CURSO · SISTEMAS DE GESTIÓN

Gestión de No Conformidades (NC)

MODALIDAD	DURACIÓN	DISTRIBUCIÓN REFERENCIAL
Online en vivo (sincrónico)	**8, 16 o 24 horas, según la versión**	**75 % teoría · 25 % práctica**

DESCRIPCIÓN

Tratamiento de desviaciones, análisis de causa raíz, acciones correctivas y evaluación de eficacia en sistemas de gestión.

OBJETIVO GENERAL

Al finalizar el curso, los participantes serán capaces de tratar no conformidades en sistemas de gestión, aplicando técnicas de análisis de causa raíz, definiendo acciones correctivas y evaluando su eficacia.

DIRIGIDO A

Encargados de calidad, medio ambiente y seguridad, auditores internos, jefaturas y dueños de procesos de organizaciones con sistemas de gestión basados en normas ISO.

APRENDIZAJES ESPERADOS

- Diferenciar no conformidades, observaciones, oportunidades de mejora y quejas.
- Redactar no conformidades de forma clara, objetiva y basada en evidencia.
- Aplicar técnicas de análisis de causa raíz como los 5 porqués y el diagrama de Ishikawa.
- Definir planes de acción correctiva con responsables, plazos y recursos.
- Evaluar la eficacia de las acciones implementadas y cerrar el ciclo de mejora.

CONTENIDOS

Módulo 1: Conceptos y requisitos de las no conformidades

- Definición de no conformidad según las normas ISO
- Fuentes de detección: auditorías, reclamos, inspecciones e indicadores
- Corrección versus acción correctiva
- Requisitos de la cláusula 10 en la estructura de alto nivel

Módulo 2: Registro y redacción de no conformidades

- Elementos de una no conformidad bien redactada
- Evidencia objetiva y requisito incumplido
- Clasificación por gravedad
- Sistemas de registro y seguimiento

Módulo 3: Análisis de causa raíz

- Técnica de los 5 porqués
- Diagrama de Ishikawa o causa-efecto
- Análisis de Pareto para priorizar
- Errores frecuentes en el análisis de causas

Módulo 4: Acciones correctivas y eficacia

- Diseño del plan de acción correctiva
- Seguimiento de implementación
- Criterios para evaluar la eficacia
- Lecciones aprendidas y actualización de riesgos

METODOLOGÍA

Clases sincrónicas con ejercicios de redacción y análisis de causa raíz sobre no conformidades reales o simuladas, adaptadas a los procesos y sistema de gestión de la empresa cliente.

EVALUACIÓN

Evaluación de los aprendizajes mediante actividades prácticas y/o prueba final. Quienes aprueban reciben un certificado de participación emitido por Saberes OTEC SpA, verificable en saberesotec.cl.

> **Contenido propuesto y adaptable.** Este programa es una propuesta referencial: los contenidos, la duración y la modalidad están sujetos a cambios según los requerimientos del cliente y se adaptan al giro y tipo de negocio de cada empresa. El curso puede dictarse en forma presencial, online en vivo o e-learning.

Saberes OTEC SpA · Teatinos 251, piso 6, of. 610 A, Santiago
contacto@saberesotec.cl · ftorrealba@saberesotec.cl · WhatsApp +56 9 2205 3641 · www.saberesotec.cl