

## 1. Objetivos

- Estandarizar la metodología de documentación / redacción de no conformidades reales (que inician acciones correctivas) y potenciales (que inician acciones preventivas) relativas al sistema de gestión de la Organización;
- Definir la metodología para la investigación (definición de causa(s) de las no conformidades reales y potenciales) y determinación de planes de acción (correctiva y/o preventiva) conforme los requisitos del modelo ISO 9001 – cláusulas 8.5.2 y 8.5.3;
- Definir la metodología de control (implantación y eficacia) de los planes de acción correctiva y/o preventiva conforme los requisitos del modelo ISO 9001 – elemento 8.5.2 y 8.5.3;

## 2. Beneficios

- Mejorar la estructura de acciones correctivas y preventivas de la Organización y proporcionar una herramienta eficaz para la mejora del desempeño de la Organización;
- Cumplir con los requisitos de los Organismos Certificadores, con relación a la investigación, documentación / registro y control de las acciones derivadas de no conformidades reales o potenciales;
- Posibilitar a la Organización establecer un modelo eficaz de seguimiento a los planes de acción correctiva y preventiva referentes a las no conformidades reales o potenciales detectadas en el sistema de gestión;
- Sensibilizar a los responsables de las áreas y procesos de la Organización, con relación a sus responsabilidades por los planes de acción correctiva y preventiva.

### **3. Temario**

- Conceptos fundamentales y las diferencias entre acciones correctivas y preventivas;
- Revisión de la interpretación de las cláusulas 8.5.2 y 8.5.3 del modelo ISO 9001;
- Etapas de las Acciones Correctivas;
- Requisitos de documentación / registro de no conformidades reales o potenciales;
- Tipos de Acciones Preventivas y herramientas para generar y dar seguimiento a las Acciones Preventivas;
- Taller – Identificación, Documentación / Registro, Investigación y documentación de planes de acción (correctiva o preventiva - la Organización participante podrá utilizar sus no conformidades identificadas en auditorias internas o externas)

### **4. A quien va dirigido**

- Representantes de la Dirección;
- Gerentes de Gestión de la Calidad;
- Responsables del proceso de auditorias internas y seguimiento a las acciones correctivas y preventivas de la Organización;
- Auditores Internos o en proceso de entrenamiento;
- Responsables de áreas o procesos de la Organización (dueños de proceso);
- Interesados en desarrollar e implantar el modelo ISO 9001 en sus Organizaciones;
- Consultores, Instructores y personas interesadas en desarrollarse en modelos de gestión de la calidad

**5. Duración**            12 horas – 1,5 días

**6. Método**

- Interactivo – El proceso se lleva a cabo al estilo de consultoría personalizada y trabajo en equipo (aprendiendo haciendo);
- Discusión abierta.

**7. Material proporcionado**

- Memorias del curso;
- Certificado de Participación.

**8. Instructores**

- Auditores Líderes certificados;
- Real experiencia en auditorías internas y externas (1ª , 2ª y 3ª partes);
- Auditores activos en Organismos de Certificación reconocidos nacional e internacionalmente;
- Consultores en diversas Organizaciones nacionales y extranjeras.

**Nota:** Este programa también da cumplimiento a los aspectos de Acciones Correctivas y Preventivas de otros modelos de gestión como el ISO 14001.