

## **Manejo de la Acción Correctiva y Preventiva en el ISO 9001:2008 / ISO 14001:2004**

### **INTRODUCCIÓN**

Con las nuevas reglas del comercio internacional y el incremento exponencial de la competencia, la gestión de los sistemas de calidad, se ha convertido en un requisito indispensable para poder permanecer en la cadena de suministros e ingresar y mantenerse en los mercados globalizados. No obstante, el verdadero reto de las organizaciones, no esta sólo en implantar un sistema de gestión de calidad, la organización tiene que demostrar que posee un sistema que permite, si se presenta una "no conformidad" iniciar una investigación seria e identificar las causas raíces que generaron el evento y poder implantar acciones correctivas de lugar que permitan que la causa raíz no se vuelva a presentar. No puede haber recurrencia.

El éxito en la implantación de un "Sistema de Gestión de Calidad" y/o en un "Sistema de Gestión Ambiental" no esta en sólo cumplir con las exigencias de la norma. Su éxito radica en que en la empresa se tengan las competencias para poder manejar adecuadamente metodologías para obtener las pericias que permitan al personal de la organización gestionar exitosamente la acción correctiva y preventiva. La organización debe inmiscuirse en un proceso de mejora continua de su sistema.

### **OBJETIVOS GENERALES**

- Dotar a los participantes de un enfoque conceptual y metodológico para la identificación y eliminación de fallas, distorsiones, errores y defectos en los sistemas de gestión de la calidad./sistemas de gestión del ambiente, a través de la "Metodología Universal para La Mejora Continua y Acción Correctiva": (Organización, Diagnóstico, Acción Correctiva y Mantenimiento).

- Enseñar paso a paso como se confecciona, implanta y monitorea un programa efectivo de mejora continua y acción correctiva en un sistema de gestión de calidad/gestión del ambiente.
- Ilustrar a fondo y de forma pragmática, como se diseñan, ejecutan y adoptan a nivel interno las acciones correctivas destinadas a la eliminación de las causas raíces de las fallas, distorsiones, errores y defectos.

## BENEFICIOS

El participante al terminar el programa de especialización, habrá desarrollado las siguientes competencias:

- Saber organizar un proyecto de investigación de las causas de una no conformidad.
- Entender como se maneja la metodología para la acción correctiva en el contexto del ISO 9001:2008/ISO 14001:2004.
- Saber diseñar acciones correctivas que permitan erradicar las causas raíces de una no conformidad.

## EXPOSITOR

**Alberto G. Alexander Ph.D.** The University of Kansas, 1977, M.A. Northern Michigan University, 1974, Licenciatura en Administración, Universidad de Lima, 1972. El Dr. Alexander posee una amplia experiencia académica en Instituciones



de Post-Grado. Ha sido profesor a dedicación exclusiva en la Dirección de Post-Grado de la Universidad de Carabobo, Valencia - Venezuela (1977-1978). Fue profesor de Post-Grado de la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas - Venezuela (1978-1979). Se desempeñó como profesor residente del Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA), Caracas -

Venezuela (1978-1983). Ha sido profesor afiliado de la Escuela de Administración de Negocios para Graduados (ESAN), Lima - Perú. El Dr. Alexander posee una amplia experiencia en el diseño y dictado de Programas de Desarrollo Gerencial para Ejecutivos. Sus áreas de interés, así como de experiencia en la Docencia y en

Consultoría, son: Productividad, Calidad Total, Modelos de Aseguramiento de la Calidad, Sistema de Recursos Humanos y Planificación Estratégica. Ha publicado artículos y ensayos en revistas internacionales. Es ganador del Concurso Nacional Venezolano de Productividad "Don Eugenio Mendoza", patrocinado por **FEDECAMARAS**, en el año 1980. En el año 1990, la Federación Venezolana de Prensa le otorgó "EL SOL DORADO", en reconocimiento a sus aportes para el desarrollo y bienestar de Venezuela. El Dr. Alexander posee una amplia experiencia internacional en el asesoramiento a empresas en áreas tales como: Modelos de Aseguramiento de la Calidad: ISO 9000, Reingeniería de Procesos, Mejoramiento de la Calidad, Reducción de Costos de la Mala Calidad y Sistemas de Recursos Humanos. Es miembro activo de American Society for Quality. Es **auditor líder de Sistemas de Gestión de la Calidad ISO 9000**, certificado por el: International Register of Certificated Auditors (IRCA), Inglaterra. **Auditor de "Sistemas de Gestión de Seguridad de Información"** certificado por el International Register of Certificated Auditors" (IRCA) Inglaterra. Entrenado como auditor líder en **ISO 14000** certificado ante el EARA (Inglaterra) y el RAB (USA). Auditor de Sistemas **TL 9000**, certificado ante el **QuEST (USA)**. **Autor de los libros:** La Mala Calidad y sus Costos, 1994. Aplicación del ISO 9000 y Cómo Implementarlo, 1995. Ambos ejemplares publicados por la Editorial Addison Wesley, U.S.A., Manual para Documentar Sistemas de Calidad. Prentice Hall Hispanoamerica, 1999, México, Metodología Para el Mejoramiento Continuo. Prentice Hall Hispanoamericana 2001, México, e Implantación Estratégica del ISO 9000 versión 2000. Fondo Editorial Pontificia Universidad Católica del Perú. 2003, Perú. Metodología para Documentar el ISO 9000 versión 2000, Prentice Hall, 2005, México. Su mas reciente publicación es Diseño y Gestión de un Sistema de seguridad de Información: Óptica 27001:2005, Editorial Alfaomega, Colombia, 2007. Se ha desempeñado como Director Gerente de la firma **EFICIENCIA GERENCIAL Y PRODUCTIVIDAD S.A.**, con sede en Caracas - Venezuela. Actualmente actua en las mismas funciones para las operaciones de latinoamerica, desde Lima, Perú. [www.eficienciagerencial.com](http://www.eficienciagerencial.com)

### Herramientas Metodológicas a Utilizar

- **Clases Lectivas:** Presentación explícita del contenido y de los aspectos conceptuales y técnicos asociados a cada tema en formato Powerpoint.
- **Análisis de Casos y Distribución de Lecturas:** Las explicaciones conceptuales se combinarán con el análisis de casos prácticos que permitirán profundizar en los diferentes aspectos tratados. Cada participante al finalizar el evento se hará acreedor de un certificado por su participación.
- **Juegos de Simulación:** Se utilizarán juegos de simulación que replicarán situaciones reales en las empresas al tratar de manejar proyectos de acción correctiva.

## DESCRIPCIÓN DE LA ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

### 1. Naturaleza del ISO 9001 versión 2008 en las Empresas.

- El ISO 9000 la eficiencia y eficacia.
- Naturaleza del ISO 9001:2008 y la interpretación correcta de sus cláusulas.
- Utilización de la metodología "Visión de Helicóptero" para analizar procesos estratégicos de la empresa y determinar donde implantar el modelo.
- Caso de Simulación: Fase 1

### 2. Exigencias del "Sistema de Gestión de Calidad en Relación al Manejo de la Acción Correctiva y Preventiva en el contexto del ISO 9001:2008 / ISO 14001:2004.

#### Temario

- Exigencias de la norma para la acción correctiva y preventiva.
- Naturaleza de la acción correctiva y preventiva.
- Significado de la mejora continua dentro de un sistema de gestión de la calidad y del ambiente.

- Dinámica de la acción correctiva y preventiva.
- Caso de Simulación: Fase 1.

### **3. Identificación de No Conformidades**

#### **Temario**

- Cómo de define y cuantifica una no conformidad: Metodologías y nuevas tendencias.
- Cálculo monetario de las no conformidades: Herramientas y técnicas.
- Dinámica de la "Metodología Universal para la Eliminación de No conformidades": Aplicaciones.
- Caso de Simulación: Fase 2.

### **4. Enfoque Organizacional para la Eliminación de Fallas en los Procesos**

#### **Temario**

- Matrices para identificar no conformidades de alto impacto: Análisis detallado.
- El rol de la gerencia frente a la eliminación de no conformidades: Usos de la lógica deductiva.
- Técnicas para conformar el equipo multidisciplinario encargado de la mejora de un sistema de gestión de calidad y/o sistema de gestión del ambiente.
- Establecimiento de la misión del equipo y de la recolección de datos.
- Caso de Simulación: Fase 3.

### **5. Técnicas para Resolver No Conformidades**

#### **Temario**

- Funcionamiento del análisis de síntomas: Técnicas para la recolección de datos. Pasos y técnicas.
- Naturaleza de las causas raíces de las no conformidades.

- Técnicas para identificar las causas raíces de las fallas o defectos: El “Diagrama Sistemático”.
- Tácticas para la identificación de Acciones para Superar las Causas Raíces.
- Caso de Simulación: Fase 4.

## **6. Identificación de las Acciones Correctivas**

### **Temario**

- Utilización del “Diagrama Sistemático” para derivar acciones que eliminen las causas raíces.
- Identificación de acciones para eliminar causas potenciales de las no conformidades.
- Cálculo monetario de las acciones correctivas.
- Diseño y desarrollo de las acciones correctivas y preventivas.
- Caso de Simulación: Fase 5.

## **7. Manejo de las Acciones Correctivas**

### **Temario**

- Diseño y gestión del proyecto para implantar las acciones correctivas.
- Técnicas para enfocar la resistencia al cambio.
- Implantación de las acciones correctivas y los controles de gestión.
- Aspectos de la cultura organizacional que apoyan la mejora continúa en los procesos.
- Caso de Simulación: Fase 6.

## MATERIAL DIDÁCTICO

Cada participante recibirá la presentación y la documentación completa preparada por el expositor para la actividad.

## INFORMACIÓN E INSCRIPCIÓN

**E-Mail:** [cursos@eficienciagerencial.com](mailto:cursos@eficienciagerencial.com)

**Website:** [www.eficienciagerencial.com](http://www.eficienciagerencial.com)

**Dirección:** Av. Del Pinar # 134, Edificio El Pinar II, Ofic. 803, Chacarilla del Estanque, Santiago de Surco, Lima – Perú

**Teléfonos:** (511) 3721441 / 3721415

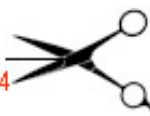
**Fax** (511) 436 6144

## IN-COMPANY

Este seminario puede confeccionarse y adaptarse a las necesidades específicas de la empresa y ser dictado de manera exclusiva.

Escribanos a: [servicios@eficienciagerencial.com](mailto:servicios@eficienciagerencial.com).

Favor completar y enviar vía email a [cursos@eficienciagerencial.com](mailto:cursos@eficienciagerencial.com) o por fax al (511) 436-6144



## FORMULARIO DE INSCRIPCIÓN

### MANEJO DE LA ACCIÓN CORRECTIVA Y PREVENTIVA EN EL ISO 9001:2008 / ISO 14001:2004

#### INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Nombre de la Empresa \_\_\_\_\_  
RUC \_\_\_\_\_  
Actividad Especifica de la Empresa \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_  
Ciudad \_\_\_\_\_ Provincia \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

#### INFORMACIÓN DEL PARTICIPANTE

Nombres y Apellidos \_\_\_\_\_  
Cargo \_\_\_\_\_  
Email Empresa \_\_\_\_\_ Email Personal \_\_\_\_\_  
Teléfono (Empresa) \_\_\_\_\_ Teléfono (Móvil) \_\_\_\_\_

Sexo  F  M Fecha Nacimiento (Día/Mes) \_\_\_\_\_

¿Cómo desea que aparezcan sus datos en su certificado de participación?  
(Indique Nombres y Apellidos)

Objetivos que espera lograr asistiendo a este seminario

¿Cómo se enteró del curso?

Prensa  Revista  Email  Google  Website  Un amigo

Otros, indique \_\_\_\_\_

#### DATOS DE FACTURACIÓN

Formas de Pago  (\*) Depósito en cuenta bancaria  Pago en línea vía web EGP  
<http://www.eficienciagerencial.com/tienda>  
Facturar a  Participante  Empresa

Si eligió **facturar a empresa** llene la siguiente información:

Persona responsable de la inscripción \_\_\_\_\_  
Departamento \_\_\_\_\_ Posición \_\_\_\_\_  
Teléfono \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_

(\*) Datos para depósito en cuenta bancaria:

#### Abono en cuenta ahorro US \$:

- Banco: BBVA  
Beneficiario: EFICIENCIA GERENCIAL Y PRODUCTIVIDAD S.A.C.  
Cuenta US \$ N° 0011-0194-0200289850-86

#### Abono en cuenta corriente en nuevos soles S/:

- Banco: SCOTIABANK  
Beneficiario: EFICIENCIA GERENCIAL Y PRODUCTIVIDAD S.A.C.  
Cuenta N° 6459374

## POLÍTICAS DE CANCELACIÓN Y REEMBOLSOS

1. Nos reservamos el derecho de cancelar el curso si no se cumplen con las condiciones estipuladas, en este caso el costo de inscripción será reembolsado a los participantes.
2. No nos hacemos responsables por gastos de pasaje u hospedaje en el cual el participante haya incurrido. Toda notificación de cambio o cancelación por parte de nuestra empresa será indicada no menos de quince (15) días antes del inicio del curso.
3. Los asistentes que den por cancelada su participación en el curso quince (15) días antes del inicio del curso tendrán un cargo del 20% del valor de la inscripción del curso, correspondiente a gastos administrativos.

Cancelaciones después de este período no tendrán reembolso, sin embargo el cupo puede ser usado por otro participante de la misma empresa

4. Sólo el envío de la solicitud de inscripción debidamente llenada y el pago adelantado del importe del evento formalizará la inscripción.
5. El curso debe ser pagado en su totalidad antes de la fecha de inicio.