INSTITUTO NACIONAL DE NORMALIZACION

Tratamiento de trabajo no conforme, no conformidades y acciones correctivas (NCh-ISO/IEC17025:2017)

(INN no cuenta con Código SENCE)

OBJETIVO

- Entregar una metodología para el tratamiento efectivo de las no conformidades dentro del sistema de gestión.
- Reforzar los conceptos de corrección, acción correctiva y acción preventiva.
- Entregar herramientas para el análisis de causas de no conformidades.
- Utilizar el tratamiento de las no conformidades como una herramienta de mejoramiento del sistema de gestión.

PRE-REQUISITO

Conocimientos de sistemas de gestión, NCh-ISO/IEC17025:2017

DURACIÓN

El curso contempla 20 horas de trabajo teórico, además de la evaluación final.

DIRIGIDO A

El curso se encuentra dirigido y orientado a gerentes, supervisores, jefes de área, profesionales y técnicos responsables de la aplicación de acciones correctivas, dentro de una organización que posee un sistema de gestión implementado o en vías de implementación.

MATERIAL PARA EL PARTICIPANTE

A través de la plataforma INNColeccion, www.inncoleccion.cl y con una vigencia de 6 meses, a contar de la fecha de término de la actividad, quedarán a su disposición las siguientes normas:

- NCh-ISO9001:2026, Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos
- NCh-ISO19011:2026, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión
- NCh-ISO9000:2026, Gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario
- NCh-ISO10013:2021, Sistemas de gestión de la calidad - Orientación para la información documentada
- NCh-ISO IEC 17000:2020, Evaluación de la conformidad - Vocabulario y principios generales
- NCh-ISO/IEC 17025:2017, Requisitos generales para la competencia de los laboratorios de ensayo y calibración

CONTENIDO

1. Introducción al Marco Normativo (NCh-ISO/IEC 17025:2017)

1.1 Principios del Sistema de Gestión en Laboratorios
1.2 Definiciones clave: Desviación, Trabajo No Conforme, No Conformidad, Acción Inmediata y Acción Correctiva
1.3 Estructura normativa aplicable:
- Requisitos Generales (4)
- Requisitos Relativos a los Recursos (6)
- Requisitos de Proceso (7)
- Requisitos del Sistema de Gestión (8)

2. Detección e Identificación de Desviaciones

2.1 Fuentes de detección internas (aseguramiento para la validez de los resultados, calibraciones, revisiones, auditorías internas)
2.2 Fuentes de detección externas (quejas, ensayos de aptitud/interlaboratorios, evaluaciones de acreditación)
2.3 Identificación y caracterización del incumplimiento frente a criterios de aceptación
2.4 Redacción técnica y declaración de No Conformidades (Hallazgo, Evidencia Objetiva y Requisitos)

3. Tratamiento del Trabajo No Conforme (Requisito 7.10)

- 3.1 Definición de responsabilidades y autoridades para la gestión del TNC
- 3.2 Acciones inmediatas: Detención del trabajo, retención de informes y contención
- 3.3 Evaluación del impacto técnico en resultados emitidos y notificación al cliente
- 3.4 Criterios y autorización para la reanudación de las actividades de laboratorio

4. Gestión de Acciones Correctivas y Análisis de Causa (Requisito 8.7)

- 4.1 Criterios para determinar cuándo un TNC requiere Acción Correctiva
- 4.2 Herramientas para la investigación de causa raíz (5 Porqués, Diagrama de Ishikawa)
- 4.3 Planificación e implementación de acciones correctivas
- 4.4 Evaluación de la eficacia de las acciones correctivas

5. Integración con la Gestión de Riesgos (Requisitos 8.5 y 8.9)

- 5.1 Reevaluación de riesgos y oportunidades a partir de las no conformidades
- 5.2 Registro, trazabilidad y entrada a la Revisión por la Dirección

6. Evaluación Final (Prueba escrita)

Para aprobar este curso, los requisitos mínimos son 75% de asistencia y 4,0 de calificación, en escala de 1,0 a 7,0.-

DATOS GENERALES

Fecha de Ejecución	18, 19 y 20 de noviembre 2026
Fecha Cierre Inscripción	11 de noviembre 2026
Horario	09:10 a 17:00 horas
	(*Pausa 13:00 a 14:10 horas*)
Duración	20 horas
Correo electrónico	capacitacion@inn.cl
Valor por participante	$414.715.- (IVA incluido)
Formato de Ejecución	Virtual - Vía Zoom

MODALIDADES Y CONDICIONES DE PAGO
(Se solicita leer atentamente las indicaciones que se señalan).

La inscripción solo será efectiva previo pago o envío de OC o carta compromiso (opción solo para organizaciones), antes de la fecha de realización de la actividad.

Nuestros valores incluyen IVA.

Las modalidades de pago son:

- pago al contado, mediante transferencia en cuenta corriente Nº1266870 del BancoEstado, a nombre del Instituto Nacional de Normalización, RUT: 70.049.100-5. Se debe enviar copia de la transferencia a capacitacion@inn.cl, indicando nombre del participante, nombre y fecha de la capacitación a realizar.
- pago con tarjeta de crédito a través de www.webpay.cl de Transbank.
- orden de compra a 30 días o carta compromiso de pago, la que servirá como respaldo a la inscripción. El pago para esta modalidad, debe realizarse mediante transferencia o depósito en cuenta BancoEstado, o a través de Vale Vista, solo de BancoEstado o Banco Santander.

Respecto de la factura, si usted o su organización son receptores de factura electrónica, se enviará al correo autorizado por el SII para recibir dicho documento, de lo contrario será remitida en formato pdf, a un correo indicado en el formulario de inscripción.

El INN se reserva el derecho a anticipar, postergar y/o cancelar las fechas programadas de las actividades de capacitación. Es requisito cumplir con un quórum mínimo para la realización de dichas actividades.