

## Técnicas para el Tratamiento de No Conformidades, Acciones Correctivas y Gestión del Riesgo (INN no cuenta con Código SENCE)

### OBJETIVO

- Conocer y comprender los conceptos básicos de conformidad, acción correctiva y gestión de riesgos, bajo el nuevo enfoque de normas para sistemas de gestión (Anexo SL – Estructura de Alto Nivel).
- Conocer, comprender y aplicar las diversas formas de efectuar tratamiento de no conformidades.
- Conocer, comprender y aplicar metodologías para el análisis de causas e implementación de acciones correctivas, así como identificación de oportunidades y riesgos.
- Conocer, comprender y aplicar técnicas básicas para la gestión del riesgo y la implementación de controles.

### DURACIÓN

El curso contempla 16 horas de trabajo teórico y práctico, además de la evaluación final.

### DIRIGIDO A

Profesionales de Sistemas de Gestión en las Organizaciones, que se desempeñan en los procesos de mejora o a cargo de sistemas de gestión.  
Consultores de Sistemas de Gestión que desarrollen labores de implementación.

Ambos deben tener conocimientos de los requisitos establecidos en NCh-ISO 9001:2015.

### MATERIAL PARA EL PARTICIPANTE

A través de la plataforma INN Colección, [www.inncoleccion.cl](http://www.inncoleccion.cl) y con una vigencia de 6 meses, a contar de la fecha de término de la actividad, quedará a su disposición, el material trabajado en la actividad y las siguientes normas:

- NCh-ISO 9001:2015, Sistemas de gestión de la calidad – Requisitos
- NCh-ISO31000:2018, Gestión del riesgo – Directrices
- NCh-ISO 19011:2018, Directrices para la auditoría de los sistemas de gestión

### CONTENIDO

- 1.- Definiciones relacionadas con los requisitos, acciones, riesgos y otros conceptos relacionados
- 2.- Tratamiento de las no conformidades en los sistemas de gestión
  - 2.1 Control de las salidas no conformes
  - 2.2 No conformidad y acción correctiva
- 3.- Herramientas para el Análisis de Causa, Oportunidades y Riesgos
  - 3.1 Hoja de Recolección de Datos
  - 3.2 Diagrama de Pareto
  - 3.3 Diagrama de Ishikawa
  - 3.4 Histograma
  - 3.5 Diagrama de Correlación
  - 3.6 Lluvia (Tormenta) de Ideas
  - 3.7 5 Porqués
- 4.- Implementación de Acciones Correctivas
  - 4.1 Análisis de causas

- 4.2 Determinación de la Necesidad de la adopción de una acción correctiva
- 4.3 Implementación de la acción correctiva
- 4.4 Evaluación de la Eficacia de la acción correctiva y cierre de la no conformidad

#### 5.- Gestión del riesgo

- 5.1 Partes Interesadas y Contexto
- 5.2 Identificación de Riesgos y Oportunidades
- 5.3 Análisis de Riesgos y Oportunidades
- 5.4 Evaluación (Valoración) de Riesgos y Oportunidades
- 5.4 Matrices de Riesgos
- 5.5 Implementación de Controles
- 5.6 Ejemplos de metodologías a aplicar

#### 6.- Evaluación final.

**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	7, 8, 9 y 10 de junio 2022
Fecha Cierre Inscripción	31 de mayo 2022
Horario	09:00 a 13:00 horas
Duración	16 horas
Correo electrónico	capacitacion@inn.cl
Valor por participante	\$330.000.- (exento de IVA)
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, antes de la fecha de realización de la actividad.

Nuestros valores son exentos de IVA.

#### ***Las modalidades de pago para los cursos son:***

- pago al contado, mediante transferencia en cuenta corriente N°1266870 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 webpay.cl de Transbank. Para ello, se debe seguir las instrucciones de pago del documento "WebpayINN – UCAP", adjunto.
- 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.