

Objetivo

Enseñar a los participantes el proceso eficaz de planificación e implementación de acciones correctivas, acciones preventivas y acciones de mejora, en el contexto de un sistema de gestión integrada (Gestión de la Calidad y Gestión Ambiental).

Contenido

- ⊕ Motivación. Los 5 por qué. Una historia sobre la causa raíz de un problema.
- ⊕ Las fuentes de acciones en el sistema de gestión
- ⊕ Los requisitos de la norma ISO 9001 e ISO 14001 relacionados con el tema
- ⊕ La sistemática de mejoramiento continuo en los sistemas de gestión
- ⊕ Las metodologías para el análisis de causa raíz y causa raíz potencial
- ⊕ La elaboración del Plan de Acción
- ⊕ El seguimiento y la determinación de la eficacia del Plan de Acción

Duración

8 horas. De 8:00 am a 5:00 pm.



- “No se debe minimizar una no conformidad a pensar en un pobre desempeño en el área o proceso donde se detectó, sino verla como una insumo al proceso de mejora en el sistema de gestión, o sea, una oportunidad para alcanzar un desempeño superior a través de acciones planificadas para superar las deficiencias encontradas”. – CDGN

PROGRAMA

DÍA 1

8:00 Motivación (Los 5 por qué. Una historia sobre la causa raíz de un problema)

8:30 Las fuentes de acciones de mejora en el sistema de gestión y los requisitos de la norma ISO 9001 e ISO 14001 relacionados con el tema

9:00 Café

9:15 Taller No. 1. Declarando un no conformidad real o potencial (Hallazgos)

10:15 La sistemática de mejoramiento continuo en los sistemas de gestión

10:45 Las metodologías para el análisis de causa raíz

11:15 Taller No. 2. Análisis de causa raíz (real y/o potencial)

12:00 Almuerzo

13:00 Presentación del Taller No. 2

13:45 La elaboración del Plan de Acción

14:15 Taller No. 3. Plan de Acción

15:00 Café

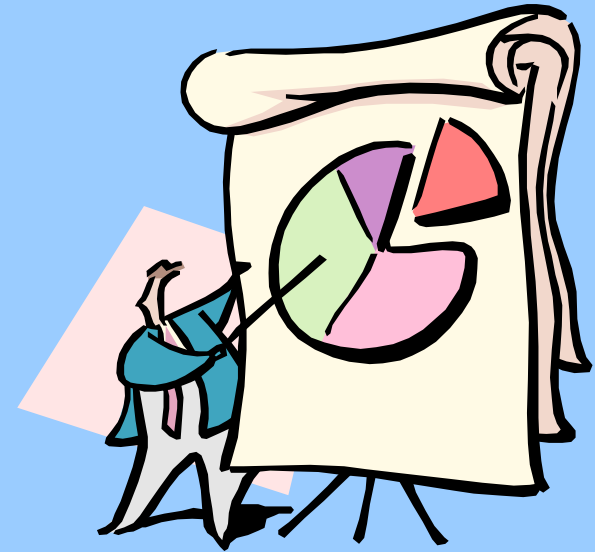
15:15 Presentación del Taller No. 3

15:45 El seguimiento y la determinación de la eficacia del Plan de Acción

16:15 Taller No. 4. Verificación de la eficacia de las acciones correctivas o acciones preventivas

16:50 Sesión de preguntas

17:00 Cierre



Información general

Incluye material y certificado de participación.

Instructor

Ing. **Carlos Alberto De Gracia Núñez**
Instructor-Consultor Grupo Kaizen S.A.

Auditor Líder ISO 14000 (**AENOR**, España) y EUREPGAP (**EUREP**, Colonia, Alemania)

Auditor Líder ISO 9000 (**QASNA**, USA y **BVQI**, México) y Auditor Sistemas integrados de Gestión 19011 (**INTECO**, CR).



GRUPO KAIZEN S.A.