Curso de Gestión de No Conformidades

- ***Docente:*** Dra. Mariana Iurman
- ***Modalidad*:** Virtual sincrónico y actividades asincrónicas
- ***Duración:*** 18 horas totales.
- ***fecha de inicio:*** 27 de Noviembre

1. Fundamentación y descripción

Las no conformidades representan un desafío importante para las organizaciones que se encuentran certificadas o acreditadas bajo normas internacionales. La identificación, evaluación y adecuada gestión es fundamental para garantizar la confiabilidad de los resultados, la satisfacción del cliente y la mejora continua del sistema de gestión.

Este curso tiene como objetivo brindar a los participantes una capacitación intensiva en la identificación, clasificación, análisis, tratamiento y registro de no conformidades, incluyendo acciones correctivas y servicios no conformes, de acuerdo con los requisitos normativos.

2. Objetivos

Al finalizar el curso, los participantes estarán en condiciones de:

- Identificar y clasificar no conformidades en los diferentes procesos de la organización.
- Analizar las causas raíz de las no conformidades para prevenir su recurrencia.
- Implementar acciones correctivas efectivas y oportunas.
- Gestionar servicios no conformes de acuerdo con los requisitos normativos.
- Registrar y mantener información documentada de los procesos de gestión de no conformidades.

3. Perfil de los participantes:

Directores técnicos, responsables de calidad y/o personal de organizaciones que trabajen bajo sistemas de gestión certificados o acreditados (por ejemplo: ISO/IEC 17025, ISO 9001, ISO/IEC 17065. ISO 15189, entre otras)

4. Requisitos:

Se recomienda tener conocimientos de la norma que tiene certificada o acreditada la organización.

Sánchez de Loria 2364 · CP: 1241
Parque Patricios · Distrito Tecnológico · Comuna 4
Ciudad Autónoma de Buenos Aires · Argentina
Tel: +54 9 11 4144 4027 · E-mail: info@iudpt.edu.ar

Autorizado provisoriamente por Decreto del PODER EJECUTIVO NACIONAL N° 107/2021-APN-PTE, conforme lo establecido en el artículo 64 inciso c) de la ley N° 24.521

5. Distribución horaria:

El curso tiene una duración de 18 horas totales distribuidas en tres semanas, con encuentros sincrónicos de 2hs c/u

6. Contenidos

- Módulo 1: Conceptos fundamentales
  - Definición de no conformidades
  - Diferencias entre no conformidad, acción contingente y acción correctiva.
  - Definición de servicio no conforme.
  - Diferencias y similitudes entre no conformidad y servicio no conforme.
  - Requisitos de las normas internacionales para la gestión de no conformidades y servicio no conforme.

- Módulo 2: Identificación y clasificación de no conformidades
  - Fuentes de detección de no conformidades
  - Técnicas para la identificación de no conformidades
  - Clasificación de no conformidades según su severidad y potencial impacto.

- Módulo 3: Análisis de las causas raíz
  - Herramientas y técnicas para el análisis de las causas raíz
    - Diagrama de Ishikawa
    - Los cinco por qué
    - Análisis de Pareto
    - AMFE (Análisis de Modo de Fallo y Efectos)
    - Diagrama de flujo

- Módulo 4: Implementación de acciones correctivas
  - Definición y características de las acciones correctivas efectivas
  - Planificación e implementación de acciones correctivas
  - Seguimiento y verificación de la efectividad de las acciones correctivas

- Módulo 5: Gestión de servicios no conformes
  - Definición y clasificación de servicios no conformes
  - Procedimientos para la gestión de servicios no conformes
  - Comunicación de servicios no conformes a los clientes

- Módulo 6: Registro y documentación
  - Documentación del proceso de gestión de no conformidades
  - Formatos y registros para el control de no conformidades
  - Conservación de registros.

Sánchez de Loria 2364 · CP: 1241
Parque Patricios · Distrito Tecnológico · Comuna 4
Ciudad Autónoma de Buenos Aires · Argentina
Tel: +54 9 11 4144 4027 · E-mail: info@iudpt.edu.ar

Autorizado provisoriamente por Decreto del PODER EJECUTIVO NACIONAL N° 107/2021-APN-PTE, conforme lo establecido en el artículo 64 inciso c) de la ley N° 24.521

7. **Organización del dictado del curso, estrategias de enseñanza a implementar y herramientas didácticas a aplicar:**

   El dictado del curso se focalizará en una concepción integradora entre la teoría y la práctica, se realizará una exposición del tema seguido de la realización de actividades en clase donde se debatirá sobre las mejores resoluciones a las no conformidades planteadas. Los alumnos podrán proponer casos reales de no conformidades y/o el docente planteará las mismas. En el campus virtual se desplegarán diferentes actividades a desarrollar en clase.

8. **Modalidad de la evaluación**

   Al finalizar el curso, el alumno tendrá la opción de presentar trabajo final que constará de la resolución de una no conformidad real o potencial y describirá la metodología o herramientas que utilizó para gestionarla.

9. **Certificación:**
   Se entregará certificado de asistencia o de aprobación.

10. **Bibliografía**

- Norma de referencia ISO/IEC 17025, ISO 9001, ISO/IEC 17065. ISO 15189, entre otras
- Pérez Fernández De Velasco, J. A. (2010). Gestión por procesos. ESIC Editorial.
- Juran, J.M. (1996). Juran y la Calidad por el Diseño. Ediciones Díaz De Santos S.A.
- Ishikawa, K. (1994). *Introducción al control de calidad*. Ediciones Díaz de Santos SA.
- Durán, M. U. (1991). *Gestión de calidad*. Ediciones Díaz de Santos.

Sánchez de Loria 2364 · CP: 1241
Parque Patricios · Distrito Tecnológico · Comuna 4
Ciudad Autónoma de Buenos Aires · Argentina
Tel: +54 9 11 4144 4027 · E-mail: info@iudpt.edu.ar

Autorizado provisoriamente por Decreto del PODER EJECUTIVO NACIONAL N° 107/2021-APN-PTE, conforme lo establecido en el artículo 64 inciso c) de la ley N° 24.521