



## **Programa del Curso: Fundamentos de la Mejora Continua y su Aplicación Práctica, según la Norma ISO 9001:2015**

### **Propósito del curso**

Que la persona participante comprenda cómo detectar las no conformidades u oportunidades de mejora en los procesos que participa, así como realizar el análisis para encontrar la causa raíz que origina su aparición de manera tal que las acciones que se emprendan eviten que la no conformidad vuelva a repetirse.

### **Objetivo general**

Aplicar técnicas para la detección y documentación de no conformidades u oportunidades de mejora en los procesos y realizar análisis de causa raíz apropiados a la magnitud de las desviaciones detectadas.

### **Perfil de entrada del participante**

Personas colaboradoras de cualquier institución de la Administración Pública, así como de las organizaciones que administran fondos públicos, organizaciones que prestan servicios públicos, auxiliares de la función pública, y las organizaciones de la economía social que estén involucrado en el análisis y mejoramiento de los procesos y en el desarrollo y mejora del sistema de gestión de la institución.

### **Perfil de salida del participante**

Al finalizar el curso, la persona participante estará en capacidad de:

- Colaborar activamente en la detección, evaluación y registro de las no conformidades,
- Aplicar herramientas para el análisis de causa raíz, según la complejidad de la no conformidad o desviación detectada
- Establecer las acciones correctivas o de mejora de manera que se asegure su eficacia.

### **Contenido temático**

1. Conceptos básicos relativos a la gestión de no conformidades, acciones correctivas y de mejora
2. Herramientas para la documentación y seguimiento de no conformidades
3. Análisis de causa raíz
4. Técnicas de análisis de causa raíz y su aplicación
5. Consideraciones para establecer planes de acción.
6. Ejemplos de casos reales de aplicación.



## **Duración**

12 horas.

## **Perfil del facilitador del aprendizaje**

**Penélope Acevedo Osorio**, Ingeniera Industrial de la Universidad Católica Andrés Bello, Caracas, Venezuela y cuenta con un Bachillerato en Ingeniería Industrial de la Universidad de Costa Rica.

Cuenta con un título de interpretación de los requisitos de la norma ISO 9001:2015 de Sherpa Ingenieros Consultores, Formación de Auditor Líder en Sistemas de Gestión Integrado ISO 9001 e ISO 14001 de INTECO, ISO 9001 Auditor/Lead Auditor Training Course of Quality Assurance Services of North America, actualización en la Guía ISO 19011:2018 para Auditores Calificados de CEGESTI y un título de Formación Básica en ISO 13485-Gestión de la Calidad para Productos Sanitarios de Bureau Veritas Business School.

Ha brindado capacitación en el tema de gestión de la calidad, tanto en el sector público como privado desde el 2000, y ha participado como consultora y auditora en varios proyectos desde el 2000, hasta la actualidad, tanto en el sector público, como en el privado.

Ha brindado cursos en temas como Formación de Auditores Internos de Sistemas de Gestión (Calidad, Ambiente, SST, Responsabilidad Social), Interpretación de Requisitos de las Normas ISO (Calidad, Ambiente, SST y Responsabilidad Social), Pensamiento basado en Riesgos en Sistemas de Gestión, Análisis de Causa y Desarrollo de Planes de Acción, entre otros.