



Transformando el conocimiento en valor.
Hacemos del conocimiento un activo

Programa In House / Workshop

Taller en Gestión de No Conformidades Acciones Correctivas



www.qualitypoint.com.do

- Programa diseñado para desarrollar competencias en la gestión de no conformidades, incluyendo análisis de causa raíz y la toma de acciones correctivas.
- 16 horas de entrenamientos efectivo fundamentado en nuestra metodología orientada a la aplicabilidad inmediata con enfoque a resultados



QUALITYPOINT BUSINESS SCHOOL - ¿Quiénes somos?

Fundada en 2008, QUALITYPOINT BUSINESS SCHOOL es una firma que ofrece soluciones de capacitación especializada en las áreas de: Gestión de Calidad, Gestión por Procesos de Negocios / BPM, ISO 9001, Medición y Gestión del Desempeño y Desarrollo Organizacional. En Qualitypoint nos esmeramos cada día para ofrecerle una verdadera experiencia de aprendizaje y profundización, a través de programas especializados de alto nivel, pensado y diseñado teniendo como objetivo principal la aplicabilidad inmediata y el enfoque a resultados, transfiriendo metodologías, técnicas y herramientas probadas y de éxito, con base a nuestra experiencia profesional y a las mejores prácticas empresariales.

Contamos con una amplia gama de servicios de formación y consultoría especializada y un equipo de consultores y facilitadores experimentados, lo que nos permite garantizar la completa satisfacción de nuestros clientes, siendo socios estratégico de su negocio.

NUESTROS CLIENTES

- Orange Dominicana
- Hospira
- Cemex Dominicana
- Tricom
- Grupo Ramos
- Scotia Seguros
- Claro
- Distribuidora Corripio
- Almacenes SEMA
- Banco Santa Cruz
- Daniel Espinal, C. por A.
- Molinos Modernos
- Laboratorio Rowe, C. por A
- AFP Reservas
- Industrias Banilejas, C. por A.
- Isidro Bordas, S.A.
- MAPFRE BHD
- Superintendencia de Bancos
- Ministerio de Hacienda
- Grupo Empresarial Alaska
- Asociación La Nacional de Ahorros y Préstamos
- La Colonial de Seguros, S.A.
- Cardnet Dominicana
- Jonhson & Jonhson
- Scotiabank
- ARS Humano
- Banesco
- Cortés Hermanos
- Gerdau Metaldom
- Banco Central
- Mercasid
- Marítima Dominicana
- Universidad APEC
- Ferretería Americana
- Banco Confisa
- Seguro Banreservas
- ROS Seguros
- Dirección General de Impuestos Internos
- Banco Popular
- Multigestiones, AYAX, S.A.
- César Iglesia, C. por A.
- Quala Dominicana
- Ministerio de Administración Pública
- INFOTEP
- ARS Constitución
- CEDIMAT
- Constructora Rizek & Asociados
- Industria Macier
- Banco Ademi
- Fosforera del Caribe, S.A.
- ONAPI
- Brugal & Co., C. por A.
- Cervecería Vegana, S. A
- Vinos. S.A.
- Banco BHD-León
- Gerdau Metaldom
- Dirección General de Aduanas
- IDAC
- Hormigones del Caribe
- Kinnos



PRESENTACIÓN

Los sistemas de gestión de calidad requieren que los diversos hallazgos, sea cual sea su origen, sean detectados y tratados para evitar que ocurran nuevamente. Esto incluye el análisis de causa, tratamiento de las no conformidades, análisis de puntos de peligro y/o críticos y elaboración de un plan de acción.



El Taller en Análisis de Causa Raíz y Acciones Correctivas que ponemos a su disposición, tiene como propósito fundamental transferir un conjunto de habilidades y experiencias, así como las metodológicas necesarias para lograr la transformación y mejoramiento continuo del sistema de gestión de calidad. Este programa integrado por 4 módulos con una duración total de 16 horas. Cada módulo está estructurado con un adecuado balance teórico - práctico que permitirá analizar conceptos fundamentales, conocer técnicas y herramientas así como compartir experiencias que permitan a los participantes poder encausar efectivamente un manejo de las No conformidades, las acciones correctivas, preventivas y de mejoras.

¿QUIÉNES DEBEN PARTICIPAR EN ESTE TALLER?

- Responsables de la Gestión de Calidad, Analistas de Calidad, Auditores Internos, Responsables de Procesos, Responsables de los procesos de mejoras en las organizaciones.
- Profesionales responsables de los Sistemas de Gestión dentro de las organizaciones (Calidad, medio ambiente y prevención y otras normas de gestión)
- Profesionales vinculados a las áreas de: Planificación, Proyecto, Auditoría Interna, Control Interno, Gestión de Calidad, Finanzas, Procesos y Seguridad de la Información.
- Profesionales y público en general interesados en la mejora continua un sistema de gestión de la calidad basado en los requisitos de la normas ISO.

RESULTADOS ESPERADOS DEL PROGRAMA

Al finalizar el programa los participantes serán estarán en capacidad de:

- Comprender el proceso de mejora continua al Sistema de Gestión de Calidad basado en la Norma ISO 9001:2015
 - Identificar, registrar y dar seguimiento a No conformidades, diseñando acciones efectivas para los problemas identificados.
 - Aplicar herramientas y técnicas para la identificación de las causas raíz de problemas, así como generar metodologías para la búsqueda de soluciones.
 - Determinar las acciones correctivas y preventivas en las áreas de oportunidad con la finalidad de evitar la ocurrencia de problemas del Sistema de Gestión de Calidad.
- 
- 



ESTRUCTURA DE CONTENIDO

MODULO I:

Generalidades de la No Conformidades y Acciones Correctivas



- Presentación del programa
- Exploración de las expectativas de los participantes
- Conceptualizaciones básicas
- Revisión de los requisitos de la norma ISO 9001:2015
- Manejo de no conformidades y acciones correctivas según la Norma ISO 9001:2015
- Términos y definiciones relacionados con la conformidad, no conformidad, acciones correctivas, preventivas y mejoras
- Creando una cultura de mejoramiento continúa
- Proceso de auditorías externas e internas y la detección de no conformidades
- Indicadores de Desempeño (KPI's)
- Aplicación de la gestión de riesgo

MÓDULO II:

Identificación, registro y tratamiento de No Conformidades

- Objetivo de la no conformidad
- Detección de no conformidad
- Posibles causas de no conformidad
- ¿Qué es un problema?
- Identificación de NC
- Clasificación de NC
- Responsabilidades de los involucrados en el proceso
- Detección de áreas de oportunidad
- Tratamiento de no conformidad como resultados de auditorías internas y externas
- ¿Cómo redactar una no conformidad?
- Formato para presentar la no conformidad
- Control y seguimiento de no conformidades
- Cierre de no conformidades
- Ejercicios de aplicabilidad

“Nuestro norte es agregar valor a las personas y organizaciones, suministrándoles herramientas que contribuyan a mejorar el desempeño, la productividad y la competitividad para el desarrollo sostenible, en un mundo que se caracteriza por su constante cambio”





MÓDULO III: Herramientas para el Análisis y Resolución de Problemas

- Enfoque basado en hechos para la toma de decisiones
- Proceso para la identificación y análisis de la causa raíz
- Soluciones centradas en la causa raíz
- Métodos efectivos para identificar causa raíz de problemas:
 - Ciclo de mejora de Deming
 - Lluvia de ideas (Brainstorming)
 - Diagrama de Ishikawa ó Diagrama causa y efecto
 - Diagrama de flujo
 - Hoja de verificación
 - Conformación y funcionamiento de equipo de mejora
 - Histograma
 - Diagrama de Pareto
 - Técnica de los 5 "Por Qué's"
 - Grafico de tendencias
 - Monitoreo de indicadores

MÓDULO IV: Implementación del Plan de Acciones Correctivas y de Mejora

- Origen de las acciones correctivas y preventivas
- Acciones correctivas vs. Correctoras
- ¿Cuándo establecer acciones correctivas?
- ¿Quién establece las acciones correctivas?
- Estructura y funcionamiento de equipos interfuncionales
- Cierre de no Conformidades
- Diseño de planes de mejora
- Formato para presentar acciones correctivas, preventivas y de mejora
- Seguimiento a las acciones correctivas, preventivas y oportunidades de mejoras
- Métodos para el seguimiento
- Los indicadores de gestión como herramienta de seguimiento y control

"Nuestra experiencia acumulada a través de decenas de proyectos en consultoría empresarial, nos permiten transferir metodología y técnicas orientadas a resultados, así como las competencias necesarias para una aplicabilidad inmediata de los contenidos de nuestros programas"



METODOLOGÍA

Este programa se desarrolla a través de una metodología teórico - práctica, la cual combina exposición del facilitador y desarrollo de talleres con enfoque a resultados, lo que le facilitará a los participantes adquirir las competencias necesarias para su aplicación inmediata, atendiendo al contexto de su organización. Dentro de las técnicas didácticas que se empleará se encuentran las siguientes:

- Exposiciones del facilitador
- Método del caso
- Transferencia de experiencias
- Aprendizaje orientado a proyecto
- Ejercicios individuales
- Ejercicio en equipos

INFORMACIÓN GENERAL

Lugar:	Salón de entrenamiento del cliente
--------	------------------------------------

Fecha y horario:	Según disponibilidad del cliente
------------------	----------------------------------

Cantidad de participantes	15 personas
---------------------------	-------------

Total de horas	16 horas
----------------	----------

Inversión	RD\$ 96,000.00
-----------	----------------

Este programa Incluye: Manual del participante, materiales complementarios, asesoría personalizada y certificación emitida por Qualitypoint Business School

FACILITADOR

Liber Jorge Montás, M.A.

Director Ejecutivo en Qualitypoint Business School | Consultor Empresarial | Auditor Líder certificado en ISO 9001 por el IRCA | Certificación en Gestión de Riesgo (ISO 31000 Risk Manager) por PECB (Montreal, Canadá)

Es un reconocido Consultor y Facilitador Empresarial con más de catorce años de experiencia, especializado en las áreas de: Desarrollo Organizacional, Gestión de Calidad, ISO 9001, Gestión por Procesos (Business Process Management / BPM) y Gestión de Riesgo / ISO 31000. Ha trabajado como consultor de múltiples empresas, tales como: Banco del Reservas, Scotia Seguros, Block Bisonó, Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC), Editora Listín Diario, ONFED, Industrias Nacionales (INCA), Constructora Rizek y Asociados, Ministerio de Hacienda, Ministerio de Interior y Policía, INFOTEP, Dirección General de Presupuesto, PC Gallery, entre otras. En la actualidad se desempeña como Presidente de Qualitypoint Business School & Consulting, donde realiza labores de consultoría y capacitación empresarial.

Cuenta con Máster de Sistemas Integrados (QHSE), Gestión del Riesgo y Protección de Datos, por la Universidad Europea Miguel de Cervantes con Bureau Veritas Formación y una Especialización en Desarrollo Organizacional, certificada por el Tecnológico de Monterrey de México. Máster en Administración de Recursos Humanos por el Instituto Tecnológico de Santo Domingo (INTEC). Licenciado en Mercadeo, graduado con honores de la Universidad Católica Santo Domingo. Es además, Auditor Líder en Sistema de Gestión de Calidad en ISO 9001, certificado por el IRCA. El Sr. Montás cuenta con una Especialización en Gestión de Capacitación y Desarrollo del Capital Humano, certificado el Tecnológico de Monterrey de México.

INFORMACIÓN E INSCRIPCIONES

DIRECCIÓN	Ave. Núñez de Cáceres No. 302 Torre Hariannet IX, Suite 5B El Millón. Santo Domingo, República Dominicana
TELÉFONO	809.334.1929
EMAIL	info@qualitypoint.com.do
WEB	www.qualitypoint.com.do
Contacta con nosotros para recibir más información. Consulta a nuestra página web: www.qualitypoint.com.do	