



## **Programa del Curso: ACR: Análisis de Causa Raíz y Gestión de No Conformidades**

### **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.

### **Objetivos específicos**

1. Conocer conceptos básicos para su aplicación en la correcta gestión de no conformidades
2. Aplicar herramientas para la documentación y seguimiento de las no conformidades detectadas
3. Aplicar herramientas para el análisis de causa raíz de las no conformidades o desviaciones detectadas.
4. Documentar un plan de acción, considerando las causas identificadas

### **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.

## Metodología

**Para los cursos virtuales** la metodología empleada es on-line, bajo el enfoque de aprendizaje para adultos (Andragogía), que permita el desarrollo de competencias personales. El rol de la persona facilitadora es dinamizar el proceso de diálogo entre los y las participantes y la reflexión individual. Las dinámicas desarrolladas develarán los puntos relevantes para su abordaje, a partir de situaciones vivenciales reales que ilustran el día a día de las personas participantes.

Está conformado por dos componentes:

1. Sesiones sincrónicas: sesiones en línea, por medio de herramientas de videoconferencia en los sistemas de Zoom, BigBlueBotton ó Teams.
2. Sesiones asincrónicas: sesiones de autoaprendizaje, por medio de los recursos de la plataforma virtual del CICAP.

Las actividades sincrónicas (guiadas por la persona Facilitadora), se realizan en sesiones en línea, en una sesión virtual en un horario previamente establecido y cada participante es convocado por la persona Facilitadora a cargo, para impartir su clase, revisión y aclaraciones, profundizando en el tema por medio de dinámicas participativas, con el propósito de que se dé un intercambio de conocimiento y reflexión entre los y las participantes, que complemente la sesión con experiencias vivenciales/ organizacionales.

Asimismo, las sesiones asincrónicas (de autoaprendizaje), se desarrollan por medio de la plataforma de aprendizaje virtual del CICAP, donde el participante es guiado por la persona facilitadora. Las sesiones son distribuidas previamente, con materiales y recursos según cada tema, utilizando materiales y herramientas tales como las siguientes: PDF con material académico, presentaciones Power Point con audiolectura, videos complementarios, casos, foros de discusión, análisis de casos, ensayos, cuestionarios, además de actividades dispuestas en la plataforma Moodle.

**Para los cursos presenciales**, la metodología empleada es participativa, que incluye el involucramiento del participante por medio del desarrollo de casos, ejercicios u otras actividades que faciliten el entendimiento y la aplicación de los contenidos y todo lo que se deriva de estos.



El enfoque de aprendizaje es capacitación para adultos (Andragogía), que permita el desarrollo de competencias personales. El rol de la persona facilitadora es dinamizar el proceso de diálogo entre los y las participantes y la reflexión individual. Las dinámicas desarrolladas develarán los puntos relevantes para su abordaje, a partir de situaciones vivenciales reales que ilustran el día a día de las personas participantes.

### **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.