

Programa de Capacitaciones 2026

“Iniciativas por el Desarrollo de Competencias Laborales en la Industria Panameña”

Seminario - Taller

Curso de Manejo de No Conformidades

Información General del Curso

Fecha: 8 y 10 de septiembre de 2026

Horario: 1:00 p.m. – 5:00 p.m.

Duración del curso: 8 horas

Modalidad: Virtual – Microsoft Teams

Expositor: Ing. Roy Williams

Objetivo General

Proporcionar a los participantes los conocimientos y las herramientas prácticas necesarias para identificar, analizar, tratar y cerrar de manera efectiva las no conformidades detectadas dentro de un sistema de gestión, asegurando el cumplimiento normativo y fortaleciendo la cultura de mejora continua en la organización.

Se abordará el ciclo completo de la no conformidad, desde su identificación hasta la verificación de la eficacia de las acciones tomadas, integrando metodologías de análisis de causa raíz y, de forma innovadora, el uso de la inteligencia artificial como apoyo al análisis y la documentación.

Al finalizar el taller, el participante estará en capacidad de:

- Diferenciar con claridad entre observación, no conformidad, corrección y acción correctiva.
- Redactar no conformidades de forma objetiva, trazable y basada en evidencia.
- Aplicar herramientas de análisis de causa raíz (5 Porqués, Ishikawa, Pareto) para evitar la recurrencia de fallas.
- Diseñar planes de acción correctiva medibles y verificar su eficacia.
- Incorporar herramientas de inteligencia artificial como apoyo al análisis y redacción de no conformidades.

Dirigido a:

- Personal responsable de procesos
- Auditores internos
- Coordinadores de calidad
- Cualquier profesional interesado en fortalecer la gestión de mejora dentro de su organización.

Contenido:

• **Módulo 1 - Fundamentos de la no conformidad**

Se sientan las bases conceptuales del sistema de gestión: qué es una no conformidad, cómo se origina y por qué su correcto tratamiento es clave para la mejora continua.

- Definiciones clave: hallazgo, observación, no conformidad, desviación y falla.
- Requisitos normativos relacionados con la gestión de no conformidades y la mejora continua.
- El ciclo PHVA (Planear, Hacer, Verificar, Actuar) como marco de referencia.
- Cultura organizacional orientada a la prevención y no a la sanción.

• **Módulo 2 - Tratamiento e identificación de la no conformidad**

Se trabaja la redacción técnica de la no conformidad y la diferencia práctica entre resolver el síntoma y resolver el problema de fondo.

- Pasos fundamentales para la atención estructurada de un problema.
- Redacción objetiva de la no conformidad: evidencia, criterio y desviación.
- Corrección (acción inmediata) frente a acción correctiva (eliminación de la causa raíz).
- Errores comunes al documentar hallazgos de auditoría.

• **Módulo 3 - Herramientas de análisis de causa raíz**

Módulo eminentemente práctico, en el que se aplican las herramientas técnicas más utilizadas para llegar a la causa raíz de una no conformidad.

- Técnica de los "5 Porqués": profundizando en la cadena de causalidad.
- Diagrama de causa y efecto (Ishikawa): identificación de factores contribuyentes.
- Diagrama de Pareto (80/20): priorización de causas.
- Método 8D (Ocho Disciplinas): Enfoque estructurado y secuencial de 8 pasos para resolver problemas complejos.

• **Módulo 4 - Aplicación de la inteligencia artificial en la gestión de no conformidades**

Módulo orientado a mostrar cómo las herramientas de IA pueden potenciar, sin sustituir, el criterio técnico del auditor o del responsable de calidad.

- Panorama general de la IA aplicada a los sistemas de gestión de calidad.
- Uso de IA como apoyo en la redacción objetiva de hallazgos y no conformidades.
- IA como asistente en el análisis de causa raíz: generación de hipótesis y organización de información.
- Buenas prácticas, límites y riesgos: la IA acelera el análisis, pero la decisión y la validación siguen siendo responsabilidad del profesional.
- Ejercicio práctico: uso guiado de una herramienta de IA sobre un caso real de auditoría.

• **Módulo 5 - Aplicación práctica - taller integrador**

Cierre del curso mediante la aplicación integrada de todo lo aprendido, sobre casos reales de auditoría interna.

- Análisis de casos reales basados en informes de auditoría interna.
- Desarrollo de análisis de causa raíz por consenso, en equipos de trabajo.
- Diseño de un plan de acción correctiva: selección de la causa más relevante e implementación de medidas.
- Definición de indicadores para verificar la eficacia de la acción correctiva.

Acerca del Capacitador

Ing. Roy Williams Goti

Ingeniero Industrial de profesión egresado de la Universidad Santa María y ostenta maestrías en Programa Gerencial de Gestión e Innovación. Escuela de Negocios HAAS de Berkeley, California – USA. Maestría en Gestión y Dirección Medio Ambiental Escuela de Organización Industrial, España. Posgrados en Riesgos y Docencia Superior. Auditor Líder Internacional de Sistemas de Gestión bajo las Normas Internacionales ISO (9001, 14001, ISO 14064-1, 17020, 17024, 17025, 22000, 45001, 37001, 37301), HACCP, SQF 2000, BMP (Normas de Seguridad Alimentaria), FSSC 22000, ISO 26000, SA 8000 (Social Accountability), SMETA, Supplier Workplace Accountability - McDonalds, Disney, Criterios ASG, Facilitador y Conferencista Internacional en temas de Calidad y Ambiente – (Huella de Carbono).

Extensa experiencia Internacional auditando Sistemas de Gestión (+20,000 horas) a Organizaciones de sectores con un amplio espectro de actividades, así como el desarrollo de Sistemas de Gestión para Certificación de Organismos de Inspección, Laboratorios y Competencias de personas (ISO 17020, 17025, 17024). El Ing. Williams es el VP Estratégico y Director del Cuerpo Certificador de IPMA en Panamá y Director adjunto de la Red LATNET. En la actualidad es Director Senior de RWG Strategic Group, empresa que brinda Servicios de Consultoría Estratégica. El Ing. Williams tiene +35 años de experiencia en diferentes puestos gerenciales en empresas como SGS entre otras y 10 años como profesor de programas académicos de Maestría en Dirección de Proyectos, Gestión de Calidad y Sostenibilidad.