

RESOLUCIÓN N°1106.....-

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO PARA LAS "ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS" RELACIONADAS AL ÁMBITO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE), Y SE ABROGA LA RESOLUCIÓN SENAVE N° 546/23 DE FECHA 10 DE AGOSTO DEL 2023".

-1-

Asunción, 06 de *noviembre* del 2024.

VISTO:

El Memorándum DSGC N° 020/24 de fecha 19 de noviembre del 2024, del Departamento del Sistema de Gestión de Calidad; la Resolución SENAVE N° 1003 de fecha 15 de noviembre del 2024; el Dictamen N° 1430/24, de la Dirección de Asesoría Jurídica; y,

CONSIDERANDO:

Que, a través del Memorándum DSGC N° 020/24 de fecha 19 de noviembre del 2024, el Departamento del Sistema de Gestión de Calidad eleva el Procedimiento para "*Acciones Correctivas y de Mejoras*", PRO-DSGC-006, en su Versión 03, a fin de proceder a su actualización.

Que, el procedimiento tiene como objetivo, definir los nuevos criterios para la metodología para la gestión de acciones correctivas y de mejoras de los procesos del SENAVE.

Que, el procedimiento PRO-DO-103, en su tercera versión, ha sido elaborado siguiendo los parámetros establecidos en la Resolución SENAVE N° 1003/24 "*Por la cual se actualiza el Procedimiento para el "Control de Documentos", para la elaboración, verificación, aprobación y autorización de documentos relacionados al ámbito del Sistema de Gestión de Calidad (SGC), del Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE), y se abroga la Resolución SENAVE N° 230/23 de fecha 19 de abril del 2023*", de fecha 15 de noviembre del 2024, que actualiza el Procedimiento "*Control de Documentos*", y se establecen las nuevas directrices para la elaboración, verificación, aprobación y autorización de documentos relacionados al ámbito del Sistema de Gestión de Calidad del SENAVE.

Que, mediante la Resolución SENAVE N° 546/23 "*Por la cual se actualiza el procedimiento para las "Acciones correctivas y de mejoras" del Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)*" de fecha 10 de agosto del 2023, se aprueba el Procedimiento "*Acciones Correctivas y de Mejoras*", PRO-DSGC-006, en su Versión 02.

Que, la Ley N° 2459/04 "*Que crea el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)*", dispone:

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS
Luis A. de Herrera 195 esq. Yegros. Edif. Inter Express - Piso 5
Asunción-Paraguay

RESOLUCIÓN N° ..1106.....-

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO PARA LAS “ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS” RELACIONADAS AL ÁMBITO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE), Y SE ABROGA LA RESOLUCIÓN SENAVE N° 546/23 DE FECHA 10 DE AGOSTO DEL 2023”.

-2-

Artículo 9°- *“Serán funciones del SENAVE, además de las establecidas en las Leyes 123/91 y 385/94 y otras referentes a la sanidad y calidad vegetal y de semillas, las siguientes: ... c) establecer las reglamentaciones técnicas para la ejecución de cualquier actividad de su competencia en todo el territorio nacional, de acuerdo a las legislaciones pertinentes, siendo las mismas de acatamiento obligatorio por parte de toda persona física, jurídica u organismos públicos y privados, sin excepción”.*

Artículo 13.- *“Son atribuciones y funciones del Presidente:...j) dictar el reglamento interno, manual operativo;... p) realizar los demás actos para el mejor cumplimiento de sus fines”.*

Que, por Providencia N° 1786/24, la Dirección General de Asuntos Jurídicos remite el Dictamen N° 1430/24, de la Dirección de Asesoría Jurídica, donde dictamina que no existe impedimento de índole legal para que la Máxima Autoridad Institucional, apruebe mediante resolución, la actualización del procedimiento para *“Acciones Correctivas y de Mejoras”*, PRO-DSGC-006, en su Versión 03, elaborado por el Departamento del Sistema de Gestión de Calidad de la Secretaría de Planificación.

POR TANTO:

En virtud de las facultades y atribuciones conferidas por la Ley N° 2459/04 *“Que crea el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)”*.

**EL PRESIDENTE DEL SENAVE
RESUELVE:**

Artículo 1°.- ACTUALIZAR el Procedimiento para las *“Acciones Correctivas y de Mejoras”*, PRO-DSGC-006, Versión 03, relacionadas al ámbito del Sistema de Gestión de Calidad Integrado del Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE), conforme al Anexo que se adjunta y forma parte de la presente resolución.

Artículo 2°.- ESTABLECER que todas Direcciones Generales y Staff de la Presidencia, serán responsables del cumplimiento y la implementación de la presente resolución.

Artículo 3°.- ABROGAR la Resolución SENAVE N° 546/23 *“Por la cual se actualiza el procedimiento para las “Acciones correctivas y de mejoras” del Servicio*



SERVICIO NACIONAL DE

**CALIDAD Y SANIDAD
VEGETAL Y DE SEMILLAS**
PARAGUAY

**GOBIERNO DEL
PARAGUAY**

RESOLUCIÓN N° ...11.06.....-

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO PARA LAS “ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS” RELACIONADAS AL ÁMBITO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE), Y SE ABROGA LA RESOLUCIÓN SENAVE N° 546/23 DE FECHA 10 DE AGOSTO DEL 2023”.

-3-

Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)” de fecha 10 de agosto del 2023.

Artículo 4°.- DISPONER que la presente resolución, rige a partir de su promulgación.

Artículo 5°.- COMUNICAR a quienes corresponda y cumplida, archivar.

ING. AGR. PASTOR EMILIO SORIA MELO
PRESIDENTE



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL





RESOLUCIÓN Nº ...1106.....-

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA EL PROCEDIMIENTO PARA LAS “ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS” RELACIONADAS AL ÁMBITO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD INTEGRADO DEL SERVICIO NACIONAL DE CALIDAD Y SANIDAD VEGETAL Y DE SEMILLAS (SENAVE), Y SE ABROGA LA RESOLUCIÓN SENAVE Nº 546/23 DE FECHA 10 DE AGOSTO DEL 2023”.

-4-

ANEXO

Secretario General

PROCEDIMIENTO PARA LAS “ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS”,
PRO-DSGC-006, VERSIÓN 03.

PRESIDENTE

COPIA FIEL DEL ORIGINAL





ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS

Código: PRO-DSGC-006
Emisor: SP-DSGC-DSGCI
Versión: 03
Vigente: 06/12/24
Página: 1 de 7

ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS

RESOLUCIÓN SENAVE N°: 1106

MODIFICADO POR	VERIFICADO POR	APROBADO POR
Nombre y Apellido: Lic. Óscar Vairoleto Lic. Clara Lovera	Nombre y Apellido: Lic. Fernando Acuña	Nombre y Apellido: Ing. Agr. Alejandro Ayala
Cargo: Jefe del DSGCI Jefe del DOYM	Cargo: Jefe del DSGC	Cargo: Titular de la Secretaría de Planificación
Firma:	Firma:	Firma:
Fecha: 15/11/2024	Fecha: 19/11/2024	Fecha: 06/12/2024



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

1. OBJETIVO

Definir la metodología para la gestión de acciones correctivas y de mejoras de los procesos del SENAVE.

2. ALCANCE

Desde la identificación del hallazgo hasta su cierre.

3. PROCESO/SUB PROCESO RELACIONADO

E04.02. GESTION DE SISTEMAS INTEGRADOS.

4. SIGLAS Y DEFINICIONES

4.1 Siglas

4.1.1 AC	: Acción correctiva
4.1.2 AM	: Acción de mejora
4.1.3 NC	: No Conformidad
4.1.4 OBS	: Observación
4.1.5 OM	: Oportunidad de Mejora
4.1.6 PHVA	: Planificar, Hacer, Verificar y Accionar
4.1.7 SENAVE	: Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas
4.1.8 SGCI	: Sistema de Gestión de Calidad Integrado

4.2 Definiciones

- 4.2.1 **Acción correctiva:** acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.
- 4.2.2 **Causa raíz:** causa principal de la no conformidad o situación por mejorar.
- 4.2.3 **Conformidad:** cumplimiento de un requisito.
- 4.2.4 **Corrección:** acción tomada para eliminar la no conformidad detectada.
- 4.2.5 **Eficacia:** extensión en la que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. La capacidad de lograr el efecto que se desea o se espera.
- 4.2.6 **Mejora continua:** actividad recurrente para aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos
- 4.2.7 **Eficiencia:** relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.
- 4.2.8 **No conformidad:** incumplimiento de un requisito.
- 4.2.9 **Hallazgos:** son desviaciones u oportunidades de mejora de los procesos, los cuales se clasifican entre No Conformidad, Observación y Oportunidad de Mejora.
- 4.2.10 **Proceso:** conjunto de actividades relacionadas mutuamente o que interactúan para generar valor las cuales transforman los elementos de entrada en resultados.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



- 4.2.11 Problema:** resultado no esperado en la ejecución de una actividad.
- 4.2.12 Observación:** incumplimiento parcial o dudas del cumplimiento de un requisito.
- 4.2.13 Oportunidad de mejora:** situaciones identificadas que podrían mejorar la eficacia de los procesos.
- 4.2.14 Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria, siendo esta habitual para el SENAVE y las partes interesadas.
- 4.2.15 Verificación:** confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

5. RESPONSABLE

Todas las dependencias que forman parte de la institución son responsables de la aplicación de este procedimiento.

El DSGC de la SP es responsable del seguimiento de la aplicación del mismo.

6. ACTIVIDADES

6.1. Fuente de los hallazgos

Durante las diferentes actividades relacionadas con la operación del SGCI, el responsable de área o cualquier servidor público involucrado en un proceso, puede identificar un hallazgo referente a un incumplimiento de un requisito del proceso en los que interviene; estas desviaciones se clasifican en: no conformidad, observación y oportunidad de mejora.

Así también, estos hallazgos pueden ser detectados en los procesos de auditorías internas o externas.

Las otras fuentes de identificación de los hallazgos pueden ser:

- a) Resultados de la revisión por la Alta Dirección.
- b) Análisis y evaluación de quejas y sugerencias de los usuarios o servidores públicos.
- c) Análisis y evaluación de apelaciones.
- d) Análisis con técnicas estadísticas.
- e) Problemas y no conformidades presentadas.
- f) Seguimiento y medición de los indicadores de gestión de los procesos.
- g) Desempeño de proveedores.
- h) Mapa de riesgos de los procesos.
- i) Requisitos legales u otros que adopte el SENAVE.
- j) Otras fuentes de información.



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

6.2. Registro del hallazgo

El responsable del proceso del área donde se detectó el hallazgo deberá registrar el mismo en el FOR-DSGC-009 "REGISTRO DE HALLAZGOS Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES". Todo el proceso de tratamiento del hallazgo desde su identificación hasta su cierre, será registrado en el documento mencionado.

Los hallazgos provenientes de auditorías internas o externas deben ser registrados en un plazo no mayor a 5 días hábiles desde la recepción del informe de auditoría.

Hallazgos generados de otras fuentes deberán ser registrados al momento de su detección.

6.3. Identificación de hallazgos

Los hallazgos detectados deberán ser identificados, detallando la siguiente información: Fecha de detección, Clasificación del hallazgo, Codificación, Descripción del hallazgo, Fuente, Dirección, Departamento.

Los hallazgos son codificados de la siguiente manera: XXX/YYY/ZZ

Donde:

XXX: indica el tipo de hallazgo (NC-OBS-OM).

YYY: corresponde a la numeración (forma correlativa) que es asignada a cada hallazgo. Se inicia desde el 001 cada año.

ZZ: corresponde a los dos últimos dígitos del año en el cual se detectó el hallazgo.

6.4. Análisis de las causas

El responsable del proceso en forma conjunta con los servidores públicos designados deberá identificar la causa raíz del problema, el cual genere el hallazgo clasificado como: "No Conformidad" u "Observación". Para lograr el resultado esperado, se deberá utilizar alguna herramienta de calidad como ser: Diagrama Causa-Efecto, Diagrama de Pareto, Lluvia de Ideas, Histogramas, Técnicas de los 5 porqués, entre otras.

Se deberá conservar el registro del desarrollo del análisis conforme a la herramienta de calidad utilizada.

El resultado final del análisis de causas será registrado en el FOR-DSG-009.

6.5. Acción inmediata

El responsable del proceso deberá analizar la información obtenida del análisis de causa del problema y evaluar la pertinencia del establecimiento de acciones inmediatas. Estas acciones apuntan a corregir o eliminar la No Conformidad u

Observación detectada, sin la necesidad de actuar aun sobre la causa raíz del problema.

6.6. Plan de Acción Correctiva y de Mejora

El responsable del proceso del área donde se generó el hallazgo deberá establecer un plan de acción correctiva y de mejora, según sea el caso. El mismo debe ser realizado en un plazo no mayor a 10 días hábiles.

Las acciones definidas deben ser coherentes con el ciclo de mejora continua PHVA, de tal manera que se evidencie su verificación y que su aplicación pueda ser ejecutada dentro del proceso en tiempo y forma.

6.6.1. Acciones Correctivas

Para los hallazgos clasificados como No Conformidad y Observación, se deberán establecer acciones correctivas, para lo cual se tendrá en cuenta el análisis de causa raíz del problema, definiendo las acciones a ejecutar, las cuales deberán estar orientadas a eliminar la causa raíz definida, a fin de evitar que el mismo vuelva a presentarse en futuras ocasiones.

Si el plan de acción requiere de asignación de recursos específicos, se deberá presentar el plan de acción establecido vía memorándum por el conducto correspondiente a la Dirección General de Administración y Finanzas, para las gestiones necesarias, a implementar las acciones.

6.6.2. Acciones de Mejora

Las acciones generadas como consecuencia de las oportunidades de mejora, se podrán establecer apuntando a incrementar la capacidad de cumplimiento de un proceso en base a las sugerencias de mejoramiento de los usuarios, auditores y/o servidores públicos o propuestas de mejoramiento de los resultados de la autoevaluación del SGC.

6.7. Seguimiento de la implementación y verificación de la eficacia del Plan de Acción

El DSGC realizará el seguimiento de la implementación del plan de acción en el FOR-DSGC-009 "REGISTRO DE HALLAZGOS Y SEGUIMIENTO DE LAS ACCIONES".

En el seguimiento se verificará que la ejecución de las acciones sea acorde al plan de acción y a los plazos establecidos. Esta actividad se deberá realizar dentro de los primeros treinta (30) días hábiles contados desde el vencimiento del plazo propuesto para el cierre de la implementación. En caso que corresponda, se podrá solicitar evidencias de la ejecución del plan de acción definido.

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL



Abg. Miguel Caballero
Secretario General





ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS

Código: PRO-DSGC-006
Emisor: SP-DSGC-DSGCI
Versión: 03
Vigente: 06/12/124
Página: 6 de 7

Si la acción no fue eficaz, se debe revisar nuevamente el hallazgo desde el análisis de causa.

Si se comprueba la eficacia de las acciones planificadas, el DSGC realizara el cierre del plan de acción.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Ítem	Página	Cambios
3.1 Siglas	2	Se eliminan las siglas de auditoría interna, formulario, acciones preventivas, causa potencial, Mejora de la Calidad, riesgo.
5.1	6	Se elimina los incisos 5.5.1, 5.5.2, 5.5.3, 5.5.4.
		Para el organismo de inspección, las acciones preventivas son tratadas en el FOR-DSGC-010 " <u>MATRIZ DE GESTIÓN DE RIESGOS</u> "
5.3	5	1. Auditorías internas y externas

8. REFERENCIAS

8.1. Ley N° 2459/04: "Que crea el Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas (SENAVE)".

8.2. Normas ISO 9000, 9001, 17020, 17025 y 19011 en sus versiones vigentes.

9. REGISTROS

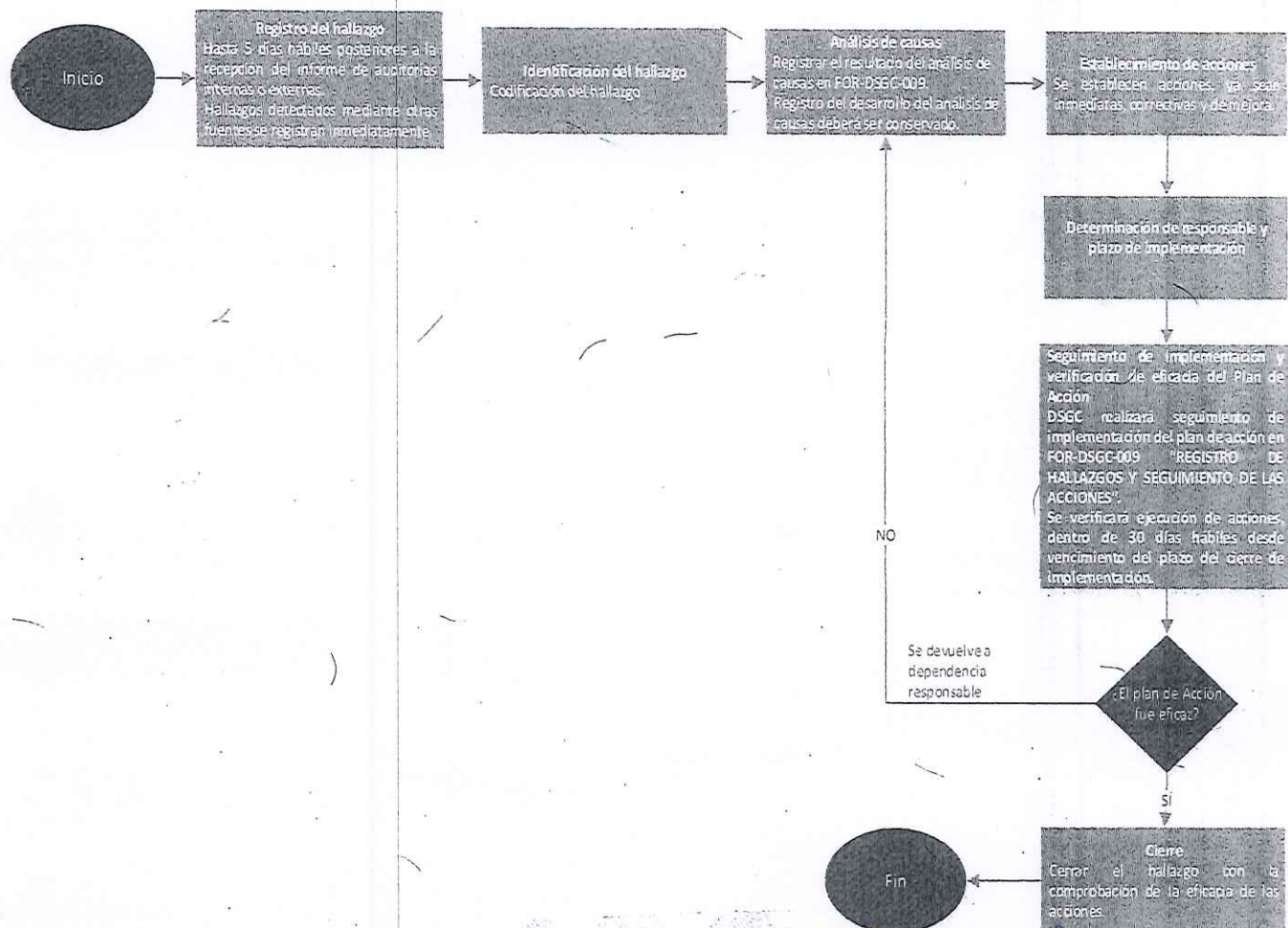
Nombre del Documento	Código	Área de archivo	Responsable	Tiempo de retención por dependencia	Disposición Final
Registro de hallazgos y seguimiento de las acciones	FOR-DSGC-009	Sala de archivo de cada dependencia	Jefe de área y/o responsable de proceso	5 años	Digitalización



ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

10. ANEXO

10.1. ANEXO 01: Flujograma Acciones Correctivas y de Mejoras.



ING. AGR. PASTOR EMILIO SORIA MELO
PRESIDENTE

Secretaría General

ES COPIA FIEL DEL ORIGINAL

Registro de Hallazgos y Seguimiento de las Acciones

[illegible]

Miguel Caballero
Secretario General

COPIA FIEL DEL ORIGINAL

