



## ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS

9/mvee/

**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                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Nombre y Apellido:</b><br>Lic. Óscar Vairoleto<br>Lic. Clara Lovera                                                                                                                      | <b>Nombre y Apellido:</b><br>Lic. Fernando Acuña                                                     | <b>Nombre y Apellido:</b><br>Ing. Agr. Alejandro Ayala                                                 |
| <b>Cargo:</b><br>Jefe del DSGCI<br>Jefe del DOYM                                                                                                                                            | <b>Cargo:</b><br>Jefe del DSGC                                                                       | <b>Cargo:</b><br>Titular de la Secretaría de<br>Planificación                                          |
| <b>Firma:</b><br><br> | <b>Firma:</b><br> | <b>Firma:</b><br> |
| <b>Fecha:</b> 15/11/2024                                                                                                                                                                    | <b>Fecha:</b> 12/11/24                                                                               | <b>Fecha:</b> 06/12/24                                                                                 |



## ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS

Código: PRO-DSGC-006  
Emisor: SP-DSGC-DSGCI  
Versión: 03  
Vigente: 06/12/24  
Página: 2 de 7

### 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.



## ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS

10 (diez)

Código: PRO-DSGC-006  
Emisor: SP-DSGC-DSGCI  
Versión: 03  
Vigente: 06/12/24  
Página: 3 de 7

- 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 y otros que adopte el SENAVE.
- j) Otras fuentes de información.

## 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/YYYY/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 generó 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





## ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS

11 (once)

Código: PRO-DSGC-006  
Emisor: SP-DSGC-DSGCI  
Versión: 03  
Vigente: 06 / 12 / 24  
Página: 5 de 7

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.

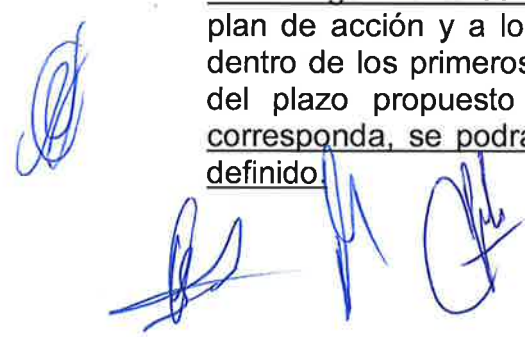
#### 6.6.2. Acciones de Mejora

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 SGCI.

### 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.





## ACCIONES CORRECTIVAS Y DE MEJORAS

Código: PRO-DSGC-006  
Emisor: SP-DSGC-DSGCI  
Versión: 03  
Vigente: 06 / 12 / 24  
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)".

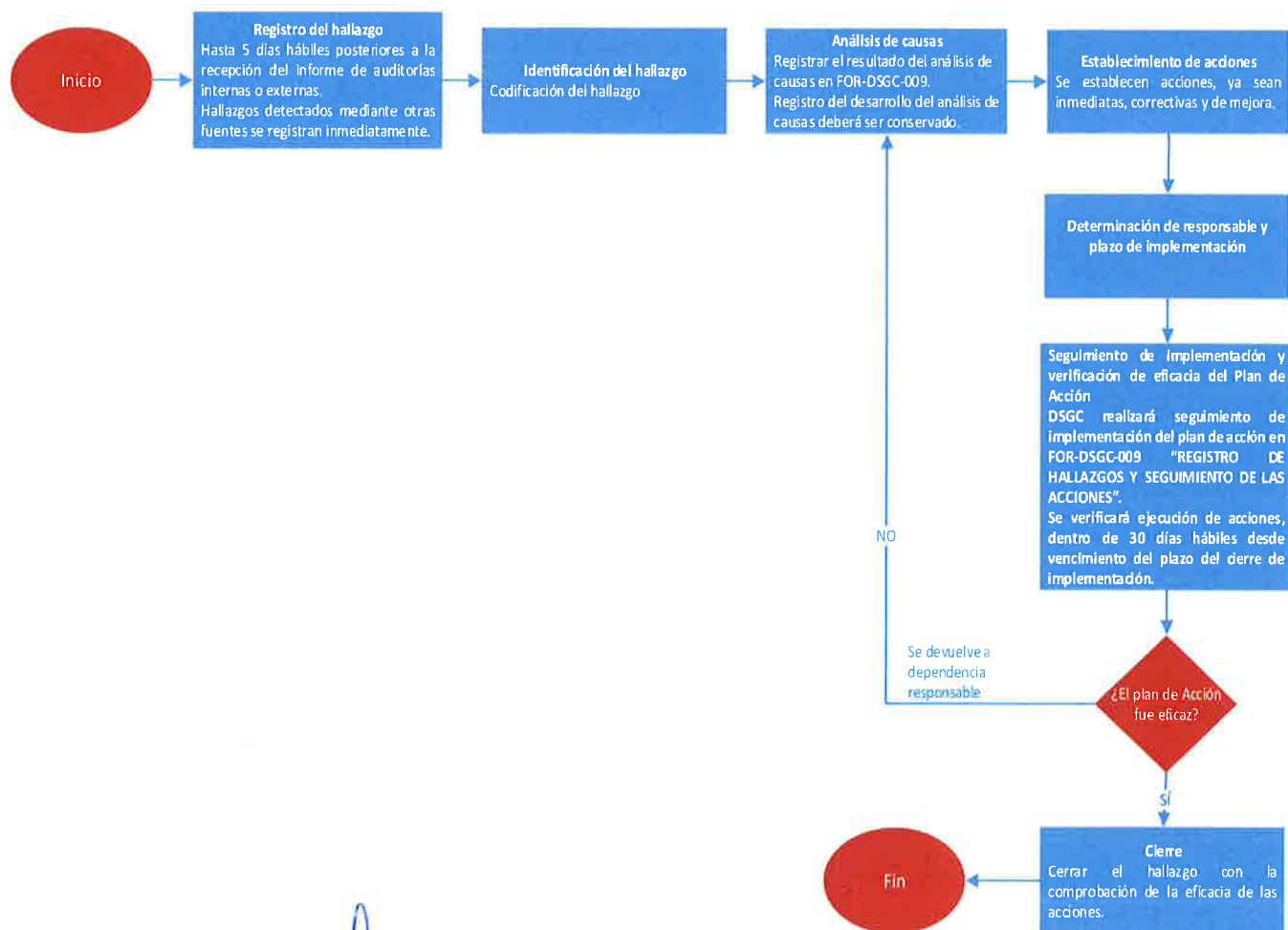
8.2. Normas ISO 9000, 9001, 17020, 17025 y 19011 en sus versiones vigentes.

### 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    |

## 10. ANEXO

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







Código: FOR-DSGC-009  
Emisor: SP-DSGC-DSGCI  
Versión: 03  
Vigente: 06/12/24  
Página: 1 de 1

[illegible]

13 (Tree).



Lic. Fernando Acuña, Jefe  
Dpto. de Sistema de Gestión de Calidad  
Secretaría de Planificación

