



PROCEDIMIENTO Mejora Continua

PR-SGC-03
Rev. 00
Pag. 1/2

Revisado y aprobado por

Ugo Oddone

Director

DESCRIPCIÓN DE LAS MODIFICACIONES: Emisión inicial

FECHA DE VIGENCIA:	25/04/2025
--------------------	------------

1. MISIÓN:

Garantizar el tratamiento oportuno de los hallazgos detectados de forma interna y externa.

2. ALCANCE:

Desde: Registro de hallazgos.

Hasta: Evaluación de eficacia.

3. DUEÑO DEL PROCESO:

Coordinador del SGC.

4. ENTRADA / SALIDA

Entrada	Proveedor
Hallazgos detectados	Auditor/Cualquier colaborador

Salida	Cliente / Parte Interesada	Necesidad
Seguimiento de hallazgos en la planilla de acciones	Coordinador del SGC, Director, Jefe de área.	<ul style="list-style-type: none">▪ Solución de las no conformidades detectadas▪ Implementación de las oportunidades de mejora pertinentes

5. RESPONSABILIDADES Y PROCEDIMIENTOS

5.1 Secuencia de actividades – Tratamiento de hallazgos.

Paso	Responsable	Actividad
1. Registro de hallazgos	Coordinador del SGC	<ul style="list-style-type: none">▪ Identifica un hallazgo o recibe la información referente a un hallazgo detectado por otro colaborador por cualquier medio y registra los hallazgos en la Planilla de Acciones.▪ Registra los hallazgos de auditorías internas, auditorías externas (realizadas por los clientes o entes certificadores) en la Planilla de Acciones. Nota: Los hallazgos serán clasificados internamente como No conformidad, Oportunidad de Mejora.
2. Análisis del hallazgo	Coordinador del SGC, Jefe de área	<ul style="list-style-type: none">▪ Analizan los hallazgos detectados.▪ En caso de no conformidades: analizan si las mismas son sistemáticas y reiterativas (si existen casos similares) o si son puntuales.▪ En caso de oportunidades de mejora analiza la pertinencia de estas.



PROCEDIMIENTO Mejora Continua

PR-SGC-03
Rev. 00
Pag. 2/2

Paso	Responsable	Actividad
3. Análisis de causa	Coordinador del SGC, Jefe de área	<p>En caso de no conformidades sistemáticas:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Realizan el análisis de causas de las no conformidades que así lo requieran.▪ Documentan las causas identificadas en la planilla de acciones. <p>Nota: El análisis de causas no es requerido para las oportunidades de mejora o no conformidades puntuales.</p>
4. Definición de acciones	Coordinador del SGC, Jefe de área	<ul style="list-style-type: none">▪ Definen el plan de acción: acciones, plazo, responsables.▪ En caso de no conformidades tiene en cuenta que las acciones deben atacar la causa raíz.
5. Actualización de la matriz de riesgos	Coordinador del SGC, Jefe de área	<ul style="list-style-type: none">▪ Analizan si se requiere la actualización de la matriz de riesgos.▪ En caso de ser necesario actualizan la matriz de riesgos.
6. Evaluación de eficacia de acciones	Coordinador del SGC, Jefe de área	<p>En caso de no conformidades sistemáticas:</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Evalúa la eficacia de las acciones tomadas y actualiza la planilla de acciones. <p>Nota 1: La evaluación de eficacia no es requerida para el plan de acción establecido para el seguimiento de las oportunidades de mejora o no conformidades puntuales.</p> <p>Nota 2: Las acciones son consideradas eficaces cuando la no conformidad no se repite o si se han alcanzado los objetivos establecidos transcurrido el tiempo de evaluación de eficacia.</p>

6. RECURSOS NECESARIOS:

Recursos	Obs / comentario
Computadora, internet, elementos de oficina	

7. CRITERIOS DE CONTROL

Indicador / Medición / Seguimiento del proceso	Obs / comentario
Seguimiento a la implementación del plan de acción. Evaluación de la eficacia de las acciones.	N/A

8. REGISTROS

Nombre del Registro	Código	Identificación	Área archivo	Forma de Archivo	Tiempo de retención	Disposición
Planilla de Acciones	No aplica	Por año	PC del Coordinador del SGC	Por año	1 año	--