

## **I. OBJETO**

Este procedimiento define la metodología a emplear para alcanzar un eficaz tratamiento de los hallazgos detectados en el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional así como el seguimiento de la implementación de Acciones Correctivas y Preventivas.

## **II. ALCANCE**

El procedimiento abarca desde la detección del hallazgo hasta el cumplimiento del plan de acción que lo resuelve.

## **III. REGISTROS**

- Mail con el hallazgo descripto
- Plantilla Registro de Acciones Correctivas / Preventivas

## **IV. SISTEMAS INFORMATICOS UTILIZADOS EN EL PROCESO**

- No posee

## **V. ANEXOS**

- No posee

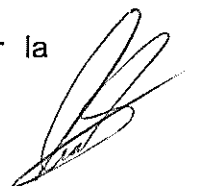
## **VI. DESARROLLO**

### **1. Consideraciones Generales**

**1.1.** A los fines del presente procedimiento, se definen los siguientes vocablos:

**1.1.1.** Hallazgos: Se denomina así a una no conformidad, observación u oportunidad de mejora detectada en el Sistema de Gestión de Seguridad Operacional, o bien a un reclamo recibido de un tercero.

- a.** No Conformidad: Cualquier incumplimiento de un requisito establecido.
- b.** Observación: Situación que puede provocar una futura "No conformidad".
- c.** Oportunidad de Mejora: Comentario orientado a aumentar la eficacia o eficiencia del proceso.





- d. Reclamo externo es el recibido de una persona física o jurídica relacionado con el proceso de Seguridad Operacional. Este debe ser analizado y clasificado dentro de un tipo de hallazgo.
- 1.1.2. Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una "No conformidad" detectada u otra situación indeseable.
- 1.1.3. Acción Preventiva: Acción tomada para eliminar la causa de una "No conformidad" potencial u otra situación potencialmente indeseable. Las solicitudes de una acción preventiva pueden surgir de:
- a. La detección de causas de no conformidades potenciales.
  - b. Del Crecimiento sistemático de reclamos.
  - c. Causa detectada sistemática y no reactiva.
- 1.1.4. Acción de Mejora: Acción tomada para concretar una oportunidad de mejora detectada.
- 1.1.5. La solicitud de una acción de mejora puede surgir de una oportunidad de mejora detectada durante el proceso de Monitoreo y Control, del Programa de acciones de mejora Continua del Sistema de Gestión de Seguridad Operacional o por la detección de las áreas involucrada en el proceso.
- 1.1.6. Las acciones de mejora pueden ser detectadas en:
- a. Áreas operativas.
  - b. Áreas de soporte.
  - c. Representante de Calidad.
- 1.1.7. Requisito: Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.
- 1.1.8. Trazabilidad: Capacidad para seguir el histórico, la aplicación o la localización de un objeto.
- 1.1.9. Programa de monitoreo y control: Conjunto de una o más tareas de control planificadas para un período de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.
- 1.1.10. Plan de Monitoreo y Control: Descripción de las actividades y de los detalles acordados del Proceso de Monitoreo y Control.
- 1.2. Responsabilidades:
- 1.2.1. El área de Seguridad Operacional es responsable de:



- a. Evaluar y aprobar el plan de acción, y de verificar las acciones efectuadas en función de las no conformidades, observaciones y oportunidades de mejora detectadas en los procesos de monitoreo y control efectuado por el área de Seguridad Operacional o proveniente de otro sector que la detecta, respecto de áreas o sectores operativos que le fueron asignados para la función.
  - b. Verificar la pertinencia del plan, realizar el seguimiento de estos últimos, verificar su implementación comunicando a toda la Empresa
- 1.2.2.** Los colaboradores deben informar inmediatamente sobre todo riesgo o peligro visible al sector apropiado mediante la implementación de este procedimiento.
- 1.2.3.** Los Gerentes /Directores de las áreas involucradas son responsables de la implementación del plan de acción comprometido.
- 1.2.4.** Los Gerentes /Directores de las áreas involucradas deben informar los hallazgos detectados en su área.
- 2. Generación del hallazgo**
- 2.1.** En el caso de detectarse una irregularidad que cumpla con las características definidas como hallazgo, el colaborador que la detecta puede enviar un correo electrónico a la dirección [gestionderiesgos@bcyl.com.ar](mailto:gestionderiesgos@bcyl.com.ar), detallando lugar, kilómetro, unidad de producción, sector operativo y detalle del hallazgo detectado.
- 3. Recepción de Reclamos Externos**
- 3.1.** Los reclamos externos tales como Notas de la CNRT, o planteos Gremiales, quejas de vecinos) son recibidos a través de la Mesa de Entrada y remitidos a la mayor brevedad posible, mediante un mail al Jefe de Seguridad Operacional y al Gerente de Seguridad Operacional.
- 3.2.** El Jefe de Seguridad Operacional conjuntamente con el Gerente de Seguridad operacional analizan el reclamo en el término de 72 hs hábiles
- 3.2.1.** Si consideran que el mismo requiere una acción, lo clasifica en un tipo de hallazgo y el procedimiento continúa en el punto VI.4.2.
- 3.2.2.** Si consideran que el reclamo no requiere una acción se debe dar respuesta al generador del mismo para ello se sigue lo indicado en VI.3.3





**3.3.** El Jefe de Seguridad operacional:

**3.3.1.** Confecciona una nota respondiendo la improcedencia del mismo.

**3.3.2.** Requiere la aprobación del Gerente de seguridad Operacional.

**3.3.3.** Gestiona el envío de la Nota a través de la Mesa de Entrada.

#### **4. Tratamiento de los Hallazgos**

**4.1.** El Gerente de Seguridad Operacional toma conocimiento de los hallazgos recibidos y realiza el seguimiento del tratamiento de los mismos.

**4.2.** El Jefe de Seguridad Operacional recibe los hallazgos detectados y en el término de 72 hs realiza las siguientes acciones:

**4.2.1.** Remite un mail al colaborador que envió el hallazgo indicando las acciones a realizar sobre el mismo.

**4.2.2.** Registra los hallazgos en el archivo de Seguimiento la recepción de la misma indicando:

a. Fecha de recepción, del reclamo o del mail.

b. Generador del hallazgo.

c. Clasificación del mismo en no conformidad, oportunidad de mejora u observación.

**4.2.3.** Remite mediante un mail a los responsables de cada área donde se detectaron los hallazgos el detalle de los mismos, y si fuera necesario, convoca a una reunión.

**4.3.** El Responsable del área involucrada donde se detectaron los desvíos recibe el mail y dentro de las 72 horas hábiles:

**4.3.1.** Analiza la causa raíz de la ocurrencia.

**4.3.2.** Explica mediante un mail la conclusión de su análisis, indicando el tiempo de la acción correctiva /preventiva que conforma el plan de acción.

**4.3.3.** Envía el mail al Jefe de Seguridad Operacional para su aprobación.

**4.4.** El Jefe de Seguridad Operacional, en el término de 72 hs hábiles, analiza la respuesta.





- 4.4.1. Si considera que el Plan de acción no resulta suficiente para corregir o prevenir solicita que el responsable del área lo modifique.
- 4.4.2. Si considera que el Plan de acción resulta suficiente, remite el mismo al Gerente de Seguridad Operacional.
- 4.5. El Gerente de Seguridad Operacional, en las próximas 72 hs de recibido el Plan, aprueba o requiere modificación indicando dicha acción mediante un mail.
- 4.6. El Jefe de Seguridad Operacional:
  - 4.6.1. Deja expresado en la Planilla la acción requerida por el Gerente.
  - 4.6.2. Gestiona la modificación, en caso de corresponder.
  - 4.6.3. Remite por mail el plan aprobado al Responsable el área quien lo archiva para su trazabilidad.
  - 4.6.4. En el caso de tratarse de un hallazgo generado por un colaborador, le envía un mail informando la gestión realizada.
  - 4.6.5. En el caso de tratarse de un hallazgo que se generó por un Reclamo Externo, le solicita al Responsable del área involucrada que:
    - a. Confeccione una respuesta a la Nota recibida, indicando las acciones a tomar y la fecha de adecuación.
    - b. Gestione el envío de la respuesta de la misma manera que ingresó.
    - c. Remita copia de la Nota al área de Seguridad Operacional a fin de tener registro de la trazabilidad del reclamo, archivando la nota que formaliza la contestación efectuada.
- 4.7. El Responsable del área involucrada, en los tiempos establecidos en el Plan de acción:
  - 4.7.1. Inicia el Plan de Acción.
  - 4.7.2. Si requiere solicitar prórroga de tiempo para el cumplimiento del plan de acción se debe seguir lo indicado en el punto 5.
  - 4.7.3. Una vez finalizada la implementación del mismo, informa al Jefe de Seguridad Operacional la conclusión de la acción planificada vía mail.
- 4.8. El Jefe de Seguridad Operacional debe verificar la implementación de la acción/acciones y dejar constancia en el archivo de Seguimiento.






- 4.8.1.** Una vez verificada la efectividad de la implementación realizada, el Jefe de Seguridad Operacional da por finalizado el Plan de acción y lo deja asentado en la Planilla de Seguimiento.
- 4.8.2.** En caso de haberse cumplido el tiempo establecido y no hubo cumplimiento acuerda con el Gerente de Seguridad Operacional la acción a seguir pudiendo, si así lo considera, efectuar lo indicado en el punto 4.9.2
- 4.9.** El Gerente de Seguridad Operacional:
- 4.9.1.** Durante su seguimiento consulta la Planilla de Seguimiento y controla:
- a.** El cumplimiento de los tiempos, dado que todas las etapas y tareas realizadas por los involucrados cuentan con tiempos predeterminados.
  - b.** Que se cumplan los pasos indicados en el presente procedimiento.
- 4.9.2.** Si hubiera incumplimientos de los tiempos, debe informar a la Alta Dirección de la empresa los atrasos correspondientes.
- 4.9.3.** Alerta al Jefe de Seguridad en cuanto al cumplimiento del procedimiento en caso de no verificarse lo indicado en el punto VI.4.9.1.b

**5. Solicitud de prórroga**

- 5.1.** En el caso de que no se cumpla con la acción en los tiempos acordados por algún motivo razonable, el responsable del área involucrada podrá solicitar una prórroga de hasta 30 días corridos y por única vez, remitiendo un mail al Jefe de Seguridad Operacional y al Gerente de Seguridad Operacional
- 5.2.** El Gerente de Seguridad Operacional analiza el pedido y en el término de 3 días hábiles define si aprueba o no la solicitud de prórroga respondiendo el mail
- 5.3.** El Jefe de Seguridad Operacional registra en la Planilla de Seguimiento, la solicitud de prórroga efectuada y la decisión del gerente de Seguridad Operacional.

  
Cristian Coria  
Gerente de Seguridad Operacional