	SISTEMA INTEGRADO BUENAVENTURA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS P-COR-SIB-06.01	CORPORATIVO	
		Versión 01	Pág. 1 de 7

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos para un proceso sistemático dirigido a asegurar que las acciones implementadas eliminen las causas de las no conformidades, de manera que pueda evitar la recurrencia de los hallazgos.

2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable en todas las actividades, procesos e instalaciones administradas por Buenaventura, así como a todos sus Contratistas y visitantes.

3. DEFINICIONES

Acción Correctiva

⊕ Acción para eliminar la causa de una no conformidad o un incidente y prevenir/evitar que vuelva a ocurrir.

Acción inmediata

⊕ Acción para corregir una no conformidad u observación detectada.

Alta Dirección

⊕ Está conformado por el Gerente General y los Vicepresidentes.

Causa básica (raíz)

⊕ Es aquella causa no observable fácilmente u oculta, que ha de investigarse para ser encontrada.

Eficacia

⊕ Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

Incidente

⊕ Suceso inesperado que surge del trabajo o en el transcurso del trabajo que pudo resultar en lesiones o daños a la salud, a la propiedad, al medio ambiente o interrupciones al proceso.

Hallazgo

⊕ Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría recopilada frente a los criterios de auditoría.

No Conformidad (NC)

⊕ Incumplimiento de un requisito.

Observación

⊕ Potencial No Conformidad. Si no se corrige podría desencadenar en incumplimiento.


Requisito

⊕ Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria. Parte constituyente de un estándar, procedimiento o legislación.

Sistema de Acciones Correctivas (SAC)

⊕ Registros para el tratamiento de los hallazgos (no conformidad u observación).

4. RESPONSABLES / RESPONSABILIDADES

	SISTEMA INTEGRADO BUENAVENTURA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS P-COR-SIB-06.01	CORPORATIVO	
		Versión 01	Pág. 2 de 7

Facilitador SIB / Coordinador SIB

- ⊕ Informar a la Alta Dirección el estado de los hallazgos.
- ⊕ Preparar estadísticas sobre el cumplimiento de la ejecución de las acciones por cada área.
- ⊕ Registrar en el SAC los hallazgos (no conformidad y observaciones).

Ingeniero Supervisor / Jefe de área

- ⊕ Analizar e identificar la causa básica (raíz) de la no conformidad.
- ⊕ Implementar las acciones dentro del tiempo acordado.
- ⊕ Evitar la recurrencia de los hallazgos detectados en su área.
- ⊕ Mantener las evidencias del cumplimiento de las acciones implementadas.

Superintendente de Seguridad / Director

- ⊕ Comunicar los resultados del tratamiento de los hallazgos a los representantes de los trabajadores y otras partes interesadas pertinentes.

Superintendentes / Gerencias Lima

- ⊕ Proponer las acciones correctivas e inmediatas que se consideren necesarias y los responsables de su ejecución.
- ⊕ Realizar seguimiento del cumplimiento de las acciones.
- ⊕ Asegurar eficacia de las acciones.
- ⊕ Verificar la calidad de las acciones.


Gerente de Unidad / Vicepresidente

- ⊕ Proveer los recursos necesarios para la implementación de las acciones.

5. PROCEDIMIENTO

5.1 Aspectos Generales

- ⊕ Cuando se genere una NC, se deberá:
 - Tomar acciones para controlar y corregirla.
 - Evaluar, con la participación de los trabajadores y las partes interesadas pertinentes, la necesidad de tomar acciones correctivas para eliminar la causa básica (raíz) con el fin de que no vuelva a ocurrir.
 - Revisar los riesgos existentes y nuevos del Sistema Integrado de Gestión y del negocio según sea apropiado.
 - Determinar las acciones correctivas aplicando la jerarquía de controles según aplique.
 - Revisar la eficacia de cualquier acción tomada, incluyendo las acciones correctivas.
- ⊕ Se considerará una NC cuando ocurra:
 - Incumplimiento legal
 - Incumplimiento de algún requisito del sistema de gestión y/o normas.
- ⊕ Las NC y observaciones se originarán en:
 - Auditorías.
 - Legislación.
 - Queja del cliente.
 - Cuando no se cumpla con los Objetivos de Seguridad, Salud, Calidad y Medio Ambiente por 3 meses consecutivos.
- ⊕ Solo las observaciones identificadas en las situaciones anteriores deberán registrarse en el SAC.
- ⊕ Los hallazgos originados de un Incidente serán tratados de acuerdo al procedimiento de Investigación de Accidentes, Incidentes y Enfermedades Ocupacionales.
- ⊕ Pasos para tratar las NC:

	SISTEMA INTEGRADO BUENAVENTURA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS P-COR-SIB-06.01	CORPORATIVO	
		Versión 01	Pág. 3 de 7

- Revisión y Registro del hallazgo.
- Análisis del hallazgo (identificación de la causa).
- Determinación e implementación de acciones inmediatas y correctivas.
- Cierre de las acciones y verificación de la eficacia.

5.2 Revisión y Registro del Hallazgo

- ⊕ La NC y observación serán registrados en el formato P-COR-SIB-06.01-F01 Sistema de Acciones de Correctivas según Anexo 1.

5.3 Análisis de la NC

- ⊕ Toda NC requerirá de un análisis de causa básica (raíz), acciones inmediatas y acciones correctivas.
- ⊕ Para la metodología del Análisis de Causa se utilizará los “5 POR QUÉ”.

5.3.1 Técnica de los Cinco (5) por qué

- ⊕ Los 5 por qué se refieren a la práctica de preguntar 5 veces por qué ha ocurrido la desviación, a fin de obtener la causa(s) básica (raíz) del problema, es un método basado en realizar preguntas para explorar las causas que generan un problema en particular.
- ⊕ El dueño del proceso donde se identificó el hallazgo liderará el análisis de causa, recopilando información a través de una lluvia de ideas.

5.4 Acciones inmediatas y acciones correctivas

- ⊕ Para las NC se propondrán acciones inmediatas y correctivas; para las observaciones solo acciones inmediatas, las mismas que se registrarán en el formato P-COR-SIB-06.01-F01 Sistema de Acciones de Correctivas.
- ⊕ Ninguna acción podrá ser considerada correctiva, si para su establecimiento no se ha considerado el análisis de causa básica (raíz).

5.5 Cierre de las Acciones y verificación de la eficacia

- ⊕ Una vez que las acciones inmediatas y correctivas estén implementadas y evidenciadas en el SAC, se dará por cerrada la NC, caso contrario se mantendrá en estado abierto.
- ⊕ Todas las acciones correctivas e inmediatas dejarán de ser eficaces cuando ocurra un incidente, evento o cuando la acción no cumpla su objetivo.
- ⊕ Se utilizarán diferentes herramientas de gestión (inspecciones, auditorías u otros) para la verificación de la eficacia de las acciones implementadas.
- ⊕ Cuando se identifique una acción correctiva que no ha sido eficaz, se deberá revisar el hallazgo a fin de verificar si requiere cambiar o retirar la acción correctiva.

6. FORMATOS Y REGISTROS


- ⊕ P-COR-SIB-06.01-F01, Sistema de Acciones Correctivas.

7. REVISIÓN

- ⊕ Aplicar Procedimiento P-COR-SIB-04.08 Gestión de Documentos.

8. REFERENCIAS LEGALES Y OTRAS NORMAS

- ⊕ ISO 45001: 2018, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo.
- ⊕ ISO 14001:2015, Sistema de Gestión Ambiental.

	SISTEMA INTEGRADO BUENAVENTURA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS P-COR-SIB-06.01	CORPORATIVO	
		Versión 01	Pág. 4 de 7

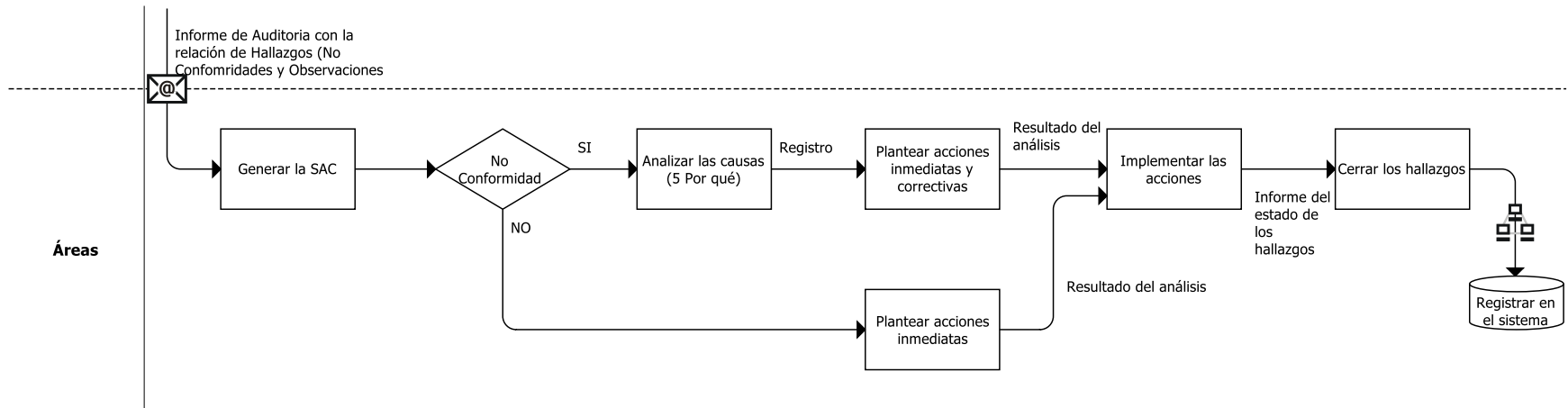
- ⊕ ISO 9001:2015, Sistema de Gestión de Calidad.
- ⊕ Legislación aplicable vigente.


9. ANEXOS

- ⊕ Anexo 1, Flujograma.
- ⊕ Anexo 2, Sistema de Acciones Correctivas.
- ⊕ Anexo 3, Calidad de acción.
- ⊕ Anexo 4, Potencial de pérdida.

PREPARADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
 ELIANA MOLINA ROMAN COORDINADORA DE SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTIÓN	 ERNESTO LADRON DE GUEVARA HORNA GERENTE DE CUMPLIMIENTO Y RIESGOS	 LEANDRO GARCÍA RAGGIO GERENTE GENERAL
FECHA: 26 de Julio 2021	FECHA: 25 de Agosto 2021	FECHA: 01 de Setiembre 2021

**ANEXO 1
FLUJOGRAMA**



	SISTEMA INTEGRADO BUENAVENTURA GESTIÓN DE ACCIONES CORRECTIVAS P-COR-SIB-06.01	CORPORATIVO	
		Versión 01	Pág. 7 de 7

**ANEXO 3
POTENCIAL DE PÉRDIDA**

NIVEL	DESCRIPCIÓN
ALTO	<ul style="list-style-type: none"> • Muerte, Incapacidad Total o Parcial Permanente. • Daños a la Propiedad mayores a US\$ 50,000. • Interrupciones en el Proceso mayor a 72 horas. • Impacto ambiental necesita el apoyo de personal especializado externo.
MEDIO	<ul style="list-style-type: none"> • Incapacidad Total o Parcial Temporal. • Daños a la Propiedad menores a US\$ 50,000. • Interrupción en el Proceso menores a 72 horas. • Impacto ambiental puede ser controlado por personal de brigadas especializadas internas.
BAJO	<ul style="list-style-type: none"> • Leve. • Daños a la Propiedad menores a US\$ 300. • Interrupción en el Proceso menores a 24 horas. • Impacto ambiental es fácilmente controlable por personal del área involucrada.

**ANEXO 4
CALIDAD DE LA ACCIÓN**

	DESCRIPCIÓN
ALTA	<ul style="list-style-type: none"> • Controles de alta jerarquía: Eliminación y Sustitución. • Supera los estándares. • La acción correctiva no necesita mayor supervisión.
MEDIA	<ul style="list-style-type: none"> • Controles de mediana jerarquía: Ingeniería. • Cumple con los estándares. • La acción correctiva necesita supervisión periódica.
BAJA	<ul style="list-style-type: none"> • Controles de baja jerarquía: Administrativos, E.P.P. • Debajo de los estándares. • La acción correctiva necesita supervisión casi permanente.