



Devolvemos vida al planeta

## Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva Procedimiento

Código: E3.1.P6

Versión: 11

Fecha: 22/4/2024

# Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva

Versión	Fecha	Control de Cambios
11	22/4/2024	<ul style="list-style-type: none"><li>• Numeral III. Se incorporaron en los documentos de referencia las normas de los sistemas de gestión de la innovación y la responsabilidad social.</li><li>• Numeral V.2. Se precisó la participación de los responsables de los sistemas de gestión en el proceso de no conformidad y acción correctiva.</li><li>• Numeral V.3. Se precisaron los alcances funcionales de los responsables de los sistemas de gestión.</li></ul>

Áreas Responsables	Nombres y Cargos
<b>Elaborado:</b> Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén Especialista en Calidad y Mejora de Procesos
<b>Revisado:</b> Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Miguel Tito Jefe de la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua
<b>Homologado:</b> Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Deymer Barturén Especialista en Calidad y Mejora de Procesos  Miguel Tito Jefe de la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua
<b>Aprobado:</b> Gerencia General	Antonio Montenegro Criado Gerente General

Este documento es propiedad de Activos Mineros S.A.C. Queda prohibida su reproducción sin su autorización escrita. Es una copia auténtica imprimible de un documento electrónico emitido por Activos Mineros S.A.C. Es responsabilidad del usuario asegurarse que corresponde a la versión vigente publicada en la red interna y/o página web institucional.



Devolvemos vida al planeta

# Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva Procedimiento

Código: E3.1.P6

Versión: 11

Fecha: 22/4/2024

## INDICE

I. OBJETIVO.....	3
II. ALCANCE .....	3
III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	3
IV. VIGENCIA .....	3
V. CONTENIDO.....	3
1. DEFINICIONES / CONSIDERACIONES .....	3
2. DESCRIPCIÓN .....	4
3. ALCANCES FUNCIONALES .....	6
3.1. Gerente General.....	6
3.2. Jefe de la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua .....	6
3.3. Especialista en Calidad y Mejora de Procesos .....	6
3.4. Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente .....	6
3.5. Dueño de Proceso (Gerente o Jefe del área) .....	6
3.6. Colaboradores .....	7
4. REGISTROS / ANEXOS .....	7



Devolvemos vida al planeta

## Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva Procedimiento

Código: E3.1.P6

Versión: 11

Fecha: 22/4/2024

### I. OBJETIVO

Establecer las disposiciones a seguir para la atención de no conformidades y otras situaciones no deseadas que se identifiquen en el Sistema Integrado de Gestión de Activos Mineros S.A.C. (en adelante AMSAC), mediante el análisis de la no conformidad, la determinación de sus causas, la planificación y ejecución de acciones inmediatas, acciones correctivas, el seguimiento a la ejecución y la verificación de la eficacia de las acciones tomadas, con el fin de evitar que ocurran o que vuelvan a ocurrir en cualquier parte del Sistema Integrado de Gestión.

### II. ALCANCE

Aplica a las áreas / procesos de AMSAC que realizan actividades y servicios relacionados con el Sistema Integrado de Gestión, desde la identificación de una no conformidad hasta la verificación de eficacia de las acciones tomadas.

### III. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Norma ISO 9001:2015 Sistema de Gestión de la Calidad - Requisito 10.2 No conformidad y acción correctiva.
- Norma ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental - Requisito 10.2 No conformidad y acción correctiva.
- Norma ISO 45001:2018 Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo - Requisito 10.2 No conformidad y acción correctiva.
- Norma ISO 37001:2016 Sistema de Gestión Antisoborno - Requisito 10.1 No conformidad y acción correctiva.
- Norma ISO 50002:2019 Sistema de Gestión de la Innovación - Requisito 10.1 Desviación, No conformidad y acción correctiva.
- Norma IQNet SR 10:2015 Sistemas de Gestión de la Responsabilidad Social - Requisito 10.1 No conformidades y acciones correctivas.
- Procedimiento E3.1.P8 Gestión de la Mejora Continua.

### IV. VIGENCIA

Este documento entrará en vigencia a partir del primer día hábil después de la fecha de aprobación, derogándose su precedente Versión 10 de fecha 31.ago.2022.

### V. CONTENIDO

#### 1. DEFINICIONES / CONSIDERACIONES

- **No Conformidad (NC):** Incumplimiento de un requisito.
- **Acción Inmediata o Corrección (AI):** Acción para controlar y corregir una no conformidad y mitigar sus consecuencias.
- **Acción Correctiva (AC):** Acción para eliminar la causa de una no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte del Sistema Integrado de Gestión. Formato donde se registra una no conformidad, las acciones inmediatas, el análisis de causas, el plan de acción correctiva, la verificación de la ejecución y la eficacia de las acciones tomadas.
- **Causa Raíz:** Es la fuente que origina un efecto de no conformidad.
- **Plan de Acción:** Acciones que se deben llevar a cabo para alcanzar un objetivo, para lo cual se establecen acciones relevantes, entregables, responsables, recursos y plazo de ejecución.



Devolvemos vida al planeta

## Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva Procedimiento

Código: E3.1.P6

Versión: 11

Fecha: 22/4/2024

## 2. DESCRIPCIÓN

### 2.1. DISPOSICIONES GENERALES

- 2.1.1. El Jefe de la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua, como dueño del proceso de Gestión de la Excelencia Operacional, es responsable que el proceso de No Conformidad y Acción Correctiva del Sistema Integrado de Gestión, se efectúe cumpliendo los plazos y las disposiciones previstas en el presente procedimiento.
- 2.1.2. La identificación y validación de no conformidades, la apertura de los formatos de Acción Correctiva, la validación de la determinación de las causas, las acciones inmediatas y las acciones correctivas, así como el seguimiento a la ejecución y la verificación de la eficacia de las acciones correctivas del SIG están a cargo de la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua, en coordinación con los responsables de cada sistema de gestión.

### 2.2. Identificación de una No Conformidad y Generación de una Acción Correctiva

Ejecutor	Actividad
Dueño de Proceso (o quien éste designe)	<p>1. Identifica una no conformidad en cualquier proceso / área de la empresa y la comunica a la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua.</p> <p>En el caso que una no conformidad sea identificada por otro colaborador de AMSAC, éste debe comunicarla al Dueño de Proceso involucrado y/o a la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua.</p> <p>Los responsables de la revisión de las fuentes de información para identificar no conformidades se describen en el Anexo N° 1.</p>
Especialista en Calidad y Mejora de Procesos / Responsable de cada sistema de gestión	<p>2. Revisa y valida la no conformidad, en coordinación con el Dueño de Proceso involucrado.</p> <p>3. Realiza la apertura de un formato de Acción Correctiva y la deriva al Dueño de Proceso involucrado para su tratamiento.</p> <p>Para la apertura de un formato de Acción Correctiva, se deben priorizar aquellas no conformidades relacionadas a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Incumplimiento de requisitos legales y otros requisitos, tales como las normas ISO de sistemas de gestión.</li><li>- Incumplimiento de objetivos estratégicos, operativos o del sistema integrado de gestión.</li><li>- No conformidades de mayor frecuencia.</li><li>- No conformidades de mayor impacto.</li></ul>

### 2.3. Análisis de una No Conformidad, Determinación de sus Causas y Plan de Acción Correctiva

Ejecutor	Actividad
Dueño de Proceso (o quien éste designe)	<p>1. Revisa y analiza la no conformidad y determina las causas que la originaron.</p> <p>Para determinar las causas de una no conformidad, se pueden utilizar herramientas como el Diagrama de Causa y Efecto (también llamado Diagrama de Ishikawa o Espina de Pescado), los "5 Por qué", el Árbol de Problemas, la Tormenta de Ideas, Técnica de Análisis Sistemático de Causas (TASC), entre otras.</p> <p>2. Determina las acciones inmediatas (para controlar y corregir una no conformidad y mitigar sus consecuencias)</p>



Devolvemos vida al planeta

## Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva Procedimiento

Código: E3.1.P6

Versión: 11

Fecha: 22/4/2024

Ejecutor	Actividad
Dueño de Proceso (o quien éste designe)	<p>3. Elabora el plan de acción correctiva orientado a eliminar las causas de la no conformidad (considerando acciones, entregables, responsables, recursos y fecha de término), registra los resultados en el formato de Acción Correctiva y lo deriva a la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua.</p> <p>Las acciones correctivas para eliminar las causas de la no conformidad (con el fin de que no vuelva a ocurrir ni ocurra en otra parte) incluyen la determinación y tratamiento de no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.</p>
Especialista en Calidad y Mejora de Procesos / Responsable de sistema de gestión	<p>4. Revisa y valida la determinación de causas, las acciones inmediatas y el plan de acción correctiva, asegurándose de que las acciones correctivas estén orientadas a la eliminación de la no conformidad y estén acorde a su magnitud.</p>
Dueño de Proceso (o quien éste designe)	<p>5. Ejecuta las acciones inmediatas y el plan de acción correctiva e informa su ejecución a la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua.</p> <p>Si bien el plan de acción correctiva se ejecuta luego del análisis de la no conformidad y la determinación de las causas, las acciones inmediatas (correcciones) deben realizarse de forma inmediata, sin demora injustificada, considerando, cuando sea aplicable, acciones para hacer frente a las consecuencias, incluida la mitigación de los impactos ambientales adversos.</p>

### 2.4. Seguimiento a la Ejecución y Verificación de Eficacia del Plan de Acción Correctiva

Ejecutor	Actividad
Especialista en Calidad y Mejora de Procesos / Responsable de sistema de gestión	<p>1. Realiza el seguimiento a la ejecución de las acciones inmediatas y el plan de acción correctiva y registrar los resultados en el Seguimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas.</p> <p>Las evidencias para verificar en el seguimiento de implementación de las acciones correctivas podrían ser:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Registros de Capacitación</li><li>- Nuevos Procedimientos</li><li>- Cambios en los procesos</li><li>- Mejora de indicadores</li></ul> <p>Si la acción planificada no se implementó, se debe reprogramar la fecha de ejecución registrándose en el seguimiento de dicha acción correctiva.</p> <p>2. Realiza la verificación de la eficacia de las acciones correctivas ejecutadas y registra los resultados en la Acción Correctiva y en el Seguimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas.</p> <p>En caso que se trate de una no conformidad detectada en el proceso relacionado a la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua o al Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, la verificación de la eficacia de las acciones correctivas ejecutadas será validada por un auditor interno de la empresa que no pertenezca a dichas áreas.</p>
Jefe de la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	<p>3. Informa el estado de las acciones correctivas generadas a la Gerencia General, en la Revisión del Sistema Integrado de Gestión.</p>



Devolvemos vida al planeta

## Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva Procedimiento

Código: E3.1.P6

Versión: 11

Fecha: 22/4/2024

### 3. ALCANCES FUNCIONALES

#### 3.1. Gerente General

- Disponer los recursos necesarios para el cumplimiento del presente procedimiento.

#### 3.2. Jefe de la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua

- Conducir el proceso de No Conformidad y Acción Correctiva del Sistema Integrado de Gestión, cumpliendo los plazos y las disposiciones establecidas en el presente procedimiento.
- Velar porque el procedimiento se mantenga vigente, siendo responsable de realizar revisiones y actualizaciones periódicas, así como de la difusión y conocimiento del mismo por parte del equipo de trabajo y áreas vinculadas.

#### 3.3. Especialista en Calidad y Mejora de Procesos

- Identificar no conformidades, revisar y validar las no conformidades identificadas y realizar la apertura de los formatos de Acción Correctiva, del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno.
- Revisar y validar la determinación de las causas, las acciones inmediatas y las acciones correctivas, registradas en los formatos de Acción Correctiva, del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno.
- Realizar el seguimiento a la ejecución y la verificación de la eficacia de las acciones correctivas, del Sistema de Gestión de la Calidad y Antisoborno.

#### 3.4. Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente

- Identificar no conformidades, revisar y validar las no conformidades identificadas y realizar la apertura de los formatos de Acción Correctiva, del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.
- Revisar y validar la determinación de las causas, las acciones inmediatas y las acciones correctivas, registradas en los formatos de Acción Correctiva, del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.
- Realizar el seguimiento a la ejecución y la verificación de la eficacia de las acciones correctivas del Sistema de Gestión de Seguridad, Salud en el Trabajo y Medio Ambiente.

#### 3.5. Especialista en Control de Gestión

- Identificar no conformidades, revisar y validar las no conformidades identificadas y realizar la apertura de los formatos de Acción Correctiva, del Sistema de Gestión de la Innovación.
- Revisar y validar la determinación de las causas, las acciones inmediatas y las acciones correctivas, registradas en los formatos de Acción Correctiva, del Sistema de Gestión de la Innovación.
- Realizar el seguimiento a la ejecución y la verificación de la eficacia de las acciones correctivas, del Sistema de Gestión de la Innovación.

#### 3.6. Supervisor de Relaciones Comunitarias

- Identificar no conformidades, revisar y validar las no conformidades identificadas y realizar la apertura de los formatos de Acción Correctiva, del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social.
- Revisar y validar la determinación de las causas, las acciones inmediatas y las acciones correctivas, registradas en los formatos de Acción Correctiva, del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social.
- Realizar el seguimiento a la ejecución y la verificación de la eficacia de las acciones correctivas, del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social.

#### 3.7. Dueño de Proceso (Gerente o Jefe del área)

- Identificar no conformidades en cualquier proceso / área de la empresa y comunicarla a la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua.
- Realizar el análisis de causas de las no conformidades y la planificación y ejecución de las acciones inmediatas y las acciones correctivas, sin demoras injustificadas.



Devolvemos vida al planeta

## Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva Procedimiento

Código: E3.1.P6

Versión: 11

Fecha: 22/4/2024

### 3.8. Colaboradores

- Identificar no conformidades en cualquier proceso / área de la empresa y comunicarla al Dueño de Proceso involucrado y/o a la Oficina de Planeamiento y Mejora Continua.

### 4. REGISTROS / ANEXOS

- Anexo N° 1 Fuentes de información para identificar no conformidades y Responsables de la revisión
- Formato E3.1.P6.F1 Acción Correctiva
- Formato E3.1.P6.F2 Seguimiento de No Conformidades y Acciones Correctivas

	<b>Procedimiento de No Conformidad y Acción Correctiva</b> Procedimiento	Código: E3.1.P6 Versión: 11 Fecha: 22/4/2024
---	---	--

**Anexo N° 1 Fuentes de información para identificar no conformidades y Responsables de la revisión**

Fuente de información para identificar no conformidades	Responsable de la revisión	Frecuencia de revisión	Registros a revisar	Método
Auditorías internas del sistema de gestión	Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Anual	Informes de auditorías internas del sistema de gestión	Procedimiento de Auditorías Internas
Auditorías externas del sistema de gestión	Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Anual	Informes de auditorías externas del sistema de gestión	Propuesta técnica y económica de auditoría externa del sistema de gestión
Revisión del sistema de gestión	Oficina de Planeamiento y Mejora Continua / Oficial de Cumplimiento / Supervisión de Relaciones Comunitarias	Anual	Informe de Revisión del Sistema Integrado de Gestión, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de cumplimiento de objetivos del sistema integrado de gestión.</li> <li>- Evaluación de la satisfacción de clientes y retroalimentación de partes interesadas</li> <li>- Evaluación de Desempeño de Procesos y Conformidad de Productos y Servicios</li> <li>- Evaluación de Desempeño de Contratistas</li> </ul>	Procedimiento de Revisión del Sistema Integrado de Gestión por la Alta Dirección Metodología para la Medición de la Percepción de la Imagen Institucional Procedimiento de Seguimiento, Medición Análisis y Evaluación del Desempeño del Sistema Integrado de Gestión Procedimientos de Control de Salidas No Conformes Procedimientos de Contrataciones
Evaluación del cumplimiento del plan estratégico y plan operativo	Oficina de Planeamiento y Mejora Continua	Anual	Informe de Evaluación del Plan Estratégico. Informe de Evaluación del Plan Operativo	Procedimiento de Formulación, Modificación y Evaluación del Plan Estratégico Procedimiento de Formulación, Modificación y Evaluación del Plan Operativo
Evaluación del Cumplimiento Legal	Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	Anual	Matriz de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos	Procedimiento de Identificación y Evaluación de Requisitos Legales y Otros Requisitos
Accidentes de trabajo, enfermedades ocupacionales, incidentes peligrosos y ambientales	Especialista en Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente	Trimestral	Informe de Incidente de Seguridad y Salud en el Trabajo Informe de Incidente Ambiental	Procedimiento de Reporte e Investigación de Incidentes de Seguridad y Salud en el Trabajo Procedimiento de Reporte e Investigación de Incidentes Ambientales
Denuncias éticas (incluye fraude, corrupción y soborno)	Comité de Ética Oficial de Cumplimiento	Semestral	Informe de la denuncia Informe de Cumplimiento del Código de Ética y Conducta	Procedimiento de Formulación y Evaluación de Denuncias al Código de Ética y Conducta