

 Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento Tratamiento de Hallazgos Código: P-CP-004	
Fecha Vigencia: 07/09/2022	Versión: 12	Página 1 de 14

Procedimiento

Tratamiento de Hallazgos

Elaborado por: Silvina, Roballos	Revisado por: Silvina Roballos	Autorizado por: Patricia Mezzera
Se considera COPIA CONTROLADA sólo al ejemplar disponible en Loyal. Las impresiones o copias del mismo, en papel, constituyen una COPIA NO CONTROLADA. Es responsabilidad del usuario verificar el uso exclusivo de copias vigentes".		

 Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento Tratamiento de Hallazgos Código: P-CP-004	
Fecha Vigencia: 07/09/2022	Versión: 12	Página 2 de 14

INDICE DE CONTENIDOS

Control de cambios

- 1. OBJETIVOS**
- 2. ALCANCE**
- 3. REFERENCIAS**
- 4. DEFINICIONES**
- 5. RESPONSABILIDADES**
 - 5.1 Coordinación del SIG**
 - 5.2 Referentes de procesos**
 - 5.3 Responsables de Sector, Jefes de Centros Operativos/Nodo y Responsables de Proyectos**
 - 5.4 Gerentes/Directores / Responsables/responsables de procesos, sitios/nodo y proyectos**
 - 5.5 Todo el personal**
- 6. DESARROLLO**
 - 6.1 Condiciones Generales**
 - 6.2 Reporte de los hallazgos**
 - 6.3 Determinación de causa**
 - 6.4 Tratamiento de las Hallazgos (formulario de Loyal tipo "No conformidad")**
 - 6.5 Workflow de tratamiento de NC**
 - 6.6 Implementación de acciones**
 - 6.7 Codificación**
 - Intervención del Comité SIG.**
- 7. DOCUMENTACION**

 Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento Tratamiento de Hallazgos Código: P-CP-004	
Fecha Vigencia: 07/09/2022	Versión: 12	Página 3 de 14

Control de Cambios

Rev.13: se realiza revisión del documento general, y se modifica el workflow de aprobación.

Rev. 12: se realiza revisión del documento, por actualización de la vigencia del documento según el procedimiento de Gestión documentada, P-CP-001.

Rev. 11: se modifica punto 6.8 respecto a la "Intervención del Comité de Calidad, Seguridad y medio ambiente", por "Intervención del Comité SIG". Se elimina la responsabilidad de "auditores" (5.1), y se coloca la responsabilidad de "Coordinación del SIG". Se modifica el punto de tratamiento de hallazgos, y se elimina de la tabla, el concepto de "ejecución de obra", y se unifica con el término "Obra", y Operativa. Punto 6.5 Workflow de tratamiento de NC, se incluye print de pantalla del formulario de Loyal, indicando los pasos correctos del mismo. Punto 6.7 Codificación se elimina codificación de NC Mayor, menor y OM de obra, quedando sólo NC Mayor, Menor y OM.

Rev. 10: se agrega Jefe de Nodo y nodo, según corresponde. Se suma la definición de Nodo. Punto 3. Referencias: se reemplazan los códigos de las Normas ISO por "Normas ISO de Sistemas de Gestión de Calidad, Sistemas de Gestión de SST, Sistemas de Gestión Ambiental vigentes. Se agrega la ficha de proceso FP-CP-008 "Tratamiento de hallazgos". Se modifica el punto 2. Alcance.

Rev. 9: Punto 6.5. Se reemplaza el título "Workflow de acciones" por "Workflow de tratamiento de NC".

Rev. 8: revisión general del procedimiento, introduciendo los requerimientos de la ISO 27001 "Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). También se adecuó la definición de la palabra "SIG", al nuevo diseño del sistema, teniendo en consideración, la temática social, seguridad de la información, riesgos y Compliance.

Rev. 7: se hace una revisión integral del desarrollo (6), impulsado por la fusión del formulario de acciones con el de no conformidades. Se modifica parte de la definición 4.3 y 4.13.

 Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento Tratamiento de Hallazgos Código: P-CP-004	
Fecha Vigencia: 07/09/2022	Versión: 12	Página 4 de 14

Rev. 6 Se incorporan las referencias (3.6), (3.7), (3.8) y (3.9). Se modifica la definición de Hallazgos (4.3) NCMa (4.5) y NCme (4.6). Se incorpora la definición de COD (4.14), IFC (4.15) y MGRAS (4.16).

Rev. 5 Se incluye referencia "Procedimiento de Gestión de Accidentes" (3.5). Se amplía la definición de Hallazgo (4.3), No conformidad mayor (4.5.), y No conformidad menor (4.6). Incorporación de clasificaciones en la tabla (6.4).

Rev. 4 Revisión general: Se eliminan la clasificación de observaciones y las acciones preventivas. Se clasifican las no conformidades en mayores y menores. Se ajustan los pasos para su tratamiento. Se elimina el RP-CP-003-01 "Listado de referentes de procesos y actividades".

Rev. 3 Modificación en las definiciones de No conformidad (4.5) y Observación (4.6), agregado de cuadro en 6.4 eliminación de la clasificación de No Conformidades en 6.2.

Rev.2 Modificación de los puntos 6.3 y 6.4. Se incluye metodología para el análisis de causas raíz.

Rev.1 Se revisan los puntos 4. Definiciones, 5 Responsabilidades y 6.2 a) Clasificación de la NC

Rev.0 Revisión General. Este documento reemplaza al P-CP-004 Rev. 0

 Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento Tratamiento de Hallazgos Código: P-CP-004	
Fecha Vigencia: 07/09/2022	Versión: 12	Página 5 de 14

1. OBJETIVOS

Establecer la metodología de aplicación para el reporte, control, análisis y seguimiento de los hallazgos del SIG, a fin de asegurar el cumplimiento de las normativas vigentes y de los compromisos de éste.

Definir los pasos a seguir para introducir mejoras en el SIG.

2. ALCANCE

Inicia con la detección de un hallazgo y finaliza con el cierre de este.

Las actividades incluidas en el proceso son el registro, clasificación y análisis del hallazgo, la generación del plan de acción y la verificación de este.

3. REFERENCIAS

- 3.1. Manual del SIG, vigente.
- 3.2. Normas ISO de Sistemas de Gestión de Calidad, Sistemas de Gestión de SST, Sistemas de Gestión Ambiental, vigentes.
- 3.3. Manual del Usuario Loyal, vigente.
- 3.4. Procedimiento P-CP-005 "Auditorías Internas", vigente.
- 3.5. Procedimiento "P-SH-008 Procedimiento de Gestión de Incidentes", vigente.
- 3.6. Normas IFC (Banco mundial) y Principios de Ecuador, vigentes.
- 3.7. MGRAS (Manual de Gestión de Riesgos Ambientales y Sociales), vigente.
- 3.8. Resolución ENRE 555/2001.
- 3.9. Resolución ASPA 01/2010.
- 3.10. Ficha de procesos FP-CP-008 "Tratamiento de hallazgos", vigente.

4. DEFINICIONES

4.1. Acciones

 Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento Tratamiento de Hallazgos Código: P-CP-004	
Fecha Vigencia: 07/09/2022	Versión: 12	Página 6 de 14

4.1.1. Acción Inmediata (AI): es la reacción, o la acción tomada para controlar, eliminar el efecto de una no conformidad detectada o hacer frente a las consecuencias inmediatas de la misma. (Dentro del mismo formulario de No Conformidad).

4.1.2. Acción Correctiva (AC): Es aquella emprendida para eliminar la(s) causa(s) de la no conformidad detectada u otra situación no deseada, con el propósito de evitar que vuelva a ocurrir.

4.1.3. Acción de Mejora (AM): Son aquellas con las cuales se evidencia la mejora del Sistema Integrado de Gestión, y se relacionan con el hecho que, a pesar de que las cosas se están haciendo bien y se está cumpliendo con los requisitos del sistema, se pueden hacer mejor. También, pueden ser acciones que se desprenden del análisis de las no conformidades similares, o potenciales a partir del registro de No conformidades.

4.2 Causa: Es la razón por la cual se ha presentado, o es posible que se presente una no conformidad.

4.3 Hallazgos: Es el reporte de un desvío u oportunidad de mejora del SIG. Los desvíos se clasifican en no conformidades mayores y menores. Los mismos, serán analizados, y como resultado se generará un plan de acción asociado. Se exceptúan los Incidentes (definidos según el Procedimiento de Gestión de Incidentes "P-SH-008").

4.4 Loyal: Software de gestión para la administración de documentos del SIG y registro y seguimiento de auditorías (incluye el tratamiento de No Conformidades y Acciones).

4.5 No Conformidad Mayor (NCMa): incumplimiento de un requisito. Estos pueden ser:

- al incumplimiento de un requisito legal aplicable vigente, y otros requisitos a los que adhiere la organización,
- al incumplimiento de los objetivos y metas establecidos

 Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento Tratamiento de Hallazgos Código: P-CP-004	
Fecha Vigencia: 07/09/2022	Versión: 12	Página 7 de 14

- al incumplimiento de normas y/o procedimientos internos asociados a los distintos procesos de esta,
- Al incumplimiento de las especificaciones predefinidas en el contrato de un proyecto en relación con Plazos, Alcances y Costos o tengan un impacto en el camino crítico hacia el COD.

4.6 No Conformidad Menor (NCme): es el incumplimiento no sistemático y/o parcial de:

- un requisito legal aplicable vigente, y otros requisitos a los que adhiere la organización,
- los objetivos y metas establecidos
- normas y/o procedimientos internos asociados a los distintos procesos de esta.
- las especificaciones predefinidas en el contrato de un proyecto en relación con Plazos, Alcances y Costos o tengan un impacto en el camino crítico hacia el COD.

4.7 Oportunidad de Mejora (OM): Es una propuesta o sugerencia de mejora a aspectos conformes de la organización. Puede afectar a un proceso, producto, servicio, recurso, sistema, habilidad, competencia o área de la organización.

4.8 Plan de Acción: Conjunto de actividades que se implementan para eliminar la causa de las no conformidades reales o potenciales.

4.9 QMS: "Quality Management System" - módulo del software Loyal para el registro de los informes de auditorías, confección y tratamiento de no conformidades y acciones correctivas y preventivas.

4.10 Referentes de Procesos y Actividades: Personal designado para dar tratamiento a las No conformidades: Responsables y Jefes de Área / Coordinadores / Jefes de centros operativos o Jefes de Nodos / jefes obras /.

 Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento Tratamiento de Hallazgos Código: P-CP-004	
Fecha Vigencia: 07/09/2022	Versión: 12	Página 8 de 14

4.11 SIG: Sistema Integrado de Gestión de la Calidad, Seguridad, Higiene, Medio Ambiente, Social y Seguridad de la información, Riesgos y Compliance.

4.12 Sitio: Sede, centro operativo o proyectos.

4.13 Nodo: Conjunto de centros operativos.

4.14 Workflow: Circuito de aprobaciones y pasos a seguir para el tratamiento de un formulario.

4.15 COD: Inicio de operación comercial (Commercial operation date).

4.16 IFC: normas de desempeño sobre sostenibilidad ambiental y social de la Corporación Financiera Internacional.

4.17 MGRAS: Marco de Gestión de Riesgos Ambiental y Social del programa RenovAr.

5. RESPONSABILIDADES

5.1. Coordinación del SIG.

- 5.1.1.Registrar los hallazgos (No conformidades y oportunidades de mejora) vinculadas a las auditorías.
- 5.1.2.Realizar el seguimiento de los hallazgos de auditorías anteriores.
- 5.1.3.Verificar las implementaciones de las acciones y su eficacia

5.2. Referentes de Procesos

- 5.2.1.Dar respuesta a los hallazgos y liderar el análisis de los hallazgos.
- 5.2.2.Dar tratamiento y seguimiento a los hallazgos.
- 5.2.3.Completar los Workflow de acción para el tratamiento de los hallazgos.
- 5.2.4.Registrar no conformidades y oportunidades de mejora inherentes a su actividad o proceso; y reportar desvíos de otros procesos de la compañía.
- 5.2.5.Registrar las acciones tomadas y sus resultados. Cerrar no conformidades (inherentes a su actividad).

 Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento Tratamiento de Hallazgos Código: P-CP-004	
Fecha Vigencia: 07/09/2022	Versión: 12	Página 9 de 14

5.3. Responsables de sector, Jefes de Centros Operativos/ Jefes de Nodo, y Jefe de Obra

5.3.1. Participar en los análisis de los hallazgos.

5.3.2. Liderar y arbitrar los recursos necesarios para ejecutar los planes de acción que los involucre.

5.4. Gerentes / Directores / Responsables/referentes de procesos, sitios/nodo y Proyectos

5.4.1. Aprobar los planes de acción y realizar seguimiento a su cumplimiento.

5.5. Todo el personal

5.5.1. Registrar hallazgos

5.5.2. Dar tratamiento y respuesta a los hallazgos y planes de acción que los involucre.

6. DESARROLLO

6.1. Condiciones Generales

La Compañía establece la utilización del software de gestión LOYAL para el registro, el tratamiento y el seguimiento de los hallazgos.

Al módulo LOYAL QMS (Quality Management System) se accede vía intranet donde cada empleado ingresa con un usuario y una contraseña y con perfiles de visualización, roles de acción y alcances definidos en concordancia con el organigrama de la Compañía.

6.2. Reporte de los hallazgos

Las no conformidades y oportunidades de mejora utilizarán un formulario, disponible en el software Loyal. Los mismos pueden generarse a partir de informes de auditoría o en forma independiente.

Los hallazgos pueden ser registrados por los auditores, responsables de calidad, referentes y responsables de procesos.

 Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento Tratamiento de Hallazgos Código: P-CP-004	
Fecha Vigencia: 07/09/2022	Versión: 12	Página 10 de 14

Al inicio del registro del hallazgo se deberá indicar un usuario o alcance responsable de respuesta, que será el Referente del proceso o actividad, y será quien se encargará del análisis de las causas y la generación de un plan de acción.

6.3. Determinación de causa

El responsable (o los responsables involucrados) de responder la no conformidad deberá realizar el análisis de la(s) causa(s), considerando también las no conformidades similares o potenciales que puedan ocurrir.

6.3.1. Metodología para el análisis de la causa

Se sugiere realizar el análisis de causas, con la metodología de análisis conocida como "Los 5 ¿por qué?".

Dicha metodología consiste en efectuar la pregunta "¿Por qué se presenta esta situación?", y a cada respuesta continuar preguntando ¿Por Qué? al menos cinco veces, a fin de realizar un análisis con una adecuada profundidad.

6.4. Tratamiento de los Hallazgos (formulario de Loyal tipo "No conformidad")

Las No Conformidades y las Oportunidades de Mejora son tratadas desde el tipo de formulario "No Conformidad".

NOTA: Las acciones se describen y tratan dentro del formulario de No Conformidades.

Esquema de referencia:

Tipo de formulario	Etapas del ciclo de vida	Tipo de hallazgo	Tratamiento con Acciones
Hallazgos	Operativa / Obra	No conformidad Mayor	- Acción Correctiva (mínimo 1) - Acciones de Mejora (opcional-sujeta al análisis de las causas e identificación de situaciones similares y/o potenciales)

 Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento Tratamiento de Hallazgos Código: P-CP-004	
Fecha Vigencia: 07/09/2022	Versión: 12	Página 11 de 14

		No conformidad Menor	
		Oportunidad de Mejora	Acción de Mejora (mínimo 1)

6.4.1. **Tratamiento de No conformidades:**

Los pasos para su tratamiento son:

1. Registrar la(s) acción(es) inmediatas, en caso de corresponder y analizar la reacción o las consecuencias asociadas. Asimismo, identificar las situaciones similares y/o potenciales que puedan dar origen a acciones de mejora.
2. Realizar el análisis de las causas o causa raíz. (ver punto 6.3.1.)
3. Establecer las acciones necesarias para dar tratamiento.

6.4.2. **Tratamiento de Oportunidades de mejora:**

Los pasos para su tratamiento son:

1. Registrar la/las acciones inmediatas, en caso de corresponder.
2. Realizar el análisis de viabilidad de implementación y aporte de valor.
3. Establecer las acciones necesarias para dar tratamiento.

6.4.3. **Acciones:**

Los planes de acción deben ser planteados, evaluados, tratados y verificados dentro del formulario de No Conformidades.

Las acciones propuestas deben ser aprobadas por los niveles correspondientes de acuerdo con el lineamiento de autorizaciones vigente, y cada responsable de una acción debe implementarla dentro del plazo máximo definido para la ejecución.

Nota: en caso de que un Hallazgo involucre diferentes acciones, se debe incluir en los Workflow a los participantes del paso y forzar a que todos deban actuar para pasar al siguiente estado.

 Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento Tratamiento de Hallazgos Código: P-CP-004	
Fecha Vigencia: 07/09/2022	Versión: 12	Página 12 de 14

Son requisitos para la aprobación de las acciones y los plazos propuestos los siguientes considerandos:

- Incluir actividades susceptibles de ser auditadas;
- Las actividades y los plazos no deberán generar nuevos riesgos de no conformidades;
- Los plazos de ejecución de acciones deberán ser consistentes con la gravedad de la no conformidad y complejidad del tratamiento;
- Estas actividades deben solucionar todas las causas identificadas (inmediatas y básicas); y atender las situaciones potenciales y/o similares; y
- Las actividades propuestas deberán contemplar todas las acciones necesarias para una implementación eficiente (entrenamiento del personal, actualización de procedimientos, etc.).

Quien es responsable de una acción debe verificar el cumplimiento y la efectividad de ésta y registrar tal verificación.

6.5. Workflow de formulario de No Conformidades

Pasos de Workflow:

Estado
Inicial
Pendiente de Respuesta
Revision de Acción
Ejecucion Inmediata
Verificación de Ejecución
A Cerrar
Cerrado

- A cerrar (incluye la verificación de efectividad).

Nota: en cada paso podrán ser seleccionados más de un Colaborador.

6.6. Implementación de Acciones

 Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento Tratamiento de Hallazgos Código: P-CP-004	
Fecha Vigencia: 07/09/2022	Versión: 12	Página 13 de 14

Una vez establecidas y aprobadas las acciones a ejecutar, el Referente del proceso o Jefe de Sitio/Nodo y Responsable del sector controlará el avance y cumplimiento de los plazos comprometidos.

El responsable de dar tratamiento al hallazgo ("responsable de responder") controlará el cumplimiento de los plazos y el avance de las acciones comprometidas, y verificará la correspondencia de las acciones definidas con respecto a las efectivamente implementadas.

En caso de acciones que se vinculen con un informe de auditoría, el responsable del sector y del proceso / sitio será el encargado de verificar la implementación de la acción propuesta.

Si el resultado del seguimiento no es satisfactorio, (no se logra verificar la implementación/efectividad), se debe abrir una nueva No Conformidad para tratarlo.

6.7. Codificación

La codificación de las no conformidades, las oportunidades de mejora y acciones será por defecto y correlativa según el siguiente esquema:

Codificación	Formulario	Clasificación	Ejemplo
Tipo de hallazgo-año-número	No Conformidad	No Conformidad Mayor	NCMa-2018-08
Tipo de hallazgo -año-número	No Conformidad	No Conformidad Menor	NCme-2018-01
Tipo de hallazgo -año-número	No Conformidad	Oportunidad de Mejora	OM-2018-01

6.8. Intervención del Comité del SIG.

Para los casos en que surjan inconvenientes en el tratamiento de las No conformidades resultantes de auditorías relacionadas con los aspectos del SIG, se solicitará intervención a dicho Comité para analizar su resolución y tratamiento.

 Sistema Integrado de Gestión	Procedimiento Tratamiento de Hallazgos Código: P-CP-004	
Fecha Vigencia: 07/09/2022	Versión: 12	Página 14 de 14

7. DOCUMENTACION

Formularios de Loyal Módulo QMS de No Conformidades y Oportunidades de mejora.