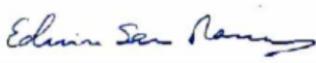


		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – MP</b>	
<b>Procedimiento: " ACCIONES CORRECTIVAS"</b>		<b>Código:</b> MP14 <b>Revisión:</b> 14 <b>Cláusula:</b> 10.2 ISO 9001 10.2 ISO 14001 10.2 ISO 45001	
<b>Elaborado por:</b> 	<b>Revisado por:</b> 	<b>Aprobado por:</b>  <b>EDWIN SAN ROMAN ZUBIZARRETA</b> <b>GERENTE GENERAL</b>	

## 1. OBJETIVO:

Describir las actividades y responsabilidades que permiten establecer la metodología para eliminar las causas de incidentes o no-conformidades actuales o potenciales de Calidad, Ambiente y Seguridad y Salud en el Trabajo a fin de evitar o prevenir su ocurrencia, así como la toma de acciones que permitan mitigar cualquier impacto producido por la no-conformidad o incidente.

## 2. ALCANCE:

Comprende las Acciones Correctivas, a consecuencia de Incidentes, las Anomalías y/o No Conformidades reales y potenciales, que se detectan en el Sistema Integrado de Gestión - SIG donde sean aplicables.

## 3. DESCRIPCION:

### 3.1 Anomalía e Incidente;

- a. Una anomalía se refiere a un evento operativo de los procesos de Recursos Hídricos, Mantenimiento y Generación y Mantenimiento Termoeléctrico; relacionados a la calidad y ambiente que pueden comprometer la generación de la electricidad.
- b. Un Incidente es un evento relacionado con el trabajo que dan lugar o tiene el potencial de conducir a lesión, enfermedad (sin importar severidad) o fatalidad.
- c. Observación: el término es utilizado durante las inspecciones de calidad, ambiente y/o seguridad en las instalaciones electromecánicas y administrativas cuando se detecta una condición sub estándar.
- d. Las anomalías, incidentes y/o observaciones son identificados por los miembros de la organización durante la inspección de las Instalaciones, la realización de las tareas o actividades de operación y mantenimiento y el examen de los documentos del SIG. Son reportadas en los siguientes registros:
  - Reporte de anomalía del SITEC.
  - Órdenes de Trabajo (O/T) e Inspecciones.
  - Registro de Incidentes de Seguridad.
  - Registro de Inspección de Instalaciones (Situación y actos sub estándar).
- e. La repetición de una anomalía puede ser considerada como una no-conformidad.
- f. En el Complejo Hidroeléctrico Mantaro las anomalías reportadas por el Área de Generación y el personal del Área de Mantenimiento, son evaluadas diariamente por los Analistas responsables de Mantenimiento Mecánico y Eléctrico Electrónico según el Procedimiento PM3-IT01 de Evaluación del Mantenimiento. El Analista Principal y/o Responsable de área de Presa Tablachaca realiza el tratamiento de las anomalías mediante el Procedimiento PH3.  
Los Incidentes son gestionados por el analista y/o encargado de Seguridad quién lleva un registro del estado de tratamiento.

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS – MP</b>
<b>Procedimiento: " ACCIONES CORRECTIVAS "</b>	<b>Código :</b> MP14 <b>Revisión:</b> 14 <b>Cláusula:</b> 10.2 ISO 9001 10.2 ISO 14001 10.2 ISO 45001

- g. En la Termoeléctrica Tumbes las anomalías reportadas por el Jefe de Turno son consideradas por los Analistas de Mantenimiento en la elaboración del Programa Semanal de Mantenimiento Electromecánico se ejecutan a través de las ordenes de trabajo - OTM las mismas que son evaluadas según el Procedimiento PM3.
- h. Culminada la corrección de la anomalía, cuando sea pertinente, se examina la causa de la anomalía en la O/T, evaluando la frecuencia, su gravedad y determinando si corresponde a una no-conformidad (generando una "Solicitud de Acción Correctiva-SAC"); el examen es realizado por el Analista Principal de Mantenimiento y Analistas según corresponda de acuerdo al Instructivo PM1-IT05.

**3.2 No Conformidad:** Definido como el incumplimiento de un requisito del Sistema de gestión de calidad, ambiente o salud y seguridad ocupacional. Desviación de los estándares, prácticas, procedimientos, regulaciones, desempeño del sistema integrado de gestión, que pueden directa o indirectamente conducir a lesión o enfermedad, daño al ambiente de trabajo o la combinación de ellos.

Las No-Conformidades se determinan durante la operación, inspección, aprobación y verificación de todas las actividades del SIG. Cuando estos procesos indican condiciones desfavorables o desviaciones de los procedimientos establecidos, se procederá a generar una SAC (MP14-R1). Pueden ser identificadas a través de documentos como:

- Reclamos y quejas de partes interesadas,
- Informes de Auditorías Internas y Externas,
- Fiscalización de Organismos del Estado,
- Informes de Interrupciones de generación,
- Revisión por la Dirección, Resultados del análisis de datos,
- Resultados de las mediciones de satisfacción de los clientes,
- Incidentes de Seguridad,
- Registros del SIG, las mediciones de procesos,
- Propuestas o sugerencias de los trabajadores, y
- Informes de "Inspecciones de Instalaciones", entre otros.

Adicionalmente se pueden considerar los siguientes documentos como fuente de Solicitudes de Acción correctiva, debiendo documentarse la ejecución de su plan de acción:

- Proyectos de mejora establecidos en el Procedimiento MP13.,
- En el CPM: Mantenimientos sistemáticos, mantenimiento preventivo, mantenimientos mayores, mantenimientos integrales (overhaul) de grupos generadores, mantenimiento de rodets,
- En la UPT: Mantenimiento preventivo, incluye Controles sistemáticos y mantenimientos mayores,
- Desarrollo de Proyectos: Proyectos de ampliación de capacidad instalada, modernización y rehabilitación de la infraestructura civil e hidráulica de las instalaciones del CPM,
- Las observaciones más relevantes de los informes de Auditoría Interna y Externa, así como otros informes que afecten al SIG,
- Tendencias potenciales evidenciadas en los Indicadores de Calidad, Ambiente, y Seguridad y Salud en el Trabajo; así como en otras mediciones de los procesos del SIG.

Los reclamos y quejas del cliente son atendidos de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento MP05 "Comunicación y Atención de Reclamos de Clientes".

Procedimiento: " ACCIONES CORRECTIVAS "

Código : MP14  
Revisión: 14  
Cláusula: 10.2 ISO 9001  
10.2 ISO 14001  
10.2 ISO 45001

### 3.3 Corrección y Acciones Mitigadoras:

a. Corrección

Se define como la acción inmediata que se toma para eliminar una no-conformidad, de una Anomalía y de cualquier otra situación indeseable.

b. Acción mitigadora

Se define como una acción tomada para minimizar el efecto o cualquier impacto producido por una no-conformidad o incidente. Las acciones se toman sin demora injustificada, y son realizadas por los responsables del lugar donde se presenta dichas no-conformidades mientras dure el proceso de investigación de causas y toma de acciones correctivas.

### 3.4 Acciones Correctivas:

Acción Correctiva. - Se define como una acción tomada para eliminar las causas de una no-conformidad, de una Anomalía y de cualquier otra situación indeseable, con el fin de evitar que vuelva a repetirse.

Las acciones se toman sin demora injustificada y deben ser apropiadas para tratar problemas potenciales.

### 3.5 Tratamiento de las No conformidades:

En general se sigue el flujograma del Anexo 1.

- a. El trabajador que detecta la no-conformidad real o potencial emite una Solicitud de acción correctiva - SAC (formato MP14-R1), indicando si dicha solicitud corresponde a una acción preventiva, o correctiva proveniente de una auditoría externa o interna; así mismo se describe el área donde es detectada (campo 1), el documento consultado (campo 2) y la posible no-conformidad en el campo (3). La SAC es remitida, vía e-mail, al Sub Gerente de Área.
- b. Cuando se tratan de incidentes de seguridad, el Sub Gerente de Generación y Mantenimiento y Sub Gerentes de Sede Lima del área involucrada y el Analista o encargado de Seguridad toman conocimiento del evento y se emite la SAC de acuerdo a la información de los registros.
- c. El Sub Gerente de Área, el Responsable del Área y el Analista de Seguridad, según sea el caso, así como el Trabajador involucrado, realizan la corrección, investigan, analizan y determinan la causa raíz de las No Conformidades, registrándolos en el campo (4) del formato MP14-R1. Esta etapa puede ser realizado por un equipo de trabajo, de acuerdo a la magnitud de la no-conformidad o incidente. Para ello se puede hacer uso de técnicas como: Lluvia de ideas, diagrama de afinidad, Diagrama causa – efecto (Espina de pescado), etc.
- d. Las SAC que provienen de los Informes de auditoría son transmitidos a los Subgerentes de la Sede y Subgerentes de Generación y Mantenimiento como responsables de los procesos para su tratamiento.
- e. En el campo (5), el responsable propone las acciones correctivas requeridas para eliminar la causa raíz, indicándose la fecha de implementación y procediendo a su ejecución en el plazo determinado. Las acciones propuestas para eliminar las causas de la no conformidad o situación potencial deben ser apropiada a la magnitud de los problemas y proporcional a los riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo e impactos ambientales encontrados.

Procedimiento: " ACCIONES CORRECTIVAS "

Código : MP14  
Revisión: 14  
Cláusula: 10.2 ISO 9001  
10.2 ISO 14001  
10.2 ISO 45001

- f. Para la gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, las acciones correctivas propuestas serán revisadas a través del proceso de evaluación de riesgos antes de su implementación de acuerdo al Procedimiento MP15 siempre y cuando las actividades generen peligros adicionales y sean pertinentes. Los peligros derivados de los incidentes deben incluirse en los IPER y evaluar el IC.
- g. En temas ambientales, si existe un AA asociado a la SAC se debe incluir este en la matriz de AA y evaluar su significancia.
- h. Los resultados de las acciones realizadas son registrados, en el campo (6) del formato por un Auditor Interno, así mismo procede a la revisión de la acción correctiva tomada para confirmar la eficacia de las acciones correctivas, registrando esta acción en el campo (7).
- i. Cuando sea pertinente y si las acciones correctivas lo ameriten, se realizan cambios en los procedimientos.
- j. El análisis de la causa raíz y las acciones propuestas y tomadas en relación a los incidentes y/o hallazgos de mayor importancia se complementa con el informe técnico específico correspondiente.
- k. En el caso de paradas forzadas de los grupos el informe técnico contiene en su estructura el Análisis de la Causa Raíz - ACR así como las conclusiones y recomendaciones.

### 3.6 Control del Estado y Tratamiento de las SAC:

- a. El SIG informa trimestralmente al Comité del SIG el estado general de las SAC's, cuya información es recopilada y coordinada previamente con los responsables de las áreas involucradas.

El informe contiene el estado y tratamiento de las Solicitudes de Acción Correctiva en proceso, originadas tanto por las Auditorías Internas y Externas, los trabajadores u otras fuentes.

## 4. REGISTROS:

- Solicitud de Acción Correctiva, SACP (MP14-R1).
- Registros de Incidentes de Seguridad.
- Informe trimestral del Estado de las SAC's.

## 5. CONTROL DE MODIFICACIONES:

- a. Se modifica las cláusulas 8.5.2, 8.5.3 y 4.5.3 de la ISO 9001:2008, ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007 por la cláusula 10.2 de la ISO 9001:2015, ISO 14001:2015 e ISO 45001:2015 en el encabezado
- b. Eliminación de las Acciones Preventivas.

## ANEXO 1: FLUJOGRAMA DE ACCIONES CORRECTIVAS

