



LOMAS BAYAS

UNA EMPRESA GLENCORE

Procedimiento Estructural

LB-SP-GGN-ALL-0025

Gestión de Acciones

Correctivas y Preventivas

Control documental		
Emitido por: Felipe Claro Asesor Medio Ambiente Claudio Parra Asesor HS. Pedro Vega Supervisor de Terreno Procesos Fecha: Junio 2024	Revisado por: Jorge Barboza Superintendente HS. Fecha: Junio 2024	Aprobado por: Camila Alvarez Líder de Gestión de Riesgo Fecha: Junio 2024

Control de cambios			
Revisión	Fecha	Descripción del Cambio	Responsable
01	Junio 2023	Rediseño y revisión general de los procesos.	V. Espinoza & J. Barboza
02	Junio 2024	Cambio flujo de aprobación	Néstor Ortiz Asesor HS

ÍNDICE

I. Propósitos/Objetivos 3

II. Alcance 3

III. Indicador de Gestión Asociado (Kpi)..... 3

IV. Responsabilidades 3

Gerente General 3

Gerentes de Áreas 3

V. Terminología y/o Siglas Técnicas..... 3

VI. Referencia 4

VII. Descripción del Proceso, Procedimiento / Actividad..... 5

7.1. Generalidades 5

7.2. Registro del Hallazgo 5

7.3. Investigación de Causas 5

7.4. Determinar Acciones Correctivas. 6

7.5. Registro de las Acciones Correctivas 6

7.6. Implementar Acciones Correctivas 7

7.7. Seguimiento de Implementación de la Acción..... 7

7.8. Evaluar Efectividad de la Acción 7

VIII. REGISTROS 7

IX. ANEXOS..... 7

Anexo A: Flujo del Proceso..... 8

Anexo B. Uso de Plataforma de Gestión de Hallazgos..... 9

I. Propósitos/Objetivos

Definir metodología para realizar la gestión de acciones correctivas y preventivas asociados a cerrar hallazgos identificados durante las autorías, reclamos de clientes y/o revisión de procesos.

El objetivo de estas acciones es eliminar causas reales y potenciales de problemas o no conformidades, evitando así que estas incidencias puedan volver a ocurrir.

Por último, ambos tipos de acciones deben quedar perfectamente documentadas y registradas, deben determinarse tanto los responsables como los plazos establecidos de ejecución de los planes de acción y cerrarse una vez se evalúe su eficacia.

II. Alcance

Desde la identificación de acciones correctivas hasta el cierre de estas, dentro del alcance del Sistema de Gestión de CMLB.

III. Indicador de Gestión Asociado (Kpi)

No aplica

IV. Responsabilidades

Gerente General

- Manifestar su compromiso en materias de HSEC, a través de su apoyo directo a la implementación y mejora del sistema. Aprobar este procedimiento.

Gerentes de Áreas

- Liderar difusión, aplicación y control de este procedimiento en su área de responsabilidad.
- Asignar los recursos necesarios para la aplicación de este procedimiento.
- Asegurar la ejecución de las acciones correctivas necesarias para mejorar los hallazgos encontrados relacionados con sus competencias.

V. Terminología y/o Siglas Técnicas

Acción Correctiva: Una acción implementada para corregir un hallazgo. Estas acciones pueden dividirse en:

- Acción inmediata: Acciones que se toman en el momento como remediación del problema.
- Plan de Acción Correctiva: Conjunto de acciones que apuntan a prevenir la recurrencia de la desviación.

Auditoría: Proceso sistemático y documentado que sirve para examinar los sistemas, procesos y/o áreas, que permiten verificar su cumplimiento con criterios o requerimientos establecidos y evaluar la eficacia de su implementación.

Equipo Auditor: Uno o más auditores que llevan a cabo una auditoría.

Evidencia de Auditoría: Información verificable, registros o declaraciones de hechos que pueden ser cualitativos.

Hallazgos: Resultados de comparar una evidencia contra los criterios de la auditoría. Estas desviaciones son reportadas dentro del informe de auditoría. Pueden clasificarse en:

- No Conformidad: Incumplimiento del criterio.
- Oportunidad de mejora: Se cumple con el criterio, pero aún es posible mejorar.

Informe Final de Auditoría: Documento emitido por la empresa o del equipo auditor, que incluye los hallazgos detectados en la Auditoría.

Programa de auditoría: Conjunto de una o más auditorías planificadas para un periodo de tiempo determinado y dirigidas hacia un propósito específico.

Plan de auditoría: Descripción de las actividades y de los detalles acordados de una auditoría: Los planes deberían tener asignados recursos, responsables y plazos.

Partes Interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada, o percibirse como afectada por una decisión o actividad. Ejemplos, clientes, comunidades, proveedores, entes reguladores, organizaciones no gubernamentales, inversionistas, empleados. “Percibirse como afectado” significa que esta percepción se ha dado a conocer a la organización.

a) Internos: Ejecutivos, supervisores, comités paritarios, dirigentes sindicales, representantes de trabajadores, agrupaciones internas, empleados en general de CMLB, asesores Glencore, proveedores y contratistas.

b) Externos: Instituciones o personas públicas o naturales, tales como comunidad, autoridades, organismos fiscalizadores, clientes, representantes de organismos públicos, privados, medios de comunicación, grupos ambientalistas, aseguradoras. Interesados o partícipes de los procesos y del desempeño de la organización y su impacto en la comunidad.

Acciones Preventivas: La organización debe establecer procesos para identificar proactivamente potenciales fallas en el desempeño de los activos y evaluar la necesidad de acción preventiva. Las acciones preventivas se anticipan a la causa, y pretenden eliminarla antes de su existencia, cuando la no conformidad aún no ha ocurrido, pero se tienen sospechas fundadas de que podría suceder. La detección oportuna de los posibles problemas, la identificación de los riesgos y cualquier acción que los minimice y/o disminuya es por definición una acción preventiva. Las acciones preventivas se desarrollan a partir del análisis de unas causas que la organización piensa que podrían dar origen a no conformidades potenciales, del análisis de la información, como los datos históricos anteriores sobre el tipo de actividades realizadas, instalaciones, condiciones ambientales, cualificación profesional, entre otros.

VI. Referencia

- Norma ISO 9001:2015 - Sistema de Gestión de Calidad - Requisitos.
- Norma ISO 14001:2015 - Sistema de Gestión Ambiental - Requisitos.
- Norma ISO 45001:2015 - Sistema de Gestión de Salud y Seguridad - Requisitos.
- Norma ISO 55001:2014 – Sistema de Gestión de Activos – Requisitos.
- Norma ISO 50001:2018 – Sistema de Gestión de la Energía – Requisitos.
- Norma ISO 9000:2015 - Sistema de Gestión de la Calidad - Fundamentos y vocabulario.
- Principios del Negocio y Código de Conducta de Glencore.
- LB-SP-GGN-ALL-0002 Estrategia, Planificación, Recursos y Metas.
- LB-SP-GGN-ALL-0004 Gestión Documental.
- LB-SP-GGN-ALL-0006 Gestión de Incidentes.
- LB-SP-GGN-ALL-0012 Gestión de Auditorías.
- LB-SP-GGN-ALL-0018 Revisión Gerencial.

VII. Descripción del Proceso, Procedimiento / Actividad

7.1. Generalidades

A través del siguiente procedimiento se define una metodología sistemática (Ver diagrama del proceso en Anexo A de este documento) para gestionar las Acciones Correctivas y Preventivas asociadas a cada uno de los siguientes hallazgos:

- No Conformidades (NC)
- Opciones de mejora
- Quejas de Clientes
- Incumplimientos de tipo legal
- Procedimientos establecidos en CMLB.

Los hallazgos provenientes de incidentes serán tratados a través del procedimiento para la gestión de incidentes de forma independiente.

A continuación, se describen cada una de las actividades de las etapas del proceso:

7.2. Registro del Hallazgo

Una vez detectado el hallazgo indistintamente de su tipo acción preventivo o correctiva se procede de la siguiente forma:

1) Registro en plataforma de gestión de hallazgos

Cuando las acciones están asociadas a auditorías definidas en el “Programa de Auditoría de la compañía” y se refieran a Observaciones y No conformidades o bien hallazgos Altos o Medios. En caso de acciones referidas a gestionar oportunidades de mejora acciones preventivas o hallazgos menores (asociados o no al programa de auditoría de la compañía) se podrán registrar en caso de que se considere relevante el seguimiento a nivel central. Este tipo de registro se realiza de manera Digital en la siguiente ubicación: <https://cgr.glencore.net/en-US/accounts/login> (Ver Anexo B de este documento).

2) Registro en archivo digital y/o en duro de los hallazgos

Este tipo de registro se realiza a través del archivo Excel llamado “Formato Acciones Correctivas/Preventivas”, el cual puede utilizarse en los siguientes casos:

- a) Cuando los Hallazgos involucren información reservada la cual debe manejada solo por personal autorizado.
- b) Cuando no se tenga acceso a la plataforma SharePoint de Lomas Bayas.

7.3. Investigación de Causas

Una vez identificado y registrado un evento el procedimiento es como sigue:

- 1) Recopilar la información relacionada con el contexto del hallazgo
- 2) Identificar las posibles causas, y analizar cuáles fueron las que aportaron en una mayor manera a la generación del hallazgo.

Para el análisis de causa raíz, existen herramientas que facilitan su identificación, dentro de éstas podemos encontrar las siguientes:

a) Análisis causa – Efecto (Espina de pescado)

Técnica de análisis de causa y efectos para la solución de problemas, relaciona un efecto con las posibles causas que lo provocan. Simplifica el análisis y mejora la solución del problema, ayudando la visualización al agrupar causas y sus causas que contribuyen a este problema o situación en 5

categorías (5 emes: Mano de obra, Maquinaria, Método, Materiales, Medio ambiente) para luego jerarquizarlas.

b) Diagrama de Pareto

El principio de este diagrama enfatiza el concepto de lo vital contra lo trivial, es decir, el 20% de las variables causan el 80% de los efectos (resultados). Esto permite la identificación de variables vitales, permitiendo priorizar el orden de resolución de estas.

c) Cinco Por Qué

Es una técnica sistemática de preguntas utilizadas en la fase de análisis de problemas para buscar posibles causas principales de un problema. Durante esta fase los miembros del equipo pueden sentir que tienen suficientes respuestas a sus preguntas. La técnica requiere que el equipo pregunte “Por qué” al menos cinco veces, o trabajar al menos en cinco niveles de detalle. Una vez que sea difícil para el equipo responder al “Por qué”, la causa más probable habrá sido identificada.

d) Lluvia de Ideas

La lluvia de ideas es una técnica para generar ideas sobre un tema dado. Este método permite promover la participación, así como analizar y mostrar todas las causas posibles de un problema para su posterior solución. Esta herramienta es especialmente recomendada para el análisis de problemas potenciales con la finalidad de tomar medidas.

Posterior a la identificación de Causas, debe definirse la necesidad de generar un plan de Acciones Correctivas, en caso de considerarse necesario se continúa con el punto 6.3., en caso contrario se da por cerrado el Hallazgo incluyendo justificación.

7.4. Determinar Acciones Correctivas.

Identificadas las causas, se definen las acciones necesarias para eliminar o mitigar las causas que provocaron el hallazgo, también se definen los responsables, plazos y recursos asociados a las mismas. Cada acción puede estar compuesta por varias tareas.

Esta acción debe ser definida en el más breve plazo, a más tardar en un mes después de informado de manera oficial el detalle del Hallazgo, sin embargo, para aquellos incumplimientos que generan una alta consecuencia para el negocio se deberá aplicar una acción inmediata.

7.5. Registro de las Acciones Correctivas

Una vez realizada las etapas previas, el responsable de las acciones deberá dejar registro del proceso realizado como se describe a continuación:

1) Registro en Página de Gestión de Hallazgos:

En caso de que el hallazgo haya sido registrado previamente en la Plataforma “*Risk Manager*” de <https://cgr.glencore.net/en-US/accounts/login>, deberá completar la información asociada al análisis de causa, planes de acción, plazos de ejecución entre otros (Ver Anexo B.).

2) Registro en Archivo Físico/Digital

Este tipo de registro se realiza a través del archivo Excel llamado “Formato Acciones Correctivas”, el cual puede utilizarse en los siguientes casos:

- a) Si se ha decidido previamente llevar los hallazgos en este formato debido a la confidencialidad de su naturaleza.
- b) Cuando las acciones correctivas para mitigar los hallazgos involucren información reservada la cual debe manejada solo por personal autorizado.

c) Cuando el área responsable de la acción estime que el seguimiento y control del plan no debe ser llevado a través del registro de la compañía, debido a su relevancia baja y/o la exclusiva responsabilidad del área. Por ejemplo, para las oportunidades de mejora.

d) Cuando no se tenga acceso a la plataforma SharePoint de Lomas Bayas.

7.6. Implementar Acciones Correctivas

Los responsables de las acciones definidas son los encargados de gestionar, ejecutar y/o implementar cada una de las acciones correctivas definidas previamente. Esta etapa dura hasta que la última tarea sea realizada. Es necesario registrar los avances de las acciones en los medios utilizados en etapas previas.

7.7. Seguimiento de Implementación de la Acción.

Durante la implementación de acciones de mejoras se debe hacer un seguimiento periódico de la implementación de estas, con el objeto de asegurar la ejecución de la acción planificada.

El avance y el estado son periódicamente revisados e informados por los encargados del sistema de gestión a las áreas mediante un reporte trimestral y adicionalmente este seguimiento debe controlarse a través de la Revisión Gerencial.

7.8. Evaluar Efectividad de la Acción

Una vez que la acción es ejecutada a cabalidad se debe verificar la eficacia de las mejoras realizadas, en el sentido de haber eliminado o mitigado tanto como fuera posible, las causas del hallazgo y como consecuencia la existencia de este.

Si se considera que el hallazgo fue eliminado, este se cierra y se da por terminado el proceso. En caso contrario se debe retomar el ciclo en la etapa 6.2 o 6.3 mencionadas anteriormente, dependiendo de si la falta de eficacia de la Acción se debió a una mala identificación de las causas o a acciones de mejoras inadecuadas para la eliminación de estas.

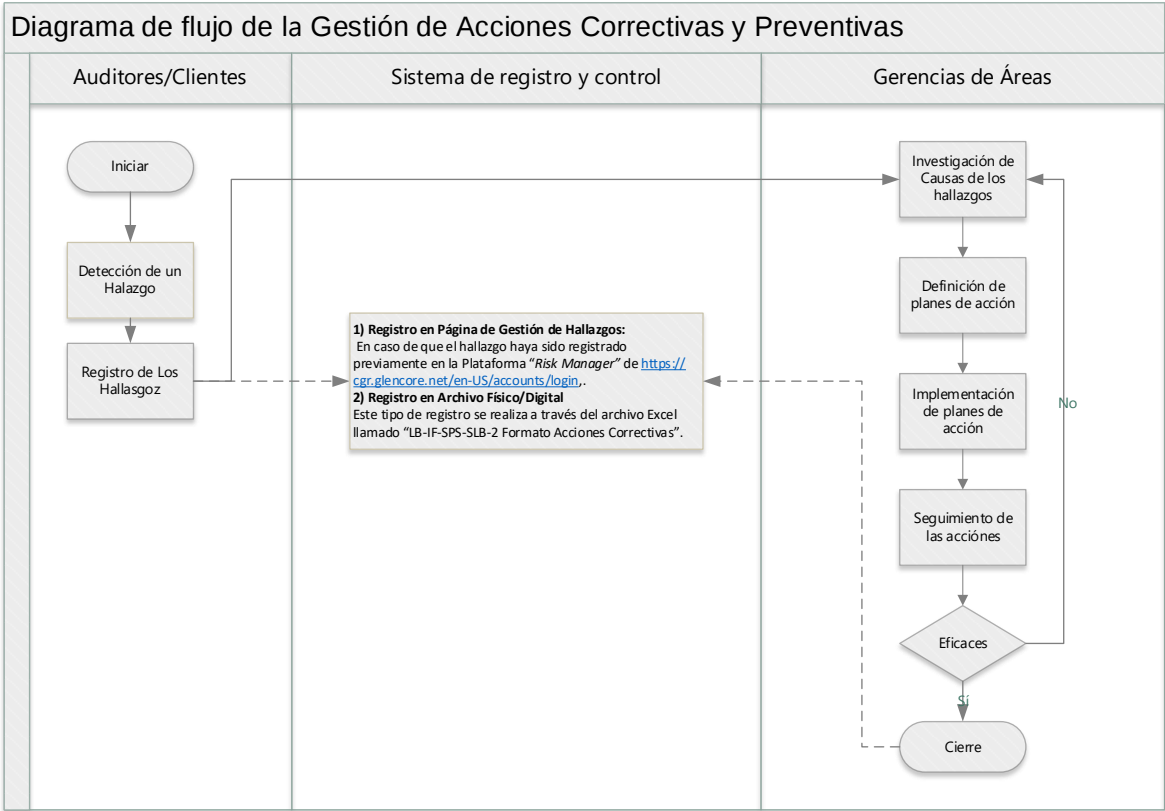
VIII. REGISTROS

- Registros de seguimiento de Acciones Correctivas

IX. ANEXOS

- Anexo A: Flujo del Proceso
- Anexo B: Uso de Plataforma Gestión de Hallazgos

Anexo A: Flujo del Proceso

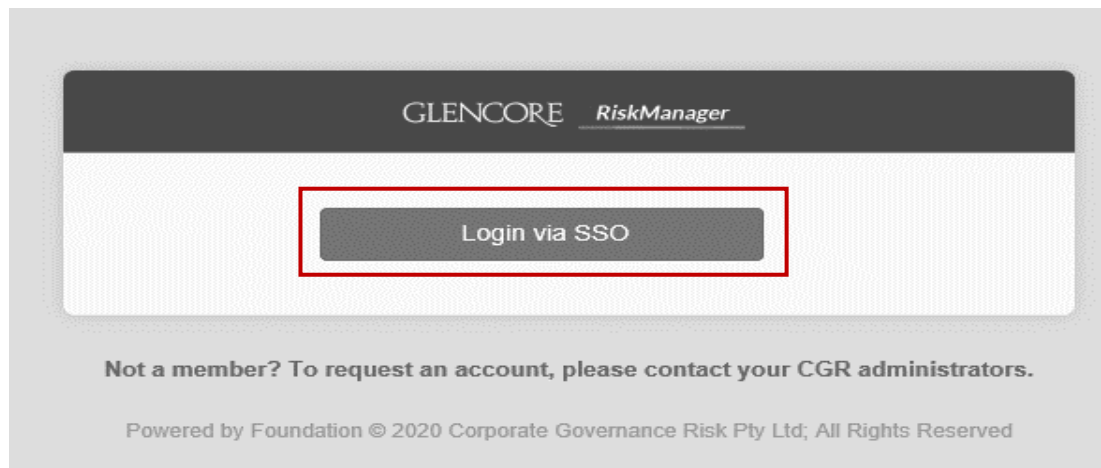


Anexo B. Uso de Plataforma de Gestión de Hallazgos

En la plataforma “Risk Manager” se encuentra un sitio llamado “Mis Proyectos”, en el cual se registra el avance formal en la gestión de los hallazgos de auditorías y de las acciones definidas para su cierre.

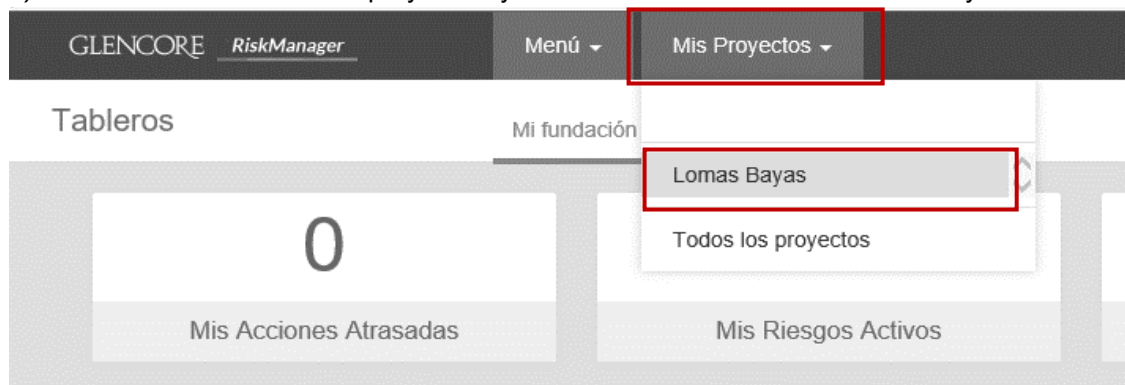
La forma de uso de la Plataforma de Control Auditorías es el siguiente:

- 1) Acceder al sitio “Risk Manager” y presionar el Botón “Login”, el cual no solicita contraseña ya que el acceso está asociado a IP del usuario



De otra manera se puede encontrar en el siguiente enlace: <https://cgr.glencore.net/en-US/accounts/login>

- 2) Acceder a la sección “Mis proyectos” y en el buscador seleccionar Lomas Bayas:



- 3) Al ingresar se visualizan los proyectos de Lomas Bayas, agrupados por Riesgos, Acciones, Incidentes o Auditorías, entre otros. En el grupo de Auditorías, se debe seleccionar el icono “Agregar” asociado a la auditoría por ingresar. En el caso que la auditoría ya este ingresada, solo se debe presionar sobre el nombre de la auditoría correspondiente.

Mis Proyectos > Glencore Corporate Risks... > Glencore Copper Corporate > Copper Americas > Lomas Bayas

Responsable Patricio Jerez Gestión de Proyectos Ivan Albie

Created At
25 August, 2014

Updated At
6 May, 2020

Lomas Bayas

Identificación #242

0 TRANSLATION MISSING: ES-ES.ACTIVERECORD.MODELS.ASSET 1 GARANTÍA 95 ASSURANCE ACTIVITIES 4 AUDITS 0 TRANSLATION MISSING: ES-ES.ACTIVERECORD.MODELS.CHANGE_REQUEST
0 RIESGO 1 INCIDENTE 0 APRENDIZAJE 43 MEASUREMENTS 4 OBSERVACIONES 130 PERFORMANCE STANDARDS 0 PROJECT ACTIVITY 0 PROJECT COST 0 PROJECT PLAN 0 RECOMENDACIÓN
24 RIESGOS 0 STANDARD 28 ACCIONES 0 TREATMENT PLAN 3 TALLERES

Audits

Identificación

Título

Estado

Proyecto

Ubicación

Responsable

Desde

Audit

AUD	0846	AUDITORIA GLENORE 2020	Draft	Lomas Bayas	Chile / Lomas Bayas (Copper)	Gonzalo Garcia	31 Dec	Critical Control Verification PICNIC
CCV	0841	VERIFICACIÓN CONTROLES CRÍTICOS - AGOSTO 2020	In Progress	Lomas Bayas	Chile / Lomas Bayas (Copper)	Victor Cortes	2 Mar	FHP Assessment HSEC Policy Assessment
AUD	0616	SERNAGEOMIN - Fiscalización Mayo 2020	In Progress	Lomas Bayas	Chile / Lomas Bayas (Copper)	Edwin Pizarro	25 Nov	Change Impact Analysis Critical Control Summary
AUD	0264	AUDITORIA PITEAU	In Progress	Lomas Bayas	Chile / Lomas Bayas (Copper)	Patricio Jerez	30 December, 2019	Ivan Albie

Agregar

Figura 1."Vista de Risk Manager del CONTROL AUDITORÍAS"

4) ingresar una nueva auditoría, debe completar los datos solicitados en la siguiente ventana y guardar.

Audit

Cancelar Guardar

AUDIT

Título *

Descripción

Organización

Project *

Location *

Personas

Owner *

Fechas

Extra Fields

Approver

Cancelar Guardar

Figura 2 "Vista de Risk Manager de Nuevas auditorías"

5) Completar los Hallazgos de la auditoria correspondiente, debe seleccionar en el grupo de acciones el icono "agregar" y completar los campos solicitados. En cuanto a la periodicidad, debes seleccionar en la lista desplegable el nivel de riesgo que contempla el Hallazgo.

Acciones

Cancelar Guardar

CONECTADORA

TÍTULO
AUDITORIA GLENCORE 2020

ESCRIBIR IDENTIFICACIÓN PROYECTO UBICACIÓN OWNER
Audit 0846 Lomas Bayas Chile / Lomas Bayas (Copper) Gonzalo Garcia

CREACIÓN ACTUALIZACIÓN DE
7 September, 2020 8 September, 2020

ACTION

Acción *

Detalles

Progreso

0%

Organización

Proyecto *

Lomas Bayas

Location *

Lomas Bayas (Copper)

Personas

Responsable *

asignado *

Acciones

Cancelar Guardar

Fecha de Vencimiento

23/09/2020

A default review date of 2 weeks has been pre-populated (if none selected)

Extra Fields

Frecuency

Prioridad

Normal

Slight

Low

Normal

High

Urgent

Additional Assignees

Additional RiskManager users to be set as assignees for this action

Asignado a Acción Externa

Action originated from

General

Cost (\$)

Action ID number from site's action tracker

Cancelar Guardar

Figura 3 "Vista de Risk Manager de edición de Hallazgos."

- Una vez ingresado/editado el Hallazgo, se podrá ver en la pantalla inicial en el resumen de proyectos Lomas Bayas, los que se ordenaran por Fecha y Nivel de riesgo.