


<i>Telefonica</i>	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PR.GA.EV.02.01
		Versión: 01
	Procedimiento Tratamiento de no Conformidades	Página: 1 de 6

## CONTENIDO

<b>1.</b>	<b>OBJETO .....</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>ÁMBITO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>3</b>
<b>3.</b>	<b>RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>4.</b>	<b>DEFINICIONES .....</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>DOCUMENTOS DE REFERENCIA .....</b>	<b>4</b>
<b>6.</b>	<b>POLÍTICAS .....</b>	<b>4</b>
<b>7.</b>	<b>DESARROLLO .....</b>	<b>5</b>
7.1.	TRATAMIENTO DE NO CONFORMIDADES .....	5
<b>8.</b>	<b>REGISTROS Y ANEXOS .....</b>	<b>6</b>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PR.GA.EV.02.01
	Procedimiento Tratamiento de no Conformidades	Versión: 01
		Página: 2 de 6


## HOJA DE CONTROL DE DOCUMENTOS

### LISTA DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Autor	Descripción
01	12-08-2015	Christian Lopez	Actualización del procedimiento

### FLUJO DE APROBACIÓN

Elaborado	Revisado	Aprobado
Christian Lopez (Coordinador de Gestión Ambiental)	Diego Serrano (Ingeniero Sr. Procesos)	Yiria Jaramillo (Jefe de Sostenibilidad y Gestión Ambiental)

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PR.GA.EV.02.01
		Versión: 01
	Procedimiento Tratamiento de no Conformidades	Página: 3 de 6

## 1. OBJETO

Establecer la metodología para realizar el tratamiento de no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas detectadas en inspecciones o evaluaciones del Sistema de Gestión Ambiental, para asegurar la conformidad de los requisitos del sistema de gestión de la organización y mantener la mejora continua.

## 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN

Aplica para la atención y tratamiento de no conformidades resultado de inspecciones, evaluaciones y seguimientos del Sistema de Gestión Ambiental.

## 3. RESPONSABILIDADES

### a) De los Gestores de las Áreas

Establecer e implementar acciones inmediatas o correctivas para las desviaciones detectadas durante las inspecciones, evaluaciones y seguimientos.

Identificar la causa raíz, las acciones y fecha de implementación de las desviaciones encontradas en la Herramienta del Sistema de Gestión Ambiental.

### b) Área de Gestión Ambiental

Establecer los mecanismos necesarios para el tratamiento de las no conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas del Sistema de Gestión Ambiental.

Verificar la eficacia de las acciones tomadas por los gestores de las áreas donde se detectaron desviaciones.

Registrar la verificación en la Herramienta del Sistema de Gestión Ambiental.

## 4. DEFINICIONES


**SGI:** Sistema de Gestión Integrado

**SGA:** Sistema de Gestión Ambiental

**PMA:** Plan de Manejo Ambiental

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida generalmente implícita u obligatoria.  
(Generalmente implícita significa que es habitual o una práctica común para la organización)

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito del sistema de gestión

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PR.GA.EV.02.01
		Versión: 01
	Procedimiento Tratamiento de no Conformidades	Página: 4 de 6

**Análisis Causa:** Estudio llevado a cabo para determinar la causa principal y subyacente de un problema. El análisis de causa raíz podría implicar la recopilación y estudio de datos para determinar la verdadera causa de un problema.

**Acción Inmediata/Corrección:** Acción que se realiza para detener la generación del resultado de la situación no conforme o indeseada.

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar las causas de las No Conformidades con objeto de prevenir que vuelvan a ocurrir.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar las causas de No Conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia.

## 5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Procedimiento de Tratamiento de No conformidades, acciones correctivas y acciones preventivas para el Sistema de Gestión Integrado (SGI).


## 6. POLÍTICAS

El Coordinador de Gestión Ambiental, consolida todos los hallazgos que se refieren al Sistema de Gestión Ambiental y se registran en la herramienta diseñada para el efecto. Las fuentes de las desviaciones pueden ser:

- a) Auditorias
- b) Evaluaciones del cumplimiento del SGA
- c) Seguimiento del desempeño
- d) Actividades de mantenimiento
- e) Pruebas periódicas de procedimientos de emergencias ambientales
- f) Investigación de incidentes
- g) Inspecciones
- h) Seguimiento del PMA.

Debe determinar acciones inmediatas (corrección) cuando exista un efecto real sobre los resultados planificados o estándar de referencia con los gestores de las áreas. Se debe establecer también las acciones correctivas necesarias estableciendo los responsables y plazos de ejecución.


Además se debe evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir (Acción Preventiva) con los gestores de la áreas.

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PR.GA.EV.02.01
		Versión: 01
	Procedimiento Tratamiento de no Conformidades	Página: 5 de 6

## 7. DESARROLLO

### 7.1. Tratamiento de No conformidades

Actividad	Responsable
<p><b>Identificar y registrar la No conformidad o situación no deseada:</b></p> <p>Detectar desviaciones reales o potenciales del Sistema de Gestión Ambiental a través de la ejecución de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Auditorias</li> <li>b) Evaluaciones del cumplimiento del SGA</li> <li>c) Seguimiento del desempeño</li> <li>d) Actividades de mantenimiento</li> <li>e) Pruebas periódicas de procedimientos de emergencias ambientales</li> <li>f) Investigación de incidentes</li> <li>g) Inspecciones</li> <li>h) Seguimiento del PMA</li> </ul> <p>Registrar la evidencia objetiva de las no conformidades y situaciones no deseadas identificadas en el formato respectivo</p>	<p>Coordinador de Gestión Ambiental / Gestor del área</p>
<p><b>Identificar Causa Raíz</b></p> <p>El método de análisis causa raíz incluye preguntar por qué ocurrió la situación actual identificando los factores que contribuyen al problema y todas sus causas. Se puede utilizar los siguientes métodos para dicha evaluación, entre otros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Diagrama de Ishikawa</li> <li>2. Los 5 Por Qué?</li> <li>3. La hoja de verificación</li> <li>4. Lluvia de Ideas</li> <li>5. Análisis de Pareto</li> <li>6. Seis Sigma, etc.</li> </ul> <p>Registrar el análisis causa raíz en el formato respectivo.</p>	<p>Gestor del área</p>
<p><b>Establecer acción inmediata</b></p> <p>Establecer las acciones inmediatas que permitan detener la generación de la no conformidad o situación indeseada determinando plazos y responsables.</p> <p>Registrar el análisis causa raíz en el formato respectivo.</p>	<p>Gestor del área</p>
<p><b>Establecer e Implementar Acciones Preventivas</b></p> <p>Establecer e implementar acciones preventivas que contribuyan a eliminar las causas de las no conformidades potenciales con objeto de prevenir que ocurran. Las acciones preventivas deben ser apropiadas a los efectos de los problemas potenciales.</p> <p>Registrar el análisis causa raíz en el formato respectivo.</p>	<p>Gestor del área</p>

	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Código: PR.GA.EV.02.01
		Versión: 01
	Procedimiento Tratamiento de no Conformidades	Página: 6 de 6

<p><b>Evaluar la Eficacia de las acciones tomadas</b>          Confirmar que las acciones implementadas eliminen la recurrencia u ocurrencia de las no conformidades. Registrar el resultado (positivo o negativo) de la evaluación de eficacia en el formato respectivo.</p> <p>Si las acciones tomadas no han logrado el efecto esperado deberán regresar a Identificar Causa Raíz.</p>	<p>Coordinador de Gestión Ambiental</p>
<p><b>Cerrar No Conformidad</b></p> <p>En el caso de que la verificación de eficacia sea positiva registrar el cierre de la no conformidad en el formato respectivo.</p>	<p>Coordinador de Gestión Ambiental</p>

## 8. REGISTROS Y ANEXOS

- MT.GA.EV.02.01 Matriz de Seguimiento Inspecciones.