1. OBJETIVO

Establecer la metodología para identificar y controlar el servicio que no sea conforme con los requisitos y prevenir la recurrencia del mismo.

2. ALCANCE

Este procedimiento inicia desde la identificación del producto y/o servicio no conforme hasta el seguimiento al tratamiento y/o plan de acción como resultado del servicio no conforme detectado.

3. DEFINICIONES

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable, y prevenir que vuelva a ocurrir.

Acción preventiva*:* Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencialmente indeseable.

Corrección*:* Acción tomada para eliminar una no conformidad.

Liberación*:* Autorización para proseguir con la siguiente etapa del proceso.

No conformidad: El no cumplimiento de un requisito expresado por la propia norma implementada, la documentación del sistema implementado y/o la legislación aplicable al producto o servicio.

Producto no conforme: Es el resultado de un proceso que no cumple con algún requisito de funcionamiento especificado para dicho producto.

Rechazo: Acción tomada sobre un producto no conforme para impedir su uso inicialmente previsto.

Verificación: Confirmación mediante la aportación de evidencia objetiva de que se han cumplido los requisitos especificados.

4. RESPONSABLE.

Asesor con funciones de planeación y todos los procesos.

5. CONTENIDO

No.	DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDAD	REGISTRO	RESPONSABLE
1	**IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO Y/O SERVICIO NO CONFORME** Surge como consecuencia de la no realización de controles bien sea en la recepción, el proceso o el servicio final. El líder de calidad es el responsable de su trámite, en comunicación con el proceso en que se detecta el producto y/o servicio no conforme, evaluara y tomara una o varias de las siguientes acciones para su tratamiento: ● Eliminar la no conformidad detectada ● Reparar o corregir la causa de la no conformidad ● Impedir el uso del producto y/o servicio no conforme	N/A	Líderes de los procesos Auxiliar HSEQ
2	**EVALUAR LA NO CONFORMIDAD** Cuando se detecta un producto y/o servicio no conforme se le comunica al líder de calidad para su análisis y evaluación, el líder de calidad junto con el líder del proceso donde fue detectado el producto y/o servicio no conforme, deberá evaluar la naturaleza de la no conformidad para determinar el impacto del servicio no conforme y registrarlo en el formato correspondiente.	CPL-FT-GI-142 Producto y/o servicio no conforme	Líderes de cada proceso Auxiliar HSEQ
3	**REALIZAR TRATAMIENTO** Los posibles casos donde se puede detectar el producto y/o servicio no conforme (PNC) son: ● Retrasos en entrega de informes ● Retrasos en las compras ● Retrasos en diseño y construcción de plantas de tratamiento ● Retrasos en los cronogramas establecidos de los proyectos	CPL-FT-GI-142 Producto y/o servicio no conforme	Líderes de cada proceso Auxiliar HSEQ

	• Quejas repetitivas del cliente • Desacato o mal comportamiento por parte de los trabajadores en alguna empresa del proyecto Una vez se presente el PNC su tratamiento dependerá de la naturaleza y complejidad del mismo y quedará registrado en el formato producto y/o servicio no conforme.		
4	**TOMA DE ACCIONES** Correctivas, preventivas y de mejora en el caso de que el producto y/o servicio no conforme sea recurrente. Cuando se trata de no conformidades repetitivas o que afectan la satisfacción del cliente deberá registrarse la no conformidad e informar al proceso integral para tomar las acciones correctivas correspondientes.	CPL-FT-GI-142 Producto y/o servicio no conforme CPL-FT-GI-140 Acciones correctivas y/o preventivas (según aplique).	Líderes de cada proceso Auxiliar HSEQ
5	**REALIZAR SEGUIMIENTO** Se deberá realizar el seguimiento a las acciones propuestas para evitar la aparición de PNC por las mismas causas. Nota: Las no conformidades detectadas en las auditorías internas del SGI, deben ser registradas en el respectivo informe de auditoría. El tratamiento a las no conformidades detectadas en las auditorías internas debe realizarse según el procedimiento de acciones correctivas y preventivas.	CPL-FT-GI-142 Producto y/o servicio no conforme	Auxiliar HSEQ

6. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

ISO 9001:2015

7. TABLA CONTROL DE MODIFICACIONES

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA DE ACTUALIZACIÓN	**DESCRIPCIÓN**	**ACTUALIZADO POR**
2/10/2025	Emisión documento	Luis Villamarin