

OBJETIVO

Establecer un procedimiento para identificar y gestionar las no conformidades detectadas en los clientes de Kiwa conforme los requisitos que deben cumplir según la normativa vigente.

DEFINICIÓN

Quando un cliente recibe una certificación es necesario establecer medidas para gestionar las no conformidades respecto a la norma vigente, según el tipo de divergencia encontrada, por lo que este procedimiento permite desarrollar esta actividad.

APLICACIÓN

Este procedimiento es aplicable a las operaciones de la oficina de Kiwa..

RESPONSABLE

Los auditores son los encargados de realizar las visitas y comunicar a Kiwa las divergencias encontradas, Personal técnico evaluará el tipo de divergencia y tomará las medidas necesarias según catálogo de sanciones.

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

1. Catálogo de medidas

El presente documento incluye un catálogo de medidas, que define las categorías de divergencias y las consecuencias (medidas).

2. Tratar divergencias y medidas durante la inspección

El inspector constata las divergencias a las normas a certificar en el informe de inspección [G.07.03_F-65_CR_Informe Inspección RN](#), categorizando las divergencias según catálogo de medidas de Kiwa (punto 7).

Si se constatan divergencias, la empresa tiene que proponer medidas correctivas a tomar. El inspector examina si las medidas correctivas propuestas son suficientes para cumplir con las normas y las anota en el informe.

En el caso dado, toma prueba de la implementación para subsanar la medida correctiva y la envía junto con el informe de inspección. Si es necesario, el inspector puede indicar una condición.

3. Tratar divergencias durante la revisión

El revisor verifica la(s) divergencia(s) y medida(s), señaladas por el inspector. El revisor puede señalar divergencias adicionales y/o determinar medidas adicionales o modificar las existentes. Se basa sobre el catálogo de medidas (punto 7). Las divergencias y medidas finales se documentan por el revisor en el informe de revisión/certificación ([G.07.10_F-65_CR_Informe Revisión A-B-X](#)).

Igualmente verifica la prueba propuesta para implementación y cumplimiento de las medidas, puede solicitarse esas pruebas antes de entregarla al certificador.

4. Tratar divergencias durante la decisión de certificación

El certificador verifica si las divergencias identificadas y medidas señaladas por inspector/revisor cumplen con las exigencias del reglamento y del catálogo de medidas. Si no es el caso, devuelve el informe al revisor/inspector con el pedido de revisarlo o evaluarlo otra vez.

Si el certificador constata que las exigencias del catálogo de medidas son cumplidas, firma el informe de revisión/certificación.

Manda el informe a la administración, quienes toman comunicación con el cliente.

Kiwa establece un plazo para la implementación/el cumplimiento de medidas correctivas al operador.

El operador debe presentar un plan de acciones correctivas que incluya.

5. Aviso de divergencias y medidas

Kiwa avisa las autoridades sobre divergencias y medidas según su obligación nacional específica.

6. Verificación de medidas

En la inspección siguiente se verifica la implementación y eficacia de las medidas.

6.1 Verificación de la implementación de medidas correctivas

El nivel de gravedad y las consecuencias de las medidas se consideran al revisar la implementación de las medidas señaladas al cliente y para tomar la decisión referente a la emisión del certificado se toma de referencia el [G.13.01_P-65_CR_Procedimiento Catálogo sanciones \(ver sección 7\)](#).

Tan pronto como el operador entrega pruebas de la implementación de medidas correctivas, el inspector o un colaborador calificado de la oficina las evalúan.

Si el inspector considera que la información es suficiente, lo envía a departamento técnico.

En el caso de que el revisor no pueda verificar las medidas correctivas, o si el revisor no pueda comprender la implementación de la medida correctiva, devuelve el acta al inspector o a un colaborador calificado de la administración local para que lo clarifiquen.

La verificación de la implementación positiva de las medidas correctivas es documentada por el revisor/certificador y la divergencia correspondiente se elimina del informe de certificación, marcada con la nota de “cumplido” en el informe de certificación.

A continuación, se entrega al certificador para tomar la decisión en caso de que el reviso

- no sea autorizado para certificar o
- no esté de acuerdo con el resultado de evaluación por parte del inspector o
- realice la verificación (evaluación) de la implementación positiva de las medidas correctivas en lugar **del inspector**.

El resultado se comunica al cliente/a la empresa mediante el informe de certificación (carta de decisión). Se extiende el certificado si la implementación de las medidas correctivas es satisfactoria y se subsanado las no conformidades.

En el caso, que la implementación de las medidas correctivas no se pueda verificar con un resultado satisfactorio, hay que realizar todo el procedimiento nuevamente, y si es necesario, se repite hasta que se pueda constatar la conformidad con el estándar.

6.2 Verificación de la implementación de condiciones

Las condiciones pueden tener un plazo (acorde con DE 29782 MAG solo se extiende el certificado si la implementación de las medidas correctivas es satisfactoria y se han subsanado).

Los plazos para la implementación de condiciones con una fecha se encuentran en el aviso de certificación.

El cliente tiene la obligación de informar a Kiwa sobre el estado de implementación, sin que se lo pida Kiwa.

La administración está a cargo de la verificación a tiempo de la implementación de las medidas.

Tan pronto como la empresa entrega comprobaciones de la implementación de medidas, el inspector o un colaborador calificado de la oficina internacional las evalúan.

Si el inspector considera las comprobaciones suficientes, las envía para revisión adicional.

En el caso de que el revisor no pueda comprender la implementación de las condiciones, devuelve el acta al inspector o un colaborador calificado de la oficina local para que lo clarifiquen. La verificación de las condiciones se documenta por el revisor/certificador y la correspondiente divergencia se corrige en el informe de certificación, señalando respectivamente con la nota de “cumplido”.

A continuación, el caso se entrega al certificador para tomar la decisión en caso de que el revisor

- no sea autorizado para certificar o
- no sea de acuerdo con el resultado de evaluación por parte del inspector o
- realice la verificación (evaluación) de la implementación positiva de las medidas correctivas en lugar del inspector.

El resultado se comunica al cliente/a la empresa mediante el informe de certificación.

Se extiende el certificado si la implementación de las condiciones es satisfactoria.

En el caso que la implementación de condiciones no se realicen dentro el plazo determinado, se recuerda al cliente y se fija una nueva fecha. Si se repite el no cumplimiento, puede haber una sanción de parte del revisor o del certificador.

6.3. Verificación de la implementación de sanciones, medidas correctivas y condiciones en el caso de irregularidades e infracciones.

La implementación se verifica por el inspector y /o revisor. Sólo si se puede garantizar que la causa para la irregularidad o infracción se eliminó, el acta puede pasar al certificador. El certificador examina todas las informaciones y decide si la empresa y los productos cumplen de nuevo con las exigencias de la norma.

A continuación, el caso se entrega al certificador para tomar la decisión en caso de que el revisor

-no sea autorizado para certificar o

-no sea de acuerdo con el resultado de evaluación por parte del inspector o

- realice la verificación (evaluación) de la implementación positiva de las medidas correctivas en lugar del inspector.

6.4. Seguimiento

Las divergencias y las medidas impuestas se documentan en una matriz. La implementación de medidas a tiempo se vigila.

7. Catálogo de medidas

7.1. Categoría de divergencias

Las divergencias se pueden clasificar en 2 tipos a saber:

Categorías de divergencias	Definición
Irregularidad	Desviación de requisitos de la norma y/o de las regulaciones aplicables, que NO pone en riesgo la integridad orgánica del producto.
Infracciones	Desviación de requisitos de la norma y/o de las regulaciones aplicables, que SI pone en riesgo la integridad orgánica del producto.

7.2. Medidas aplicar ante una divergencia

Medida	Definición
Sanción: Castigo que se da al que no cumple una norma establecida o tiene un	-Se debe aplicar el catálogo de sanciones (en su versión vigente) emitido por Agricultura y Ganadería del Servicio Fitosanitario del Estado (Unidad de Acreditación y Registro en Agricultura Orgánica- ARAO). -Este catálogo establece pautas para sancionar aquellas faltas o no

comportamiento incorrecto.	conformidades cometidas por los productores, procesadores, comercializadores y exportadores certificados, bajo el Reglamento de Agricultura Orgánica, Decreto Ejecutivo 29782-MAG, que pongan en riesgo o afecten la integridad orgánica de sus productos. - El catálogo establece sanciones para unidad de producción, transición, producción paralela, contaminación, insumos, organismos modificados genéticamente (OGM), registro de operadores, etiquetado y GPO. - Incluye un listado de faltas que serán sancionadas, así como su respectiva referencia en el DE 29782-MAG. - Cada falta es clasificada en dos categorías: irregularidad e infracción, siendo las primeras (irregularidades) faltas que NO ponen en riesgo la integridad orgánica del producto, mientras que las que fueron clasificadas como infracciones SI ponen en riesgo la integridad orgánica de los productos. En aquellos casos en que se aprecia un asterisco (*) al final de la falta, se debe a que, una misma falta, puede sancionarse como irregularidad o como infracción según el impacto que tenga el hallazgo en la integridad orgánica del producto.
----------------------------	---