



# GRANDES PREGUNTAS – GRANDES RESPUESTAS

## ¿Cómo puedo evitar o manejar un incumplimiento?

### BUENAS COSTUMBRES *para* PARA PREVENIR ERRORES:

#### *Actualice el Plan de Sistema Orgánico (OSP)*

Siempre actualice su OSP cuando se lleven a cabo grandes cambios en áreas como: materiales, productos, etiquetas, terreno, nombre del negocio, inocuidad, prácticas de control de plagas, o al abarcar un nuevo alcance en su certificación.

#### *Siga las restricciones de uso de los materiales*

Los materiales en su OSP aprobado frecuentemente conllevan restricciones en su uso que deben ser respetadas. Revise todas las restricciones y documente el uso de sus materiales para demostrar cumplimiento.

#### *Lleve registros claros y organizados*

Si faltan registros o estos están incompletos o no son precisos, puede conllevar al incumplimiento, así que lleve un sistema que asegure que las actividades de su operación están bien registradas y son rastreables.

#### *Lea las notificaciones... Lleve a cabo acciones correctivas*

Las notificaciones de OTCO frecuentemente incluyen fechas de plazo para entrega de documentación o para programar su fecha de inspección. También pueden contener recordatorios acerca de la problemática que puede conllevar al incumplimiento a futuro en caso de no llevar a cabo acciones específicas.

### \* REQUERIMIENTOS Y DERECHOS *al* EMITIR UN INCUMPLIMIENTO \*

#### REVISANDO LAS CARACTERÍSTICAS BÁSICAS DE UN INCUMPLIMIENTO

##### ¿QUÉ ES UN INCUMPLIMIENTO (NC)?

Cualquier desviación del reglamento que se considere una violación y que requiera una acción concreta por parte del cliente para abordar el problema.

##### ¿QUÉ SUCEDE CUANDO SE EMITE UN INCUMPLIMIENTO?

OTCO le enviará una carta con la descripción del incumplimiento y la información/acciones necesarias para solucionarlo. El proceso de certificación no se considera completado hasta que el incumplimiento haya sido resuelto. Las respuestas deben ser enviadas antes de la fecha límite especificada.

##### ¿CUÁL ES LA FECHA LÍMITE PARA ENTREGAR RESPUESTAS?

Generalmente las respuestas deben ser entregadas en 21 días a más tardar.

#### COORDINANDO ACCIONES Y RESPUESTAS

##### ¿CÓMO REDACTO UNA RESPUESTA APROPIADA?

1. Lea las notificaciones cuidadosamente y note cuales son las acciones correctivas requeridas para corregir el incumplimiento.
2. Haga un compilado con la información solicitada (una carta, ejemplos de registros, fotografías, etc.); si no se solicita un documento en específico, piense con cuidado que documentación.
3. Describa todas las acciones llevadas a cabo para asegurar el cumplimiento a futuro.
4. Si se le solicita un plan para acciones a futuro, describa qué acciones se llevarán a cabo y en qué margen de tiempo.
5. Contacté a OTCO con cualquier duda acerca de su respuesta.

#### RESULTADOS Y OTRAS CONSIDERACIONES

##### ¿CÓMO SE RESUELVE UN INCUMPLIMIENTO?

OTCO revisará la respuesta a la notificación de incumplimiento y puede solicitar información adicional en caso de ser necesario; una vez que una respuesta está completa y se considera satisfactoria se emitirá una notificación con la resolución así como también se puede emitir un certificado actualizado.

##### ¿QUÉ SUCEDE SI UN INCUMPLIMIENTO CONTINÚA SIN RESOLVERSE?

En caso de que no se reciba una respuesta para el incumplimiento se colocará en la escala de propuesta de suspensión, la cual puede conllevar a la suspensión o revocación de la certificación.

##### ¿QUÉ SUCEDE SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON EL VEREDICTO EMITIDO POR INCUMPLIMIENTO?

Puede refutar el incumplimiento y la necesidad de la acción correctiva por medio de un rebatimiento escrito. OTCO revisará si el incumplimiento amerita ser anulado. Si el rebatimiento es infructuoso, las acciones correctivas deberán ser llevadas a cabo, en caso contrario el caso será colocado en la escala de propuestos para suspensión.