

## Procedimiento para productos no conforme

Novelteak Costa Rica S.A. por medio de este procedimiento busca identificar y controlar productos **no conforme** (Producto o material para el cual una organización no es capaz de demostrar que cumple con los requisitos de certificación FSC y los requisitos de elegibilidad pertinentes para hacer declaraciones FSC) Si el producto no conforme se identifica en sitio Novelteak deberá:

- a) Eliminar cualquier declaración FSC de manera inmediata
- b) Separar los productos no conforme de todo el material
- c) Inventariar todo el material y garantizar que se realice un nuevo registro de este de manera correcta.
- d) Realizar una investigación en no más de 5 días que determinen el origen del problema y soluciones para evitar la reincidencia.
- e) Aplicar las soluciones para evitar la reincidencia.

Si Novelteak Costa Rica S.A. identifica los productos no conformes después de haber sido entregados, la organización deberá emprender las siguientes actividades:

- a) Notificar por escrito a su entidad de certificación y a todos los clientes directos afectados dentro de los **cinco** días hábiles posteriores a la identificación del producto no conforme y conservar registros de dicha notificación.
- b) Analizar las causas de la incidencia de productos no conformes e implementar medidas para evitar su reincidencia.
- c) Cooperar con su entidad de certificación con el fin de permitir que ésta confirme que se tomaron las acciones apropiadas para corregir la no conformidad.



---

Tobias Biechele  
Gerente General  
Novelteak Costa Rica S.A.