



**REGLAMENTO DE
CERTIFICACIÓN DE
MARCAS DE CALIDAD**

Cód. documento: RGCE.P.33

Edición: 16

Fecha: 05/22

CERTIFOOD

**REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN
DE MARCAS DE CALIDAD**

Editado	Revisado	Aprobado
Fecha: 06/05/2022	Fecha: 06/05/2022	Fecha: 06/05/2022
Departamento Técnico	Director Técnico	Director Técnico



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD

Cód. documento: RGCE.P.33

Edición: 16

Fecha: 05/22

ÍNDICE

CAPÍTULO 0. GESTIÓN DEL DOCUMENTO

1. Hoja de Control de Cambios

CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO 2. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

1. Solicitud de Certificación
 - 1.1.- Petición de Información
 - 1.2.- Apertura de Expediente
2. Auditoría de Certificación
 - 2.1.- Niveles Mínimos de Control Externo
 - 2.2.- Desarrollo de la Auditoría
 - 2.3.- Acciones Correctivas
 - 2.4.- Emisión del Informe de Auditoría
3. Concesión de la Certificación
 - 3.1.- Revisión del Expediente
 - 3.2.- Concesión del Certificado

CAPÍTULO 3. SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE CERTIFICACIÓN

1. Mantenimiento de la Certificación
2. Renovación de la Certificación
3. Suspensión y Retirada de la Certificación
 - 3.1.- Suspensión
 - 3.2.- Retirada

CAPÍTULO 4. QUEJAS Y APELACIONES

1. Quejas
2. Apelaciones

CAPÍTULO 5. USO DE LA MARCA

ANEXO I – CALIDAD AGROALIMENTARIA. CONTROL REGIÓN DE MURCIA

ANEXO II – M PRODUCTO CERTIFICADO

ANEXO III – ACEITES DE OLIVA DE ESPAÑA

ANEXO IV – POLLO CERTIFICADO GALLEGO ALIMENTADO CON MÁS DE UN 65% DE CEREALES



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD

Cód. documento: RGCE.P.33

Edición: 16

Fecha: 05/22

ANEXO V – DENOMINACIÓN DE CALIDAD ACEITUNAS DE CAMPO REAL

ANEXO VI –TIERRA DE SABOR

ANEXO VII – MARCA DE GARANTÍA “ACEITE DE MADRID”

ANEXO VIII – POLLO CERTIFICADO CRIADO EN GALICIA. CRIADO SIN TRATAMIENTO ANTIBIÓTICO. ALIMENTACIÓN 100% VEGETAL, CON UN 70% DE CEREALES, SIENDO MAÍZ EL 60%.

ANEXO IX – MARCA COLECTIVA PRODUCTO COOPERATIVO



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD

Cód. documento: RGCE.P.33

Edición: 16

Fecha: 05/22

CAPÍTULO 0

GESTIÓN DEL DOCUMENTO

1. HOJA DE CONTROL DE CAMBIOS

EDICIÓN	FECHA	PUNTOS	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
00	10/10		Borrador
01	11/10		Edición de implantación
02	01/14		Adaptación del documento a la UNE-EN ISO/IEC 17065
03	01/15		Inclusión de la marca M Producto Certificado
04	11/17	1.1, 3.2, Anexos I, II y III	Inclusión de la marca Aceites de Oliva de España
05	03/18	Capítulo 1	Eliminación de referencia a ley derogada
06	03/18	Anexo IV	Inclusión de la Marca Pollo Certificado Gallego.
07	11/18	Anexo V	Inclusión de la Marca "Denominación de Calidad Aceitunas de Campo Real"
08	12/18	Anexo VI	Inclusión de la Marca de Garantía Tierra de Sabor
09	03/19	Anexo VII	Inclusión de la Marca de Garantía Aceite de Madrid
10	09/20	Capítulo 1 Anexo I, II, III, IV, V, VI y VII	Adaptación al proceso de certificación. Eliminación de documentos.
11	10/20	Anexo VIII	Inclusión de la Marca "Pollo Certificado Gallego criado sin tratamiento antibiótico. Alimentación 100% vegetal, con un 70% de cereales, siendo maíz el 60%".
12	10/20	Anexo VIII	Adaptación al proceso de certificación, por modificación del documento normativo.
13	06/21	Anexo VIII	Adaptación al proceso de certificación, por modificación del documento normativo.
14	07/21	Capítulo 3: 3.1. y 3.2.	Adaptación al proceso de certificación.
15	04/22	Capítulo 2 y Anexo IX	Inclusión de la Marca Colectiva Producto Cooperativo
16	05/22	Anexo IX	Adaptación por modificación del documento normativo de la Marca Colectiva producto Cooperativo.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

CAPÍTULO 1 INTRODUCCIÓN
--

A lo largo del presente Reglamento, se procede a la descripción del proceso de certificación de acuerdo a las normativas correspondientes de aplicación.

CERTIFOOD asume como requisitos de certificación, los aspectos señalados en las normativas correspondientes. En el caso de que se efectúe alguna modificación que afecte al proceso de certificación, se notificará al solicitante o titular del certificado de los mismos.

Todos los servicios ofrecidos por CERTIFOOD pueden ser solicitados por cualquier persona física o jurídica que lo desee. En las aceptaciones de las solicitudes no se harán discriminaciones o distinciones de tipo económico ni de otra índole que impidan que todo el que lo solicite pueda acceder a dichos servicios.

CERTIFOOD trata de forma confidencial toda la información de clientes, de solicitantes de certificación o de titulares de la misma y la utiliza exclusivamente para los fines de servicio que se vayan a prestar, tal y como establece la Ley 3/2018 de Protección de Datos y el Reglamento (UE) 2016/679. CERTIFOOD garantiza que ha analizado el ciclo de vida de los datos, que ha creado su registro de actividades de tratamiento, el cual es debidamente actualizado cuando se producen modificaciones que afecten al mismo, y que ha llevado a cabo asimismo un análisis de riesgos de los tratamientos identificados, conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos.

CERTIFOOD dispone de información documentada y actualizada, que podrá facilitarse a cualquier interesado en la certificación, previa solicitud. Para ello, el solicitante se pondrá en contacto con CERTIFOOD donde se le informará de los pasos a seguir. Entre esta documentación se encuentra:

- Información sobre el esquema de certificación, para otorgar, mantener, ampliar o reducir el alcance de certificación, o para suspender, retirar o denegar la certificación.
- Descripción de los medios mediante los cuales CERTIFOOD obtiene apoyo financiero e información general sobre las tarifas cobradas a los solicitantes y clientes.
- Descripción de los derechos y deberes de solicitantes y clientes, que incluya requisitos, restricciones o limitaciones del uso del nombre del organismo de certificación y de la marca de certificación, y sobre la manera de hacer referencia a la certificación otorgada.
- Información sobre los procedimientos para el tratamiento de quejas y apelaciones.

CERTIFOOD asume la completa responsabilidad sobre los trabajos de certificación realizados, ya sea directamente por CERTIFOOD, o por sus comités o por entidades subcontratadas que desarrollan alguna actividad del proceso de certificación.

CERTIFOOD desarrolla la certificación de producto, conforme a lo establecido en la norma UNE-EN ISO/IEC 17065, verificando el cumplimiento de todos los requisitos establecidos en el capítulo de Referencias legislativas y normativas del presente documento.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

CAPÍTULO 2 PROCESO DE CERTIFICACIÓN
--

1. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

1.1. PETICIÓN DE INFORMACIÓN

Un solicitante interesado en la certificación de su producción, podrá contactar con CERTIFOOD para solicitar información para la certificación de este alcance. Para ello, se facilitará al interesado un impreso de Petición de Información de Marcas de Calidad, que cumplimentará y remitirá a CERTIFOOD, o bien será cumplimentado directamente por CERTIFOOD a partir de la información recogida del solicitante.

Una vez recibida la Petición de Información de Marcas de Calidad, CERTIFOOD la analizará, y en caso de que CERTIFOOD tuviera dudas o necesitara más información, contacta con el solicitante para resolver las discrepancias y aclarar todos los aspectos. Si no se aclaran las discrepancias surgidas en la revisión de la petición, CERTIFOOD podrá denegar la petición, explicándole al solicitante los motivos de la denegación.

Cuando la Petición de Información del solicitante sea correcta y suficiente, CERTIFOOD enviará al interesado:

- Presupuesto de Certificación de Marcas de Calidad.
- Solicitud de Certificación de Marcas de Calidad.

El solicitante, si tras recibir toda la documentación informativa desea iniciar el proceso de certificación, deberá aceptar el presupuesto remitiendo a CERTIFOOD la Solicitud de Certificación de Marcas de Calidad, debidamente cumplimentada y firmada.

1.2. APERTURA DE EXPEDIENTE

Tras la recepción de la Solicitud de Certificación de Marcas de Calidad, CERTIFOOD hará una revisión de todos los datos aportados por el solicitante. Si fuera necesario, solicitará aclaraciones de la información incluida.

CERTIFOOD procederá a la apertura del expediente, asignándole un código exclusivo, que se comunicará por escrito al solicitante.

Además, CERTIFOOD enviará el Acuerdo de Certificación de Marcas de Calidad al solicitante, para que lo firme, selle, y remita a CERTIFOOD.

También se indicará al solicitante cómo puede obtener copia de este Reglamento de Certificación de Marcas de Calidad, a través de la página web de CERTIFOOD.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

Una vez que CERTIFOOD reciba la copia del Acuerdo de Certificación de Marcas de Calidad firmado y sellado, se continuará con el proceso de certificación.

En el caso de que el documento normativo así lo requiera, se podrá solicitar al operador que aporte la documentación necesaria para su evaluación previa a la realización de la auditoría.

2. AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

Con anterioridad a la auditoría, CERTIFOOD facilitará al interesado el Programa de Auditoría de Marcas de Calidad, donde se le indicará:

- Fecha, lugar y hora de la auditoría.
- Equipo auditor designado.
- Fases de la auditoría de certificación.

En el caso de que el interesado muestre desacuerdo con alguna de las premisas establecidas en el Programa de Auditoría, deberá notificar a CERTIFOOD el motivo del desacuerdo, a la mayor brevedad posible. En caso de que se considere necesario y justificado, CERTIFOOD realizará las correspondientes modificaciones en el Programa de Auditoría, enviándolo de nuevo al solicitante.

El momento óptimo para la realización de la auditoría de certificación estará determinado por el tipo de producto. En el anexo correspondiente de este Reglamento de Certificación de Marcas de Calidad, se encuentra reflejada información particular para cada una de las Marcas de Calidad a certificar.

2.1. NIVELES MÍNIMOS DE CONTROL EXTERNO

2.1.1. Intensidad de Auditoría

Se realizará una auditoría al año para cada operador, en la que se verificará el cumplimiento de los requisitos contenidos en el documento normativo de referencia de la Marca de Calidad correspondiente.

En el caso de que el documento normativo establezca otra intensidad distinta, se aplicará lo establecido en dicho documento.

Las peculiaridades para cada Marca de Calidad, aparecen recogidas en el anexo correspondiente de este Reglamento.

2.1.2. Intensidad de Muestreo

CERTIFOOD establecerá una intensidad de muestreo concreta para cada Marca de Calidad, lo cual aparece recogido en el anexo correspondiente de este Reglamento.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

2.2. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA

Durante la auditoría el equipo auditor designado procederá a la comprobación de las exigencias y parámetros establecidos en el documento normativo correspondiente para cada Marca de Calidad, y recogerá la información, evidencias y no conformidades en el Acta de Auditoría. Para ello, se desarrollarán las siguientes actividades:

2.2.1. Control In Situ

El auditor inspeccionará las instalaciones del operador, para verificar el proceso de elaboración, las materias primas, y todas aquellas características que estén específicamente establecidas en el documento normativo que aplica a cada Marca de Calidad.

2.2.2. Toma de Muestras

La necesidad o no de realizar toma de muestras, en función de la Marca de Calidad a certificar, se recoge en el anexo correspondiente de este Reglamento.

En los casos en que sea necesaria la toma de muestras, se realizará durante el desarrollo de la auditoría. Se cumplimentará la correspondiente Acta de Toma de Muestras, de la cual conservará copia el auditor y el operador. Dichas actas estarán en todo momento a disposición de la administración competente.

Las muestras tomadas por CERTIFOOD durante la auditoría de certificación serán enviadas a laboratorios que cumplan la normativa UNE-EN ISO/IEC 17025 para las determinaciones a realizar en cada caso, y según lo establecido en los procedimientos internos de CERTIFOOD.

El resto de aspectos que afectan a la toma de muestras, tales como materiales, proceso, identificación, etc, se encuentran recogidos en el documento "Indicaciones para la Toma de Muestras. Certificación de Marcas de Calidad" de CERTIFOOD.

2.2.3. Control Documental

El auditor revisará los documentos y registros generados por el operador, referentes a su producción de Marca de Calidad, y que estén establecidos en el documento normativo que aplica a cada Marca.

Como mínimo, se verificarán los registros de autocontrol del operador, el sistema para asegurar la trazabilidad de los productos, la gestión del producto no conforme, y el tratamiento de las reclamaciones, no conformidades y acciones correctivas.

2.2.4. Conclusiones de la Auditoría

Al finalizar la auditoría el auditor cumplimentará el Acta Resumen Certificación de Marcas de Calidad, en la que se indicarán las conclusiones de la auditoría, y de la que conservarán copia el operador y el auditor.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

Si durante el transcurso de la auditoría se han detectado no conformidades, el auditor incluirá una descripción de cada una de ellas en el Acta Resumen.

En la reunión final de la auditoría, el equipo auditor expone los resultados de la auditoría, indicando si hay desviaciones y la gravedad de las mismas, e informando al operador sobre el plazo de que dispone para presentar acciones correctivas.

2.3. ACCIONES CORRECTIVAS

2.3.1. Establecimiento de las Acciones Correctivas

El operador dispone de un plazo de 28 días naturales, desde la finalización de la auditoría, para remitir a CERTIFOOD las acciones correctivas a cada una de las no conformidades detectadas por el auditor.

Si el proceso de certificación requiere la realización de análisis de producto, y en los resultados de los mismos se detectan no conformidades, el auditor informará al operador por escrito. Para resolver esta no conformidad surgida en los análisis, el operador dispone de un plazo de 28 días naturales contados desde el día que se le informa de dichos resultados.

Junto con la descripción de las acciones correctivas, el operador deberá enviar a CERTIFOOD pruebas que evidencien la implantación así como la eficacia de las mismas.

2.3.2. Validación de las Acciones Correctivas

El auditor valorará las acciones correctivas presentadas por el operador para cada no conformidad. Tanto si se consideran adecuadas como si no, se dejará constancia de ello en el correspondiente Informe de Auditoría.

Si CERTIFOOD lo considera necesario, podrá realizar una auditoría o análisis extraordinario al operador para comprobar, en la práctica, la efectividad de las acciones correctivas y la solución de las no conformidades.

2.4. EMISIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA

Como resultado de toda la evaluación, CERTIFOOD elabora un Informe de Auditoría, en el que quedarán reflejadas las no conformidades detectadas, los resultados de las determinaciones analíticas efectuadas, si las hubiese, y las acciones correctivas propuestas e implantadas, que se adjuntarán al expediente del solicitante.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

3. CONCESIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

3.1. REVISIÓN DEL EXPEDIENTE

Una vez que se disponga del Informe de Auditoría, CERTIFOOD llevará a cabo la revisión del expediente. CERTIFOOD podrá evaluar cualquier información o dato que esté vinculado con el proceso de certificación y que forme parte del expediente del solicitante. Se dejará constancia de la revisión realizada en el registro correspondiente, que también formará parte del expediente.

3.2. CONCESIÓN DEL CERTIFICADO

Tras la revisión del expediente del solicitante, se llevará a cabo la toma de decisiones de certificación.

Las decisiones se adoptarán de forma imparcial, objetiva e independiente, pudiendo ser favorables o no favorables. En cualquier caso, una vez dictaminado el expediente, se comunicará la decisión tomada al titular.

Si la decisión es favorable, se enviará una copia del Informe de Auditoría, y su Certificado de Marcas de Calidad. La vigencia del certificado se indica en el anexo correspondiente a cada marca de calidad.

El titular de un certificado podrá acceder al "Reglamento del Uso del Certificado y la Marca de CERTIFOOD" a través de la web.

En los casos en los que el solicitante esté en desacuerdo con la decisión de certificación, podrá iniciar un procedimiento de Apelación, según se refleja en el Punto 5 de este Reglamento.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

CAPÍTULO 3

SEGUIMIENTO Y RENOVACIÓN DE CERTIFICACIÓN

1. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

Una vez que el solicitante ha obtenido el Certificado de Marcas de Calidad, deberá mantener las condiciones que le permitieron obtener su certificación inicial en relación al cumplimiento de los requisitos.

Durante el periodo de vigencia del certificado, CERTIFOOD podrá desarrollar los controles que considere necesarios, ya sean ordinarios o extraordinarios. Cuando sea el caso, los controles de mantenimiento ordinarios que se realizan durante el periodo de vigencia de un certificado se establecen en el anexo correspondiente de este Reglamento.

Del mismo modo, si durante el periodo de vigencia del certificado se producen cambios, el interesado deberá notificarlo a CERTIFOOD, para que evalúe la situación y valore si es necesario realizar alguna actividad de control extraordinaria.

Cuando proceda, se emitirá el certificado con el nuevo alcance modificado.

2. RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Antes de finalizar la vigencia del certificado, CERTIFOOD se pondrá en contacto con el titular para comprobar el estado y condiciones en que se encuentra, e iniciar el proceso de renovación de la certificación.

La auditoría de renovación deberá llevarse a cabo, a más tardar, 56 días antes de que caduque el certificado vigente.

El proceso para la renovación constará de las mismas fases que el descrito en el Capítulo 2 de este Reglamento para el caso de la concesión de la certificación inicial.

3. SUSPENSIÓN Y RETIRADA DE LA CERTIFICACIÓN

CERTIFOOD tiene el derecho de suspender o retirar el certificado de conformidad en cualquier momento.

En función de las causas que provocan la suspensión o la retirada, esta puede ser para todo o parte del alcance de certificado. Cuando la suspensión o la retirada sea para todo el alcance, el titular no podrá hacer ningún uso del certificado ni de las marcas, pero cuando la suspensión o la retirada sea sólo para una parte del alcance, sí podrá usar el certificado y las marcas para el resto del alcance que queda en vigor.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

En cualquier caso, CERTIFOOD comunicará al interesado las decisiones tomadas y las acciones desarrolladas (suspensión o retirada de certificados).

3.1. SUSPENSIÓN

Durante el periodo de mantenimiento del certificado, CERTIFOOD puede decidir la suspensión de la certificación. Esta suspensión supone la inhabilitación para que el concesionario haga uso del certificado y de las marcas hasta que se resuelvan las anomalías encontradas.

Las situaciones que pueden dar lugar a la suspensión son:

- No realizar las auditorías correspondientes dentro del plazo establecido, por causas debidas al titular y no justificadas adecuadamente.
- Superar el tiempo establecido para presentar el plan de acción.
- El titular realiza intencionadamente un uso fraudulento del certificado o de las marcas.
- El titular aporta información falsa a CERTIFOOD de manera intencionada.
- El titular incumple las obligaciones contractuales con CERTIFOOD.
- Se produce una reclamación justificada que pone de manifiesto una amenaza seria a la seguridad de los consumidores.

CERTIFOOD exigirá al titular, desde el momento de la suspensión y hasta que se le notifique el levantamiento de la misma:

- Que no puede utilizar el certificado ni las marcas.
- Que no realice declaraciones engañosas referidas a su condición de certificado.
- Que informe a sus clientes de su situación.
- Que tome acciones correctoras con el producto con posibles defectos que ha motivado dicha suspensión (incluyendo cuando sea necesario su retirada del mercado).
- Que cese la comercialización del producto certificado.

Para solucionar esta situación el interesado deberá establecer acciones correctivas y aportar pruebas que demuestren que se han puesto en práctica eficazmente. CERTIFOOD las analizará y, si lo considera necesario, puede realizar una auditoría complementaria para verificarlo. Después, se tomará la decisión de mantener o retirar el certificado.

El periodo máximo que puede permanecer suspendido un certificado será de seis meses desde su notificación, siempre y cuando el certificado esté en vigor. Trascurrido este tiempo, si no se han solventado las deficiencias se procederá a la retirada según se indica a continuación.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

3.2. RETIRADA

CERTIFOOD podrá retirar el certificado en el caso de que exista una información que indique que el producto ya no cumple los requisitos del sistema de certificación.

También podrá retirarse un certificado en el caso de que la empresa certificada no realice el pago de la auditoría en curso.

CERTIFOOD podrá llevar a cabo la retirada del certificado tras una suspensión que no se resuelve satisfactoriamente.

También puede haber retirada de forma directa en otros casos:

- El titular no ha demostrado satisfactoriamente a CERTIFOOD que se ha resuelto la situación que dio lugar a la suspensión del certificado en el plazo establecido.
- El titular lo solicita porque no quiere mantener la certificación.
- Cierre de la empresa o cese de la producción certificada.
- Modificaciones sustanciales en los documentos normativos.

En estos casos, CERTIFOOD exigirá al titular:

- La devolución en el plazo determinado de todos los documentos de certificación, tal y como se firma en el Contrato de Concesión. Estos documentos serán entre otros el Certificado de Producto, y el Contrato de Concesión de Certificado.
- Que no puede hacer uso del certificado ni de las marcas.
- Que no realice declaraciones engañosas referidas a su condición de certificado.
- Que informe a sus clientes de su situación.
- Que cese la comercialización del producto certificado, y retire del mercado los productos afectados.

Si después de la retirada el interesado quisiera obtener el certificado, tendría que someterse de nuevo al proceso de certificación.

La retirada del certificado será comunicada por CERTIFOOD al interesado y supone su invalidación total.

Si el titular decide durante el periodo de validez de la certificación que no quiere mantener por más tiempo la certificación, éste deberá informar a CERTIFOOD para que proceda a la retirada del certificado.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

CAPÍTULO 4
QUEJAS Y APELACIONES

1. QUEJAS

En caso de que el interesado o una tercera parte interesada estén en desacuerdo con algún aspecto del proceso de certificación, podrán presentar una queja a CERTIFOOD. El reclamante dispone de 30 días naturales, para presentar dicha queja, contados desde el día siguiente a la actuación con la que no esté de acuerdo.

Para que el reclamante tenga constancia de que su queja se ha presentado dentro del plazo y que la información aportada es correcta, se recomienda que se presente por correo certificado con acuse de recibo.

En el caso de que la información aportada por el interesado no sea completa o no se corresponda con la requerida, CERTIFOOD se pondrá en contacto con el interesado para que facilite los datos necesarios.

Cuando la información aportada sea correcta y suficiente, CERTIFOOD inicia la tramitación de la queja.

En función de las alegaciones que el interesado indique en la queja, CERTIFOOD determinará los agentes que deban asumir la responsabilidad de analizar el caso y, si procede, los aspectos o fases del proceso de certificación que haya que repetir.

CERTIFOOD facilitará una respuesta al interesado en relación a la queja presentada.

La objetividad y neutralidad de este procedimiento se aseguran a través de la designación de personas diferentes de las que realizaron los correspondientes trabajos inicialmente.

2. APELACIONES

Si el interesado no está de acuerdo con el resultado de una decisión de certificación o con la resolución de una queja, dispone de un plazo de 30 días naturales desde la recepción de la decisión, para la presentación de su recurso.

El plazo para recurrir comienza al día siguiente al que se recibe la notificación de CERTIFOOD comunicando la decisión de certificación o la resolución de la queja.

La apelación deberá formularse por escrito. Para ello el interesado se dirigirá a CERTIFOOD, para que le facilite un impreso de Apelación. En dicho registro hará constar las razones por las que decide apelar. Aportará también la documentación que considere oportuna.

Si los motivos que interpone el apelante son razonables y justificados, CERTIFOOD procederá al estudio y valoración de la apelación, para tomar una decisión.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

Para llevarlo a cabo, CERTIFOOD designa personas que no hayan intervenido, según corresponda por el origen del recurso, en los procesos de certificación y de queja anteriores, ni en la Decisión de Certificación.

CERTIFOOD enviará un informe por escrito al apelador, informándole del resultado de la apelación presentada.

La decisión de CERTIFOOD es definitiva y con ella concluye el procedimiento de certificación en lo que hace referencia al ámbito contractual entre CERTIFOOD y el interesado.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

CAPÍTULO 5 USO DE LA MARCA

Cada Marca de Calidad tiene su propio logo, y el operador deberá cumplir las exigencias establecidas en el documento normativo respecto a su inclusión en el etiquetado del producto.

Según la Marca de Calidad a certificar será obligatorio u opcional hacer referencia en el etiquetado del producto a la entidad de certificación CERTIFOOD, lo cual se establecerá en el propio documento normativo de dicha marca de Calidad.

Como se ha señalado anteriormente, el Reglamento del Uso del Certificado y la Marca de Certifood es un documento público, al cual puede acceder todo el interesado a través de su página web www.certifood.org .

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

ANEXO I

CALIDAD AGROALIMENTARIA. CONTROL REGIÓN DE MURCIA.

Momento óptimo de realización de la auditoría.

CERTIFOOD planificará la auditoría, de manera que se puedan encontrar evidencias objetivas del proceso de elaboración, las características del producto, registros y documentos. Para ello, el operador deberá informar a CERTIFOOD sobre cuál es su periodo de producción, según el producto de que se trate.

Intensidad de auditoría

Durante la auditoría anual (como mínimo), que CERTIFOOD realizará a cada operador de la Marca de Calidad Agroalimentaria-Control Región de Murcia, se auditarán todos los aspectos recogidos en el documento normativo. En dicha auditoría se verificarán las características del producto final que va destinado al consumidor y las menciones incluidas en su etiquetado.

Intensidad de muestreo y toma de muestras

Según el tipo de producto y el pliego de condiciones autorizado para el uso de la marca Calidad Agroalimentaria- Control Región de Murcia, se considerará o no necesaria la realización de toma de muestras.

Vigencia del certificado

El certificado de la marca Calidad Agroalimentaria- Control Región de Murcia, tendrá una vigencia de 14 meses desde su fecha de expedición.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

ANEXO II

M PRODUCTO CERTIFICADO

Momento óptimo de realización de la auditoría.

En función del pliego de condiciones que se autorice para el Uso de la Marca de Garantía "M Producto Certificado", y del producto, el momento más óptimo para realizar la auditoría variará.

CERTIFOOD planificará la auditoría, de manera que se puedan encontrar evidencias objetivas del proceso de elaboración, las características del producto, registros y documentos. Para ello, el operador deberá informar a CERTIFOOD sobre cuál es su periodo de producción, según el producto de que se trate.

Intensidad de auditoría

Durante la auditoría anual (como mínimo), que CERTIFOOD realizará a cada operador de la Marca M producto Certificado, se auditarán todos los aspectos recogidos en el pliego de condiciones correspondiente. En dicha auditoría se verificarán las características del producto final que va destinado al consumidor y las menciones incluidas en su etiquetado.

Intensidad de muestreo y toma de muestras

Según el tipo de producto y el pliego de condiciones autorizado para el uso de la marca M Producto Certificado, se considerará o no necesaria la realización de toma de muestras.

Vigencia del certificado

El certificado de la Marca M Producto Certificado, tendrá una vigencia de 14 meses desde su fecha de expedición.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

ANEXO III ACEITES DE OLIVA DE ESPAÑA

Momento óptimo de realización de la auditoría.

La inspección del proceso productivo podrá realizarse en cualquier momento sin necesidad de cubrir todas las actividades que sean de aplicación (por ejemplo proceso de molturación). No obstante se establece como requisito obligatorio supervisar in situ las actividades de envasado, siempre y cuando el operador las realice.

En el caso de que el operador no realice la elaboración completa o realice actividades en instalaciones externas prestadoras de servicio para alguna fase, CERTIFOOD evaluará a dichos prestadores de servicio realizando auditorías sobre los mismos para evaluar los requisitos que le sean de aplicación. Esto aplicará en aquellos casos en los que dichos prestadores de servicio no dispongan de un certificado de la Marca Aceites de Oliva de España, o un certificado homologado de los incluidos en el protocolo.

Intensidad de auditoría

Se realizará, como mínimo, una auditoría anual a cada operador de la Marca Aceites de Oliva de España, auditando todos los aspectos incluidos en el protocolo.

Intensidad de muestreo y toma de muestras

En la auditoría de certificación y en las posteriores auditorías de renovación se tomará, en cada operador auditado, una muestra de aceite de uno de los lotes calificados por el operador como aptos para la Marca Aceites de Oliva de España.

Los análisis se realizarán en laboratorios externos que cumplan la normativa UNE-EN ISO/IEC 17025.

Las determinaciones que se analizarán en cada una de las muestras son las siguientes:

- Análisis sensorial:
 - o Mediana de defecto.
 - o Mediana de frutado.
 - o Calificación.

- Análisis físico-químico:
 - o Grado de acidez.
 - o Índice de peróxidos.
 - o Absorbancia al ultravioleta K₂₃₂.
 - o Absorbancia al ultravioleta K₂₇₀.
 - o Ésteres etílicos de los ácidos grasos.
 - o Estigmastadienos
 - o Ceras C₄₂+C₄₄+C₄₆

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

- Porcentaje de humedad más impurezas: Sólo para los lotes de aceite que se vayan a envasar sin filtrar.

Todas las muestras deberán cumplir los valores establecidos para todos los parámetros, tal y como se detalla en el protocolo de la Marca.

Vigencia del certificado

El certificado de la marca Aceites de Oliva de España tendrá una vigencia de 12 meses desde su fecha de expedición.



REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD

Cód. documento: RGCE.P.33

Edición: 16

Fecha: 05/22

ANEXO IV

POLLO CERTIFICADO GALLEGO ALIMENTADO CON MÁS DE UN 65% DE CEREALES

Momento óptimo de realización de la auditoría.

CERTIFOOD realizará la auditoría de manera que se pueda verificar in situ en todos los operadores incluidos en la certificación:

- La presencia de animales, en el caso de las explotaciones.
- El desarrollo del sacrificio, en el caso de los mataderos.
- El desarrollo del despiece, en el caso de las salas de despiece.

Intensidad de auditoría

Se realizará, como mínimo, una auditoría anual a cada solicitante de la certificación Pollo Certificado Gallego alimentado con más de un 65% de cereales.

Se inspeccionarán las instalaciones y el proceso de los diferentes operadores con las siguientes intensidades, y empleando los siguientes tiempos:

- Sistema de gestión del titular solicitante: se auditará siempre. Se verá el sistema de autocontrol que realiza sobre sus operadores (explotaciones ganaderas, centros de sacrificio y salas de despiece).
- Centros de sacrificio: se auditarán todos los centros dedicados a sacrificio.
- Salas de despiece: se auditarán todas las salas de despiece.
- Explotaciones ganaderas: Se auditará a \sqrt{N} (donde N es el número de explotaciones incluidas en el alcance de certificación).

Vigencia del certificado

El certificado de la marca Pollo Certificado Gallego alimentado con más de un 65% de cereales tendrá una vigencia de 14 meses desde su fecha de expedición.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

ANEXO V

DENOMINACIÓN DE CALIDAD ACEITUNAS DE CAMPO REAL

Momento óptimo de realización de la auditoría.

CERTIFOOD planificará la auditoría, de manera que durante la misma pueda verse la elaboración de la aceituna de mesa amparada por la marca, o parte de dicha elaboración. Para ello, el operador deberá informar a CERTIFOOD sobre cuál es su periodo de producción.

Intensidad de auditoría

Se realizará, como mínimo, una auditoría anual a cada operador de la Marca Denominación de Calidad "Aceitunas de Campo Real", auditando todos los aspectos incluidos en el documento normativo. En dicha auditoría se verificarán las características del producto final que va destinado al consumidor y las menciones incluidas en su etiquetado.

Intensidad de muestreo y toma de muestras

Durante la realización de la auditoría a cada operador, el equipo auditor muestreará un envase de producto terminado, y comprobará en él los parámetros de homogeneidad, color de los frutos, y número de frutos.

Vigencia del certificado

El certificado de la marca Denominación de Calidad "Aceitunas de Campo Real", tendrá una vigencia de 14 meses desde su fecha de expedición.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

ANEXO VI

TIERRA DE SABOR

Momento óptimo de realización de la auditoría.

En función del pliego de condiciones que se autorice para el Uso de la Marca de Garantía “Tierra de Sabor”, y del producto, el momento más óptimo para realizar la auditoría variará.

CERTIFOOD planificará la auditoría, de manera que se puedan encontrar evidencias objetivas del proceso de elaboración, las características del producto, registros y documentos. Para ello, el operador deberá informar a CERTIFOOD sobre cuál es su periodo de producción, según el producto de que se trate.

Intensidad de auditoría

Durante la auditoría anual (como mínimo), que CERTIFOOD realizará a cada operador de la Marca de Garantía Tierra de Sabor, se auditarán todos los aspectos recogidos en el pliego de condiciones correspondiente. En dicha auditoría se verificarán las características del producto final que va destinado al consumidor y las menciones incluidas en su etiquetado.

Intensidad de muestreo y toma de muestras

Según el tipo de producto y el pliego de condiciones autorizado para el uso de la Marca de Garantía Tierra de Sabor, se considerará o no necesaria la realización de toma de muestras.

Vigencia del certificado

El certificado de la Marca de Garantía Tierra de Sabor, tendrá una vigencia de 14 meses desde su fecha de expedición.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

ANEXO VII

MARCA DE GARANTÍA ACEITE DE MADRID

Momento óptimo de realización de la auditoría

CERTIFOOD planificará la auditoría a los operadores (almazaras, envasadores y distribuidores de aceite), de manera que se pueda verificar el producto terminado de la campaña en curso.

Intensidad de auditoría

Se realizará, como mínimo, una auditoría anual a cada operador de la Marca de garantía "Aceite de Madrid", para verificar los aspectos del Reglamento de uso de la Marca de Garantía "Aceite de Madrid". En dicha auditoría se verificarán las características del producto final que va destinado al consumidor y las menciones incluidas en su etiquetado.

Intensidad de muestreo y toma de muestras

En la auditoría de certificación y en las posteriores auditorías de renovación se tomará, en cada operador auditado, una muestra de aceite de uno de los lotes calificados por el operador como aptos para la Marca de Garantía "Aceite de Madrid".

Los análisis se realizarán en laboratorios externos que cumplan la normativa UNE-EN ISO/IEC 17025.

Las determinaciones que se analizarán en cada una de las muestras son las siguientes:

- Análisis físico-químico:
 - o Grado de acidez.
 - o Índice de peróxidos.
 - o Absorbancia al ultravioleta K₂₇₀.

- Análisis sensorial:
 - o Mediana de defecto.
 - o Mediana de frutado.
 - o Calificación.
 - o Frutado.
 - o Amargor.
 - o Picor.

Una vez que se obtengan los resultados analíticos del laboratorio, y a partir de los valores de amargo y picante, el auditor determinará si las diferencias entre el amargo y el picante son como máximo de tres puntos.

Todas las muestras deberán cumplir los valores establecidos para todos los parámetros, tal y como se detalla en el protocolo de la Marca.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

Vigencia del certificado

El certificado de la Marca de Garantía Aceite de Madrid, tendrá una vigencia de 14 meses desde su fecha de expedición.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

ANEXO VIII
"POLLO CERTIFICADO CRIADO EN GALICIA. CRIADO SIN TRATAMIENTO ANTIBIÓTICO. ALIMENTACIÓN 100% VEGETAL, CON UN 70% DE CEREALES, SIENDO MAÍZ EL 60%".

Momento óptimo de realización de la auditoría

CERTIFOOD planificará la auditoría con el solicitante de la certificación, de manera que se pueda verificar in situ en todos los operadores incluidos en la certificación:

- La presencia de animales y su alimentación, en el caso de las explotaciones.
- El desarrollo del sacrificio, en el caso de los mataderos.
- El desarrollo del despiece, en el caso de las salas de despiece.

Intensidad de auditoría

Se realizará, como mínimo, una auditoría anual a cada solicitante de la certificación "Pollo Certificado Criado en Galicia. Criado sin tratamiento antibiótico. Alimentación 100% vegetal, con un 70% de cereales, siendo maíz el 60%".

Se inspeccionarán las instalaciones y el proceso de los diferentes operadores con las siguientes intensidades, y empleando los siguientes tiempos:

- Sistema de gestión del titular solicitante: se auditará siempre. Se verá el sistema de autocontrol que realiza sobre sus operadores (explotaciones ganaderas y centros de sacrificio).
- Centros de sacrificio: se auditarán todos los centros dedicados a sacrificio.
- Salas de despiece: se auditarán todas las salas de despiece.
- Explotaciones ganaderas: Se auditará a \sqrt{N} (donde N es el número de explotaciones incluidas en el alcance de certificación).

Intensidad de muestreo y toma de muestras

En la auditoría de certificación y en las posteriores auditorías de renovación se tomará, en cada centro de sacrificio auditado, una muestra de canal de pollo amparada por la marca.

Los análisis se realizarán en laboratorios externos que cumplan la normativa UNE-EN ISO/IEC 17025.

La determinación que se analizará es la siguiente:

- Ausencia de antibióticos.

La muestra deberá presentar ausencia total de antibióticos para ser considerada apta.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

Vigencia del certificado

El certificado de la Marca certificación "Pollo Certificado Criado en Galicia. Criado sin tratamiento antibiótico. Alimentación 100% vegetal, con un 70% de cereales, siendo maíz el 60%" tendrá una vigencia de 14 meses desde su fecha de expedición.

	REGLAMENTO DE CERTIFICACIÓN DE MARCAS DE CALIDAD	Cód. documento: RGCE.P.33
		Edición: 16
		Fecha: 05/22

ANEXO IX

MARCA COLECTIVA PRODUCTO COOPERATIVO

Momento óptimo de realización de la auditoría

CERTIFOOD planificará la auditoría con el solicitante de la certificación, de manera que se pueda verificar in situ el cumplimiento de los valores y principios cooperativos establecidos en el documento normativo. Por ello, la inspección del modelo de gestión podrá realizarse en cualquier momento.

Intensidad de auditoría

Se realizará, como mínimo, una auditoría cada tres años a cada solicitante de la certificación "Marca Colectiva Producto Cooperativo".

No obstante, *se realizarán* controles aleatorios intermedios en el intervalo de tiempo entre las distintas renovaciones trianuales. Estos controles aleatorios *se realizarán* a una muestra de un 5% de los titulares usuarios de la marca para comprobar el cumplimiento de *unos* requisitos exigibles *concretos, establecidos en el documento normativo*.

La elección de las empresas a realizar controles aleatorios se hará en función de un análisis de riesgos, en especial de aquellas que hayan presentado desviaciones en controles anteriores.

En la auditoría se inspeccionará la sede de la cooperativa y los centros *donde se realizan actividades* con las siguientes intensidades:

- Sede de la cooperativa titular solicitante: se auditará siempre.
- Centros de *trabajo*: Se auditará *al entero superior de \sqrt{N}* (donde N es el número de *centros/instalaciones donde la cooperativa desarrolla actividades*).

Mantenimiento del certificado

Durante el periodo de vigencia del certificado el operador deberá mantener las condiciones que le permitieron obtener su certificación inicial en relación al cumplimiento de los requisitos.

Además, anualmente el operador deberá enviar a CERTIFOOD un certificado expedido por su federación autonómica correspondiente, así como cualquier otra documentación que sea necesaria.

Vigencia del certificado

El certificado de la Marca Colectiva "Producto Cooperativo" tendrá una vigencia de 3 años desde su fecha de expedición.