



hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 1 de 33

PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN

**** Esta revisión entrará en vigor el 01/01/2019.**

ELABORADO por:	REVISADO y APROBADO por:
 Fdo.: Patricia de la Torre Responsable de Calidad del Área de Control y Certificación	 Fdo.: Amaia Jauregi Jefe de Área de Control y Certificación
Fecha: 2018/11/27	Fecha: 2018/11/27

HOJA DE CONTROL DE REVISIONES

Nota: los cambios en el documento con respecto a la versión anterior se remarcán con -----.

REV.	APARTADO REVISADO	PÁGINA	FECHA DE REVISIÓN
2	1. ¿QUÉ ES ESTE DOCUMENTO?	6	2010/07/26
	2. ¿A QUIÉN AFECTA?	6	
	4. ¿QUÉ REFERENCIAS SE HAN TENIDO EN CUENTA?	7	
	5. DEFINICIONES	8-11	
	11. USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN Y REFERENCIAS A LA CONDICIÓN DE ETIQUETADOR AUTORIZADO.	24-25	
	13. COMITÉ DE SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN	26-27	
	16.2 <u>Obligaciones</u>	28-29	
3	Todo el documento	--	2011/10/17
Adaptación al cambio de nombre de la empresa			2012/06/11
4	Todo el documento	--	2014/09/26
5	Todo el documento	--	2014/12/10
6	Todo el documento	--	2015/02/16
7	5. Definiciones 6. Requisitos de los solicitantes 10. Proceso de certificación 11. Uso de la marca de certificación y referencias a la condición de etiquetador autorizado 12. Seguimiento de la certificación 16. Derechos y obligaciones 17. Retirada/ Cancelación del certificado/ Baja en los listados En todo el documento, sustitución de reclamaciones por quejas y de acciones correctoras por acciones correctivas.	9 11 19 y 23 25 27 30 31	2018/11/27

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 3 de 33

INDICE

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

1. ¿QUÉ ES ESTE DOCUMENTO?
2. ¿A QUIÉN AFECTA?
3. ¿CUÁL ES EL RESULTADO?
4. ¿QUÉ REFERENCIAS SE HAN TENIDO EN CUENTA?
5. **DEFINICIONES**
6. **REQUISITOS DE LOS SOLICITANTES**
7. **SISTEMA DE CERTIFICACIÓN**
- *AGRUPACIONES: CONDICIONES PARA OPTAR A LA CERTIFICACIÓN*
8. **DIAGRAMA DE FLUJO DE LA CERTIFICACIÓN**
9. **SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN**
 - 9.1. Envío inicial de información
 - 9.2. Presentación de la solicitud de certificación
 - 9.3. Admisión o Denegación de la solicitud
 - 9.4. Designación del/a auditor/a
10. **PROCESO DE CERTIFICACIÓN**
 - 10.1. Auditoría Previa
- *TIPOS DE INCUMPLIMIENTOS*
- *NO CONFORMIDADES GENERALES*
 - 10.2. Informe de Auditoría Previa
 - 10.3. Presentación de Acciones Correctivas y/o Alegaciones
 - 10.4. Estudio de las Acciones Correctivas
 - 10.5. Revisión
 - 10.6. Decisión de concesión del certificado
 - 10.7. Emisión del Certificado de Conformidad
 - 10.8. Listado de Etiquetadores y Operadores Autorizados
 - 10.9. Vigencia de la certificación
 - 10.10. Difusión de los certificados
11. **USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN Y DE REFERENCIAS A LA CONDICIÓN DE ETIQUETADOR AUTORIZADO**
 - 11.1. Utilización de la marca de certificación
 - 11.2. Referencia a la condición de etiquetador autorizado de productos certificados
12. **SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN**
13. **COMITÉ DE SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN**
14. **MODIFICACIONES DE LOS REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN**
15. **TARIFAS**

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 4 de 33

16. DERECHOS Y OBLIGACIONES

16.1. Derechos

16.2. Obligaciones

17. RETIRADA / CANCELACION DEL CERTIFICADO / BAJA EN LOS LISTADOS

18. RECURSOS

19. CONFIDENCIALIDAD

20. ARBITRAJE

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 5 de 33

CONDICIONES GENERALES DE LOS SERVICIOS DE CERTIFICACIÓN

*Estas condiciones son aplicables a las relaciones contractuales entre la **FUNDACION HAZI FUNDAZIOA** (en adelante FHF) y la persona o entidad que firma la solicitud de certificación (en adelante Solicitante).*

Estas condiciones, la solicitud, el Procedimiento de Certificación, los documentos normativos aplicables (reglamento del producto) y las tarifas exigibles contienen en su conjunto el acuerdo completo entre el solicitante y FHF con respecto a las actividades de certificación contratadas.

En relación con la emisión de un certificado al Solicitante, FHF desarrollará sus actividades de acuerdo con el presente Procedimiento de Certificación y, en su caso, con las condiciones de la certificación vigentes. FHF proporcionará al Solicitante copia del Procedimiento de Certificación aplicable al inicio del contrato.

Para permitir a FHF el cumplimiento de la legislación aplicable sobre salud y seguridad laboral, el Solicitante le proporcionará la información disponible sobre los riesgos conocidos o potenciales que el personal de FHF podría encontrar en las visitas que realizará a sus instalaciones. FHF asegurará que mientras su personal está en las instalaciones del Solicitante, cumplirá con todas las instrucciones del Solicitante en materia de salud y seguridad laboral

FHF mantiene la confidencialidad, en todos los niveles de su organización, de la información obtenida en el desarrollo de sus actividades con el Solicitante. Ninguna información será revelada a tercera parte a menos que exista un requerimiento legal o de ENAC proporcionando al Solicitante una copia de tal requerimiento.

Salvo otro acuerdo, el Solicitante tendrá derecho a rescindir el Contrato en cualquier momento avisando por escrito a FHF con un plazo mínimo de 30 días. Si el Solicitante rescinde el Contrato (salvo por razón de incumplimiento de sus obligaciones por parte de FHF), FHF tendrá derecho a facturar al Solicitante unos honorarios razonables, acordes a las tarifas establecidas, y los costes relacionados con el trabajo realizado para el Solicitante antes de la rescisión y, en el caso de certificación, cualquier honorario o gasto en que se incurra por la cancelación de la certificación.

Limitación de la responsabilidad.- La firma del presente contrato no vincula de modo alguno a FHF en las responsabilidades en las que pudiera incurrir el poseedor del certificado como consecuencia del incumplimiento del presente procedimiento de certificación, del Reglamento del producto y del resto de la normativa vigente.

Ante la aparición de productos no conformes, la actuación de FHF se limitará a la denegación, suspensión o retirada del certificado. El único y exclusivo responsable de que sus productos cumplan con cuanto les sea exigible es el propio poseedor del certificado (Etiquetador). Cualquier reclamación ante FHF deberá presentarse antes de los doce meses siguientes a la fecha de la realización de la actividad motivo de la reclamación. FHF no aceptará ninguna reclamación del poseedor del certificado por cualquier perjuicio que haya sufrido debido al incumplimiento, por su parte, de los requisitos establecidos para su certificación.

FHF será liberada de toda responsabilidad frente al Solicitante de toda reclamación por pérdidas, daños o gastos, a menos que la petición tenga lugar dentro de los doce meses siguientes a la fecha de la realización por parte de FHF de la actividad motivo de la reclamación o en el caso de cualquier incumplimiento alegado dentro de los doce meses siguientes a la fecha de finalización de la actividad implicada.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 6 de 33

1. ¿QUÉ ES ESTE DOCUMENTO?

Este documento establece el **sistema general de certificación** de FHF.

Los requisitos que debe cumplir el producto y su proceso de obtención se establecen en cada reglamento o documento normativo.

Este documento se completa con específicos de cada producto:

- Documento Normativo: Reglamento, Pliego de Condiciones o requisitos de cada producto.
- Procedimientos específicos (PE-CER-)
 - Requisitos de los Operadores y Etiquetadores, establecidos por el Órgano de Gestión. (PE-CER-DOC1)
 - Sistema de Certificación (PE-CER-DOC2), puede englobar:
 - o La definición o especificación de las características que se van a evaluar o de algunas de ellas.
 - o Qué actividades se llevarán a cabo en el proceso y con qué frecuencia mínima: Ensayos, mediciones, inspecciones y/o auditorías.
 - o Los criterios de aceptación de los resultados para determinar la conformidad con requisitos concretos.
 - Listado de No Conformidades. (PE-CER-DOC4)
 - Tarifas. (PE-CER-DOC6)
- En su caso: Documento Único de Marcas (DOC-MARCAS).

2. ¿A QUIÉN AFECTA?

Este procedimiento afecta a todas las personas u organizaciones que **soliciten las certificaciones (etiquetadores)** emitidas por FHF, y que soliciten ser inscritos en los registros del alcance solicitado.

También afecta a aquellos otros **operadores** que soliciten su inscripción o estén registrados, en las marcas certificadas y/o en los sistemas de certificación establecidos.

También afecta a **FHF**, ya que realizará su trabajo de acuerdo a este documento.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 7 de 33

3. ¿CUÁL ES EL RESULTADO?

El resultado del proceso descrito en este documento es una declaración de que los productos del **etiquetador** cumplen o no, con los requisitos previamente establecidos.

Si cumplen, FHF emitirá un documento formal, **certificado de conformidad**, en el que se hace referencia al producto, al responsable del mismo y al documento normativo e incluirá al titular en un Listado de Etiquetadores Autorizados. (Punto 10.8.)

En el caso de los **operadores**, si cumplen con los requisitos que les afectan en cada caso, serán homologados y se incluirán en un Listado de Operadores Autorizados. (Punto 10.8.)

4. ¿QUÉ REFERENCIAS SE HAN TENIDO EN CUENTA?

- La **Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012**, es la norma internacional que deben cumplir las entidades de certificación de producto. El cumplimiento de esta norma asegura la independencia y la competencia técnica de la certificadora y proporciona confianza en los certificados emitidos. Esta norma anula y sustituye a la UNE EN 45011:1998 y hasta el 15 de septiembre de 2015 **ha existido** un periodo transitorio entre ambas.

- El **Manual de la Calidad**

Más información sobre FHF y sus actividades en la página Web:
www.hazi.eus

- La **Legislación Vigente** aplicable, con relación al control y certificación de distintivos de calidad y origen y de menciones facultativas en el etiquetado de productos agroalimentarios pesqueros, vínicos, etc., reconocidos por las distintas Administraciones: Reglamentos (CE), Ley de Política Agraria y Alimentaria del Gobierno Vasco, etc.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 8 de 33

5. DEFINICIONES

Acción correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable y evitar su repetición.

Acreditación: El procedimiento mediante el cual un organismo autorizado (En el Estado Español: ENAC: Entidad Nacional de Acreditación) evalúa y declara formalmente que una organización es técnicamente competente para la realización de una determinada actividad de evaluación de conformidad.

Es decir, la acreditación reconoce formalmente que un organismo es competente para llevar a cabo una serie de tareas específicas.

La acreditación garantiza que los organismos acreditados de distintos países trabajan igual, reconociendo a nivel internacional los certificados emitidos.

La acreditación es la herramienta establecida a escala internacional para generar confianza sobre la actuación de un tipo de organizaciones muy determinado que se denominan de manera general Organismos de Evaluación de la Conformidad y que abarca a los Laboratorios de Ensayo, Laboratorios de Calibración, Entidades de Inspección, Entidades de Certificación y Verificadores Ambientales.

Auditor/a: persona competente, con conocimiento y habilidad suficiente para llevar a cabo una auditoría y elaborar el informe correspondiente.

Auditoría de certificación de producto: Examen metódico, independiente y documentado que se realiza para determinar si las actividades y los resultados relativos a la certificación (proceso y producto) satisfacen los requisitos previamente establecidos, y para comprobar que estos requisitos se llevan realmente a cabo y que son adecuados para garantizar en el tiempo la conformidad de los productos certificados.

Certificación de producto: Declaración de que un producto (en su más amplio sentido, incluyendo procesos y servicios) es conforme con unos requisitos establecidos en un documento normativo.

La certificación de producto es un **procedimiento voluntario**, mediante el cual una tercera parte independiente (FHF) proporciona confianza en que los productos distinguidos por el etiquetador con la marca de certificación son conformes con requisitos previamente establecidos.

Certificado de conformidad: Documento, emitido de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, que indica que se ha obtenido la adecuada confianza en la conformidad con una norma u otro documento normativo especificado, de un producto, proceso o servicio, debidamente identificado, redactado y elaborado conforme a la Norma y este Procedimiento.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 9 de 33

Concesión de la certificación: Acto de emisión del certificado de conformidad de acuerdo con las reglas de un sistema de certificación, por lo cual un organismo de certificación, tras la evaluación, concede a una persona o a un organismo el derecho de usar certificados, o marcas de certificación para sus productos, procesos o servicios de acuerdo con las reglas del esquema de certificación pertinente.

Criterios de certificación: Son los criterios establecidos previamente por la entidad de certificación y/o el titular de la marca: pueden abarcar desde los requisitos que deben cumplir los solicitantes hasta la definición de aquellos incumplimientos que darán lugar a la no concesión del certificado (No Conformidades), los criterios de aceptación de resultados de análisis, etc.

Desviación: Desviación mínima en relación con requisitos normativos, propios de la organización y/o legales; estos incumplimientos son esporádicos, dispersos y parciales y no afectan mayormente a la eficiencia e integridad del sistema.

Documento normativo: Documento que establece reglas, directrices o especifica ciertas actividades o sus resultados. Término genérico que abarca documentos tales como normas, especificaciones técnicas, códigos de buenas prácticas y reglamentos.

Entidad de Certificación / Órgano de Control: Entidad que lleva a cabo las actividades necesarias para evaluar la conformidad, con competencia técnica e independencia reconocidas, aportando las adecuadas garantías al mercado y a las partes interesadas, de que el producto distinguido cumple con los requisitos establecidos, mediante la emisión de un certificado.

Etiquetado: Etiqueta propiamente dicha así como el envase, papel envoltorio, bolsas o cualquier otro soporte que contenga información escrita o gráfica acompañando al producto en las que se vaya a incluir la marca de certificación del producto.

Etiquetador: Parte responsable de asegurar que los productos cumplen y, si aplica, continúan cumpliendo con los criterios en que se basa la certificación.

Evaluación: Suma de todas las actividades llevadas a cabo por la entidad de certificación para declarar la conformidad del producto con la norma de referencia, que suele incluir alguna o todas de las actividades siguientes: ensayos, inspección (del producto, sistema de fabricación o inspección a cargo del fabricante) y auditoría (de un sistema de gestión o calidad); como para indicar de manera genérica a alguna de ellas.

Inspección: Evaluación de la conformidad por medio de la observación y el dictamen, acompañada cuando sea apropiado por medición, ensayo, prueba o comparación de patrones.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 10 de 33

Marca de certificación: “Marca registrada” o símbolo protegido por algún otro medio que se utiliza de acuerdo con las reglas de una entidad de certificación, para indicar que se ha demostrado que existe una confianza adecuada en los sistemas gestionados por el etiquetador o que el producto cumple los requisitos de una norma establecida.

No Conformidad: Incumplimiento de un requisito normativo, propio de la organización, contractual y/o legal, que vulnera o pone en serio riesgo la integridad del sistema.

La existencia de No Conformidades supone la no concesión del certificado o la retirada del mismo, cuando éstas no sean subsanadas y no se asegure que no volverán a repetirse.

En el caso de operadores, la existencia de No Conformidades frente a los requisitos establecidos, supone la no inclusión o baja en el Listado de Operadores Autorizados.

Norma UNE-EN ISO/IEC 17065: Norma de ámbito europeo que establece los requisitos que deben cumplir las entidades que realizan la certificación de producto, base para la acreditación y para el reconocimiento mutuo a nivel internacional de las certificaciones emitidas por dichas entidades.

Marca comercial: Nombre, término, dibujo, símbolo o diseño, o combinación de ellos que vaya a utilizar el etiquetador de modo destacado en el etiquetado de sus productos y no se trate de menciones obligatorias según la legislación vigente.

Miembro de la agrupación: Operadores asociados y otros operadores con los que trabaje la agrupación que opta a la certificación, en cada uno de los eslabones de la cadena de valor del producto.

Muestra: Parte o porción extraída de un conjunto por métodos que permiten considerarla como representativa del mismo.

Operador: Agente que participa en la cadena de valor de un producto certificado y que se encuentra registrado y autorizado para llevar a cabo distintas operaciones. Puede ser individual o una agrupación.

Éstos pueden ser: productores, centros de envasado, centros de manipulación, proveedores de servicios (piensos, transporte, imprentas, etc.), centros de transformación, comercializadores mayoristas, puntos de venta, etc.).

Órgano/Entidad de Gestión *(de un distintivo de calidad agroalimentaria reconocido oficialmente):* Aquella organización legalmente constituida, que tiene como finalidad la representación, defensa, garantía, investigación, desarrollo, innovación y promoción de los productos amparados por los distintivos de calidad.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 11 de 33

En colaboración con la autoridad competente, entre sus funciones está la de gestionar los correspondientes **registros** del distintivo de calidad y garantizar el cumplimiento del documento normativo.

Nota: En los distintivos de calidad gestionados por FHF, los registros de los etiquetadores inscritos coinciden con los listados de certificados emitidos por la Entidad de Certificación y los registros de operadores inscritos coinciden con los listados de operadores homologados, por acuerdo del órgano de gestión de dichos distintivos.

Sistema de certificación: Sistema de evaluación de la conformidad que incluye la selección, determinación, revisión y certificación final como actividad de atestación.

6. REQUISITOS DE LOS SOLICITANTES

Son los requisitos específicos que establecen las entidades de gestión de los distintivos de calidad agroalimentaria a los operadores y etiquetadores que quieran ser autorizados a operar en los mismos.

En los distintivos que gestiona FHF, la parte responsable de su gestión, establece, requisitos específicos a los operadores y etiquetadores para poder inscribirse.

Estos requisitos, a efectos de visualizar todas las condiciones en un mismo cuerpo documental, se describen, para cada producto, como Procedimientos específicos (PE-CER-XX-DOCY). La evaluación del cumplimiento de dichos requisitos se incluye en las actividades de certificación, de igual modo que los del reglamento.

7. SISTEMA DE CERTIFICACIÓN

En función de las características del producto y de su proceso productivo establecidas en cada reglamento, de los distintos operadores y etiquetadores implicados, de las condiciones impuestas por el titular de la marca y/o por la legislación vigente y de la evaluación del riesgo, pueden establecerse diferentes sistemas para declarar la conformidad.

Así pues, para cada producto o grupo de productos, se establece **un Sistema de Certificación**, recogido en el procedimiento específico (PE-CER-XX-DOC2), en el que se describe:

- La definición o especificación de las características o requisitos que se van a evaluar o de algunas de ellas.
- Qué actividades se llevarán a cabo en el proceso y con qué frecuencia mínima: ensayos, mediciones, inspecciones y/o auditorías.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 12 de 33

- Los criterios de aceptación de los resultados para determinar la conformidad con requisitos concretos.

Las **actividades mínimas** que la entidad de certificación considera suficientes para evaluar y decidir con las garantías necesarias, pueden incluir:

- Revisión del sistema establecido por el solicitante (Auditoría).
- Controles administrativos en oficina.
- Inspecciones en producción (cultivos, invernaderos, cuadras, granjas, pastos, etc.).
- Inspecciones o auditorías en instalaciones propias o subcontratadas de los operadores (centros de producción, manipulación, transformación, almacenamiento, envasado, etc.).
- Controles de calidad del producto, de trazabilidad,..., pudiendo realizarse en las instalaciones del solicitante o en productos a la venta en el mercado.
- Recogida de muestras para la realización de ensayos de laboratorio.
- Visitas de control sin previo aviso.
- Otras actividades más específicas, dependiendo del producto.
- Frecuencia mínima de estas actividades.

Los resultados de todas estas actividades y, si procede, las acciones correctivas presentadas por el solicitante a los incumplimientos detectados, serán los elementos en que se basará la evaluación del auditor para que el Jefe de área conceda o no el certificado, de acuerdo con los criterios establecidos.

Una vez concedido el certificado, FHF realizará las **actividades de seguimiento** establecidas, con el fin de comprobar que se siguen cumpliendo los requisitos establecidos en el sistema de certificación.

En el caso de que el sistema admita que el solicitante de la certificación o etiquetador sea una **Agrupación**, se evaluará el sistema, estructura y recursos de la agrupación; estructura administrativa, disposición de servicios técnicos, sistema interno de control y seguimiento y resto de requisitos exigidos en la normativa y en este procedimiento.

La evaluación previa a la agrupación se completará con una **homologación a cada uno de los miembros** que quieran acogerse al sistema.

Tras la evaluación de todo el expediente, FHF decidirá la concesión del certificado a la agrupación.

Para el mantenimiento de la certificación se realizarán **auditorías** en las que se revisará el sistema establecido por la agrupación y se realizarán verificaciones de acuerdo a un plan de control anual previamente establecido.

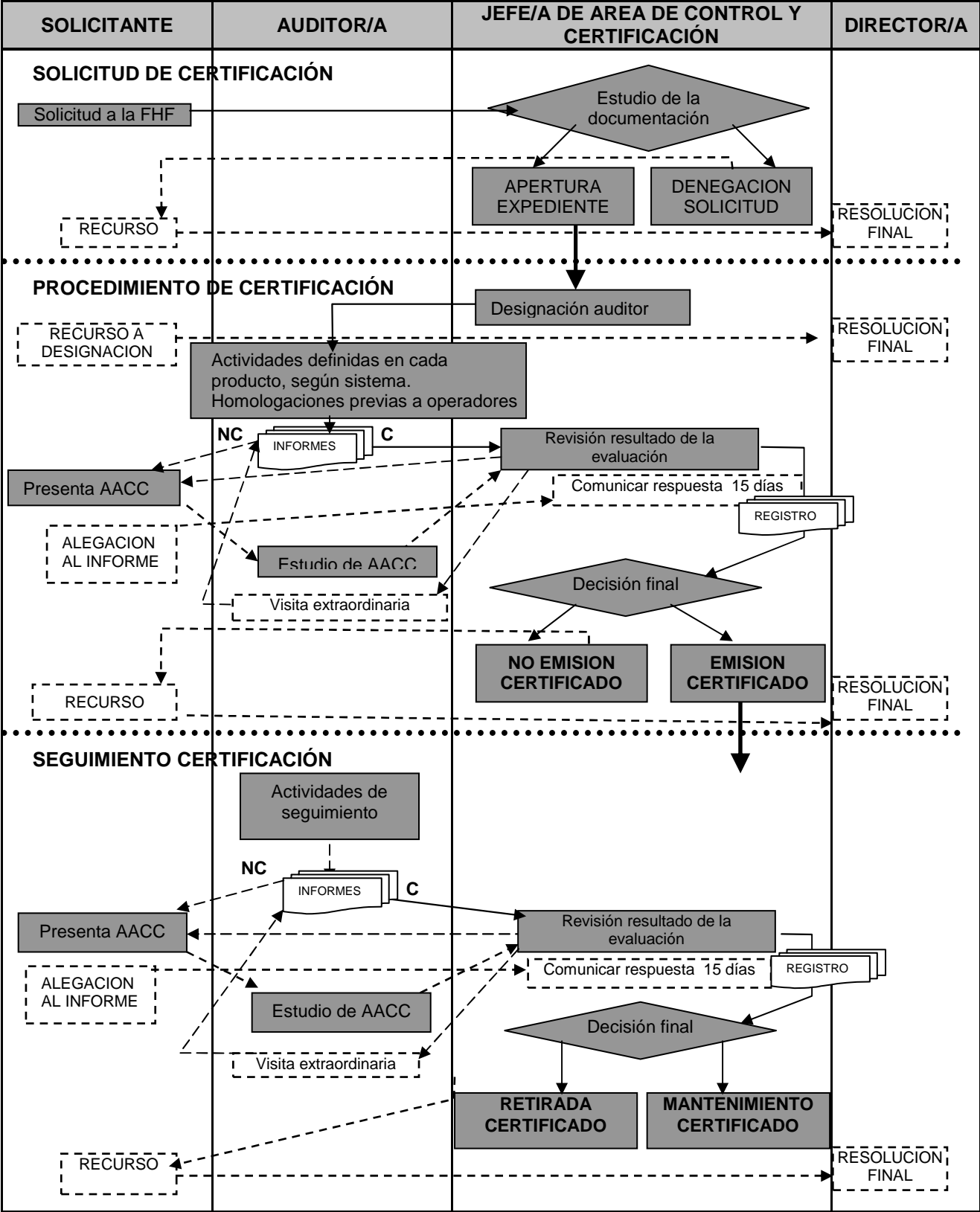
hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 13 de 33

En caso de solicitarse el registro de nuevos miembros de la agrupación, se someterán al mismo procedimiento previo de homologación individual y modificación del alcance certificado y será comunicado.

AGRUPACIONES: CONDICIONES PARA OPTAR A LA CERTIFICACIÓN

- Estar legalmente constituidas y registradas bajo cualquier forma jurídica y habilitadas para desarrollar la actividad y la representación de sus miembros.
- Considerar la agrupación como responsable (etiquetador) **del cumplimiento de la normativa en el producto certificado**. Para ello, deberá contar con una estructura administrativa documentada y en la que se identifique claramente la relación entre los miembros y la entidad. Los miembros de la agrupación deben ser los responsables legales de sus respectivos medios productivos o actividades de manipulación.
- Establecer **compromisos firmados** con cada miembro de la agrupación, incluyendo su:
 - o identificación y DNI o CIF, dirección de contacto,
 - o datos de los medios productivos y/o actividades de manipulación,
 - o compromiso de cumplimiento de los requisitos de la normativa y de los procedimientos, instrucciones técnicas y controles realizados por los servicios técnicos de la agrupación.
 - o compromiso de aceptar y facilitar el control de FHF.
 - o y, en su caso, medidas ante los incumplimientos en los que pudiera incurrir.
- **Mantener actualizado un registro de todos los miembros** de la agrupación y sus medios productivos e instalaciones.
- **Disponer de un sistema de autocontrol** y de recursos adecuados que permitan asegurar el cumplimiento de la normativa en cada uno de los miembros de la agrupación. Los resultados de estas actividades y la gestión de los incumplimientos detectados deberán quedar debidamente documentados, registrados y a disposición de FHF.
- **Nombrar** a una **persona responsable** de la gestión de la certificación en la agrupación, al **personal técnico** acreditado para prestar servicio técnico a los miembros de la agrupación y al **personal responsable del sistema de gestión de la calidad** y realización de auditorias e inspecciones internas.
- **Disponer de un sistema de gestión de reclamaciones**, con procedimientos documentados y disponibles para los clientes.

8. DIAGRAMA DE FLUJO DE LA CERTIFICACIÓN



hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 15 de 33

9. SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN

9.1. Envío inicial de información

FHF enviará al solicitante toda la información necesaria para que pueda conocer todos los requisitos antes de formalizar la solicitud: Normativa, Procedimiento de Certificación, Tarifas, etc. Dichos documentos se podrán facilitar en mano, por correo postal, por correo electrónico, etc. En cualquier caso, el PG-CER-01 y el Reglamento son públicos y están disponibles en la página web.

9.2. Presentación de la solicitud de certificación

La solicitud de certificación deberá ser cumplimentada y firmada por el etiquetador o sus representantes legales, en la cual declara tener conocimiento del sistema de certificación y de sus derechos y obligaciones, comprometiéndose a cumplir el Reglamento del producto y el Procedimiento de Certificación.

Junto con esta solicitud, se deberán proporcionar, al menos, los siguientes datos:

- Datos identificativos de los etiquetadores y operadores y su condición jurídica.
- Justificación de la condición de etiquetador según lo definido en el sistema de certificación (PE-CER-DOC2).
- Interlocutor con FHF del etiquetador.
- Datos de los medios productivos y/o instalaciones.
- En su caso, marca/s comercial/es con la que se va a identificar el producto certificado.
- Alcance de la certificación solicitada.
- En su caso, otros productos que elabora o envasa, acuerdos con otros operadores y volúmenes de producción.
- En su caso, nombre del técnico que realiza los autocontroles o seguimiento técnico.
- Compromiso expreso de que se permitirá a FHF realizar aquellas comprobaciones en los Registros Oficiales (Diputaciones Forales, Gobierno Vasco,...), que tengan que ver con la certificación solicitada.
- En el caso de **Agrupaciones**, además:
 - o Datos de registro de todos los miembros de la agrupación tanto del titular como de los medios productivos o de manipulación.
 - o Acuerdo con los miembros en el que se recoja el compromiso de cumplir con los requisitos recogidos en la normativa y en este procedimiento, compromiso de colaboración con los auditores externos, compromiso de facilitar los volúmenes de certificación y

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 16 de 33

de registrar y notificar cualquier incidencia de trabajo al responsable de la agrupación.

9.3. Admisión o denegación de la solicitud

Una vez recibida la solicitud oficial, FHF llevará a cabo una revisión de la solicitud con objeto de comprobar que:

- El alcance y demás requisitos de la certificación están claramente definidos y documentados.
- La información suministrada es veraz, completa y adecuada.
- El solicitante ha entendido con claridad los requisitos exigidos.

FHF podrá denegar solicitudes de certificación si:

- Se comprueba que el solicitante no está en condiciones, en función del alcance solicitado, de ser evaluado.
- No realiza ninguna actividad con relación a dicho alcance.
- No aporta la documentación necesaria.
- Presenta datos falsos.
- No existe, al menos, un operador homologado/autorizado en cada uno de los eslabones de la cadena.
- Al solicitante se le hubiera dado de baja en los registros de la marca y no hubiera transcurrido el plazo señalado para volver a solicitarlo (Punto 17).
- El solicitante haya promovido, participado o apoyado campañas o declaraciones cuyo fin haya sido el desprestigio de la marca o de la propia entidad de certificación.
- Considera que no tiene los medios y experiencia suficientes.

Si se cumplen los criterios para admitir la solicitud se abrirá el expediente de certificación que incluirá toda la documentación generada hasta el momento.

En el caso de que la decisión de el/la Jefe/a de Área de Control y Certificación sea la de denegar la solicitud, se lo comunicará al interesado, y se archivará toda la documentación generada.

Ante esta decisión el solicitante podrá presentar recurso de acuerdo a lo establecido en este procedimiento.

9.4. Designación del auditor/a

Con la apertura del expediente el/la Jefe/a del Área de Control y Certificación asignará un auditor/a cualificado/a el/la cual se pondrá en contacto con el solicitante y concertará las fechas de visita.

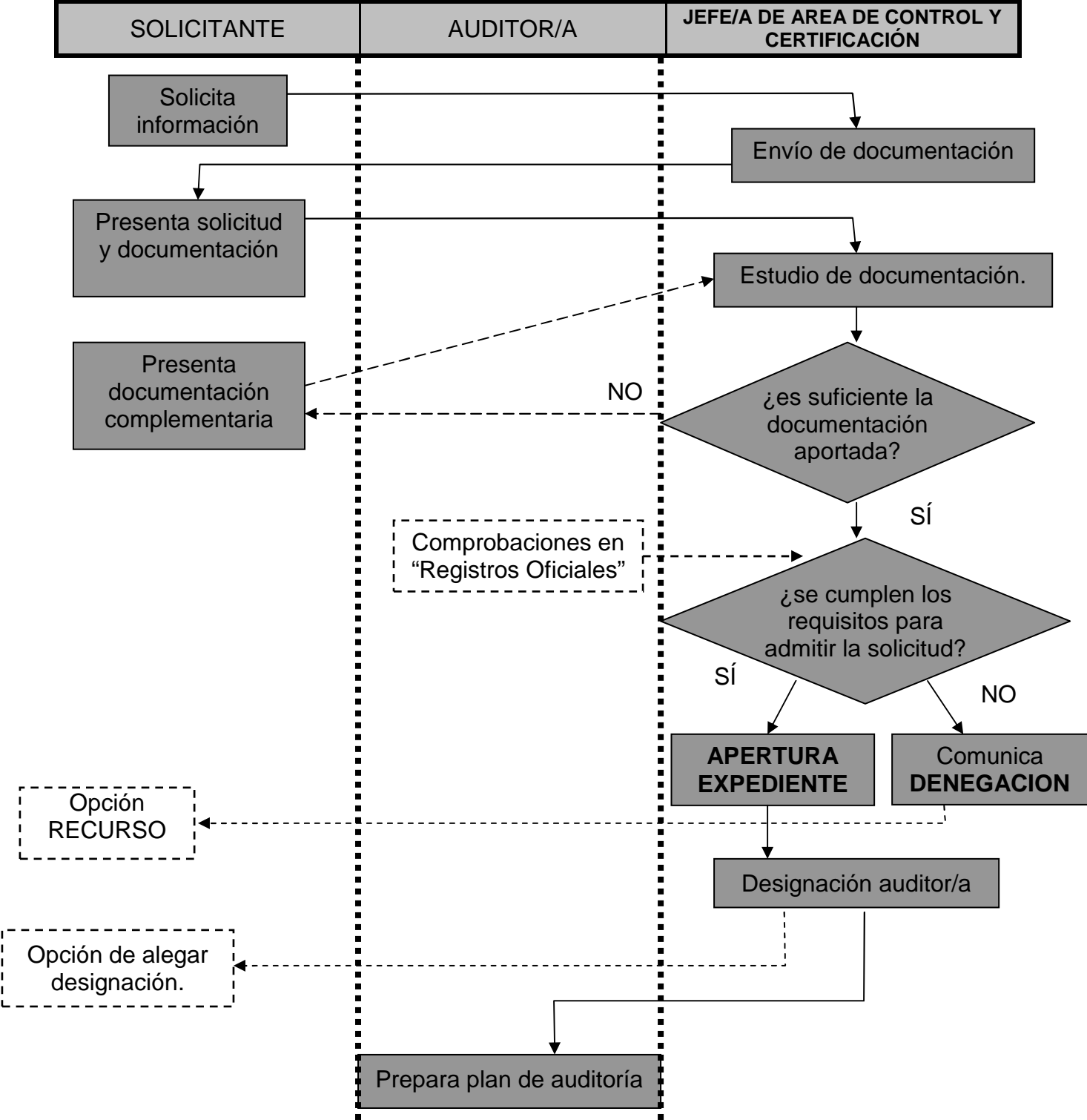
hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 17 de 33

El solicitante, podrá presentar alegaciones a dicha asignación, exponiendo ante el/la Jefe/a del Área de Control y Certificación las causas de la recusación.

El/la Jefe/a del Área de Control y Certificación, junto con el/la Director/a, decidirá si los motivos de recusación son procedentes y, en tal caso, asignarán a otro/a auditor/a o equipo auditor.

La secuencia de actividades y los responsables de las mismas se resumen en el siguiente esquema:

SOLICITUD DE CERTIFICACIÓN



hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 19 de 33

10. PROCESO DE CERTIFICACIÓN

Previamente a la concesión del certificado se realizará una visita de auditoría de homologación al etiquetador (en adelante, auditoría previa).

10.1 Auditoría previa

El proceso se inicia con la notificación, por parte del auditado, de los operadores registrados implicados en el proceso con los que va a trabajar.

En el caso de que éstos no estén registrados deberá haber una solicitud de inscripción en los registros de operadores para iniciar la visita de homologación de esos operadores.

FHF establecida la fecha de auditoría previa al solicitante de la certificación y la fecha de visita de homologación a los operadores no registrados, en fase de producción, en fase de elaboración, etc. FHF no iniciará el proceso hasta que considere que hay suficientes parámetros auditables. (Por ejemplo, cultivos, productos de temporada, etc.)

Según el producto y su sistema de certificación, se comprueba el grado de cumplimiento de los requisitos aplicables, definidos en el documento normativo (Reglamento técnico, pliego de condiciones, etc.) y en los procedimientos específicos de producto (PE-CER-).

Las verificaciones se realizarán en la propia visita y/o podrán ser apoyadas por informaciones de bases de datos u otros documentos presentados previamente y/o informes de ensayos realizados en laboratorios; éstos deberán estar acreditados en el cumplimiento de los requisitos de la norma UNE EN 17025.

El auditor/a dejará a los etiquetadores y operadores una copia del acta de incumplimientos, firmada por el interlocutor en la visita y por él mismo. La firma del interlocutor no supone la aceptación del contenido, tan solo su conocimiento y la testificación de la visita realizada.

Para los operadores con los que va a trabajar el etiquetador y a los que se ha realizado la visita de homologación, se elaborará y firmará un informe, y en su caso, se pedirán las acciones correctivas que serán valoradas. Si cumplen con los requisitos que les afectan en cada caso, serán homologados y se incluirán en un Listado de Operadores Autorizados. (Punto 10.8.)

Cuando haya al menos, un operador autorizado en cada uno de los eslabones de la cadena de valor del producto, se continuará con el proceso de auditoría previa del etiquetador.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 20 de 33

TIPOS DE INCUMPLIMIENTOS EN LA AUDITORÍA

En un Informe de Auditoría, las **No Conformidades** son aquellos incumplimientos que deben ser resueltos y existir evidencias de su resolución o, en caso contrario, darán lugar al cierre del proceso de certificación.

En cada producto se establecerán las No Conformidades en un procedimiento específico denominado "**Listado de No Conformidades**" (PE-CER-XX-DOC4).

En todas las certificaciones de producto que emite FHF serán **SIEMPRE** consideradas como **NO CONFORMIDADES GENERALES**, las siguientes:

- **No contar con los permisos oficiales** para desarrollar la/s actividad/es (por ejemplo: no contar con el Registro Sanitario, no estar dado de alta como explotación agraria, etc.).
- **No estar registrado** ni haberlo solicitado a la Entidad Gestora de la Marca, por ejemplo: no estar registrado en la entidad que gestiona la marca, en una Denominación de Origen, etc.
- La **inexistencia de operadores homologados** en un punto del proceso.
- La **ausencia de evidencias (apuntes, documentos, registros, ...)** en las que comprobar el cumplimiento de los requisitos.
- **Evidencias de falsedad en los documentos** auditados.
- Evidencias de que, a sabiendas, se ha certificado con la marca de certificación producto no conforme.
- Evidencias de que, a sabiendas, se han incumplido requisitos relevantes del documento normativo, como por ejemplo: zonas geográficas no permitidas, de razas, variedades o especies no permitidas, tratamientos no autorizados,....
- **No colaboración u obstrucción** en las tareas de auditoría.

Las **DESVIACIONES** son aquellos incumplimientos que, si bien no requieren la presentación de acciones correctoras, deben ser corregidos y no suponen a priori el cierre del proceso. La no corrección de las desviaciones puede dar lugar a una No Conformidad.

10.2 Informe de auditoría previa

Una vez realizada la visita y, si fuera el caso, recibidos los informes de ensayo de las muestras recogidas durante la misma, el auditor/a elaborará y firmará el Informe de Auditoría Previa:

- si carece de No Conformidades, el Jefe de área de Control y Certificación revisará la documentación y los resultados relacionados con la evaluación según punto 10.5.
- si el informe contiene No Conformidades, el auditor solicitará acciones correctivas según punto 10.3.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 21 de 33

10.3 Presentación de Acciones Correctivas y/o Alegaciones

Ante un Informe que contenga incumplimientos el solicitante tendrá un plazo de 15 días hábiles, para presentar ante FHF las acciones correctivas que considere oportunas o, en su caso, alegaciones al mismo.

La presentación de acciones correctivas ante una No Conformidad deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Análisis de las causas que han provocado la No Conformidad.
- Estudio de la influencia de la No Conformidad sobre el sistema de elaboración del producto: procesos afectados y extensión (volúmenes afectados).
- Proposición de acciones correctivas, encaminadas a evitar la repetición en el tiempo (próxima campaña) de la No Conformidad.
- Evidencias de que se han tomado acciones correctivas o que los incumplimientos están corregidos.

Ante la presentación de una **queja** sobre el resultado de la visita, ésta será tratada según el Manual de la Calidad, o por el Jefe de área de Control y Certificación revisando la documentación y los resultados relacionados con la evaluación y se declarará, tras su estudio:

- si es procedente continua el proceso de certificación en el punto 10.5.
- si no es procedente continua el proceso de certificación en el punto 10.4

En cualquiera de los estos casos, se responderá al reclamante en un plazo no superior a 15 días hábiles.

10.4 Estudio de las Acciones Correctivas

Ante la presentación de acciones correctivas el/la auditor/a realizará y firmará el Informe de valoración de acciones correctivas, considerándolas como correctas o no correctas.

El Jefe de área de Control y Certificación revisará la documentación y los resultados relacionados con la evaluación, pudiendo en su caso, solicitar:

- acciones correctivas complementarias continuando en el punto 10.3
- una visita extraordinaria para comprobar la implantación real de las medidas adoptadas continuando el proceso según el punto 10.1.

10.5 Revisión de los resultados de la evaluación

La solicitud de certificación, los resultados de las visitas de homologación, el informe de auditoría previa, los informes de ensayo, las acciones correctivas o

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 22 de 33

alegaciones presentadas y, en su caso, el informe de la visita extraordinaria, y cualquier otra documentación que se establezca serán revisados por el/la Jefe/a del Área de Control y Certificación, que lo registrará con su firma y fecha para tomar una decisión.

10.6 Decisión de concesión del certificado

El/la Jefe/a del Área de Control y Certificación tomará la decisión, en un plazo no superior a 2 meses a partir de la firma del Informe de Auditoría Previa, siempre que no medien circunstancias que pudieran retrasar esta decisión, de conceder o no el certificado de conformidad, e incluir o no en el Listado de Etiquetadores Autorizados, (punto 10.8).

FHF enviará una carta en la que se comunique al etiquetador dicha decisión final por correo postal certificado o por correo electrónico solicitando la confirmación de entrega y lectura del mensaje.

Si la decisión fuera favorable o si el solicitante estuviera de acuerdo con su denegación, ésta será definitiva, procediéndose en el primer caso a la emisión del certificado/inclusión en los listados y, en segundo, al archivo del expediente.

Si el solicitante disintiera con el acuerdo adoptado podrá, en un plazo no superior a 20 días hábiles, presentar un recurso por escrito ante el/la Director/a (Punto 18). Éste/a, una vez valorada toda la documentación, adoptará una decisión, la cual será comunicada.

Contra las decisiones del el/la Director/a no cabrá recurso alguno, dentro del sistema de certificación.

10.7 Emisión del Certificado de Conformidad

Si la decisión es favorable, el Jefe/a de área de Control y Certificación emitirá un certificado que será remitido al etiquetador.

Dicho certificado contendrá, al menos, la siguiente información:

- Número del Certificado
- Identificación del etiquetador (persona física o jurídica) y dirección completa de la misma.
- Alcance de la certificación concedida:
 - Tipo de etiquetador.
 - Los productos certificados.
 - Las normas frente a las cuales se haya certificado (con fecha de publicación), especificando, si procede, las aplicables al etiquetador en cuestión.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 23 de 33

- El sistema de certificación aplicable. (Inspección, auditoría y/o ensayos) y Procedimiento General de Certificación.
- La fecha (en la que se otorga) de la certificación. Esta fecha no debe ser anterior a la fecha en la que se toma la decisión.
- Periodo de vigencia o plazo de expiración.
- La firma de el/la Jefe/a de Área de Control y Certificación.
- El nombre y dirección de la Entidad de Certificación.
- Referencia a la acreditación de ENAC, cuando proceda y la Norma.

10.8 Listado de Etiquetadores y Operadores Autorizados

FHF dispondrá de un Listado de Etiquetadores Autorizados actualizado y de un Listado de Operadores Autorizados actualizado.

En el caso de las marcas gestionadas por FHF y de acuerdo con el Manual de Calidad y procedimientos, los registros de los etiquetadores inscritos coinciden con los listados de certificados emitidos por la Entidad de Certificación (Listado de Etiquetadores **autorizados**) y los registros de operadores inscritos coinciden con los listados de operadores homologados (Listado de Operadores **autorizados**).

10.9 Vigencia de la certificación

La vigencia del certificado será indefinida mientras se mantengan las condiciones en las que éste se ha concedido.

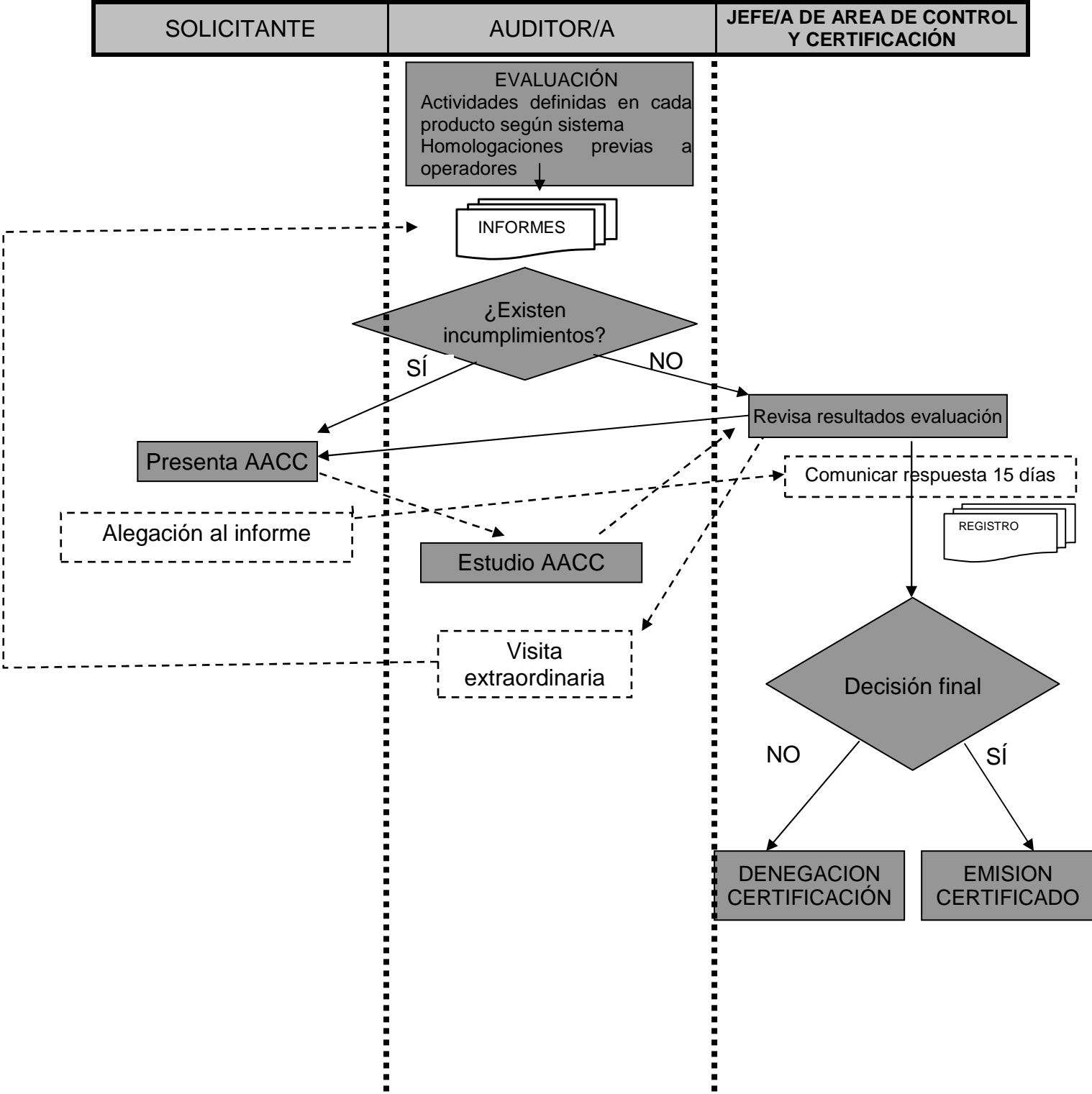
10.10 Difusión de los certificados

FHF mantendrá disponible un listado de los etiquetadores a los que se les ha concedido el certificado, así como de aquellas certificaciones retiradas; en el caso de que la retirada del certificado sea voluntaria, esta circunstancia se reflejará en dichos listados.

El directorio de los certificados es público de acuerdo con los requisitos aplicables. Si el etiquetador no desea que FHF haga publicidad propia de su certificación, deberá comunicarlo por escrito antes de la emisión del certificado.

La secuencia de actividades y los responsables de las mismas se resumen en el siguiente esquema:

PROCESO DE CERTIFICACIÓN



hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 25 de 33

11. USO DE LA MARCA DE CERTIFICACIÓN Y REFERENCIAS A LA CONDICIÓN DE ETIQUETADOR AUTORIZADO

El objeto de este apartado es definir los requisitos para la utilización de las marcas de certificación de producto, así como las condiciones a tener en cuenta para hacer referencia a la condición de etiquetador de productos certificados.

11.1 Utilización de la marcas de certificación

Las marcas de certificación pueden o no ser propiedad de FHF.

Las **marcas de certificación propiedad de FHF** son marcas de garantía y están inscritas en el Registro Oficial de Marcas y Patentes, por lo que su utilización sólo puede hacerse en las condiciones previstas en los documentos aplicables al proceso de certificación.

Estas etiquetas no son reutilizables por lo que no se permite una segunda utilización.

Todos los etiquetadores autorizados por FHF tendrán el derecho y obligación de marcar los productos amparados por la certificación con las marcas respectivas aprobadas por FHF, haciendo uso para ello de los modelos de etiquetas o precintos definidos por la propia FHF.

Las respectivas marcas de certificación de producto sólo podrán ser utilizadas por etiquetadores autorizados para las mismas, en los productos amparados por cada tipo de certificación y en las condiciones definidas.

Cuando un etiquetador sea suspendido o pierda la autorización de FHF, deberá abstenerse de utilizar las marcas definidas mientras dure dicha suspensión.

Las condiciones para la utilización de las diferentes marcas de certificación, así como los formatos de las mismas y sus características, están definidas en el “Documento Único de Marcas” (DOC-MARCAS) y en documento “Formatos, envases y etiquetas” de cada producto (PE-CER-XX-DOC5).

Cuando las **marcas de certificación no sean propiedad de FHF** y esta actúe como Entidad de Certificación de Producto, el propietario o gestor de la misma es quien establece las condiciones de uso de la marca y de sus etiquetas.

11.2 Referencia a la condición de etiquetador autorizado de productos certificados

Todos los etiquetadores de productos certificados autorizados por FHF, tienen el derecho a hacer referencia a dicha autorización, exclusivamente en relación

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 26 de 33

al alcance definido en la misma.

Si algún etiquetador quiere hacer referencia a la Entidad de Certificación en un producto comercializado o en otros soportes distintos al certificado emitido, éste deberá presentar una solicitud previa y contar con la aprobación expresa de FHF.

En ningún caso se permitirá reproducir o utilizar el logotipo de FHF fuera del propio certificado.

FHF velará por el buen uso que hagan los etiquetadores tanto de los certificados, como de su condición de etiquetador autorizado.

En caso de incumplimiento de las condiciones previstas, FHF se reserva el derecho de actuar según crea más conveniente para proteger la buena imagen de sus marcas de certificación, así como los derechos de los demás etiquetadores autorizados.

12. SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

FHF establecerá las actividades de seguimiento para garantizar que se siguen cumpliendo los requisitos evaluados previamente.

Se establecerá un Plan de Control, en el que se contemplarán las actividades a realizar en operadores y etiquetadores registrados.

Dependiendo del producto, las actividades de seguimiento podrán ser, entre otras, las siguientes:

- Comprobaciones periódicas de las informaciones existentes en las distintas bases de datos u otros documentos presentados previamente. Renovación del registro sanitario, registro de nuevas parcelas, declaraciones, etc.
- Visitas periódicas de auditoría.
- Visitas de inspección sin previo aviso.
- Toma de muestras y análisis de las mismas en todas o algunas de las fases del proceso de obtención.
- Toma de muestras y análisis de productos etiquetados.
- Comprobaciones de la correcta utilización de menciones relativas a la marca y/o a la Entidad de Certificación.
- Controles sobre la trazabilidad del producto.
- Estimaciones de producción: cosecha, escandallos, etc.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 27 de 33

Los objetivos de las actividades de seguimiento son verificar:

- El mantenimiento de los requisitos de la certificación.
- La implantación y eficacia de las acciones correctivas propuestas durante el proceso de auditoría previa.
- Las modificaciones de los datos aportados por los etiquetadores.
- El buen uso de las menciones en los productos certificados
- Las reclamaciones recibidas sobre el producto.

El proceso de seguimiento de la certificación continuará según se describe en el punto 10.1, verificando el cumplimiento de los requisitos que apliquen.

Una vez finalizadas las actividades de seguimiento aplicables en cada caso, el auditor/a elaborará y firmará un Informe de Auditoría de Seguimiento.

Desde este momento, se procederá según lo descrito desde el punto 10.2 al 10.5. del presente documento. A la vista de la revisión, el/la Jefe/a de Área de Control y Certificación decidirá el mantenimiento o retirada del certificado y actualización de los listados, hechos que serán comunicados al operador y/o etiquetador, **al menos una vez al año**, mediante carta certificada o correo electrónico solicitando la confirmación de entrega y lectura del mensaje.

13. COMITÉ DE SEGUIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

Con el fin de garantizar la independencia e imparcialidad de las actuaciones de FHF en materia de certificación, FHF es supervisada periódicamente por un Comité de Seguimiento de la Certificación, cuya composición y funciones están recogidas en el RG-COM-CER.

14. MODIFICACIONES DE LOS REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN

Las modificaciones de los requisitos de la certificación pueden derivarse de:

- Cambios en los Reglamentos del producto (documentos normativos).
- Otros cambios normativos o legislativos.
- Acuerdos del gestor o propietario de la marca.
- Cambios en el sistema de certificación de FHF.
- Cambios en los datos registrales de los etiquetadores y operadores.

Dependiendo de los casos, será la autoridad competente o el propietario de la marca los que determinen la entrada en vigor y, en su caso, el periodo transitorio de adecuación a la nueva normativa por parte de los etiquetadores y operadores afectados.

En caso de modificaciones en el sistema implantado por FHF para la concesión, mantenimiento o retirada de la certificación, el/la Jefe/a de Área de

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 28 de 33

Control y Certificación será el responsable de hacer llegar a los etiquetadores y operadores y resto de partes afectadas la nueva revisión del Procedimiento de Certificación o de otros documentos del sistema.

También será responsable de establecer, si procede, un periodo transitorio durante el cual los etiquetadores y operadores afectados puedan adecuarse a los nuevos requisitos.

En el caso de cambios en los datos registrales notificados por los etiquetadores y operadores en los que se de cuenta de variaciones que tengan que ver con el alcance, nuevas bajas y altas en el caso de las agrupaciones, cambios importantes en las instalaciones o en los sistemas, etc., el/la Jefe/a de Área de Control y Certificación estudiará la documentación remitida, tomando una decisión respecto al mantenimiento o retirada del certificado, la posibilidad de una visita extraordinaria, etc.

En el caso de cambios en la identidad legal de los etiquetadores y/o operadores sin que varíe el resto de información suministrada, se estudiará la posibilidad de transferencia del certificado.

15. TARIFAS

Las tarifas vigentes aplicables a cada producto estarán disponibles en los procedimientos específicos correspondientes (PE-CER-DOC6).

16. DERECHOS Y OBLIGACIONES

16.1 Derechos:

- A la confidencialidad de toda la información suministrada, excepto en los casos descritos en este procedimiento.
- Hacer uso, si procede, de la marca de certificación del modo establecido.
- Hacer referencia a su condición de certificado de la manera definida en este documento.
- Reclamar contra los servicios prestados en materia de certificación.
- Recibir cualquier información relevante, en especial la relativa a los cambios que pudieran hacerse en el sistema de certificación establecido.
- Ser incluido en el Listado de Etiquetadores u Operadores Autorizados.
- Mantener el registro de los etiquetadores y operadores hasta que manifiesten su voluntad de darse de baja, siempre que cumpla con los criterios del sistema de certificación.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 29 de 33

16.2 Obligaciones:

- Cumplir los requisitos de certificación, incluyendo la implementación de los cambios adecuados cuando los comunique el organismo de certificación. Si la certificación se aplicase a la producción en curso, asegurarse que el producto certificado continúa cumpliendo con los requisitos del mismo.
- Tomar las medidas necesarias para:
 - Realizar la evaluación y la vigilancia, incluyendo las disposiciones para examinar la documentación y los registros, y tener acceso al equipo, las ubicaciones, las áreas, el personal y los subcontratistas;
 - Investigar las quejas;
 - La participación de observadores, si es aplicable.
- Hacer declaraciones sobre la certificación coherentes con el alcance de certificación.
- No utilizar la certificación de producto de manera que ocasione mala reputación para el organismo de certificación, y no hacer ninguna declaración relacionada con la certificación de producto que pueda considerarse engañosa o no autorizada.
- Inmediatamente después de suspender, retirar o finalizar la certificación, dejar de utilizarla en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella y emprender las acciones exigidas por el esquema de certificación y cualquier otra medida que se requiera.
- En caso de producirse, suministrar a otros copias de los documentos de certificación en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación.
- Cumplir con los requisitos del organismo de certificación o los especificados por el esquema de certificación, al hacer referencia a su certificación de producto en medios de comunicación tales como documentos, folletos o publicidad.
- Cumplir con todos los requisitos que pueda estipular el esquema de certificación con relación al uso de las marcas de conformidad y a la información relacionada con el producto.
- Conservar un registro de todas las quejas conocidas con respecto al cumplimiento de los requisitos de la certificación y poner tales registros a disposición del organismo de certificación cuando se le solicite, y
 - Tomar las acciones adecuadas con respecto a tales quejas y deficiencias que se encuentren en los productos que afectan a la conformidad con los requisitos de la certificación.
 - Documentar las acciones realizadas.
- Informar al organismo de certificación, sin retraso, acerca de los cambios que puedan afectar a su capacidad para cumplir con los requisitos de la certificación.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 30 de 33

- Si procede, y con relación a las marcas comerciales, cumplir lo establecido en las normas de la entidad de gestión. En el caso de las marcas que gestiona FHF el Documento Único de Marcas, (DOC-MARCAS).
- Abonar las tarifas aplicables.
- Permitir el libre acceso a sus instalaciones y cooperar con el personal auditor/a autorizado por FHF, aportando toda aquella información que le sea requerida.
- Permitir el acceso de los datos contenidos en los registros oficiales, con relación a la certificación solicitada.
- En el caso de que el propio etiquetador gestione las etiquetas/envases certificado deberá:
 - Notificar el pedido realizado: cantidad y numeración (si procede)
 - En el caso de que no estén numeradas, establecer un sistema que garantice la trazabilidad de las mismas.
 - Adjuntar el albaran de pedido.
 - Facilitar estos registros con la frecuencia establecida.
- En el caso de que en las etiquetas de certificación se realicen cambios en el diseño o se produzcan otras circunstancias como impagos, las etiquetas se deben retirar y devolver a la entidad de gestión.

17. RETIRADA/ CANCELACION DEL CERTIFICADO/ BAJA EN LOS LISTADOS

En los siguientes casos:

- A) Cuando los etiquetadores y los operadores lo soliciten por escrito.
- B) Cuando el/la Jefe/a de Área de Control y Certificación decida que procede la retirada del mismo por modificaciones del alcance.
- C) Como medida ante incumplimientos de los requisitos, en cualquiera de los siguientes casos:
 - No Conformidades sin resolver o sin vías de resolución.
 - Mal uso o abuso del certificado: utilización incorrecta de las menciones aprobadas, hacer referencias distintas del alcance concedido.
 - Reiteraciones de incumplimientos: ineficacia de las acciones correctivas propuestas.
 - Si aplica, impago de las tarifas.
 - Quiebra o liquidación de la explotación, empresa o agrupación beneficiaria de la certificación.
 - Cualquier actuación que vaya en contra de la imagen del producto y de la propia FHF.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 31 de 33

A la hora de tomar la decisión de retirada del certificado, cancelación o baja en los listados como consecuencia de incumplimientos, se tendrán en cuenta las siguientes circunstancias:

- Que los defectos sean subsanados en los plazos señalados.
- Que se considere que haya existido mala fe o no.
- Que se produzcan reiteraciones.
- Que se deriven perjuicios para la imagen de la marca.
- Que se deriven perjuicios para el consumidor.

La decisión sobre la retirada del certificado, cancelación o baja en los listados será tomada por el/la Jefe/a de Area de Control y Certificación.

Para que sea efectiva, será necesario una comunicación al titular y darle audiencia, si así lo solicita, en un plazo no superior a 1 semana desde la comunicación, siempre que no medien circunstancias que pudieran retrasarlo.

Tras ésta, el/la Jefe/a de Area de Control y Certificación ratificará su decisión o, por el contrario, podrá decidir mantener el certificado, incrementar las visitas de control, establecer planes específicos, etc.

En el caso de marcas gestionadas por FHF, la retirada de certificado implica la prohibición de suministrar producto certificado y de hacer alusión alguna a la marca de certificación y en este caso, el etiquetador deberá devolver todos aquellos identificativos y etiquetas que obren en su poder y retirar todos los elementos identificativos de la marca de los puntos de venta, soportes publicitarios, catálogos, etc. FHF dará la baja en los listados a los etiquetadores y a los operadores, reservándose el derecho a dar publicidad de dichas bajas y sus causas.

El etiquetador no podrá volver a presentar la solicitud, una vez retirado el certificado y resueltos los recursos y apelaciones que pudieran dar lugar, hasta transcurrido al menos un año desde la retirada.

Se respetará este mismo plazo en caso de baja en los listados de otros operadores.

18. RECURSOS

Contra la decisión adoptada por el/la Jefe/a de Area de Control y Certificación de no conceder /retirar el certificado tras la auditoría previa, así como contra las medidas ante incumplimientos, contempladas en el apartado anterior, se podrán interponer recursos ante el/la Director/a.

La presentación de un recurso no supondrá la suspensión de las medidas adoptada.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 32 de 33

Los recursos deberán ser presentados en un plazo máximo de 20 días hábiles, a partir de la resolución negativa de la solicitud o de la notificación de la retirada del certificado.

El/la Director/a, ante los recursos presentados podrá considerar la conveniencia de:

- Dar vista oral al interesado o su representante legal.
- Devolver el expediente a el/la Jefe/a de Area de Control y Certificación para que ratifique, amplíe, corrija o compruebe los extremos que considere oportunos.

El/la Director/a dictará resolución definitiva dentro de los 30 días siguientes a la fecha de la presentación del recurso.

Así mismo, el/la Director/a pondrá a disposición del Comité de Seguimiento de la Certificación toda la documentación generada e informará a sus miembros de las resoluciones adoptadas, en la primera reunión que se celebre tras dichas resoluciones.

19. CONFIDENCIALIDAD

La información recibida por FHF en el proceso de evaluación, tanto en la solicitud como a lo largo de todo el proceso será tratada a todos los efectos como confidencial.

FHF garantiza el pleno cumplimiento de la normativa de Protección de Datos de Carácter Personal.

No se utilizará ninguna información relativa a los clientes sin su autorización expresa, salvo con fines estadísticos o por requerimiento legal.

Lo anterior no impide la publicación de listados de los certificados emitidos, bien con fines informativos o de promoción de la marca de certificación.

En casos de retirada de certificado, en los listados se podrá especificar la causa de la retirada de los certificados, en el caso de que ésta sea voluntaria o por cese de actividad.

Si algún etiquetador, una vez le sea retirado el certificado, continúa haciendo referencia a su condición de certificado o continúa utilizando la marca de certificación, FHF se reserva el derecho de publicar o difundir su condición de desautorizado, de la manera y forma que estime oportuna, sin perjuicio de las acciones legales que pueda ejercitar.

En cualquier caso, FHF permitirá el acceso a sus registros y archivos al personal de la autoridad competente, que en el cumplimiento de sus funciones, deba hacer cualquier comprobación razonable.

hazi	PROCEDIMIENTO GENERAL DE CERTIFICACIÓN	PG-CER-01
		Revisión 7
		Página 33 de 33

20. ARBITRAJE

Sin perjuicio del sistema de reclamaciones y recursos establecido en este procedimiento, las partes intervinientes acuerdan que todo litigio, discrepancia, cuestión o reclamación que se derive de este documento se resolverá definitivamente ante la Corte de Arbitraje de la Cámara de Comercio, Industria y Navegación de Bilbao, a la que se encomienda la administración del arbitraje y la designación del árbitro según su Reglamento y Estatutos. Igualmente las partes hacen constar expresamente su compromiso de cumplir el laudo arbitral que se dicte.

Para acudir al Sistema Arbitral mencionado se deberán haber agotado previamente las vías establecidas en este procedimiento.