



## Carta de Servicios del CAECV Compromiso con la Calidad

*La "Carta de Servicios" muestra el compromiso por la calidad y por un estilo de trabajo diferente orientado a servir al operador y usuario de la mejor manera posible. Aplicar el concepto de calidad a la gestión del servicio ofrecido por el CAECV significa apostar por incrementar la eficiencia y garantizar los derechos que tienen los usuarios.*

*La presente "Carta de Servicios" informa de los servicios que ofrece el CAECV, las garantías de calidad que asumimos y los compromisos que adquirimos con los usuarios. Sus comentarios sobre los aspectos positivos y negativos de nuestra labor nos ayudarán a ajustar nuestras prestaciones a sus demandas.*

### 1. ¿Qué es el CAECV?

El Comité d'Agricultura Ecològica de la Comunitat Valenciana (CAECV), es la **Autoridad de Control** de la producción agraria ecológica en la Comunidad Valenciana para aplicar el R (CE) **834/2007** del Consejo, sobre producción y etiquetado de los productos ecológicos, todas sus disposiciones y todas las modificaciones que se vayan produciendo así como las normas que lo sustituyan.

El CAECV ha sido creado por la Orden de la Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación de 13 de junio 1994, se constituye, de acuerdo con lo establecido por la Ley 10/2006, de 26 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, en una corporación de derecho público, con personalidad jurídica propia y plena capacidad de obrar, que ejerce las funciones establecidas en el Decreto 222/2007, de 9 de noviembre, del Consell, por el que se establecen normas relativas a los Consejo Reguladores u Órganos de Gestión de las denominaciones de calidad de la Comunitat Valenciana.

## 2. ¿Cuál es la misión del CAECV?

El CAECV como Autoridad pública de control es la encargada de realizar los controles y la certificación de la producción ecológica a los efectos de lo dispuesto en el R (CE) 834/2007 con sus disposiciones y modificaciones y al que están sometidos todos los operadores que produzcan, elaboren, importen y/o comercialicen en el ámbito territorial de la Comunidad Valenciana los productos procedentes de producción ecológica.

Es misión principal del CAECV aplicar los preceptos de la normativa de producción agraria y velar por su cumplimiento, para lo cual ejercerá las funciones de control asignadas a las autoridades de control. Además sus fines son la representación, defensa, garantía, investigación y promoción de los productos amparados, así como el desarrollo de mercados.

## 3 ¿Cuáles son los órganos del CAECV?

El CAECV está constituido por un órgano de gestión y un órgano de control, independientes y estrictamente separados uno del otro.

### 3.1. Son **Órganos de Gestión**:

**a) Pleno del Órgano de Gobierno (POG)**, cuya función es gestionar todos los actos del CAECV. Está compuesto por un **Presidente**, un vicepresidente y seis vocales, tres en representación del sector productor y tres del sector elaborador y/o importador. Además cuenta con dos vocales designados por la Conselleria de Agricultura, Pesca i Alimentación (CAPA). Sus miembros se renuevan cada cuatro años. Su función es administrar, gestionar y aprobar todas las acciones del CAECV

**b) Comité de Partes (CdP) (\*)**, con la función de involucrar a los representantes de las partes interesadas en el proceso de calificación y certificación de la producción ecológica. Sus miembros son seleccionados por el Pleno del órgano de Gobierno del CAECV.

(\*) Incluye representación de los consumidores

### 3.2. Son **Órganos de Control**:

Para el desarrollo de sus actividades de control y certificación el Órgano de Control contará con:

- a) El Director.
- b) El cuerpo de inspectores, técnicos y administrativos.
- c) El Comité de Certificación.

- El CAECV cuenta con un sistema de control que ejercerá a través de un órgano separado del Órgano de Gestión, que actúa bajo los criterios de la normativa UNE EN 45011 que tendrá como misión específica garantizar la protección de los consumidores a través del cumplimiento del principio general de veracidad y demostrabilidad de la condición ecológica del producto, así como proporcionar a los operadores condiciones de competencia leal.
- Las actuaciones de este órgano de control se realizarán sin dependencia jerárquica ni administrativa respecto de los órganos de dirección del Órgano de Gestión y de forma separada de cualquier órgano del CAECV que desempeñe algunas de las funciones de gestión que le encomienda la normativa de producción ecológica, actuando en todo momento bajo la tutela de la CAPA como Autoridad Competente.

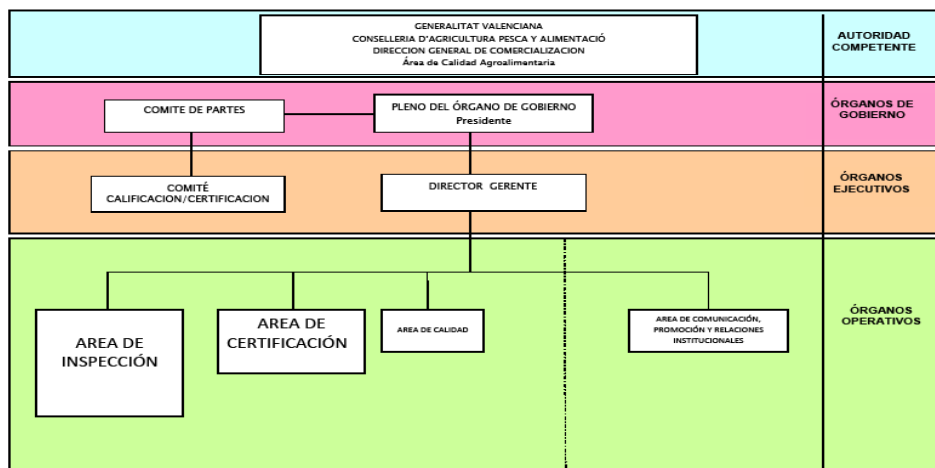
### 3.3. Son **Órganos Ejecutivos**:

- a) **El Comité de Certificación**, compuesto por un mínimo de tres miembros de reconocido prestigio por su capacidad técnica e independencia, con el cometido de decidir sobre la certificación de la producción ecológica.
- b) **El Director** del CAECV, al frente de un **equipo**, con la función principal de organizar y coordinar a todo el personal que presta sus servicios en el CAECV y la supervisión del correcto funcionamiento de todas sus áreas de actuación.

### 3.4. Son **órganos operativos**:

- a) Área de **Inspección**
- b) Área de **Certificación**
- c) Área de **Calidad**

2.- ORGANIGRAMA DEL COMITÉ D'AGRICULTURA DE AGRICULTURA ECOLÒGICA DE LA COMUNITAT VALENCIANA  
CAECV (ES-VA-AE)



- d) Área de **Comunicación y Promoción**. Es responsable de la promoción genérica de los productos ecológicos. Depende del Presidente y del Director del CAECV, funcionando de forma independiente al resto.

#### **4. ¿Qué servicios ofrece el CAECV?**

Los servicios del CAECV se concentran en el control, mediante la inspección y certificación de productos y alimentos ecológicos. Esto lleva consigo la protección del término y su promoción.

##### **4.1. Servicios de control**

###### **4.1.1. ¿Qué productos pueden ser controlados y certificados como ecológicos?**

- a) productos agrarios vivos o no transformados <sup>(\*)</sup>
- b) productos agrarios transformados para la alimentación humana
- c) piensos animales
- d) material de reproducción vegetativa (planteles) y semillas para cultivo.

(\*) Los productos de la caza y la pesca de animales salvajes no son certificables bajo la denominación de producción ecológica.

###### **4.1.2. ¿Quiénes pueden solicitar la certificación de los productos ecológicos?**

- a) Los titulares de explotaciones agropecuarias (productores)
- a) Las empresas de elaboración, almacenamiento, importación, exportación, envasado y/o comercialización de productos que comercialicen o vayan a comercializar como ecológicos productos incluidos en el apartado anterior.

###### **4.1.3. ¿Que certificaciones realiza el CAECV?**

El CAECV realiza principalmente la certificación de productos ecológicos conforme a los Reglamentos europeos R (CE) 834/2007, sus disposiciones y modificaciones.

**Otros estándares de producción ecológica que, a solicitud de los operadores de la Comunidad Valenciana, se pueden tramitar actualmente a través del CAECV son:**

- 1) Tramitación de logos nacionales: AB (Francia), Bio-Siegel (Alemania)
- 2) Certificaciones Internacionales: NOP (EEUU), JAS (Japón)
- 3) Otras certificaciones privadas: BioSuisse (Suiza), KRAV (Suecia), Soil Association (Reino Unido)
- 4) Otro tipo de certificaciones: BioHoteles

#### 4.2. Un operador *certificado* ecológico del CAECV recibe:

- a) La cesión del uso del logo
- b) La autorización del uso de la marca de conformidad de Agricultura Ecológica
- c) Licencia
- d) Certificado de Conformidad (en avales CV y AE)

#### 4.3. Un operador *certificado* ecológico del CAECV puede solicitar:

- a) Certificado de exportación de productos ecológicos
- b) Documentos justificativos
- c) Licencia o certificados de conformidad en otros idiomas

La comunicación oficial del CAECV con el operador en aspectos relacionados con la certificación, se podrá realizar por correo ordinario o certificado. En caso de apertura de un Expediente de Medidas la comunicación se efectuará mediante buro fax.

### 5. Servicios de Comunicación y Promoción

#### 5.1. El CAECV ofrece los siguientes servicios en esta área:

- Coordinación de la asistencia a ferias nacionales e internacionales
- Estadísticas de la producción ecológica en la Comunidad Valenciana
- Boletín informativo de carácter trimestral
- Jornadas, charlas y mesas redondas sobre producción ecológica

**a)** *El CAECV ofrece información general al público en su página web:*

- Información actualizada sobre los servicios ofrecidos por el CAECV
- Requisitos y procedimientos del CAECV para solicitar la certificación
- Noticias relevantes de la agricultura ecológica
- Legislación actualizada sobre agricultura ecológica
- Enlaces con otros organismos
- Listado de operadores inscritos

**b)** *También ofrece a entidades e instituciones*

- Material divulgativo para promover la agricultura ecológica
- Información puntual y notas de prensa para medios de comunicación
- Acuerdos y convenios de colaboración

*c) A los operadores en particular se les ofrece además*

- Información individualizada al solicitante o su representante autorizado ante el CAECV sobre la documentación presentada, y el estado de la tramitación del expediente
- Ayuda en la cumplimentación de los impresos de solicitud de inscripción, ampliación, cambios, etc. . . . .
- Información de los servicios del CAECV.
- Acceso a los “Registros de su Unidad de Producción y Medidas” on line en la página web
- Mensajes SMS *de información para operadores* anunciando, p. e. reparto de trampas, plazos para solicitar subvenciones y ayudas, fechas de eventos formativos, reuniones, jornadas, etc,
- Avisos de nueva información accesible en la web
- Información al operador: acuse de recibo de entrega de solicitudes con número de registro de entrada, citaciones con los inspectores, etc.
- Envío del Boletín “CAECV informa” y revista “La Fertilidad de la tierra”
- Información directa en la Asamblea Anual

## 6. ¿Cuáles son los compromisos de calidad del CAECV?

Con el fin de orientar la gestión del CAECV hacia el operador con una apuesta clara por la mejora de la calidad de nuestros servicios, facilitar el acceso a los mismos, simplificar la burocracia necesaria y lograr un mayor grado de satisfacción por el servicio prestado, el CAECV ha implantado un sistema de calidad basado en la norma UNE EN 45011 (ISO 65, documentado en un Manual de Calidad, donde ha definido su Política de Calidad, incluyendo los objetivos de la calidad disponible para todos los operadores que lo requieran y unos compromisos a través de la presente carta de servicios.

### 6.1. Compromisos sobre plazos máximos de resolución

El CAECV tiene habilitado un Registro General de entrada y salida de documentos y cartas. A cada escrito, se asigna una clave de registro y una fecha, que sirve entre otras cosas para el control de los plazos comprometidos en esta carta de servicios.

Las solicitudes realizadas por teléfono, no son contabilizadas como entradas.

### 6.2. Compromisos sobre plazos de tramitación

- Resolución de solicitudes de certificación para el Reg. UE, **2 meses**
- Entrega de impresos de solicitud de certificación para Reg. UE, **2 a 10 días**

- Resolución de alegaciones y recursos en decisiones de certificación, **30 días**
- Certificación para normas NOP y JAS, **3 meses** (orientativo)
- Certificado de ampliación del alcance de certificación, **2 meses**
- Notificación de cambio de titularidad, **10 días**
- Otras certificaciones internacionales, **4-6 meses**

### 6.3. Encuestas de satisfacción

El CAECV colocará hojas impresas en las oficinas de atención directa y en la página web con un buzón, para que los operadores y usuarios puedan escribir y enviar su opinión sobre la carta de servicios.

### 6.4. Revisión de compromisos adquiridos en esta carta de servicios

El CAECV realizará una revisión de la presente carta de servicios de forma anual.

### 6.5. Compromisos Medioambientales

- Utilización de papel reciclado en la oficina
- Envío de circulares e información en general mediante correo electrónico o SMS
- Envío de faxes desde el ordenador
- Archivo electrónico de documentación y política de “no papel”
- Reciclaje de papel, plástico, cristal, pilas y cartuchos de tinta que se genera

## 7. Sistema de sugerencias, quejas y reclamaciones.

La opinión de los operadores interesa al CAECV. Es muy importante su participación como operador o usuario directo, para detectar dónde se produce un funcionamiento mejorable de los servicios que prestamos y nos permite saber dónde se debe mejorar.

Con el fin de mejorar la calidad de sus servicios, el CAECV ha implantado el “Libro de Quejas y Sugerencias” puesto a disposición de los operadores para que éstos hagan llegar su opinión sobre los servicios prestados y el funcionamiento de nuestro equipo.

Las Quejas y Sugerencias pueden ser presentadas por cualquier operador en su nombre, o en nombre de la entidad jurídica a la que representa.

Todos los operadores podrán presentar sus Quejas o Sugerencias, dirigidas al Presidente del CAECV, en la sede del CAECV y en la página web. Para ello pueden usar hojas normalizadas o

cualquier otro formato que desee, ya sea directamente o a través de cualquier otro medio electrónico, tales como:

- Sistema de comunicación del CAECV (buzón de quejas): [www.caecv.com](http://www.caecv.com)
- Buzón de correo electrónico: [quejas@caecv.com](mailto:quejas@caecv.com)

Las quejas pueden registrarse por cualquiera de los sistemas legalmente establecidos. Para que el CAECV pueda ponerse en contacto y dar respuesta a la Queja o Sugerencia planteada, en el escrito deberá indicarse el nombre, apellidos, domicilio a efectos de comunicaciones y, si es posible, teléfonos de contacto y e-mail.

Es importante exponer con claridad cuál es la queja o qué se sugiere, por eso deben tener carácter individual (referido a casos concretos) evitando formular denuncias genéricas.

Para garantizar la imparcialidad del proceso de reclamación o queja, ningún miembro del personal, ni de los miembros del CAECV, intervendrá en el análisis y evaluación de las reclamaciones o quejas si mantienen vínculos directos con la persona que la presenta.

El CAECV dispone además de un Manual de Calidad y Procedimientos para la gestión de alegaciones, recursos y litigios a disposición del operador en la sede de Albal (en horario de atención), para los aspectos relacionados con la certificación. Para casos de disconformidad en la resolución del Pleno del Órgano de Gobierno el solicitante puede interponer los recursos administrativos que procedan de acuerdo con lo previsto legalmente.

## 8. ¿Dónde y cuándo estamos?

### 8.1. Dirección postal

Comité d'Agricultura Ecològica de la Comunitat Valenciana (CAECV).  
Camí de la Marjal S/N. Edificio CIDE  
46470 Albal (Valencia)  
**Teléfono:** 961 220 560. **Fax:** 961 220 561

### 8.2. Horario de atención:

De lunes a viernes de 9:00 a 14:00  
Martes y jueves de 16:00 a 18.00 excepto en el mes de agosto.  
**Correo electrónico:** [caecv@caecv.com](mailto:caecv@caecv.com). **Web:** [www.caecv.com](http://www.caecv.com)

### 8.3. ¿Cómo llegar?

- En vehículo particular
- En tren, parada en la estación de Catarroja.
- En autobús: línea AUVACA, desde Plaza de España Valencia.

### 8.4. Oficina de Atención personal en Villena (consultar días y horarios en la web)

## ANEXO

### DERECHOS QUE ADQUIERE EL OPERADOR CON LA CERTIFICACIÓN

1. Utilizar las indicaciones protegidas a que se refiere el Reglamento CE 834/2007, sus disposiciones y modificaciones.
2. Hacer referencia a la condición de certificado ecológico en la comercialización de los productos agrarios y alimentarios, según alcance de la certificación concedida.
3. Estar informado de todos los servicios vigentes utilizados por el CAECV
4. Recibir notificación de cualquier cambio que el CAECV introduzca en los requisitos de certificación, y que afecten a la certificación concedida
5. Recibir en tiempo y forma los certificados y documentos que acreditan estar certificado para el alcance solicitado
6. Conocer los informes que se generen por las inspecciones realizadas que afecten a sus actividades.
7. Recibir información individual del estado de la tramitación y posibles problemas o faltas de su solicitud al CAECV y que afecten directamente a sus actividades
8. Recibir un tratamiento confidencial de toda la información proporcionada al CAECV, del operador
9. Recibir información y poder participar en todas las actuaciones de promoción genéricas de los productos agroalimentarios ecológicos, en las condiciones establecidas
10. Participar en los procesos electorales del CAECV como elector y candidato al Pleno del Órgano de Gobierno (POG), de acuerdo con lo establecido en el régimen electoral definido en el Decreto 222 y la ley electoral general
11. Recurrir las decisiones adoptadas por el CAECV, según lo establecido legalmente.
12. Presentar quejas o sugerencias de mejora sobre los servicios prestados por el CAECV, en caso de no estar satisfecho por los mismos
13. Recibir la atención de la queja o sugerencia según los procedimientos del CAECV.
14. Figurar en el directorio vigente de explotaciones y empresas certificadas inscritas en el CAECV, a disposición de todas las personas interesadas
15. En el caso de las empresas, autorizar la inclusión de sus datos en el directorio anual del CAECV