

MANUAL PARA LA CERTIFICACIÓN

CAECV

1. OBJETO
2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL Y CERTIFICACIÓN
3. SOLICITUD DE LA CERTIFICACIÓN
4. CONCESIÓN DE LA CERTIFICACIÓN
 - 4.1. Revisión de la solicitud y notificación al solicitante.
 - 4.2. Fecha de notificación de la actividad al CAECV.
 - 4.3. Protocolo del acto de inspección.
 - 4.4. Decisión sobre la concesión de la certificación.
 - 4.5. Fecha de inicio de la certificación.
5. INSCRIPCIÓN EN LOS REGISTROS
 - 5.1. Identificación de los operadores
6. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN
 - 6.1. Requisitos mínimos para poder mantener la certificación
 - 6.2. Control anual para el mantenimiento de la certificación.
 - 6.3. Seguimientos o visitas aleatorias de control
 - 6.4. Decisión sobre el mantenimiento de la certificación
7. AMPLIACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN
8. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN LA ACTIVIDAD CERTIFICADA.
9. GESTIÓN DE LAS NORMAS EXCEPCIONALES DE PRODUCCIÓN CONTEMPLADAS EN LA NORMATIVA DE PRODUCCIÓN ECOLÓGICA.
 - 9.1. Relación de normas excepcionales de producción que pueden tramitarse.
 - 9.1.1. Utilización de semillas o material de reproducción vegetativa que no se hayan obtenido por el método de producción ecológico (artículo 45 – R 889/2008)
10. SISTEMÁTICA PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES, AUTORIZACIONES Y GESTIÓN DE NORMAS EXCEPCIONALES EN EL CAECV Y PLAZOS
11. USO DE LA MARCA, USO DEL TÉRMINO: ECOLÓGICO/BIOLÓGICO/ECO/BIO O REFERENCIA A LA CONDICIÓN DE CERTIFICADO.
 - 11.1. Tipos de autorizaciones que deben ser autorizadas expresamente por el CAECV
12. INCUMPLIMIENTOS O NO CONFORMIDADES
 - 12.1. Definiciones
 - 12.2. Incumplimientos, clasificación y tratamiento
 - 12.3. Circunstancias que pueden ser consideradas agravante y modificar la calificación de un incumplimiento
 - 12.4. Comunicación de la no conformidad (NC)
 - 12.5. Evaluación de las medidas adoptadas por el operador
13. EXPEDIENTE DE MEDIDAS (EM)
 - 13.1. Suspensión de la certificación
 - 13.2. Retirada de la certificación
14. ALEGACIÓN, RECURSOS Y RECLAMACIONES
 - 14.1. Alegación a la decisión tomada por el Comité de Certificación
 - 14.2. Recursos
 - 14.2.1. Recurso relacionado con la certificación
 - 14.2.2. Recursos no relacionados con la certificación
 - 14.2.3. Recursos ante actos, decisiones y resoluciones en actuaciones tomadas por el CAECV.
 - 14.2.4. Recursos ante actuaciones sujetas al Derecho Administrativo
 - 14.2.5. Recursos ante actuaciones sujetas al Derecho Privado
 - 14.3. Reclamaciones
 - 14.3.1. Ante el servicio prestado por el CAECV
 - 14.4. Gestión de recursos y reclamaciones
15. DERECHOS Y OBLIGACIONES RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE CONTROL Y CERTIFICACIÓN
 - 15.1. Compromisos y responsabilidades del operador relacionados con el sistema de control y certificación
 - 15.2. Compromisos y responsabilidades del CAECV con el solicitante y/o operador

1. OBJETO

Este “Manual para la Certificación” (MpC) es una guía para el nuevo solicitante y para el operador certificado sobre el sistema de control y certificación del Comité d'Agricultura Ecològica de la Comunitat Valenciana (en adelante CAECV). Se encuentra disponible en la web del CAECV.

2. DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE CONTROL Y CERTIFICACIÓN

Los operadores de la Comunitat Valenciana que participen en cualquier etapa, desde la producción primaria de un producto ecológico hasta su almacenamiento, transformación, transporte, venta y suministro al consumidor final y cuando corresponda, las actividades de etiquetado, publicidad, importación, exportación y subcontratación, deben cumplir la legislación vigente en materia de producción y etiquetado de productos ecológicos y someterse al control del CAECV.

La normativa sobre producción y etiquetado de los productos ecológicos y los formularios de solicitud, se pueden obtener en la página web del CAECV (www.caecv.com) o solicitándolos al CAECV. Toda solicitud de certificación se cumplimentará por el solicitante en el formulario de Solicitud de Certificación correspondiente en su edición vigente.

Forma parte de la normativa aplicable, que está a disposición del solicitante de la certificación, las condiciones establecidas en la normativa europea, estatal y autonómica vigente en materia de producción y etiquetado de los productos ecológicos y los criterios y condiciones técnicas del CAECV establecidos en su Manual de Calidad.

3. SOLICITUD DE LA CERTIFICACIÓN

Para solicitar la certificación el solicitante debe:

- 1) Presentar debidamente cumplimentado el formulario de Solicitud de Certificación correspondiente a la actividad y productos que desea sean certificados, adjuntando adecuadamente rellenos y completos los documentos que le correspondan. En el caso de que un solicitante pretenda la certificación de varios productos o procesos, el CAECV en función de las especificidades necesarias, requerirá la presentación de solicitudes individuales que serán gestionadas de forma diferente.
- 2) Abonar las cuotas establecidas, en base a la Guía de Cuotas y a las Tarifas vigentes. El justificante del pago deberá presentarse junto a la solicitud. Además, el solicitante no deberá tener ningún adeudo pendiente con el CAECV para poder iniciar los trámites.
- 3) No haberle sido retirada previamente la certificación al operador por: causar perjuicio o desprestigio al CAECV o producir confusión al consumidor, durante los tres años anteriores a la solicitud. En el caso de operadores personas jurídicas, además, tampoco podrán obtener la certificación si su representante legal o apoderado de hecho o de derecho le hubiera sido retirada la certificación en el mismo periodo, por los motivos indicados, bien como persona física, o bien a la sociedad para la cual hubiera prestado servicios como administrador o como apoderado.

El cumplimiento de estos requisitos será condición necesaria para poder iniciar el proceso de certificación.

Desde que toda la documentación solicitada por el CAECV al solicitante está completa, hasta la remisión de la decisión sobre la certificación al solicitante, el CAECV ha establecido un plazo máximo de cinco meses.

4. CONCESIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

4.1. **Revisión de la solicitud y notificación al solicitante**

A la solicitud se le dará registro de entrada con la fecha del día de la presentación, dentro del horario de atención del CAECV (el horario estará en la sede del CAECV y publicado en la web).

Una vez recibida la documentación y verificado el pago de las cuotas, se revisará con objeto de comprobar que la actividad es susceptible de ser certificada o si existe algún motivo legal, técnico o de otra índole que lo impida, en cuyo caso se le comunicará al solicitante, indicándole que la solicitud no puede ser admitida y las razones del rechazo con referencia al criterio que se incumple.

Así mismo se verificará que la documentación es completa y adecuada. Si la documentación no fuera completa o adecuada se pedirá al solicitante que la complete o la adecúe.

El CAECV podrá solicitar evidencia del cumplimiento de cualquiera de los requisitos legales exigibles, en cualquier momento del proceso de certificación. Si se demostrara que el operador ha dejado de cumplir con los requisitos reglamentarios que la Administración estatal o autonómica, haya establecido, en su caso, para desarrollar la actividad para la que ha sido certificado, el CAECV procederá a no conceder la certificación, sin perjuicio de la posibilidad de tramitación de nuevas solicitudes de certificación.

4.2. Fecha de notificación de la actividad al CAECV

Siempre que el solicitante demuestre en todas las fases de la tramitación de la solicitud de concesión de la certificación, que cumple con la normativa ecológica vigente, la fecha de notificación de la actividad será la fecha de presentación ante el CAECV de la solicitud de concesión de la certificación o la fecha del pago en caso de que sea posterior. Si se detectara algún incumplimiento, la fecha de notificación de la actividad será la fecha en la que el solicitante demuestre que cumple con la normativa ecológica vigente.

Para productores, la fecha de notificación de la actividad será la que compute en los alcances a efectos del inicio del periodo de conversión.

Para empresas e importadores, la fecha de notificación es la fecha a partir de la cual pueden comenzar a manipular/elaborar/envasar producto ecológico, aunque sólo podrán etiquetar y comercializar cuando dispongan de Certificado de Conformidad.

En ambos casos, la fecha de notificación es la que se tiene en cuenta en la tramitación de las solicitudes para comprobar el cumplimiento de los plazos establecidos por parte del CAECV.

4.3. Protocolo del acto de inspección

El inspector en la fecha que se acuerde con el solicitante realizará la inspección con objeto de verificar la información aportada por el operador y verificar el cumplimiento de la normativa de producción ecológica.

En la inspección se realizará un informe de control de lo acontecido, como resumen de los resultados de la inspección, y del que se dejará copia al operador.

Si es necesario, el inspector puede solicitar del operador el envío de alguna copia o documento, que deberá ser remitido en el plazo establecido y que constará en el informe.

También pueden detectarse no conformidades de las que se dejará constancia por escrito y sobre las que el solicitante deberá establecer una acción correctora junto con el plazo de implantación de la misma, tras haber realizado un análisis de la causa de la no conformidad y haber evaluado la extensión del problema. No obstante, en ocasiones la naturaleza de los hallazgos puede exigir el tomar acciones reparadoras para remediar de manera inmediata los efectos de los problemas detectados. En general, no será suficiente acciones reparadoras para resolver una no conformidad.

Si se realizara una toma de muestra se dejará copia de la muestra y del informe de toma de muestra al solicitante.

Si de la revisión de la documentación entregada en la inspección, o posteriormente remitida por el operador, se detectasen nuevas no conformidades o necesidad de aclaración de algún punto, se comunicarán al solicitante para que en el plazo establecido remita la documentación solicitada o las aclaraciones necesarias.

4.4. Decisión sobre la concesión de la certificación

Tras analizar la información generada durante el proceso de solicitud, se adoptarán una de estas decisiones:

- 1) Informar favorablemente de la concesión de la certificación,
- 2) Determinar las actividades de evaluación extraordinarias que sean necesarias para poder continuar con el proceso de certificación.
- 3) Informar desfavorablemente de la concesión de la certificación.

4.5. Fecha de inicio de la certificación

La fecha de inicio de la certificación es la fecha en la que el Comité de Certificación toma una decisión favorable.

5. INSCRIPCIÓN EN LOS REGISTROS

Una vez se haya concedido la certificación, la solicitud de certificación dará lugar a la inscripción en el registro correspondiente en función del alcance de la certificación solicitada. La inscripción supondrá la aceptación expresa de las condiciones establecidas por el CAECV para el proceso de certificación del producto ecológico.

- a. Registro de Operadores Titulares de Explotaciones Agropecuarias (Registro de Productores).
- b. Registro de Operadores Titulares de Empresas de Elaboración, Manipulación, Envasado Almacenamiento, Exportación y/o Comercialización de Productos Ecológicos (Registro de Empresas).
- c. Registro de Operadores Titulares de Empresas Importadoras de Países Terceros (Registro de Importadores).

La inscripción en estos registros no exime a los interesados de la obligación de inscribirse en aquellos registros que, con carácter general estén establecidos, lo que habrá que acreditar previamente a la solicitud de certificación en el CAECV.

Para la vigencia de las inscripciones en los correspondientes Registros será indispensable que operador cumpla en todo momento con los requisitos que impone la normativa europea, estatal y autonómica vigente en materia de producción y etiquetado de los productos ecológicos, así como con el resto de condiciones técnicas y complementarias aprobadas por el CAECV, debiendo comunicar al CAECV cualquier variación que afecte a los datos suministrados en la solicitud de certificación cuando ésta se produzca. En consecuencia, el órgano competente respectivo del CAECV podrá suspender o anular las inscripciones cuando los titulares de las mismas no se atuvieran a tales prescripciones, previa la comprobación correspondiente.

Las inscripciones en los registros del CAECV, serán renovadas de forma simultánea desde el momento en que se produzcan los mantenimientos de las certificaciones obtenidas por lo respectivos operadores.

Los actos derivados de las inscripciones podrán ser impugnados internamente ante el superior jerárquico al que estén adscritos de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común

5.1. Identificación de los operadores

Los operadores certificados pertenecen al ámbito geográfico de la Comunidad Valenciana. Sus códigos son únicos, tienen en común: CV0000XXX.

Donde:

CV Comunidad Valenciana

0000 cuatro dígitos que se asignan de forma consecutiva

XXX identificación del operador en función de su alcance será:

Productores: P

Producción vegetal (PV). Los agricultores son identificados mediante un código, compuesto por: CV0000**PV**.

Producción Ganadera (PG). Los ganaderos son identificados mediante un código, compuesto por: CV0000**PG**.

Producción de Algas (PAL). Los productores de algas son identificados mediante un código, compuesto por: CV0000**PAL**.

Producción de Animales de la Acuicultura (PAA). Los productores de animales de la acuicultura son identificados mediante un código, compuesto por: CV0000**PAA**.

Empresas: E

Las Empresas son identificadas mediante un código, compuesto por: CV0000E.

Importadores de países terceros: I

Los Importadores de países terceros son identificados mediante un código, compuesto por: CV0000I.

6. MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN

6.1. Requisitos mínimos para poder mantener la certificación

Para poder mantener la certificación, los operadores deben:

- 1) Estar al día en las obligaciones contraídas con el CAECV, incluidas las económicas.
- 2) Superar favorablemente los controles establecidos en el sistema de control y certificación del CAECV.
- 3) Mantener los requisitos exigidos para la concesión.
- 4) No tener la certificación suspendida para ese alcance.
- 5) Demostrar ante el CAECV, mediante las evidencias necesarias, que las no conformidades detectadas en anteriores inspecciones o controles se han resuelto eficaz y adecuadamente.

En caso que el operador no cumpla los requisitos para mantener la certificación se aplicará la sistemática establecida en este Manual.

El CAECV podrá solicitar evidencia del cumplimiento de cualquiera de los requisitos legales exigibles, en cualquier momento del proceso de certificación. Si se demostrara que el operador ha dejado de cumplir con los requisitos reglamentarios que la Administración estatal o autonómica, haya establecido, en su caso, para desarrollar la actividad para la que ha sido certificado, el CAECV procederá a no mantener la certificación, sin perjuicio de la posibilidad de tramitación de nuevas solicitudes de certificación.

6.2. Control anual para el mantenimiento de la certificación

Se realizará como mínimo una vez al año, un control físico de todos los operadores. El control contará con la realización de una inspección in situ a la explotación, instalaciones del operador, y emplazamientos.

6.3. Seguimientos o visitas aleatorias de control

Además del control físico completo anual, que denominamos mantenimiento, el CAECV realizará visitas aleatorias de control, prioritariamente sin previo aviso sobre la base de una evaluación general del riesgo de incumplimiento de las normas de producción ecológicas, teniendo en cuenta al menos los resultados de controles anteriores, la cantidad de productos afectados y el riesgo de sustitución de productos.

6.4. Decisión sobre el mantenimiento de la certificación

Tras analizar la información recogida en la inspección, la que contiene su expediente y la documentación aportada por el operador, se podrá tomar la decisión de:

- 1) Mantener la certificación para el alcance solicitado.
- 2) Determinar las actividades de evaluación extraordinarias que sean necesarias para poder continuar con el proceso de certificación.
- 3) Abrir un expediente de medidas por considerar que se han producido incumplimientos en la normativa de producción ecológica.

7. AMPLIACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN

Cuando el operador ya certificado desee ampliar el alcance de la certificación deberá solicitar formalmente dicha ampliación. Para ello deberá utilizar el formulario de solicitud correspondiente.

8. NOTIFICACIÓN DE CAMBIOS EN LA ACTIVIDAD CERTIFICADA

El operador debe comunicar al CAECV los cambios que se proponga llevar a cabo en relación con lo comunicado, mediante escrito dirigido al CAECV o mediante el impreso que el CAECV pone a su disposición.

Se revisará la comunicación de los cambios en el alcance de su certificación, junto con el expediente del operador y según la tipología del cambio se tramitará, informando de ello al operador.

9. GESTIÓN DE LAS NORMAS EXCEPCIONALES DE PRODUCCIÓN CONTEMPLADAS EN LA NORMATIVA DE PRODUCCIÓN ECOLÓGICA

Para la autorización de estas normas excepcionales por parte de la Autoridad Competente (GVA), se ha establecido un protocolo para describir la forma de gestionarlas.

Los operadores cuentan con un formulario para cada una de las normas excepcionales de posible solicitud. Dichos formularios pueden ser descargados desde la web del CAECV. Junto a los formularios de solicitud, se encuentra descrito el protocolo para cada una de las normas.

9.1. **Relación de normas excepcionales de producción que pueden tramitarse en el CAECV**

El CAECV tramitará ante la autoridad competente en materia de producción ecológica las solicitudes de los operadores para la autorización de las mismas. El CAECV comunicará la autorización o no, de las excepciones, al operador.

- 1) Uso de aditivos restringidos en la transformación de alimentos ecológicos (artículo 19- R 834/07 – Anexo VIII R 889/2008
- 2) Autorización de uso de ingredientes alimentarios de origen agrario no ecológico (artículo 29 –R 889/2008)
- 3) Aumento del porcentaje de reposición anual con animales no ecológicos (artículo 9-R 889/2008).
- 4) Autorización para mantener atado el ganado ecológico (artículo 95- R 889/2008).
- 5) Realización de operaciones de mutilación de animales ecológicos (artículo 18- R 889/2008)
- 6) Autorización de uso temporal de alimentos no ecológicos (artículo 47- R 889/2008).
- 7) Autorización para utilizar animales no ecológicos en explotaciones avícolas ecológicas (artículo 42- R 889/2008).
- 8) Autorización del Plan de Conversión y/o las medidas de control de producción paralela (artículo 40- R 889/2008).
- 9) Autorización de normas excepcionales de producción relacionadas con circunstancias catastróficas (artículo 47 –R 889/2008).
- 10) Reducción periodo de conversión de Plantas y Productos vegetales (artículo 36- R 889/2008)

9.1.1. Utilización de semillas o material de reproducción vegetativa que no se hayan obtenido por el método de producción ecológico (artículo 45 – R 889/2008)

El operador deberá solicitar al CAECV la derogación del uso de semillas no ecológicas, antes de la siembra, según los requisitos normativos.

10. SISTEMÁTICA PARA GESTIÓN DE SOLICITUDES, AUTORIZACIONES Y GESTIÓN DE NORMAS EXCEPCIONALES EN EL CAECV Y PLAZOS

Ante cualquier presentación de solicitudes, autorizaciones, cambios o gestión de normas excepcionales de un solicitante u operador ante el CAECV, una vez se ha efectuado el pago establecido en las tarifas vigentes, se aplicará la siguiente sistemática para las solicitudes presentadas al CAECV:

	DIAS DE RESPUESTA DEL SOLICITANTE
Se registra la solicitud con la fecha de recepción en el CAECV (por correo ordinario o por mail o fax).	
Se verifica que ha realizado el pago.	7 días naturales (desde que usted presenta la solicitud en el CAECV dispone de 7 días para pagar la cuota base)
La solicitud se revisará, con objeto de verificar que tanto la solicitud como los documentos acreditativos que se adjuntan contienen toda la información necesaria para iniciar el proceso de certificación. Si la documentación no fuera completa o adecuada se pedirá al solicitante que la complete o la adecúe.	30 días naturales para concesión/ampliación/ normas excepcionales (desde que el CAECV le solicita al operador que complete o adecue la solicitud, usted dispone de 30 días para completarla) 15 días otras solicitudes (ampliación de productos...)

Si el solicitante de la certificación no ha efectuado el pago de la cuota base para la concesión o la ampliación del alcance de la certificación o el pago no es el adecuado:

- No se revisa la solicitud presentada por el operador, y
- Transcurridos 7 días naturales desde la comunicación del pago sin noticias, se anula el expediente.

Dentro de cualquiera de las fases del proceso de comunicación del solicitante u operador con el CAECV, si transcurren 30 días naturales sin respuesta por parte del operador en el caso de concesiones/ampliaciones/gestión de normas excepcionales, y de 15 días para el resto de solicitudes, el CAECV considerará la anulación de la solicitud, sin perjuicio de la posibilidad de tramitación de nuevas solicitudes. La anulación será comunicada por escrito al operador.

La comunicación al solicitante u operador para que se complete la solicitud, la autorización, o la gestión de normas excepcionales puede efectuarse vía email, fax, buro fax o escrito. Cualquiera de los medios utilizados garantizará mediante acuse de recibo, que la misma ha llegado al solicitante.

Desde que la documentación presentada por el solicitante al CAECV esté completa, hasta la remisión de la decisión sobre la certificación al solicitante, el CAECV ha establecido un plazo máximo de cinco meses.

El CAECV comunicará al solicitante el resultado de su tramitación.

11. USO DE LA MARCA CAECV, USO DEL TERMINO: ECOLÓGICO/BIOLÓGICO/ECO/BIO O REFERENCIA A LA CONDICIÓN DE CERTIFICADO

Una vez certificado, el operador tiene derecho a hacer uso de los términos referidos a la producción ecológica, uso del logotipo ecológico de la UE bajo las condiciones establecidas en el Reglamento (CE) 834/2007 del Consejo de 28 de junio de 2007 y todas sus disposiciones y modificaciones o a su condición de certificado por el CAECV y al uso de la marca de conformidad, en las condiciones establecidas en la "Guía para el uso de: la marca de conformidad y de la marca, logotipo y contra etiqueta CAECV" en su edición en vigor.

El operador remitirá los bocetos de las etiquetas, o de cualquier tipo de publicidad, incluida la que se realice en la página web correspondientes para los que se solicita la autorización además de rellenar los formatos de solicitud que el CAECV ofrece y que están disponibles en la web.

Si el boceto o el formato de solicitud presentado no se adecuan a los requisitos exigidos se pedirá al operador que lo complete o adecúe.

11.1. Tipos de autorizaciones que deben ser autorizadas expresamente por el CAECV

- 1) Autorización del uso de la marca de conformidad para la comercialización de productos certificados (Productores, Empresas e Importadores).
- 2) Autorización de etiquetado para la comercialización de productos certificados (Empresas e Importadores).
- 3) Codificación de contra etiqueta para productos ecológicos (Empresas e Importadores)
- 4) Autorización del uso de la marca de conformidad en publicidad de productos certificados (Productores, Empresas e Importadores).
- 5) Autorización del uso del logo en publicidad de productos certificados (Productores, Empresas e Importadores).

Concedidas las autorizaciones, el CAECV emitirá los correspondientes documentos justificativos. Las autorizaciones estarán vigentes mientras el operador, la actividad que lo produce y el producto sigan certificados, y siempre que cumpla con los requisitos normativos exigidos.

12. INCUMPLIMIENTOS O NO CONFORMIDADES

12.1. Definiciones:

INCUMPLIMIENTO: Hecho de no cumplir con la legislación en materia de producción ecológica, establecida en el Reglamento (CE) nº 834/2007 del Consejo de 28 de junio de 2007 y los reglamentos que la desarrollan (en adelante R (CE) 834/2007), con la normativa estatal o autonómica vigente en materia de producción y etiquetado de los productos ecológicos o en los acuerdos del CAECV.

NO CONFORMIDAD: Desviación, irregularidad o infracción. Incumplimiento leve, grave o muy grave frente a los requisitos establecidos, o ausencia o fallo sistemático en la implantación y el mantenimiento de uno o más de los elementos exigidos en el sistema de gestión del operador, o una situación que podría, en función de las evidencias objetivas disponibles, plantear dudas razonables sobre la conformidad de los productos suministrados por el operador.

INCUMPLIMIENTO = NO CONFORMIDAD

DESVIACIÓN: Una deficiencia o un incumplimiento leve de los requisitos.

DESVIACION = NO CONFORMIDAD LEVE: Se considera una deficiencia o incumplimiento leve que no afecta directamente al producto certificado. Básicamente son deficiencias documentales.

IRREGULARIDAD: Situación de no conformidad. Incumplimiento grave de los requisitos establecidos, cuyo efecto tendrá prohibir al operador el uso de las indicaciones que hagan referencia al método de producción ecológico a la totalidad del lote, producto o producción afectados por dicha irregularidad, siempre que guarde proporción con la importancia del requisito que se haya infringido y con la índole y circunstancias concretas de las actividades irregulares.

IRREGULARIDAD = NO CONFORMIDAD GRAVE: Se considera un incumplimiento que afecta directamente al producto certificado.

INFRACCIÓN: Situación de no conformidad. Incumplimiento muy grave, deliberado o prolongado de los requisitos establecidos, cuyo efecto será prohibir al operador en cuestión la comercialización de toda la producción con referencia al método de producción ecológico en el etiquetado y la publicidad, y que conllevará la retirada de la certificación.

INFRACCION = NO CONFORMIDAD MUY GRAVE: Se considera un incumplimiento que afecta directamente al producto certificado, así como incumplimientos deliberados.

PROHIBICIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE REFERENCIAS AL MÉTODO DE PRODUCCIÓN ECOLÓGICO AL LOTE: Supone la prohibición de la comercialización de la totalidad de un lote de productos que lleve o vaya a llevar referencias al método de producción ecológico a un determinado operador, motivado por la detección de una irregularidad.

PROHIBICIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE REFERENCIAS AL MÉTODO DE PRODUCCIÓN ECOLÓGICO A UN PRODUCTO: Supone la prohibición de la comercialización de un producto, debido a la detección de una irregularidad en algún lote o partida concreto y la confirmación tras la evaluación, de que afecta a la totalidad del producto. Prohibiendo la comercialización con el uso de las referencias al método de producción ecológico.

PROHIBICIÓN DE LA UTILIZACIÓN DE REFERENCIAS AL MÉTODO DE PRODUCCIÓN ECOLÓGICO A LA PRODUCCIÓN: Supone la prohibición de la comercialización de todo producto del operador, debido a la detección de una irregularidad que afecta a la gestión de la explotación, o la actividad certificada. Prohibiendo la comercialización con el uso de las referencias al método de producción ecológico de todos los productos del operador. Ante esta situación se realiza la **SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN**.

REFERENCIAS AL MÉTODO DE PRODUCCIÓN ECOLÓGICO: De acuerdo con el Reglamento (CE) nº 834/2007 se entenderán por referencias al método de producción ecológico las siguientes menciones:

- i. El uso de términos referidos a la producción ecológica (artículo 23).
- ii. Indicaciones obligatorias (artículo 24).
- iii. Logotipos de producción ecológica (artículo 25).
- iv. Requisitos específicos en materia de etiquetado (artículo 26).

También se consideran referencias al método de producción ecológico, el logotipo del CAECV, el código de operador, el código de la autoridad de control y cualquier referencia a la condición de estar certificado.

SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN: Suspensión temporal. Supone la prohibición temporal de la comercialización de todos los productos que lleven o vayan a llevar referencias al método de producción ecológico, a un determinado operador, motivado por la detección de una irregularidad. Temporal significa que, el operador podrá mantener la certificación concedida en su momento si resuelve las irregularidades que motivaron la suspensión. En el caso de operadores con más de un alcance (ejemplo: operador que fuera al mismo tiempo productor agrícola y elaborador), la suspensión sólo afectará al alcance en el que se haya detectado la irregularidad.

LEVANTAMIENTO DE LA SUSPENSIÓN DE LA CERTIFICACIÓN: Da lugar a que un operador pueda continuar haciendo uso de las referencias al método de producción ecológico, tras haber resuelto las irregularidades que motivaron la suspensión mediante la ejecución de las pertinentes acciones correctivas. Para ello, el Comité de Certificación ha debido decidir el levantamiento de la suspensión.

RETIRADA DE LA CERTIFICACIÓN: Supone la prohibición de la comercialización de la producción que lleve o vaya a llevar referencias al método de producción ecológico, a un determinado operador, motivado por la detección de una infracción.

La retirada de la certificación inhabilita la certificación concedida en su momento aun cuando, a posteriori se resuelvan las no conformidades. De hecho, en estos casos no se da la posibilidad de abrir un plazo para presentar acciones correctivas. Implica pues, la baja del registro, de manera que si el operador en cuestión deseara hacer uso de las referencias e indicaciones antes mencionadas, tendrá que iniciar un nuevo proceso de certificación. En consecuencia, no se podrá levantar la retirada de la certificación del mismo modo como sucede con la suspensión de la certificación.

En el caso de operadores con más de un alcance (ejemplo: operador que fuera al mismo tiempo productor agrícola y elaborador), a los que se les haya detectado una infracción en un alcance concreto que dé lugar a retirada de la certificación, la retirada afectará al alcance en el que se haya detectado la infracción. Ahora bien, en el caso de que alguno de los alcances tenga relación como proveedor o como receptor de producto del alcance al que se haya retirado la certificación, deberán realizarse las investigaciones oportunas para verificar si incurre en algún incumplimiento. A la vista de los resultados, se actuará en consecuencia con relación al operador con el o los alcances afectados.

OPERADOR: Según el artículo 2 del Reglamento (CE) nº 834/2007, un operador es “la persona física o jurídica responsable de asegurar el cumplimiento de los requisitos del presente reglamento en la empresa ecológica que dirige”. A efectos de la presente instrucción, y más concretamente, de la aplicación de las suspensiones y retiradas de la certificación, un operador será un CIF o un NIF ligado a un alcance concreto.

ALCANCE: se refiere a la extensión de la certificación.

12.2. Incumplimientos, clasificación y tratamiento

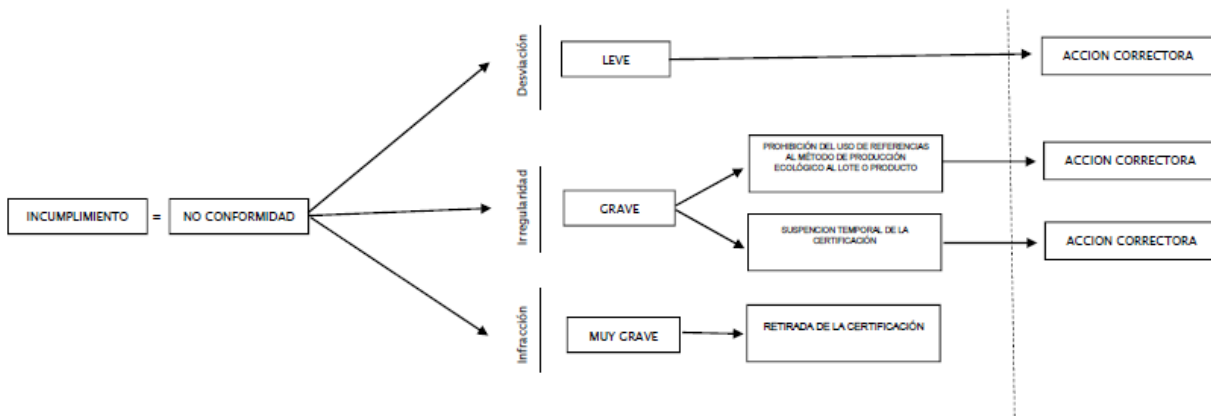
La detección de los incumplimientos puede derivarse:

- 1) De los controles ejercidos por el CAECV.
- 2) De la confirmación de casos de sospecha de infracción o irregularidades por parte de un operador.
- 3) Por denuncia de terceros (Administración, otras entidades de control, etc.)

El operador no podrá alegar ignorancia o engaño de un tercero para eludir su responsabilidad en el cumplimiento de la normativa de producción ecológica.

Los incumplimientos son tratados como no conformidades, clasificándose en función de su gravedad en desviaciones, irregularidades o infracciones.

La clasificación y tratamiento de los incumplimientos se resume en el siguiente cuadro:



12.3. Circunstancias que pueden ser consideradas agravante y modificar la calificación de un incumplimiento

El Comité de Certificación teniendo en cuenta la no conformidad detectada, las medidas adoptadas, los plazos para la subsanación de la misma, es decir valorando la totalidad del expediente, podrá modificar la categorización de un incumplimiento. Será circunstancia agravante de los incumplimientos que la infracción sea susceptible de causar perjuicio o desprestigio al CAECV o produzca confusión al consumidor.

12.4. Comunicación de las no conformidades (NC)

La comunicación de las NC al operador puede efectuarse por el CAECV; además de a través del informe de no conformidad del informe de control; vía email, fax, buro fax o escrito. Cualquiera de los medios utilizados garantizará, que la misma ha llegado al solicitante, e informará al operador de los plazos de los que dispone para establecer las acciones y enviar las evidencias que demuestren el correcto tratamiento de la no conformidad.

12.5. Evaluación de las medidas adoptadas por el operador

Si el solicitante u operador ha recibido una relación de NC, para poder continuar el proceso deberá analizar cada una de las no conformidades identificadas con objeto de:

- determinar las causas que las han motivado y sus consecuencias.
- evaluar la extensión del problema detectado
- establecer las acciones correctoras (AC) destinadas a evitar su repetición, que actúen sobre la causa
- establecer, en su caso, acciones reparadoras inmediatas (AR).
- remitir evidencias que demuestren que los problemas detectados han recibido el tratamiento adecuado para su resolución.

AC: Acción propuesta por el operador para subsanar la NC y evitar la repetición. Debe actuar sobre la causa de la NC.

AR: Acción adoptada por el operador para eliminar una no conformidad detectada, sin entrar en las causas que la han producido. No siempre es posible una acción reparadora.

Antes de tomar una decisión de certificación, las NC detectadas deben estar adecuadamente tratadas, acompañadas en los casos posibles de las evidencias que las sustentan.

El operador debe verificar la eficacia de las acciones correctoras propuestas. Por su parte el CAECV también comprobará la implantación de las acciones con el objetivo de verificar si se ha evitado la recurrencia de los problemas, o las acciones correctoras propuestas han sido eficaces.

Si se considera necesario, se realizará una inspección o visita extraordinaria para su verificación

13. EXPEDIENTE DE MEDIDAS (EM)

EM: Comunicación al operador de la detección de los incumplimientos graves y muy graves, o incumplimientos leves que no hayan sido adecuadamente tratados o cuyo plazo de respuesta haya finalizado, y las medidas a adoptar.

13.1. Suspensión de la certificación

Si el operador no resuelve la situación que dio lugar a la detección de los incumplimientos, el Comité de Certificación podrá suspender la certificación (de la totalidad o parte del alcance).

La suspensión (de la totalidad o parte del alcance) de la certificación será hecha pública en la página web del CAECV. El operador aparecerá como operador con la certificación suspendida.

Todos los gastos que se originen en aplicación de las medidas tomadas correrán a cargo del operador responsable.

13.2. Retirada de la certificación

Si el operador no resuelve la situación que dio lugar a la suspensión (de la totalidad o parte del alcance) de la certificación, el Comité de Certificación podrá retirarle la certificación (de la totalidad o parte del alcance).

La retirada total de una certificación se impondrá como consecuencia de una infracción o por la no corrección de las causas que motivaron un acuerdo de suspensión (de la totalidad o parte del alcance).

También podrá proponerse la retirada de la certificación si la actuación de los operadores pone en riesgo la credibilidad o prestigio del CAECV o de la certificación.

Las retiradas serán hechas públicas en la página web del CAECV. El operador no aparecerá como operador inscrito.

14. ALEGACIONES, RECURSOS Y RECLAMACIONES

14.1. Alegación a la decisión tomada por el Comité de Certificación

Si en un plazo de 7 días naturales tras la comunicación de la decisión al operador, este no mostrara su disconformidad con la decisión del Comité de Certificación, la decisión se hará efectiva. En caso contrario el Comité de Certificación podrá reconsiderar su decisión a la vista de la información que sustente dicha disconformidad

14.2. Recursos

14.2.1. Recursos relacionados con la certificación

14.2.1.1. Recurso a las decisiones del CAECV sobre la certificación

Los Recursos ante actuaciones del CAECV sobre la certificación están sujetas al Derecho Privado

Las decisiones del CAECV en actuaciones sujetas al Derecho Privado, cuando sean calificadas como actos de trámite "cualificados" del art. 107.1 de la Ley 30/1992, podrán ser recurridas ante el Pleno del Órgano de Gestión, a través del Comité de Partes, para que resuelva. En caso de discrepancia con el recurso, el solicitante estará a lo dispuesto ante las normas que rigen el derecho privado.

Los actos de trámite cualificados son aquellos que reúnen alguna de las características siguientes:

- que decidan directa o indirectamente el fondo del asunto,
- que imposibiliten la continuación del procedimiento,
- que produzcan indefensión,

- que produzcan perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos.

En caso de disconformidad relativa a la **decisión en firme** del proceso de certificación, el solicitante u operador podrá presentar recurso, acompañando las pruebas o documentos que considere oportunos y en su caso la proposición de pruebas que se crean oportunas, en el plazo de 30 días naturales desde la recepción de la decisión, ante el CAECV, mediante escrito dirigido al Comité de Partes.

En respuesta al recurso, el Comité de Partes volverá a supervisar que los criterios, frente a los cuales se han evaluado los productos del operador que ha presentado el recurso son los aprobados en las normas especificadas y en el Sistema de Calidad del CAECV.

La interposición del recurso no tendrá en ningún momento efectos suspensivos respecto del acuerdo o decisión recurrida. El Comité de Partes del CAECV podrá solicitar los informes complementarios que entienda necesarios.

En caso de discrepancia con decisión del Comité de Partes el solicitante u operador, estará a lo dispuesto ante las normas que rigen el derecho privado.

14.2.2. Recursos NO relacionados con la certificación

14.2.2.1. Recursos ante actos, decisiones y resoluciones en actuaciones tomadas por el CAECV

Los recursos presentados no relacionadas con la certificación, serán remitidos por la Dirección al Pleno del Órgano de Gestión, para que resuelva.

14.2.2.2. Recursos ante actuaciones sujetas al Derecho Administrativo

En base a lo establecido en el DECRETO 46/2010 que modifica al DECRETO 222/2007, los actos realizados por el CAECV en actuaciones sujetas al Derecho Administrativo, en ejercicio de potestades públicas podrán ser recurridos ante el superior jerárquico al que el CAECV está adscrito. A excepción de las decisiones sobre la certificación de productos a los efectos de garantizar la independencia en la toma de decisiones del órgano de control y certificación.

14.2.2.3. Recursos ante actuaciones sujetas al Derecho Privado

Las decisiones del CAECV en actuaciones sujetas al Derecho Privado, cuando sean calificadas como actos de trámite "cualificados" del art. 107.1 de la Ley 30/1992, podrán ser recurridas ante el Pleno del Órgano de Gestión, para que resuelva. En caso de discrepancia con el recurso, el solicitante estará a lo dispuesto ante las normas que rigen el derecho privado.

Los actos de trámite cualificados son aquellos que reúnen alguna de las características ya especificadas en el punto anterior.

14.3. Reclamaciones

14.3.1. Ante el servicio prestado por el CAECV

Si el operador certificado no está satisfecho con el servicio prestado por el CAECV, en sus aspectos administrativos, técnicos y humanos, éste podrá presentar por escrito ante la Dirección del CAECV, una reclamación en la que facilite los datos relativos a las actividades objeto de la reclamación y una descripción detallada de la misma.

El CAECV pondrá a disposición del operador los suficientes medios para que el que reclama presente formalmente su caso, asegurando la garantía de la imparcialidad del proceso de reclamación. El CAECV facilitará un formato para tal efecto.

14.4. Gestión de los recursos y las reclamaciones.

El CAECV establecerá los procedimientos apropiados para asegurar que todos los recursos y las reclamaciones se resuelvan de una manera constructiva y puntual.

Con objeto de garantizar la imparcialidad del proceso, ningún miembro del personal, ni de los miembros del CAECV, presuntamente afectados en el recurso o la reclamación intervendrá en la investigación si mantienen alguna relación que pueda comprometer la imparcialidad de la investigación.

El CAECV proporcionará a quien haya presentado el recurso o reclamación, una notificación formal sobre el resultado y la finalización del proceso.

15. DERECHOS Y OBLIGACIONES RELACIONADOS CON EL SISTEMA DE CONTROL Y CERTIFICACIÓN

15.1. Compromisos y responsabilidades del operador relacionados con el sistema de control y certificación

Como responsable de la empresa/explotación, el solicitante u operador conoce, acepta, cumple y hace cumplir lo dispuesto por la normativa sobre producción y etiquetado de los productos ecológicos, recogidos en el Reglamento (CE) 834/2007, con sus disposiciones de aplicación y modificaciones, y en la normativa de producción ecológica autonómica y local, así como en los documentos normativos del CAECV.

Como operador/a se compromete:

1. A llevar a cabo las operaciones de conformidad con lo establecido en el Reglamento (CE) 834/2007, con sus disposiciones de aplicación y modificaciones, en la normativa de producción ecológica autonómica y local, y en los documentos normativos del CAECV durante la vigencia de la actividad.
2. A someter su actividad al régimen de control a que se refiere el artículo 27 del Reglamento (CE) 834/2007 con sus disposiciones y modificaciones.
3. A comunicar al CAECV cualquier variación sobre los datos e información declarada. Los cambios que puedan afectar a la certificación se comunicarán inmediatamente.
4. En el caso de que subcontrate cualquiera de las actividades a un tercero seguirá sujeto a los requisitos exigidos en la normativa de producción ecológica para las actividades subcontratadas.
5. Si las empresas con las que pueda subcontratar son inspeccionadas por distintas autoridades u organismos de control, de conformidad con el régimen de control establecido por el Estado miembro considerado, aceptará el intercambio de información entre estas autoridades u organismos.
6. A notificar sin demora, el cambio de Autoridad o de Organismo de Control de las empresas subcontratadas. En este caso, aceptará la transmisión de los expedientes de control a la autoridad u organismo de control subsiguiente.
7. A petición debidamente justificada por la necesidad de garantizar que los productos se han producido de conformidad con la normativa de producción ecológica, permitirá que el CAECV intercambie con otras autoridades de control u organismos autorizados de control información pertinente sobre el resultado de los controles.
8. Con el fin de que se puedan comprobar todos los documentos justificativos, aceptará el intercambio de información sobre la certificación, ante: otros Estados Miembros, Autoridades Competentes, Autoridades de Control u Organismos de Control. Tanto si los documentos justificativos se requieren: por propia iniciativa, debido a cualquier información recibida sobre irregularidades o infracciones, o ante la recepción de cualquier irregularidad de producto procedente de otro Estado miembro, que lleve alguna de las indicaciones referentes a la producción ecológica.
9. A consentir que el CAECV ceda a la Autoridad Competente de la Comunidad Valenciana, los datos declarados.

10. Si el operador considera o sospecha que un producto que he producido, preparado, importado o recibido de otro operador no cumple las normas relativas a la producción ecológica, iniciará los procedimientos necesarios, bien para retirar de dicho producto cualquier referencia al método de producción ecológico, bien para separar e identificar el producto. Solamente lo podrá enviar para su transformación o envasado o comercializarlo tras haber disipado esa duda, a menos que su comercialización se realice sin indicación alguna de referencia al método de producción ecológico. En caso de plantearse una duda de este tipo, informará inmediatamente al Organismo o Autoridad de Control y cooperará plenamente con el CAECV para levantar la sospecha.
11. Si recibe el operador, por cualquier medio, información sobre una presunta irregularidad referente a productos, que figuren en el Certificado de Conformidad, que lleven alguna de las indicaciones referentes a la producción ecológica, informará inmediatamente al CAECV.
12. A aceptar, en caso de infracción o irregularidades, la aplicación forzosa de las medidas de las normas de producción ecológica y a tener que informar por escrito a los compradores del producto marcado como ecológico con el fin de garantizar que las indicaciones relativas al método de producción ecológico se retiran de dicha producción.
13. A aceptar que se informe sin demora a la Autoridad o Autoridades de Control o al Organismo u Organismos de Control pertinentes de toda irregularidad o infracción que afecte al carácter ecológico de mis productos o de los productos ecológicos que recibo de otros operadores o subcontratistas.
14. A abonar el importe correspondiente a los gastos de contribución al control en base a las tarifas vigentes, y cualquier gasto derivado del control al que voluntariamente me someto, en las fechas de pago indicadas por el CAECV.
15. Si voluntariamente el operador se retira del régimen de control, informará de ello sin demora al CAECV, a la Autoridad Competente y a la Autoridad u Organismo de Control pertinentes.
16. Si no desea mantener la certificación en el siguiente año natural, para no generar ningún gasto de control, el operador comunicará este hecho como máximo hasta el 31 de diciembre del año en curso. Si la retirada voluntaria total o parcial de la certificación la realizara a partir del 1 de enero del año en curso, soy conocedor que se generan gastos de control y certificación correspondientes a ese año y que, en caso de no ser abonados, quedarán pendientes si solicito futuras certificaciones como operador o como representante legal de un operador.
17. A consentir que el CAECV, para trabajos relacionados con la certificación, subcontrate servicios a una entidad o persona externa. En estos casos el CAECV asume la completa responsabilidad sobre el trabajo subcontratado y asegura que la persona o entidad subcontratada es competente y cumple con las disposiciones normativas aplicables, y que su imparcialidad no se ve comprometida.
18. A permitir al CAECV la toma de muestras para la detección de productos no autorizados para la producción ecológica, para comprobar si se han utilizado técnicas no conformes con la producción ecológica o para detectar posibles contaminaciones con productos no autorizados para la producción ecológica.
19. A permitir al CAECV para la inspección, el acceso a todas las partes de la unidad y a todos los locales, así como a las cuentas y a los justificantes pertinentes.
20. A facilitar al CAECV toda la información que se considere razonablemente necesaria para el control. A petición del CAECV presentaré los resultados de mis propios programas de garantía de calidad. Como importador y primer destinatario presentaré información sobre envíos importados según lo exigido por los requisitos normativos.
21. A aceptar la presencia de ENAC, de cualquier otra entidad auditora del CAECV, o de los técnicos de la Autoridad Competente, en mi proceso de certificación (documentación, registros, equipos, ubicaciones, emplazamientos, áreas, personal y subcontratistas).
22. A comprobar que los documentos justificativos de mis proveedores, cumplen con lo estipulado en la normativa de producción ecológica.
23. A elaborar y mantener: a) una descripción completa de la unidad, los locales y su actividad; b) todas las medidas concretas que deban adoptarse en la unidad, los locales y la actividad para garantizar el cumplimiento de las normas

de producción ecológicas; c) las medidas cautelares que deban adoptarse para reducir el riesgo de contaminación por productos o sustancias no autorizadas y las medidas de limpieza que deban adoptarse en los lugares de almacenamiento y en toda la cadena de producción; d) las características específicas del método de producción utilizado, cuando el operador desee solicitar documentos justificativos de conformidad con el artículo 68, apartado 2 del R (CE) 889/2008; así como la descripción solicitada sobre las disposiciones de control específicas establecidas por la normativa de producción ecológica, según el alcance certificado (vegetales y productos vegetales procedentes de la producción o recolección agrícolas; algas marinas; ganado y productos animales; producción de animales de la acuicultura; unidades de elaboración de productos vegetales, animales, animales de la acuicultura y de algas marinas, y de productos alimenticios a base de los anteriores productos; importación de productos ecológicos procedentes de terceros países; unidades dedicadas a la producción, la preparación y la importación de productos ecológicos, que hayan subcontratado con terceros una parte o la totalidad de las operaciones propiamente dichas; unidades dedicadas a la preparación de piensos)

24. A llevar un sistema de gestión y contabilidad que permita conocer las producciones obtenidas, su destino y cualquier otra información solicitada por el CAECV para conseguir una verificación adecuada.
25. A mantener un registro de todas las reclamaciones/quejas recibidas de mis clientes que afecten a la conformidad con los requisitos de la certificación, donde se documente las propuestas de corrección y las acciones correctoras tomadas y a tener estos registros disponibles para cuando el CAECV los solicite.
26. A realizar declaraciones sobre la certificación, coherentes con el alcance certificado.
27. A usar los términos referidos a la producción ecológica, las indicaciones obligatorias y los logotipos, únicamente para marcar/mostrar/etiquetar/publicitar los productos que están certificados en conformidad con los requisitos normativos sobre producción ecológica dentro de mi alcance, y solo previa autorización del CAECV.
28. A no utilizar la certificación de manera que pueda perjudicar el prestigio del CAECV, no hacer ninguna declaración referente a su actividad como certificadora de producto que dicha entidad pudiera considerar como impropia o no autorizada y asegurar que ningún documento e informe emitidos por el CAECV, ni parte del mismo, se utilice de manera engañosa.
29. Si se suministran copias de los documentos justificativos emitidos por el CAECV, los documentos serán reproducidos en su totalidad o según especificaciones del CAECV.
30. En el caso de que el CAECV suspenda, retire o finalice la certificación de las actividades del titular, inmediatamente se dejará de utilizar la certificación ecológica en todos los productos y en todo el material publicitario que contenga alguna referencia a ella, y se emprenderán las acciones exigidas por la normativa de producción ecológica y cualquier otra medida que se requiera. Esta decisión implica la prohibición de la comercialización y del etiquetado de cualquier producto con el uso de los términos referidos a la producción ecológica, además de la prohibición del uso del logotipo y de la marca CAECV, y del Certificado de Conformidad. Cualquier documento justificativo emitido por el CAECV, y cualquier autorización realizada por el CAECV, es propiedad de esta Autoridad de Control, quedaran anulados y deberán ser devueltos al CAECV.
31. A conservar la documentación que acredite el cumplimiento de la normativa de producción ecológica por un período de al menos seis años.
32. A constar en la Guía, en el Directorio y en la página web del CAECV.
33. A constar en el Registro General de Operadores de España (REGOE)

15.2. Compromisos y responsabilidades del CAECV con el solicitante y/o operador

El CAECV deberá proporcionar al solicitante u operador:

- a. Las actividades de certificación que se establecen en la normativa de producción ecológica.
- b. Información del sistema de control y certificación utilizado por el CAECV.
- c. La actualización de cualquier cambio que el CAECV introduzca en los requisitos de la certificación, y que afecten a la certificación concedida.
- d. Los certificados y documentos justificativos que acrediten que está certificado para el alcance solicitado, que se generen tras superar el proceso de certificación, y enviarlos en tiempo y forma.
- e. Información referente al estado de la tramitación y de la posible falta de documentación de todas las solicitudes dirigidas al CAECV y que afecten directamente a sus actividades.
- f. La posibilidad de mostrar su disconformidad con la decisión de certificación en los plazos establecidos para ello.
- g. La posibilidad de poder presentar reclamación o sugerencia de mejora sobre los servicios prestados por el CAECV, en caso de no estar satisfecho por los mismos, y a que ésta sea atendida según los procedimientos establecidos por el CAECV.
- h. El tratamiento con carácter confidencial, de toda la información que ha facilitado al CAECV, salvo que tenga carácter de información pública, bien aplicación de la legislación vigente o de la normativa de producción ecológica.