



# GUIA para la certificación del comercio minorista

Amorebieta –Etxano, enero 2015.

**ENEK, Consejo de Agricultura y Alimentación Ecológica de Euskadi**

Jauregibarria auzoa 4, 48340 Amorebieta Etxano

T 946271594 F 946467369 E [info@eneek.org](mailto:info@eneek.org) W [www.eneek.org](http://www.eneek.org)

## 1 INTRODUCCION

### 1.1 ¿A quién se dirige la Guía?

Esta guía está destinada a los comerciantes que venden productos ecológicos\* directamente al consumidor final por medio de:

- La venta al público en tiendas de alimentación y dietética, mercados, supermercados, etc.
- La venta a distancia, a través de internet, etc.
- La venta automática, por medio de máquinas auto-expendedoras.

Dependiendo del tipo de actividad que se realice, algunos comercios minoristas de la CAPV deben inscribirse en el Registro de operadores ecológicos de Euskadi si quieren utilizar los términos ecológico, biológico, orgánico o las abreviaturas ECO o BIO en el etiquetado, la publicidad u otros documentos comerciales que acompañen a estos productos. En los cuadros siguientes se indican tanto las actividades que requieren el control y la certificación, como las que están exentas del mismo:

<b>SE REQUIERE LA INSCRIPCIÓN EN ENEK PARA:</b>	
<b>LA VENTA FRACCIONADA</b>	Comercialización de productos ecológicos en envases abiertos que son fraccionados directamente a la vista del consumidor final, sin sufrir ningún tipo de transformación <sup>1</sup> y directamente desde su envase original.
<b>LA ELABORACION, ENVASADO Y/O ETIQUETADO</b>	La elaboración, envasado y/o etiquetado de productos ecológicos para su venta en el comercio minorista, aunque se hayan subcontratado estas actividades a terceros.
<b>LA VENTA A DISTANCIA DE PRODUCTOS NO ENVASADOS Y ETIQUETADOS</b>	La venta a distancia por medio de pedidos de productos ecológicos destinados a ser enviados al domicilio del consumidor o a un punto de recogida, excepto que se trate únicamente de productos ya envasados y etiquetados para el consumidor final, que no han vayan a sufrir posteriores manipulaciones, preparaciones o fraccionamientos.
<b>LA VENTA AUTOMATICA DE PRODUCTOS NO ENVASADOS Y ETIQUETADOS</b>	La venta de productos ecológicos en máquinas auto expendedoras, excepto que se trate únicamente de productos ya envasados y etiquetados para el consumidor final que no vayan a sufrir ninguna manipulación, preparación o fraccionamiento posteriores.
<b>LA IMPORTACION DE PAISES TERCEROS</b>	La importación de productos ecológicos de terceros países para su venta en establecimiento, a distancia o en máquinas auto expendedoras, aunque se haya subcontratado esta actividad a terceros.

(1) En el caso de carnicerías, no se considera transformación el despiece y deshuesado de canales.

(\*) El término "**producto ecológico**", excepto que se indique lo contrario, se refiere conjuntamente a las cualificaciones "producto ecológico" y "producto en conversión a la agricultura ecológica". El término "**producto convencional**" se utiliza para indicar que el producto no es ecológico.

<b>ESTAN EXENTOS DEL CONTROL COMO COMERCIO MINORISTA:</b>	
<b>LA VENTA AL CONSUMIDOR DE PRODUCTOS YA ENVASADOS Y ETIQUETADOS</b>	<p>La comercialización, en venta directa, a distancia o automática, de productos ecológicos que están ya envasados y etiquetados para el consumidor final y que no reciben ninguna preparación, manipulación o fraccionamiento posterior.</p> <p>Se incluyen los productos que se fraccionan directamente en el propio envoltorio como pueden ser quesos y embutidos, siempre que la etiqueta con la mención eco sea parte del envoltorio y se encuentre a la vista del consumidor.</p>
<b>LA VENTA AL CONSUMIDOR DE LA PRODUCCION PROPIA DE PRODUCTORES Y ELABORADORES EXCLUSIVOS</b>	<p>Productores y/o elaboradores exclusivos de productos ecológicos que comercialicen sus propios productos al consumidor final y que no comercialicen productos de terceros, excepto si se trata de productos ya envasados y etiquetados para el consumidor final que no reciben ninguna preparación, manipulación o fraccionamiento posterior. Estos operadores deben notificar su actividad a la entidad de control.</p>
<b>LAS COOPERATIVAS Y ASOCIACIONES DE CONSUMO</b>	<p>Las cooperativas y asociaciones de consumo legalmente constituidas que compran productos ecológicos y los suministran exclusivamente a sus asociados.</p>

### 1.2 ¿Quién certifica esta actividad y en qué normativa se basa?

Los productos ecológicos\* que se comercializan usando las menciones ecológicas protegidas cumplen una normativa europea básica y común para todos los Estados miembros. De garantizar su cumplimiento se encargan organismos y autoridades de control autorizadas. En el caso de la Comunidad Autónoma Vasca, este control lo realiza el Consejo de Agricultura y Alimentación Ecológica de Euskadi (ENEK) con código de autorización Europeo ES-ECO-026-VAS.

Los titulares de las producciones y/o actividades certificadas forman parte del Registro de operadores ecológicos de Euskadi.

**ENEK**, es el acrónimo en euskera del Consejo de Agricultura y Alimentación Ecológica de Euskadi. De acuerdo a la Ley 10/2006 del Parlamento Vasco que regula la Agricultura Ecológica en Euskadi, el Consejo es una corporación pública que se rige por el derecho privado. Sus objetivos generales son la prestación de servicios públicos de divulgación y promoción de la producción agraria y la alimentación ecológica, y la de control y certificación de los productos etiquetados con las menciones ecológicas protegidas. Además, el Consejo representa a los sectores productivo, elaborador y comercializador de los productos agrarios ecológicos en Euskadi. El órgano de gobierno está constituido por 12 vocales elegidos entre y por el sector, de los cuales uno ejerce la representación de ENEK como Presidente del Consejo.

### 1.3 ¿Por qué es necesaria la certificación?

La certificación es un **sistema de garantía**: permite que una entidad u organismo imparcial garantice que un producto, una producción, o un servicio es conforme con unos requisitos mínimos establecidos en una normativa pública y común. Al final se traduce en la posibilidad de comercializar un producto haciendo uso o aludiendo a unas menciones e imágenes protegidas que el comprador asocia con una forma de producción y características del producto. Es un sistema necesario para garantizar que las menciones protegidas mantienen su valor en el mercado y evitar casos de competencia desleal en el sector. El sistema en Euskadi es público, lo gestiona ENEK, se apoya desde la administración y su vocación es de servicio público sin ánimo de lucro.

Cuando se trata de productos ecológicos que ya están envasados y etiquetados para el consumidor final, el control para la certificación finaliza en la empresa que ha envasado y etiquetado el producto. Si el envase está cerrado y la información sobre la certificación ecológica y la trazabilidad del producto figuran en la etiqueta, no es necesario un control específico de los comercios minoristas que venden estos productos al consumidor final.

A pesar de todo, algunos comercios minoristas venden productos ecológicos de manera fraccionada (frutas, hortalizas, carne, queso, etc.). El control y certificación de la venta fraccionada permite garantizar a los clientes la integridad de los productos ecológicos que se venden en envases que han sido manipulados para su apertura.

También hay comercios minoristas (panaderías, carnicerías, heladerías, etc.) que elaboran, envasan y/o etiquetan productos ecológicos en sus obradores y salas de envasado, con el fin de poner estos productos a la venta en sus propios establecimientos. Por medio del control y la certificación, se garantiza a los clientes que los ingredientes utilizados son ecológicos y que en la elaboración no se han utilizado aditivos prohibidos u organismos modificados genéticamente, ambos prohibidos por la normativa de producción ecológica europea.

#### La certificación de ENEK te ofrece:

- ✓ Una garantía de que el producto cumple las expectativas del consumidor y del resto de actores de la cadena, avalado por una entidad tutelada por el sector y por la administración.
- ✓ La posibilidad de utilizar las menciones e imágenes identificativas protegidos para el producto ecológico en la comercialización y publicidad de la producción.
- ✓ La inscripción en el censo de operadores ecológicos de Euskadi y la participación en las actividades de promoción y publicidad de ENEK: página web, plataformas de venta, materiales de venta comunes, compra de espacio en ferias etc.
- ✓ La validez de la certificación para optar a ayudas, participación en mercados ecológicos etc.
- ✓ La posibilidad de elegir y/o representar al sector en el órgano de gobierno del Consejo.
- ✓ La oportunidad de contar con el diagnóstico de un técnico externo en la detección de mejoras.

## 2 EL PROCESO DE CERTIFICACION

Los comercios minoristas de Euskadi que deseen obtener la certificación para venta fraccionada, elaboración, envasado, etiquetado, venta a distancia, venta automática o importación de alimentos ecológicos procedentes de terceros países, deben solicitar su inscripción en el registro de operadores de ENEK.

### 2.1 Coste del registro en ENEK y de la certificación.

Todos los operadores registrados en ENEK han de satisfacer unas cuotas establecidas por el propio Consejo. Las cuotas vigentes se pueden consultar en la web de ENEK. Con estas cuotas se cubren en parte los gastos del servicio de control y certificación, así como las labores de promoción y divulgación de la agricultura y alimentación ecológica realizadas por ENEK.

### 2.2 El acuerdo de certificación.

Es un documento imprescindible, firmado por el operador y la entidad de certificación, para poder proporcionar las actividades de certificación.

ENEK tiene que cumplir la Norma UNE-EN ISO 17065:2012 para emitir certificados de conformidad de la producción agraria ecológica. Esta norma establece que se debe disponer de un acuerdo ejecutable entre el operador y ENEK, con carácter indefinido, en el que se establecen los compromisos y derechos del operador y las obligaciones que la entidad de certificación contrae con el operador.

En la visita inicial, según se describe más adelante, se firman dos ejemplares uno para el operador y otro para ENEK. Se rellena la primera hoja y se firman todas las páginas.

### 2.3 Proceso para obtener la certificación de ENEK

Para inscribir las instalaciones y sus actividades, el operador tiene que cumplimentar la Solicitud de inscripción/ampliación del comercio minorista, que se encuentra en la web de ENEK, y presentarla en la oficina de ENEK o enviarla por correo postal certificado a la dirección Jauregibarria auzoa 4, 1 planta, 48340 Amorebieta-Etxano (Bizkaia). También se puede presentar por alguna de las diferentes vías que prevé el artículo 38.4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

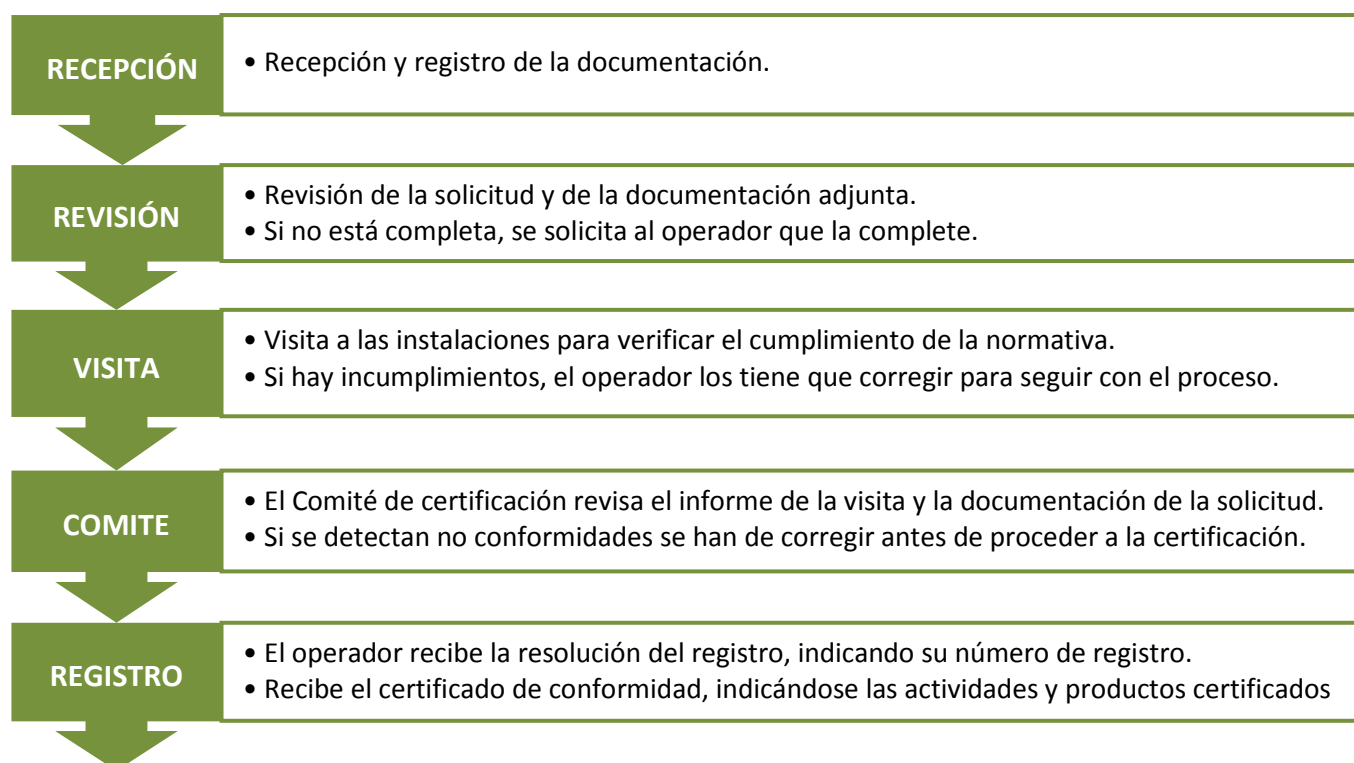
Cuando el operador elabora o manipula productos ecológicos y/o los importa de terceros países, también tendrá que cumplimentar la Solicitud de inscripción para empresas de elaboración, comercialización e importación de terceros países, que puede encontrarse en la web de ENEK.

Enviada la solicitud de inscripción, el segundo paso es solicitar la autorización para comercializar productos utilizando las indicaciones protegidas (ecológicos, biológicos, orgánicos, ECO, BIO). Dependiendo del tipo de actividad, se debe rellenar y enviar la correspondiente solicitud de comercialización, que también puede encontrarse en la web de ENEK.

TIPOS DE ACTIVIDAD	DOCUMENTO PARA SOLICITAR LA AUTORIZACION
VENTA FRACCIONADA A LA VISTA DEL CONSUMIDOR VENTA A DISTANCIA Y AUTOMATICA DE PRODUCTO NO ENVASADO Y ETIQUETADO	Solicitud de comercialización de producto para las actividades de distribución y de venta fraccionada, a distancia y automática. (NE-ZIUR-PZ- 01.12C)
ELABORACIÓN, ENVASADO Y/O ETIQUETADO EN EL COMERCIO MINORISTA	Solicitud de comercialización de producto elaborado. (NE-ZIUR-PZ- 01.12B)
IMPORTACIÓN DE TERCEROS PAISES	Según el país, se procede según indica el Reg. UE 1235/2008.

Los productos autorizados por ENEEK se indicarán en el certificado del operador.

Desde la recepción de la solicitud de inscripción en ENEEK, hasta la emisión del Certificado de conformidad, se siguen los siguientes pasos:



### 2.3 Proceso para mantener la certificación de ENEEK

Los operadores tienen que actualizar sus datos en el registro una vez al año y enviar la siguiente documentación antes del 31 de enero:

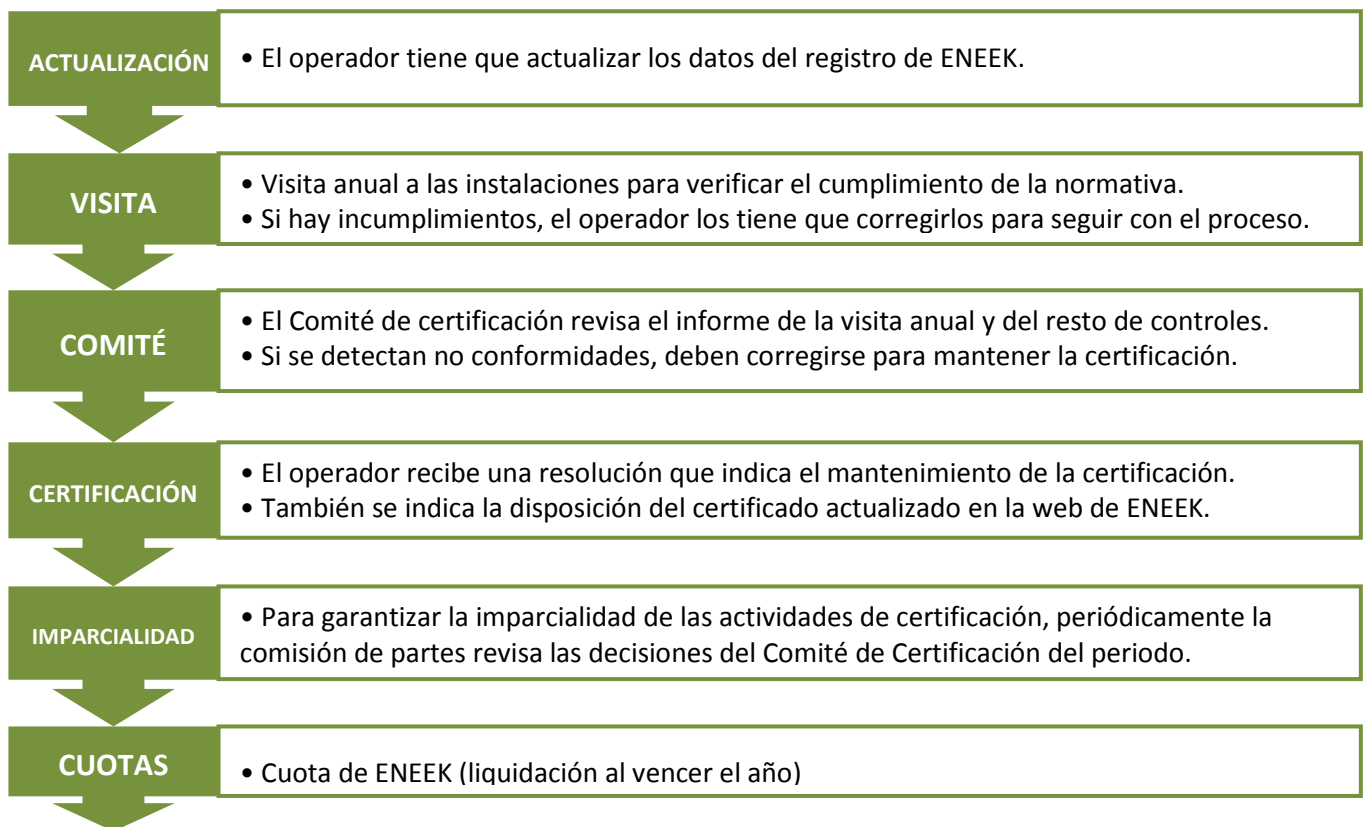
- Documento para actualizar los datos generales del operador que han podido cambiar desde la inscripción.
- La declaración de la actividad, en la cual el operador debe indicar las ventas de productos ecológicos del último año. ENEEK utilizará estos datos para el cálculo de la cuota correspondiente a las ventas por producto amparado del año anterior. El pago de la cuota se realiza mediante domiciliación bancaria.

Además de cumplir con estos trámites, el operador tiene que superar la visita anual para la renovación del certificado.

## 2.4 Visita anual de control

Los operadores reciben, como mínimo, una visita de control en el año. Durante la visita, el auditor de ENEK verifica que el operador cumple con los requisitos de las normas de producción ecológica. Además de la auditoría anual, los operadores pueden recibir una visita adicional dependiendo del resultado de la evaluación de riesgo realizada por ENEK. También pueden recibir una inspección extraordinaria para verificar puntos específicos de la normativa o comprobar la corrección de incumplimientos detectados en visitas anteriores. Pueden ser sin previo aviso. Dependiendo de la evaluación de riesgo o del resultado de la visita, se pueden tomar muestras de productos ecológicos para verificar la ausencia de residuos de sustancias no permitidas en la producción ecológica.

El proceso para el mantenimiento anual de la certificación puede resumirse como sigue:



### 3 APLICACIÓN DE LA NORMATIVA

Las visitas anuales y aleatorias pueden realizarse sin previo aviso y, de considerarse conveniente, durante estas visitas se tomarán muestras de los productos ecológicos para verificar la ausencia de residuos de sustancias no permitidas en producción ecológica.

El operador debe aplicar la normativa de producción ecológica, y, durante las visitas de control, tiene que poner a disposición de la inspectora las evidencias objetivas de esta aplicación. Las principales evidencias son los registros (que el operador debe mantener actualizados y presentar durante la auditoría) y los documentos que justifiquen las compras y ventas de productos ecológicos (certificados, albaranes, facturas, recibos, etc.).

Además, el operador debe mantener la trazabilidad de los productos ecológicos que vende de manera fraccionada, o que elabora y envasa en su establecimiento.

#### 3.1 Los registros

Para poder obtener la certificación de ENEK, los operadores deben mantener los registros que se indican a continuación:

- Registro de proveedores de productos ecológicos y, en caso de subcontratar servicios que afecten a los productos ecológicos, registro de estos subcontratistas;
- Registro de entradas (compras), salidas (ventas) y existencias de productos ecológicos;
- Si elabora y/o encasa productos ecológicos, registros de elaboraciones y/o envasados;
- Registro de reclamaciones de clientes;
- Registros de limpieza y control de plagas y roedores.

Normalmente, las empresas ya cuentan con este tipo de registros, por lo que tan solo necesitan adaptarlos a la normativa de producción ecológica. Los registros pueden estar incluidos en un paquete informático de gestión, pueden cumplimentarse utilizando programas informáticos (Excel, Word, etc.), o rellenarse manualmente en papel.

En el caso de la venta fraccionada, si el operador no dispone de un programa de gestión que le permita conocer en cada momento las entradas, salidas y existencias de productos ecológicos, debe llevar al menos un registro semanal de la venta fraccionada.

#### 3.2 La verificación de la certificación ecológica

Es responsabilidad del operador verificar que los productos ecológicos que se destinarán a la venta fraccionada, o que se utilizarán como ingrediente en la elaboración y envasado, están certificados y etiquetados como productos ecológicos. Esta comprobación se realiza en dos etapas:

- 1) El operador debe solicitar a los proveedores de productos ecológicos una copia de su certificado de conformidad vigente, que debe estar firmado y sellado por el organismo de control. En este documento figuran los productos del proveedor certificados como ecológicos y en conversión, así como el código UE del organismo de control. Esta información debe servir de base para realizar los pedidos.
- 2) Al recibir los pedidos, el operador debe comprobar que en los albaranes y etiquetas de los productos figura la cualificación ecológica o en conversión del producto, y el código UE del organismo de control.

Si el resultado de estas comprobaciones es correcto, el producto se puede utilizar como ecológico o en conversión, dependiendo de la calificación que corresponda. Si los datos del certificado de conformidad, del albarán o de la etiqueta son insuficientes o no concuerdan, el producto deberá



permanecer en cuarentena hasta que el proveedor complete toda la documentación necesaria. Si esto no es posible, el producto solamente podrá destinarse a uso como convencional.

De la misma manera, antes de subcontratar un servicio relacionado con los productos ecológicos, deberá comprobarse que la actividad subcontratada figura en el certificado de conformidad del subcontratista.

El resultado de estas verificaciones debe mencionarse de forma explícita en el registro de proveedores, el registro de subcontratistas y el registro de entradas.

### 3.3 Venta fraccionada

La venta fraccionada en los establecimientos comerciales debe realizarse manteniendo los productos ecológicos en su envase original y conservando el etiquetado correspondiente a la vista del público hasta el final de su comercialización. Si esto no es posible y se retira el producto del envase original, el comerciante debe exponer a la vista del público la etiqueta original, marcada con un sello que indique la fecha de apertura del envase.

En el caso de venta fraccionada de carne, en los rótulos que identifiquen cada pieza después del despiezado debe indicarse el número de canal, a fin de garantizar la trazabilidad.

### 3.4 Elaboración, envasado y etiquetaje

La normativa de la producción ecológica entiende como elaboración cualquier operación para la conservación y/o transformación de los productos, así como el envasado y etiquetado de productos ecológicos. La normativa para la elaboración, envasado y etiquetado de productos ecológicos figura en el Reglamento (CE) 889/2008.

Para poner a la venta en el establecimiento productos ecológicos elaborados por el propio operador, éste deberá haberlo solicitado previamente mediante la Solicitud de comercialización de producto elaborado, y haber recibido la autorización correspondiente por parte de ENEEK.

Las etiquetas utilizadas en estos productos deben cumplir, además de la normativa general, la normativa de etiquetado para los productos ecológicos. Por este motivo, junto con la Solicitud de comercialización, debe enviarse el modelo de etiqueta que se utilizará, para que sea revisado y aprobado por ENEEK. En la web de ENEEK hay indicaciones sobre las menciones y logotipos que han de figurar en los productos ecológicos.

El operador también debe tener presente que todos los productos agroalimentarios utilizados de forma accesoria en la elaboración (aceite de freidoras, aceites para desenmoldar, etc.) deben ser ecológicos. La sal no es un ingrediente agrario y la normativa no requiere que esté certificada como producto ecológico, pero debe tratarse de sal garantizada sin aditivos (antiaglomerantes, etc.).

### 3.5 Venta por medio de máquinas expendedoras (vending)

Dependiendo del tipo de producto que venda la máquina, ésta deberá ser exclusiva de productos ecológicos o podrá ser mixta:

- Las máquinas expendedoras de café y bebidas calientes deben ser exclusivas de productos ecológicos. Todos los ingredientes de origen agrario (café, té, cacao, leche, azúcar, etc.) que contiene la máquina expendedora deben proceder de la agricultura ecológica certificada.
- Las máquinas expendedoras de alimentos no envasados y etiquetados para el consumidor final (piezas de fruta fresca, etc.) también deben ser exclusivas de productos ecológicos.
- Las máquinas expendedoras de productos envasados y etiquetados para el consumidor final (snacks, etc.) pueden ser mixtas.

El etiquetado ecológico de las máquinas exclusivas figurará impreso en la superficie exterior de la máquina y, si también lo solicita el operador, en los vasos que suministra la máquina. En las máquinas mixtas sólo podrán figurar las indicaciones de la agricultura ecológica en los etiquetados individuales de los productos.

### 3.6 Trazabilidad

La trazabilidad se define como la habilidad de seguir (trazar), por medio de un sistema de identificación, el rastro de un alimento a lo largo de todas las etapas de producción, transformación y distribución.

El comerciante debe disponer de un sistema de gestión que le permita, de manera inequívoca, mantener la trazabilidad de los productos ecológicos que ponga a la venta, hasta los albaranes de entrega y facturas de los proveedores.

Los registros de entradas, salidas, existencias, elaboraciones y envasados deben diseñarse para poder mantener la trazabilidad mediante la anotación del número de lote de los productos ecológicos en todos los registros.

Cuando se trata de productos ecológicos que se elaboran y/o envasan en el propio establecimiento, también debe figurar, en la etiqueta o el rótulo de estos productos, el número de lote.

Si se trata de ventas a distancia, la identificación del lote de cada uno de los productos que forman el pedido debe figurar en el albarán de entrega. Si los productos vegetales no proceden de terceros, sino que se han producido en la propia explotación, se indicará, como número de lote, el número o código que corresponda a la parcela donde se han cosechado los productos.

### 3.7 Tickets y albaranes de entrega

Es obligatorio proporcionar a los clientes el justificante de la compra, ya sea en forma de ticket de caja para la venta directa en el establecimiento comercial, o como albarán de entrega para la venta a distancia. En este documento, además de lo establecido por la normativa general, también debe figurar la información que se indica en la tabla:

TIPOS DE JUSTIFICANTES	DATOS QUE DEBEN FIGURAR EN EL JUSTIFICANTE DE LA COMPRA
TICKET DE CAJA (venta directa)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La denominación de venta del producto y su clasificación ecológica o en conversión.</li> </ul>
NOTA DE ENTREGA (venta a distancia)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• la identificación del operador responsable de preparar el pedido;</li> <li>• el nombre del cliente que ha solicitado el pedido;</li> <li>• la frase "Operador ENEK nºXXXX controlado por ES-ECO-026-VAS", donde XXXX es el número de registro del operador en ENEK y "ES-ECO-026-VAS" el código UE de ENEK como autoridad de control;</li> <li>• la fecha de preparación del pedido;</li> <li>• la relación de productos entregados, junto con su calificación ecológica o en conversión y las cantidades, diferenciado claramente, en su caso, los productos ecológicos y los no ecológicos;</li> <li>• el número de lote que corresponde a cada producto, para que sea posible seguir la trazabilidad, por medio del registro de entradas, hasta llegar al proveedor ecológico.</li> </ul>

La calificación del producto se puede abreviar en los tickets y albaranes de la siguiente manera:

- ECO (o BIO): para productos ecológicos (biológicos, orgánicos);
- CON: para productos en conversión a la agricultura ecológica;
- si no se indica cualificación, se entiende que el producto es convencional.

En el caso de los albaranes de entrega, sobre todo si el pedido también incluye productos no ecológicos, será necesario introducir una explicación que indique el significado de las abreviaturas de las cualificaciones, indicando al pie del albarán, por ejemplo: "ECO = producto ecológico / CON = producto en conversión a la agricultura ecológica".

Así mismo, cuando se introduzcan los nombre de los productos en el programa de la caja registradora, deberá tenerse la precaución de asignar códigos diferentes a cada cualificación de un mismo producto (p. ex.: 17 = manzana reineta ECO, 18 = manzana reineta CON, 19 = manzana reineta).

### 3.8 Exposición del certificado

Tanto en el establecimiento comercial como, en el caso de venta ambulante, en su puesto del mercado, los operadores deberán exponer en todo momento y de forma fácilmente visible para el público el certificado de conformidad vigente expedido por ENEK, donde se detallan las actividades y productos certificados y controlados.

### 3.9 Limpieza y control de plagas y roedores

El operador debe disponer de un programa de limpieza y de un programa de control de plagas y roedores. Las operaciones de limpieza y control de plagas deben registrarse en un registro específico, indicando quién, qué, con qué, cómo y cuándo.

El operador también debe disponer de las fichas técnicas de los productos de limpieza y de control de plagas y roedores que se utilizan en las instalaciones.

## 4 INSTALACIONES MIXTAS

### 4.1 Identificación en la sala de ventas

Si se trata de comercios minoristas que no venden exclusivamente productos ecológicos, la señalética (carteles, rótulos) utilizada para los productos ecológicos debe distinguirse claramente de aquella utilizada para los productos convencionales, a fin de evitar inducir a error a la persona consumidora. Estas señales se colocarán en la zona donde se sitúen los productos ecológicos, o en las estanterías destinadas a los mismos.

### 4.2 Elaboración y fraccionado

Durante las diferentes fases de elaboración y fraccionado en establecimientos mixtos en los que hay a la vez productos ecológicos y convencionales, los productos ecológicos deben identificarse adecuadamente para evitar cualquier riesgo de que se mezclen con los productos convencionales.

Todos los equipos (máquinas, superficies de trabajo, menaje de cocina, hornos, máquinas de loncheado, etc.) que se utilicen para la elaboración y el fraccionamiento en una instalación mixta, deben utilizarse exclusivamente para los productos ecológicos, y estar adecuadamente identificados para este uso.

En el caso de que no sea posible la exclusividad en el uso de los equipos, éstos deben gestionarse de manera que se eviten eventuales contaminaciones, siguiendo unas instrucciones de trabajo desarrolladas sobre la base de un análisis de riesgo. Los equipos deberán limpiarse a fondo antes de su uso, para evitar la contaminación con cualquier tipo de residuo que pueda quedar de elaboraciones anteriores con productos convencionales.

Las medidas adoptadas para evitar riesgos de contaminación y mezcla accidental se deben reforzar utilizando formas y colores diferentes para los productos ecológicos. Por ejemplo:

- en las panaderías, dar formas diferentes a los productos ecológicos;
- utilizar menaje de cocina de diferente color para la elaboración de productos ecológicos;
- utilizar bandejas de un color diferente para envasar la carne ecológica;
- en la venta fraccionada de frutas y hortalizas ecológicas, diferenciar las estanterías con colores;
- utilizar rótulos de color diferente para los productos ecológicos.

### 4.3 Almacenaje

En las instalaciones mixtas, todos los productos e ingredientes ecológicos deben estar claramente identificados como tales, y se deben almacenar separados de los productos convencionales.

Los productos ecológicos envasados y etiquetados no necesitan ser almacenados en un área específica. Los productos a granel, debidamente identificados, se deben almacenar en áreas específicas y señaladas.

## 5 CORRECCION DE LAS DEFICIENCIAS DETECTADAS

### 5.1 Las acciones correctoras

Si en la auditoría se aprecia un incumplimiento de la normativa, se recoge en un **acta de incumplimientos** en el que se te solicita que propongas por escrito e implantes medidas para subsanarla. El periodo de tiempo del que dispones para poner en funcionamiento las acciones propuestas está estipulado y varía en función de la gravedad del incumplimiento.

El incumplimiento leve se considera **Irregularidad**. Si el incumplimiento afecta a la integridad ecológica del producto, se considera **No Conformidad**. También se considera no conformidad la reincidencia de una misma irregularidad en un periodo de 3 años. Con carácter general se consideran no conformidades las siguientes:

- No contar con los permisos oficiales para ejercer la actividad.
- La ausencia de registros en los que comprobar el cumplimiento de los requisitos.
- Evidencias de falsedad en los registros auditados.
- Evidencias de que, a sabiendas, se ha etiquetado producto no eco con las menciones.
- No colaboración u obstrucción en las tareas de evaluación.

En cualquiera de los casos es necesario **resolver el incumplimiento** en el plazo máximo indicado en el acta. Para ello se tienen que proponer por escrito medidas para garantizar que no se va a repetir, la propuesta deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Análisis de las causas.
- Valoración de los efectos; procesos y volúmenes de producto afectados.
- Acciones propuestas para corregir el problema o para evitar su repetición y persona/s responsable/s.
- Evidencias de la corrección o de la implantación de medidas.

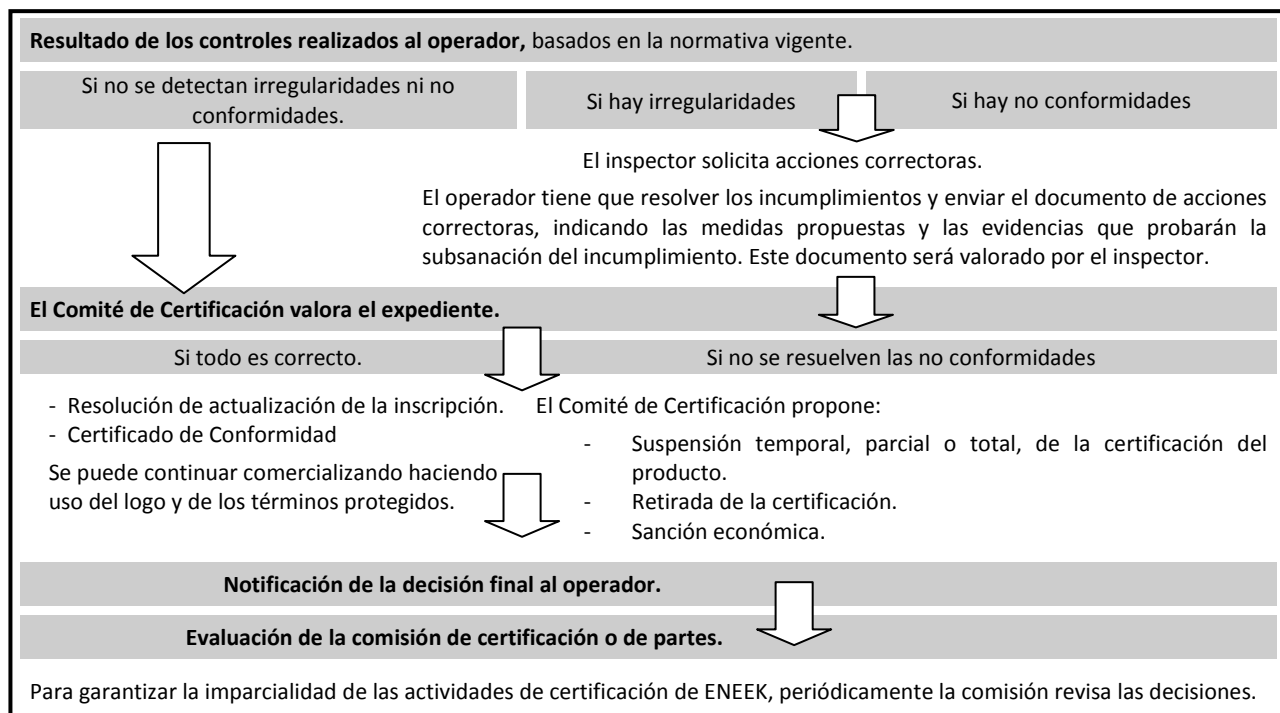
Hasta que la persona auditora de ENEK no de por cerrados los incumplimientos, no se podrá considerar finalizada la auditoría, y no se remitirá el expediente al **Comité de certificación**. En el caso de que se haya cumplido el plazo indicado en el acta (normalmente 10 días hábiles) se remitirá el expediente tal cual al Comité de certificación para que este decida.

### 5.2 Decisiones ante incumplimientos

Si el incumplimiento detectado se considera cerrado, el Comité de certificación envía al operador una resolución de actualización de la inscripción y el nuevo certificado de conformidad, con su periodo de validez correspondiente.

Si el incumplimiento no se considera cerrado, el Comité de certificación propondrá la adopción de medidas que podrán implicar la suspensión temporal de la certificación o la retirada definitiva.

En ambos casos implicará la prohibición de uso de las menciones protegidas en las producciones afectadas. De no cumplirse este requisito se podría abrir un expediente sancionador que podría acompañarse de sanciones económicas. Las sanciones se registrarán por el procedimiento administrativo.



## 6 SERVICIOS Y TRAMITES QUE PUEDES HACER EN [www.eneek.org](http://www.eneek.org)

A las personas inscritas en el Registro de ENEEK se les facilita un nombre de usuario y contraseña para acceder al **área restringida del portal web** [www.eneek.org](http://www.eneek.org). De esta forma, pueden acceder a formularios, trámites, descarga de logotipos, entre otros.

ENEEK dispone de una **guía de operadores** on-line, que permite realizar búsquedas y filtrarlas en función de distintos parámetros, como pueden ser los datos de contacto, tipos de producto y formas de comercialización.

El objetivo del portal es también ofrecer información y recursos para la población consumidora en general:

- ENEEK y sus actividades.
- CERTIFICACION normativa, documentos, etiquetas, registro de operadores.
- ACTUALIDAD
- DIRECTORIO Asociaciones de productores y de consumidores, enlaces de interés, catálogo digital de productos, mercados habituales.
- INFORMACION SOBRE AGRICULTURA ECOLOGICA

## 7 OTRAS CUESTIONES DE INTERES

### 7.1 ¿Cómo puedo inscribir nuevas actividades o establecimientos?

Los operadores inscritos pueden ampliar, siempre que lo deseen, tanto el número de establecimientos comerciales registrados en ENEK como las actividades certificadas. Deben solicitar la ampliación detallando en el formulario “Solicitud de inscripción/ampliación para los comercios minoristas” los establecimientos o nuevas actividades que se quieren inscribir. Esta solicitud deberá entregarse en ENEK (también puede enviarse por correo).

Para las ampliaciones, ENEK sigue el mismo proceso que el indicado para las inscripciones.

### 7.2 ¿Y si quiero renunciar a la certificación?

Si el operador desea darse de baja en ENEK, ya sea por cese de actividad con productos ecológicos o por cualquier otro motivo, puede hacerlo cumplimentando el impreso “Comunicación de baja voluntaria” y entregándolo o remitiéndolo a ENEK por correo certificado. También deberá devolver el certificado de conformidad.

Además se tendrán que formalizar todos los pagos pendientes, incluidas las cuotas anuales pendientes de pago del año en curso, salvo en los casos en los que en el momento de pedir la baja todavía no se hayan realizado actividades de control en las instalaciones del operador.

Realizados estos trámites, ENEK le enviará una resolución confirmando la baja.

## 8 COMO TRATAMOS LAS RECLAMACIONES Y RECURSOS

ENEK dispone de un **procedimiento de tratamiento de las reclamaciones**, mediante el cual se les da respuesta y se les hace seguimiento. Además dispone de un **procedimiento para resolver los recursos** interpuestos por los operadores ante las resoluciones emitidas.

### Si necesitas más información:

ENEK, Euskadiko Nekazaritza eta Elikadura ekologikoaren Kontseilua.  
 Jauregibarria 4, 1.solairua. 48340 Amorebieta-Etxano.  
 Telf. 94 627 1594 [garantia@eneek.org](mailto:garantia@eneek.org) [www.eneek.org](http://www.eneek.org)