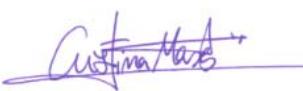






# DOSSIER GENERAL

Rev.: R24  
Fecha vigor: 23-01-2024  
Código: DG

REALIZADO POR:  FECHA: 19-01-2024	REVISADO POR:  FECHA: 19-01-2024	APROBADO POR:  FECHA: 22-01-2024
--	---	---

## ÍNDICE

1. POLÍTICA GENERAL \_Pág.1
2. ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN \_Pág.1
3. INFORMACIÓN ACERCA DE LA AUTORIDAD DE CERTIFICACIÓN \_Pág.2
4. REQUISITOS DEL PRODUCTO IGP “CÍTRICOS VALENCIANOS” \_Pág.2
  - 4.1 Requisito Geográfico \_Pág.3
  - 4.2 Requisito Varietal \_Pág.3
  - 4.3 Requisitos de Calidad Externa del fruto \_Pág.3
  - 4.4 Requisitos de Calidad Interna del fruto \_Pág.3
  - 4.5 Requisitos de Presentación \_Pág. 3
  - 4.6 Requisitos de Identificación del producto (etiquetado) \_Pág.4
5. REQUISITOS DEL PROCESO DE CONFECCIÓN DEL PRODUCTO IGP “CÍTRICOS VALENCIANOS” \_Pág. 4
  - 5.1 Requisitos de Custodia de Marca \_Pág. 4
  - 5.2 Requisitos de Trazabilidad \_Pág. 4
  - 5.3 Requisito de Autocontrol del Producto \_Pág. 4
  - 5.4 Gestión de Reclamaciones \_Pág.4
  - 5.5 Colaboración con la inspección \_Pág.5
6. PROCESO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO \_Pág.5
7. PROCESO DE SEGUIMIENTO \_Pág.7
8. CARACTERÍSTICAS DEL MUESTREO Y ANALÍTICAS \_Pág.8
  - 8.1 El producto final amparado con la marca de calidad IGP “Cítricos Valencianos”. \_Pág. 9
9. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS INSCRITOS \_Pág.11
  - 9.1 Derechos \_Pág.11
  - 9.2 Obligaciones \_Pág.11
- 10.- GESTIÓN DE RECLAMACIONES FRENTE AL SERVICIO IGP “CÍTRICOS VALENCIANOS” \_Pág.12
- 11.- FINANCIACIÓN DEL CONSEJO REGULADOR IGP “CÍTRICOS VALENCIANOS” \_Pág.13
  - 11.1 Cuotas por inscripción de parcelas \_Pág.13
  - 11.2 Cuotas por inscripción de almacenes e instalaciones de acondicionamiento y envasado \_Pág.14
  - 11.3 Cuotas por etiquetas \_Pág.14
  - 11.4 Subvenciones de Consellería de Agricultura, Pesca y Alimentación \_Pág.14
  - 11.5 Gastos \_Pág.14

## 1.- POLÍTICA GENERAL

**La política marcada por el Consejo Regulador de la Indicación Geográfica Protegida “Cítricos Valencianos” es:**

- Mantener al mercado informado de las distinciones de los Cítricos Valencianos.
- Garantizar una oferta adecuada y suficiente a la demanda específica.

**Los objetivos son:**

- Promocionar los Cítricos Valencianos.
- Obtener una competencia técnica sobre la base de cuatro pilares fundamentales: confidencialidad, rigurosidad, imparcialidad e independencia.
- Ofrecer un servicio de alta calidad al cliente que suponga, además de una certificación de producto, la incentivación de la mejora de sus propios procesos.
- La transmisión de las nuevas necesidades del mercado hacia el sector citrícola primario y secundario.

## 2.- ALCANCE DE LA CERTIFICACIÓN

El Consejo Regulador de la IGP “Cítricos Valencianos” certifica los cítricos (naranjas, limones y mandarinas) cultivados y recolectados en la Comunitat Valenciana, y confeccionados en los almacenes e instalaciones de acondicionamiento y envasado autorizadas, como producto final, que presentan los requisitos establecidos por el Reglamento de la IGP “Cítricos Valencianos”.

Para ello, IGP “Cítricos Valencianos” mantiene actualizados los siguientes registros:

- Registro de plantaciones
- Registro de almacenes e instalaciones de acondicionamiento y envasado

En el registro de plantaciones se inscriben todas aquellas parcelas situadas dentro de la zona de producción y plantadas con las variedades que señala la “Lista de Requisitos de Campo (LRC)”, cuya producción desea acogerse a la IGP “Cítricos Valencianos”. Para cada parcela inscrita, figura el nombre del propietario y, si procede, del colono, aparcerero, arrendatario o cualquier otro titular de la explotación. Se hace constar la/s variedad/es cultivada/s, el nombre del término municipal en que se encuentra situada, polígono y parcela catastral y superficie productiva.

En el registro de almacenes e instalaciones de acondicionamiento y envasado se inscriben todos los establecimientos que se dedican al almacenamiento, acondicionamiento y envasado de los cítricos amparados por la IGP “Cítricos Valencianos”, haciendo constar, al menos, la razón social y el CIF.

El Consejo Regulador denegará las inscripciones que no se ajusten a los preceptos del Reglamento o a los acuerdos adoptados por el Consejo sobre condiciones

complementarias de carácter técnico y sanitario que deben reunir las plantaciones y almacenes e instalaciones de acondicionamiento y envasado.

Para la vigencia de las inscripciones en los correspondientes registros es indispensable cumplir en todo momento con los requisitos que impone la IGP “Cítricos Valencianos”, comunicando al Consejo Regulador cualquier variación que afecte a los datos suministrados en la inscripción cuando esta se produzca. En consecuencia, el Consejo Regulador suspende o anula las inscripciones cuando los titulares de las mismas no se atuvieran a tales prescripciones.

Sólo podrán considerarse protegidos por la IGP “Cítricos Valencianos” los frutos cítricos procedentes de parcelas inscritas en el registro de plantaciones y manipulados en los almacenes e instalaciones de acondicionamiento y envasado inscritos en el registro correspondiente, que cumplan con las normas que exige el Reglamento IGP “Cítricos Valencianos”, listas de requisitos o normas de campaña.

### **3.- INFORMACIÓN ACERCA DE LA AUTORIDAD DE CERTIFICACIÓN**

Desde el 20 de enero de 2012, el Consejo Regulador IGP “Cítricos Valencianos” está acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación), conforme a los criterios recogidos en la Norma UNE-EN 45011:1998 (CGA-ENAC-CPR “*Criterios Generales de Acreditación. Competencia técnica de las entidades de certificación de producto*”), en la Categoría 6 (Frutas, hortalizas, cereales frescos y transformados). Y desde el 26 de septiembre de 2014 acreditados por ENAC conforme a la norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012.

### **4.- REQUISITOS DEL PRODUCTO IGP “CÍTRICOS VALENCIANOS”**

Los requisitos del producto final (totalmente confeccionado conforme se presenta en el mercado) comprenden las exigencias de la materia prima y las características de la calidad aportadas durante el proceso de confección.

Estos requisitos son adicionales a los establecidos por el Reglamento (CE) Nº 2173/2003 de la Comisión del 12 de diciembre de 2003 que modifica el Reglamento (CE) Nº 1799/2001 por el que se establecen las Normas de comercialización de cítricos y al Real Decreto 1334/1999 de 31 de julio por el que se aprueba la norma de etiquetado, presentación y publicidad de los productos alimenticios, y sus actualizaciones o modificaciones.

La relación de requisitos exigibles al producto amparado por la IGP “Cítricos Valencianos”, se concreta y especifica en el documento “Lista de Requisitos”. En ésta se incluyen todos los requisitos exigibles a Plantaciones, a los Procesos de confección de producto amparado y al propio Producto. Todas las listas de requisitos siguen una misma estructura. En la cabecera de las tablas aparece el aspecto exigible y los requisitos que debe cumplir. Para cada requisito se establecen los parámetros que lo determinan, los criterios de muestreo y medición del parámetro y los criterios de aceptación y rechazo con el valor específico del requisito demandado y la tolerancia admitida.

Las Listas de Requisitos son:

- Lista de Requisitos de Producto en Almacén (LRP): recoge los requisitos que debe cumplir el producto para poder ser certificado.

- Lista de Requisitos de Campo (LRC): recoge los requisitos exigibles a las plantaciones.
- Lista de Requisitos de Proceso en Almacén (LRPA): recoge los requisitos exigibles a un operador en relación al proceso de confección del producto amparado.

#### **4.1.- Requisito Geográfico**

La zona de producción de los cítricos amparados por la IGP “Cítricos Valencianos” está delimitada por los terrenos aptos para su cultivo, dentro de los términos municipales de las localidades que aparecen en la LRC.

#### **4.2.- Requisito Varietal**

Los cítricos autorizados por la IGP “Cítricos Valencianos” son de las variedades que aparecen en la LRC.

#### **4.3.- Requisitos de Calidad Externa del fruto**

Los frutos amparados por la IGP “Cítricos Valencianos” presentan en su superficie defectos y alteraciones por debajo de lo establecido para la categoría comercial marcada. Además, el fruto presenta la forma y coloración característica de la variedad, y el calibre, según variedad, deberá estar dentro de los límites establecidos por la IGP “Cítricos Valencianos” y cumplir la legislación vigente (LRP).

#### **4.4.- Requisitos de Calidad Interna del fruto**

Los frutos amparados por la IGP “Cítricos Valencianos” carecen de semillas y su contenido de zumo e índice de madurez es el adecuado (LRP).

#### **4.5.- Requisitos de Presentación**

La presentación del producto confeccionado amparado por la IGP “Cítricos Valencianos” es la adecuada en relación a la variedad, categoría, calibre, formato de confección, contenido neto, presencia de cuerpos extraños, integridad del envase, soldadura/grapado adecuado en mallas, homogeneidad de calibre y de color y llenado adecuado del envase (LRP).

#### **4.6.- Requisitos de Identificación del producto (etiquetado)**

El producto confeccionado amparado por la IGP “Cítricos Valencianos” estará debidamente identificado, y las menciones obligatorias y de la IGP “Cítricos Valencianos” en las etiquetas se ajustarán a la realidad y cumplirán la legislación vigente (LRP).

Las etiquetas de la IGP “Cítricos Valencianos” estarán autorizadas y su localización y distribución en el formato de confección será el adecuado (LRP).

Según el formato de confección existen distintos modelos de etiquetas y las dimensiones, color y definición de éstas serán las establecidas por la IGP “Cítricos Valencianos” (LRP y Manual de Identidad de Marca).

## **5.- REQUISITOS DEL PROCESO DE CONFECCIÓN DEL PRODUCTO IGP “CÍTRICOS VALENCIANOS”**

Los procesos de confección, almacenamiento y distribución que hacen posible la disponibilidad en el mercado de producto amparado IGP “Cítricos Valencianos” deben cumplir los siguientes aspectos:

### **5.1.- Requisitos de Custodia de Marca**

La sistemática empleada por la organización en el almacenamiento de las etiquetas IGP “Cítricos Valencianos”, su disponibilidad y retirada del proceso de producción, conlleva un riesgo nulo frente a un mal uso que suponga que producto no amparado tenga la distinción IGP “Cítricos Valencianos”.

El uso de las etiquetas IGP “Cítricos Valencianos” se realiza de forma que la numeración es correlativa en orden creciente y supone que primero se emplean etiquetas de numeraciones más bajas (LRPA).

### **5.2.- Requisitos de Trazabilidad**

La organización mantiene un sistema trazable de forma que la identificación IGP “Cítricos Valencianos” del producto se mantiene desde la recolección hasta que el producto amparado confeccionado es puesto en mercado. En todo caso, las parcelas cuyo producto se está amparando, deben estar inscritas o en trámite de inscripción en el CR IGP “Cítricos Valencianos” y de no ser así se considera que el sistema no es trazable (LRPA).

### **5.3.- Requisito de Autocontrol del Producto.**

La organización mantiene un sistema de autocontrol de los requisitos de producto IGP, en presentación, etiquetado, contenido neto, calidad externa y calidad interna (LRPA).

### **5.4.- Gestión de Reclamaciones**

La organización mantiene una sistemática de gestión documentada de las reclamaciones de sus clientes cuando está involucrado producto amparado IGP “Cítricos Valencianos”, que incluye registro, archivo, inicio de acciones correctoras y la comprobación de la eficacia de estas últimas (LRPA).

### **5.5.- Colaboración con la inspección**

Las organizaciones garantizan las condiciones requeridas para que las actividades de seguimiento puedan realizarse y aportan los apoyos necesarios (LRPA).

### **5.6.- Control de Legalidad Sanitaria**

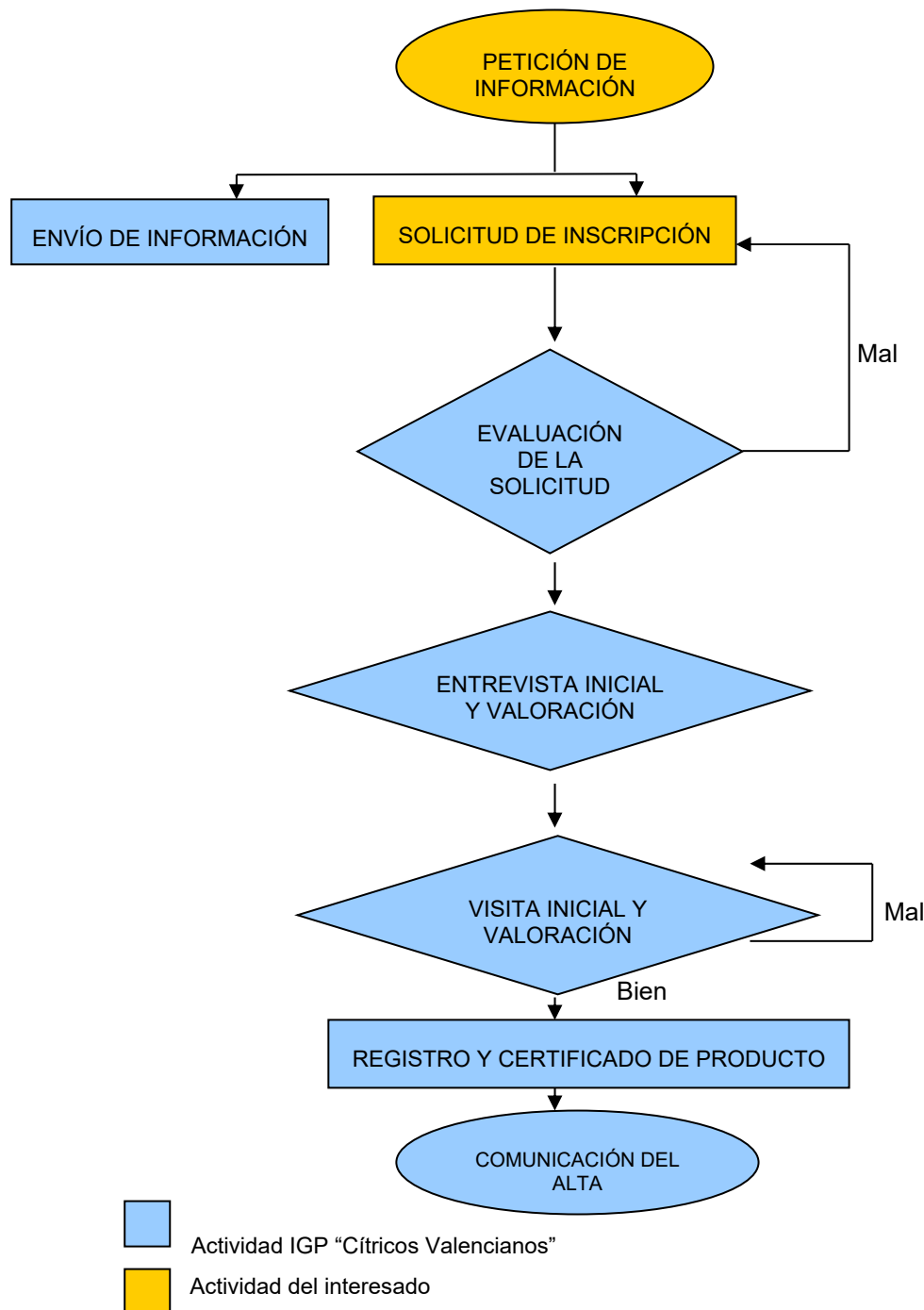
La organización garantiza no tener ningún impedimento legal que le impida continuar trabajando.

### 5.7.- Verificación/Control de los equipos

La organización mantiene un sistema de verificación y control de los equipos utilizados en las actividades de confección del producto.

## 6.- PROCESO DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO

La IGP “Cítricos Valencianos” dispone de los medios necesarios y de los procedimientos escritos que le permiten desarrollar la certificación del producto de acuerdo con los criterios establecidos por su propio sistema.



\* Este diagrama se aplica únicamente a almacenes de confección.

Los servicios de certificación de la IGP “Cítricos Valencianos” están abiertos a cualquier solicitante, por lo que pueden solicitar su inscripción en los correspondientes registros todos aquellos agricultores y suministradores cuyas actividades, productos y ámbito geográfico de actuación se encuentren dentro de los requisitos descritos en el Reglamento de la IGP “Cítricos Valencianos” o en las Listas de Requisitos.

Si el interesado en inscribirse es un almacén de confección, rellena la solicitud de inscripción, y una vez se comprueba que es correcta se le realiza una Entrevista Inicial por parte del Gerente (o en quien delegue), con el objetivo de comprobar la capacidad del operador para confeccionar producto susceptible de ser amparado por la IGP “Cítricos Valencianos”. Para ello, se le realiza un cuestionario al operador, se le informa de los requisitos a cumplir y se le entrega la documentación a utilizar.

Como consecuencia del resultado, si la documentación de la Entrevista Inicial es correcta, el Gerente comunica verbalmente al Director Técnico que el nuevo operador puede recibir la Visita Inicial. El Director Técnico contacta con el operador y se acuerda una fecha para realizar la visita. Si la documentación no es correcta, el Director Técnico comunica al operador la irregularidad, y éste decide si subsanarla. Si el operador decide no subsanarla, finaliza el Proceso de Inscripción. Si la subsana, puede recibir la Visita Inicial.

Dicha visita se realiza sobre producto no etiquetado con la marca IGP. Se evalúan los mismos requisitos que en una Visita de Seguimiento excepto aquellos que guarden una relación con el etiquetado IGP. Se emite el respectivo Informe Técnico y se valora la Visita. Si el resultado es “Pasa”, el Director Técnico comunica al operador que ya puede empezar los trámites de alta en el Registro de Operadores. Si el resultado es “No Pasa”, según el resultado de la visita, el operador presenta un Plan de Acciones Correctoras, o bien, la Visita Inicial se repite (si el operador continúa interesado).

Independientemente de la decisión tomada, se lleva a cabo la comunicación con el/los interesado/s para darles a conocer la decisión del Consejo Regulador IGP “Cítricos Valencianos”. Si se autoriza al almacén a producir producto amparado se procede al alta del operador en el Consejo Regulador.

Una vez realizada el alta, el Director Técnico comunica al operador el “Certificado de Producto”, con el cual puede empezar a confeccionar producto amparado.

Por otra parte, si el interesado es un agricultor, el Consejo Regulador de la IGP “Cítricos Valencianos” le proporciona el documento de solicitud de inscripción correspondiente para su cumplimentación por parte del solicitante, así como las cuotas aplicables.

En la solicitud de inscripción, para los distintos registros existentes en la IGP “Cítricos Valencianos”, el solicitante proporciona todos los datos necesarios para la posterior evaluación y adjunta la documentación solicitada en la misma. Al firmar la solicitud todo solicitante acepta cumplir los requisitos establecidos en el Reglamento de la IGP “Cítricos Valencianos” y demás preceptos relacionados que están a disposición de cualquier interesado en la página web [www.citricosvalencianos.com](http://www.citricosvalencianos.com).



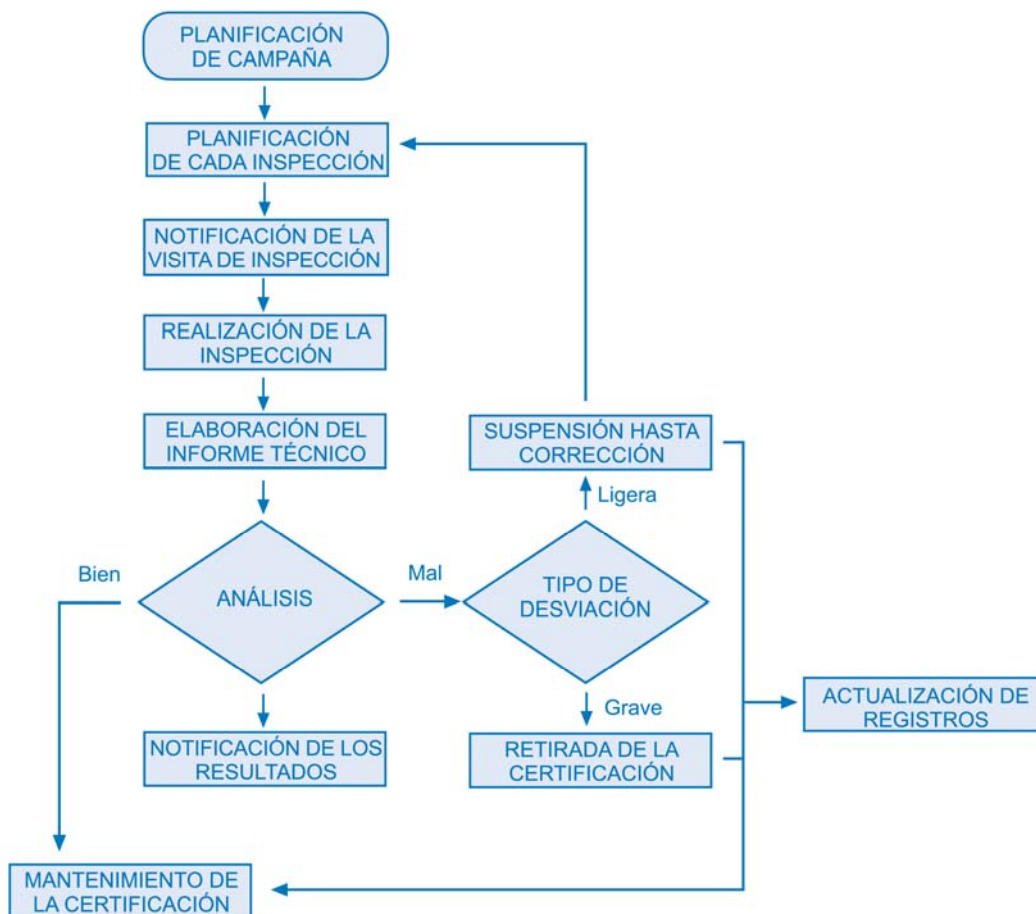
Tras recibir la solicitud de inscripción en la sede de la IGP “Cítricos Valencianos”, se comprueba que la información contenida en la misma es suficiente y adecuada.

Si la información no es suficiente o adecuada se promueve la revisión de la misma por el solicitante con objeto de modificarla o completarla hasta que sea correcta, iniciándose de nuevo el proceso de evaluación de la misma. En caso de aceptar la inscripción del solicitante en el registro correspondiente se le entrega una copia de la solicitud de inscripción registrada y sellada con fecha de salida (física o escaneada), y una copia escaneada permanece guardada en el Consejo Regulador. Cuando el que se inscribe es un agricultor, la copia de la solicitud de inscripción registrada actuará como certificado de inscripción de parcela. Cuando es un operador se le hará llegar, además, un Diploma de inscripción en el registro de operadores.

En todo momento el solicitante podrá recurrir las decisiones adoptadas en materia de certificación ante el Consejo Regulador mediante la correspondiente reclamación.

## 7.- PROCESO DE SEGUIMIENTO

La IGP “Cítricos Valencianos” realiza actividades de seguimiento en parcela y en almacenes e instalaciones de acondicionamiento y envasado.



Los objetivos de dichas visitas son:

- Proporcionar la seguridad de que los productos certificados cumplen los requisitos previstos por el Consejo Regulador.
- Comprobar que se han respetado las obligaciones resultantes de la inscripción.
- Aportar información del uso del producto certificado, así como de las correcciones realizadas por usuarios de marca.

Para cada campaña citrícola se elabora el Plan Anual de Visitas donde se estima el esfuerzo necesario para obtener las evidencias que demuestran la seriedad y rigurosidad de los usuarios de marca y del Consejo Regulador. Este Programa determina la presión de inspección y cantidad de producto o parcelas a evaluar en función de los resultados de campañas anteriores y de la previsión de interesados inscritos y producto comercializado bajo la marca de calidad IGP “Cítricos Valencianos”.

Como consecuencia de la visita de seguimiento, el veedor elabora un Informe Técnico con las conclusiones de la visita. La Dirección Técnica del Consejo Regulador lo analiza comparando los resultados del Informe Técnico con los requisitos establecidos. Como conclusión de este análisis determina alguna de estas opciones:

- Mantenimiento de la certificación
- Retirada de la certificación
- Suspensión cautelar

Cualquiera de las opciones anteriores informa al registro IGP “Cítricos Valencianos” correspondiente, de forma que, en todo momento, permanece actualizado.

Al finalizar la campaña, se revisa el estatus de todos los operadores para comprobar si se le mantiene el Certificado de Producto dentro de la fecha de validez, si se le renueva para tres campañas más, o bien, se le retira en función del histórico de resultados.

El inspeccionado puede recurrir las decisiones adoptadas en materia de certificación ante el Consejo Regulador mediante la correspondiente reclamación.

## **8.- CARACTERÍSTICAS DEL MUESTREO Y ANALÍTICAS**

El Consejo Regulador verifica los recursos de la organización interesada dedicados a garantizar un nivel mínimo de calidad en sus producciones.

Las actividades de seguimiento de inscritos, tanto en parcela de cultivo como en almacén de confección, se diseñan y planifican con el único fin de obtener las evidencias que demuestran la vigencia de aquel compromiso adquirido en el proceso de inscripción en el registro de la IGP “Cítricos Valencianos” que le corresponde.

Tanto el proceso de certificación de interesados que solicitan ser incluidos en alguno de los registros de la IGP “Cítricos Valencianos”, como el seguimiento de los inscritos, suponen la aplicación de metodología adaptada al fin particular de cada caso,

pero siempre incluye muestreo y determinaciones analíticas, de forma que la obtención de los datos requeridos en los propios procesos se realice de forma satisfactoria y representativa de lo que se está evaluando.

### **8.1.- El producto final amparado con la marca de calidad IGP “Cítricos Valencianos”**

La evaluación de producto que se realiza como consecuencia del seguimiento del producto amparado se aplica en los almacenes de confección.

En cada visita se determina el tamaño de muestra en función del número de lotes y de la cantidad en cada lote. Se considera que para ser representativa la visita de inspección respecto a cierto lote, el tamaño de muestra debe ser al menos el 0.5 % del lote del lote. El azar es el criterio utilizado para obtener las muestras. Los procesos de seguimiento están preparados para que se evalúen un mínimo de 20 kg por lote y un máximo total de fruta evaluada de aproximadamente 60 kg.

Para la evaluación de los parámetros de calidad interna del fruto (porcentaje de zumo, presencia de semillas e índice de madurez), se determinan submuestras por medio del azar. Las submuestras proceden de los lotes de producto perteneciente a variedades que se encuentren más próximas a los extremos de su periodo normal de recolección.

Dentro de la parcela, la entidad de control realizará las actividades de seguimiento previstas por IGP en las parcelas inscritas en el registro específico, según la *Lista de requisitos de campo* (LRC) en vigor, cumpliendo los siguientes objetivos:

- Obtener información fidedigna de las parcelas inscritas (coincidencia de la localización, superficie, variedad) en comparación con los datos aportados en el momento de la inscripción en la INDICACIÓN GEOGRÁFICA PROTEGIDA.
- Además, en las parcelas recolectadas se verificarán los kg. recogidos.

Los aspectos a estudio, procedimientos de evaluación y referencias empleadas se muestran en la siguiente tabla:

GRUPO DE REQUISITO	REQUISITO	MÉTODO DE EVALUACIÓN
PRESENTACIÓN DEL PRODUCTO	Variedad, categoría, calibre, formato de confección, corresponden con los permitidos	Comprobación visual
	Ausencia de cuerpos extraños	Comprobación visual
	Integridad del envase	Comprobación visual
	Llenado adecuado	Procedimiento Específico de la Entidad de Inspección
	Soldadura / grapado adecuado en las mallas	Procedimiento Específico de la Entidad de Inspección
	Homogeneidad de color de envase	Procedimiento Específico de la Entidad de Inspección
	Homogeneidad de tamaño del fruto	Diferencia entre fruto mayor y menor
	Envase de Uso Alimentario	Comprobación visual
IDENTIFICACIÓN GENÉRICA DEL PRODUCTO	Razón social, Origen, Contenido neto, Calibre, Categoría, Lote o fecha de confección, Aditivos, Naturaleza del producto, Campo visual que ocupan, Otras menciones en Envase, Embalaje y Palet.	Comprobación visual de la mención en envase
IDENTIFICACIÓN IGP DEL PRODUCTO	Modelo de etiquetas utilizadas	Comprobación visual
	Campo visual y distribución	Comprobación visual
	Dimensiones, color y definición del distintivo	Comparación a referencias
	Sticks propios y Sticks IGP	Conteo
CONTENIDO NETO DE ENVASE	Verificación del contenido neto expresado en el marcado obligatorio	Conteo de frutos o comprobación de masa
CALIDAD EXTERNA DEL FRUTO	Depreciación comercial por defectos superficiales "elevados"	Comprobación visual fruto a fruto: presencia o ausencia, o grado de extensión del defecto
	Depreciación comercial por defectos superficiales "moderados" o "ligeros"	Comprobación visual del grado de extensión del defecto fruto a fruto
	Depreciación comercial por defectos de color	Comprobación visual del grado de extensión del defecto fruto a fruto
	Depreciación comercial por defectos de forma	Comprobación visual fruto a fruto: presencia o ausencia
	Calibre del fruto perteneciente a intervalo permitido por IGP	Medición del diámetro ecuatorial máximo fruto a fruto
	Calibre del fruto perteneciente a intervalo establecido en identificación genérica	Medición del diámetro ecuatorial máximo fruto a fruto
CALIDAD INTERNA DEL FRUTO	Índice de Madurez: acidez, grados <sup>a</sup> Brix	Valoración ácido-base
	% de Zumo	Extracción y medición de la masa
	Semillas por fruto	Conteo

## 9.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS INSCRITOS

---

### 9.1.- Derechos

La información concerniente a productos o suministradores particulares no se revelará a un tercero sin el consentimiento por escrito de suministrador, incluido cuando sea requerimiento legal.

Estar en posesión de un documento de certificación formal, tal como una carta o certificado firmado por la persona con la responsabilidad asignada para ello.

Beneficiarse de las actuaciones promocionales y de las consecuencias de los proyectos que se desarrollen en la IGP “Cítricos Valencianos”.

Estar incluido en el directorio IGP “Cítricos Valencianos” que por su actividad le corresponde.

Proponer al Consejo Regulador las sugerencias, iniciativas y proyectos que estime oportunos en relación con los fines del Consejo Regulador.

### 9.2.- Obligaciones

Cumplir en todo momento las disposiciones aplicables del programa de certificación, requisitos de producto, requisitos de proceso y los requisitos establecidos en la legislación de aplicación.

Asumir la responsabilidad de asegurar que los cítricos que comercialice cumplen con los requisitos exigidos.

Consentir la subcontratación de actividades relacionadas con la certificación (inspección y ensayo) a una entidad o persona externa al C.R.I.G.P. “Cítricos Valencianos”, teniendo en cuenta los criterios establecidos por la norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012.

Tomar todas las medidas necesarias para que pueda realizarse adecuadamente la entrevista, seguimiento y resolución de reclamaciones: entre ellas permitir el examen de su documentación y el acceso a todas las áreas, registros y personal.

Declarar que está certificado únicamente para el alcance para el cual se le ha concedido la certificación.

No utilizar la certificación de manera que pueda perjudicar el prestigio de la entidad de certificación y no hacer ninguna declaración referente a su certificación de producto que dicha entidad pudiera considerar como impropia o no autorizada. En particular en el uso de etiquetas.

Cumplir con los requisitos de la IGP “Cítricos Valencianos” al hacer referencia a su condición de certificado en medios de comunicación, tales como documentos, folletos o publicidad.

Dejar de usar, una vez suspendida o retirada su certificación, toda la publicidad que contenga cualquier referencia a ella y devolver cualquier documento relacionado con ella cuando lo exija la entidad de certificación.

Reproducir los documentos de certificación en su totalidad o según lo especifique el esquema de certificación, en los casos en los que el cliente suministre copias de los documentos de certificación a otros.

Usar la certificación únicamente para mostrar qué productos están certificados en conformidad con normas específicas.

Asegurar que ningún documento o informe derivado del servicio que realiza IGP, ni parte del mismo, es utilizado de manera engañosa.

Autorizar al C.R.I.G.P. "Cítricos Valencianos" a facilitar los datos presentados en la solicitud de inscripción, a quien lo solicite y a juicio del C.R.I.G.P. "Cítricos Valencianos" (según criterios generales de acreditación).

Velar por la custodia y buen uso de las etiquetas de la IGP "Cítricos Valencianos". Para el caso de la baja, tanto voluntaria como involuntaria, el Consejo Regulador realiza una Visita de Baja en la que se procede al conteo de las etiquetas, que bien se pueden quedar en depósito en las instalaciones, o bien, se pueden retirar en función de la cantidad de etiquetas almacenadas o de la posibilidad de traspaso de etiquetas a un operador cercano interesado.

Informar de cualquier cambio (en producto, proceso o sistema de la calidad) si dicho cambio es susceptible de afectar la conformidad del producto.

Mantener un registro de todas las reclamaciones presentadas al suministrador relativas al cumplimiento de un producto con los requisitos de la IGP "Cítricos Valencianos" y tener estos registros disponibles para la IGP "Cítricos Valencianos" cuando éste los solicite. Tomar las acciones correctoras apropiadas con respecto a tales reclamaciones y cualquier deficiencia encontrada en productos o servicios que afecten la conformidad con los requisitos para la certificación.

Presentar las declaraciones de cosecha y las declaraciones de producto comercializado pertinentes.

## **10.- GESTIÓN DE RECLAMACIONES FRENTE AL SERVICIO IGP "CÍTRICOS VALENCIANOS"**

Cualquiera de las actuaciones que realiza la IGP "Cítricos Valencianos", o cualquier entidad en nombre de IGP "Cítricos Valencianos", es susceptible de ser revisada por medio de un proceso previsto, iniciado por cualquier parte interesada. De hecho, IGP "Cítricos Valencianos" facilita el inicio del procedimiento de gestión de las reclamaciones al significar una fuente de mejora de su propia organización, del servicio y de las subcontrataciones.

El personal de la IGP "Cítricos Valencianos" da entrada a la reclamación a partir de la queja, comentario o cualquier insatisfacción comunicada por algún interesado.

Si la reclamación es en relación a la actividad de certificación del C.R.I.G.P. se analiza por el Director Técnico, y si es en relación a otras actividades es analizada por el Gerente. Se estudia la reclamación y decide si ésta es justificada o no. Para ello recopila

y analiza toda la información pertinente (que se anexa a la hoja de reclamaciones). Si la reclamación se considera no justificada se procede a cerrarla y archivarla.

En caso de decidir que la reclamación es justificada se inicia el proceso de no conformidades conforme al procedimiento correspondiente.

Tanto si la reclamación se considera injustificada como justificada, el Director Técnico o Gerente, según corresponda, notifica la decisión al cliente, con explicación razonada de su decisión.

En el caso de reclamaciones no justificadas, siempre que el cliente está conforme con la decisión adoptada, se cierra la reclamación. Las reclamaciones justificadas no se cierran hasta que se comprueba que las acciones correctoras han sido eficaces y efectivamente implantadas.

Toda reclamación se cierra y se archiva para su análisis en la revisión por la dirección.

En el caso de que el cliente no esté de acuerdo con el tratamiento que se le da a su reclamación (bien porque se la haya considerado no procedente, o porque no esté de acuerdo con las acciones correctoras llevadas a cabo), se le informa de que puede recurrir ante el Comité de Certificación (si la reclamación está relacionada con la actividad de certificación), o ante el Pleno, según corresponda, presentando el correspondiente recurso.

El propio proceso de gestión de reclamaciones incluye información inmediata a los objetivos anuales del propio Consejo Regulador, pues su número y naturaleza se consideran indicadores de calidad de la gestión de la organización IGP "Cítricos Valencianos".

## **11.- FINANCIACIÓN DEL CONSEJO REGULADOR IGP "CÍTRICOS VALENCIANOS"**

---

Los ingresos que constituyen el presupuesto de la IGP "Cítricos Valencianos" son principalmente:

### **11.1.- Cuotas por inscripción de parcelas**

- **Agricultor individual:** La cuota de inscripción de parcelas será de 8 €/hectárea/año, con un mínimo de 3 €/solicitud anual. Cuando un agricultor suscribe más de 100 hectáreas, la cuota de inscripción a partir de la 101 será de 6 €/hectárea/año (cumplimentar modelo previsto).
- **Agricultor con inscripción individual vinculada a una misma cuenta bancaria:** Este supuesto se aplica a las entidades comercializadoras o asociaciones empresariales de agricultores que no son ni cooperativas ni otra clase de organización de productores, que gestionan la inscripción cumplimentada por los mismos productores hasta el pago de la cuota que lo realiza la propia entidad con independencia de que se repercuta o no al agricultor en un momento posterior. La cuota es de 8 €/hectárea/año y a partir de la hectárea 101 la cuota es de 6 €/hectárea/año. En estos casos no se aplica el mínimo de 3 € por inscripción anual de cada agricultor (cumplimentar modelo previsto).

- **Agricultores vinculados a organizaciones de productores (Cooperativa, SAT, y otros colectivos):** En estos supuestos toda la gestión desde la solicitud de inscripción de parcelas hasta el pago de la cuota se lleva a cabo por los representantes de la organización de productores. La cuota de inscripción de parcelas es de 8 €/hectárea/año y a partir de la hectárea 101 se aplica una cuota de 6 €/hectárea/año. No se aplica un mínimo de 3 € por inscripción anual de cada agricultor por tratarse de inscripciones colectivas (cumplimentar modelo previsto; para listados de inscripciones extensas es mejor rellenar un archivo de excel que se facilitará a las organizaciones de productores bien mediante un disquete, o bien, por correo electrónico).

Tanto para el supuesto de agricultor con inscripción individual vinculada a una misma cuenta bancaria como para el supuesto de agricultores vinculados a organizaciones de productores (Cooperativas, SAT y otros colectivos) se prevé la posibilidad de realizar una aportación inicial de una cantidad de dinero como fondo para poder cubrir las inscripciones de parcelas posteriores a la primera inscripción, caso aconsejable para las entidades comercializadoras que realizan sus compras “al día”, evitando de esta forma tener que ir haciendo continuamente transferencias bancarias.

#### **11.2.- Cuota de Alta en el Registro de Almacenes e Instalaciones de Acondicionamiento y Envasado**

La cuota es de 800 € anuales (cumplimentar modelo previsto).

#### **11.3.- Cuota de Visita de Certificación.**

La cuota es de 300 € para cada Visita de Seguimiento, con la finalidad de cubrir los costes de gestión de carácter técnico y administrativo relativos a dicha la visita.

#### **11.4.- Cuota por Recuperación de Certificado de Producto caducado.**

Cuando un operador lleva 2 campañas sin etiquetar, se le retira el Certificado de Producto. Para poder recuperar el Certificado de Producto es necesario superar previamente una Visita Inicial.

La cuota es de 300 € / Visita Inicial para la primera Recuperación del Certificado de Producto caducado.

La cuota es de 500 € / Visita Inicial para las siguientes recuperaciones por volver a estar 2 campañas sin etiquetar.

#### **11.5.- Cuotas por Recuperación de Certificado de Producto suspendido.**

La cuota es de 300 € / Visita de Recuperación (confección sin etiquetado IGP) para la recuperación del Certificado de Producto suspendido, cuando la SUSPENSIÓN es consecuencia del incumplimiento de requisitos IGP que resulte una valoración de estatus del operador “NO PASA”.

La cuota es de 500 € / Visita de Recuperación (confección sin etiquetado IGP) para la recuperación del Certificado de Producto suspendido, cuando la SUSPENSIÓN es consecuencia del incumplimiento de un requisito/s grave/s que impliquen directamente la SUSPENSIÓN CAUTELAR.



### **11.6.- Cuota por etiquetas**

La cuota es de 2 € por mil unidades para las etiquetas que realiza el suministrador del operador. No hay cuota para la etiqueta adherida a la fruta.

### **11.7.- Subvenciones de Conselleria de Agricultura, Pesca y Alimentación**

La participación de la administración es muy importante en la actualidad pues el servicio que IGP “Cítricos Valencianos” desarrolla en el sector cítrico de la Comunidad Valenciana es innovador y pretende unos objetivos a nivel global. Conforme se van cumpliendo las expectativas de adhesión del servicio, las otras líneas de financiación adquieren mayor peso relativo hasta ser las más importantes.

### **11.8.- Gastos**

Los consumos necesarios para que el Consejo Regulador funcione y vaya obteniendo frutos según los objetivos que se plantean, son fundamentalmente el propio funcionamiento administrativo del Consejo Regulador, el mantenimiento y mejora del sistema de control e inspección y la planificación y realización de las actividades de promoción.

**DIRECCIÓN: C/ Guillem de Castro, 51. 46007 Valencia, Spain**  
**TELÉFONO: +34 96 315 40 52**  
**FAX: +34 96 315 51 93**  
**WEB: [www.citricosvalencianos.com](http://www.citricosvalencianos.com)**  
**MAIL: [info@citricosvalencianos.com](mailto:info@citricosvalencianos.com)**