



GUÍA PARA A XESTIÓN DOS REQUISITOS ADMINISTRATIVOS APLICABLES A ADEGAS

Arturo José Fernández González
José Carlos Prado Prado

PARTE 7



XUNTA
DE GALICIA

GUÍA PARA A XESTIÓN
DOS REQUISITOS
ADMINISTRATIVOS
APLICABLES A ADEGAS



Parte 7	
REQUISITOS RELATIVOS Á CERTIFICACIÓN DO PRODUTO	271
7.1. Base normativa	272
7.2. Definicións	273
7.3. Xeneralidades	275
7.4. Proceso de certificación do produto	276
7.4.1. Información ao solicitante	276
7.4.2. Solicitud de certificación do produto	276
7.4.3. Avaliación	278
7.4.4. Decisión sobre a certificación	281
7.4.5. Emisión do certificado	282
7.4.6. Vixencia do certificado	284
7.4.7. Vixilancia	285
7.4.8. Renovación da certificación	286
7.4.9. Modificación dos requisitos da certificación	287
7.4.10. Modificación do alcance da certificación	288
7.4.11. Retirada e restitución da certificación	288
7.5. Aspectos de especial interese	295
7.5.1. Autocontrol dos rendementos de produción	295
7.5.2. Autocontrol dos rendementos de elaboración	297
7.5.3. Autocontrol da rastrexabilidade	298
7.5.4. Autocontrol dos provedores	301
7.5.5. Autocontrois fisicoquímicos e organolépticos	305
7.5.6. Verificación de aptitude de partidas de viño por parte do Consello Regulador	307
7.5.7. Xestión das precintas de garantía	308
7.5.8. Xestión de reclamacións de clientes	310



Requisitos relativos á certificación do produto

Esta parte recolle os requisitos administrativos relativos á certificación do produto. Para as adegas, estes requisitos son establecidos polo Consello Regulador da súa correspondente denominación de orixe (DO) vitivinícola.

Actualmente, os consellos reguladores vitivinícolas de Galicia están obrigados legalmente a acreditarse, pola Entidade Nacional de Acreditación (ENAC), como entidades certificadoras do produto de acordo coa norma internacional UNE-EN ISO/IEC 17065:2012, ou norma que a substitúa nun futuro.

A certificación do produto, así como outros termos de especial importancia nesta parte da guía, defínense no apdo. 7.2.

Polo tanto, as adegas que desexen poñer produto no mercado amparado por unha denominación de orixe teñen que someterse á certificación do devandito produto, o que leva consigo o cumprimento dunha serie de requisitos.

Así pois, a marca que conceden os consellos reguladores é unha marca de certificación do produto. Para evidenciar o cumprimento, esta marca ten que ser colocada pola adega en cada envase mediante a correspondente precinta de garantía (tamén denominada usualmente no sector "tirilla" ou "contraetiqueta"). Ademais poden darse outros posibles usos da marca (por exemplo, na imaxe corporativa, publicidade, redes sociais, etc.), o que tamén debe ser controlado polo Consello Regulador.

7.1. Base normativa

Os consellos reguladores son organismos delegados pola autoridade competente na Comunidade Autónoma de Galicia en materia de calidade alimentaria. As obrigas para os consellos reguladores vitivinícolas e para os operadores, no relativo á certificación do produto, proveñen de varias disposicións legais:

a. A nivel comunitario (Unión Europea):

- Regulamento (CE) nº 491/2009 do Consello, do 25 de maio de 2009, que modifica o Regulamento (CE) nº 1234/2007 polo que se crea unha organización común de mercados agrícolas e se establecen disposicións específicas para determinados produtos agrícolas (regulamento único para as OCM).
- Regulamento (UE) nº 1308/2013 do Parlamento Europeo e do Consello, do 17 de decembro de 2013, polo que se crea a organización común de mercados dos produtos agrarios e polo que se derrogan os regulamentos (CEE) nº 922/72, (CEE) nº 234/79, (CE) nº 1037/2001 e (CE) nº 1234/2007.
- Regulamento (UE) 2017/625 do Parlamento Europeo e do Consello, do 15 de marzo de 2017, relativo aos controis e outras actividades oficiais realizados para garantir a aplicación da lexislación sobre alimentos e pensos e das normas sobre saúde e benestar dos animais, sanidade vexetal e produtos fitosanitarios, e polo que se modifican os regulamentos (CE) nº 999/2001, (CE) nº 396/2005, (CE) nº 1069/2009, (CE) nº 1107/2009, (UE) nº 1151/2012, (UE) nº 652/2014, (UE) 2016/429 e (UE) 2016/2031 do Parlamento Europeo e do Consello, os regulamentos (CE) nº 1/2005 e (CE) nº 1099/2009 do Consello e as directivas 98/58/CE, 1999/74/CE, 2007/43/CE, 2008/119/CE e 2008/120/CE do Consello, e polo que se derrogan os regulamentos (CE) nº 854/2004 e (CE) nº 882/2004 do Parlamento Europeo e do Consello, as directivas 89/608/CEE, 89/662/CEE, 90/425/CEE, 91/496/CEE, 96/23/CE, 96/93/CE e 97/78/CE do Consello e a Decisión 92/438/CEE do Consello.

b. A nivel estatal (España):

- Lei 6/2015, do 12 de maio, de denominacións de orixe e indicacións xeográficas protexidas de ámbito territorial supraautonómico.

c. A nivel autonómico (Galicia):

- Lei 2/2005, do 18 de febreiro, de promoción e defensa da calidade alimentaria galega, no seu artigo 15.1.
- Decreto 4/2007, do 18 de xaneiro, polo que se regulan as denominacións xeográficas de calidade do sector alimentario e os seus consellos reguladores, nos seus artigos 63º a 70º.
- Pregos de condicións e regulamentos das diferentes denominacións de orixe vitivinícolas de Galicia.

Tamén é importante ter en conta outra lexislación que, aínda que non trata especificamente da certificación do produto, está intimamente relacionada con esta, como se verá ao longo desta parte da guía, concretamente:

d. A nivel estatal (España):

- Lei 12/2013, do 2 de agosto, de medidas para mellorar o funcionamento da cadea alimentaria.
- Lei 2/2000, do 7 de xaneiro, reguladora dos contratos tipo de produtos agroalimentarios.
- Real decreto 1311/2012, do 14 de setembro, polo que se establece o marco de actuación para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios.

e. A nivel autonómico (Galicia):

- Decreto 158/2011, do 21 de xullo, polo que se ditan normas de aplicación sobre os documentos que acompañan o transporte de produtos vitivinícolas, os rexistros e as declaracións de determinadas prácticas no sector vitivinícola na Comunidade Autónoma de Galicia.

Así mesmo, neste ámbito é especialmente relevante a seguinte norma internacional:

- Norma UNE-EN ISO/IEC 17065¹, Avaliación da conformidade. Requisitos para organismos que certifican produtos, procesos e servizos.

7.2. Definicións

Convén, a continuación, presentar algunhas definicións de termos que serán utilizados frecuentemente ao longo desta parte 7:

- **Produto:** para os efectos da certificación do produto, considérase produto un tipo de viño. Os tipos de viño en cada DO están definidos no seu prego de condicións (é dicir, non é un concepto tan simple como “viño branco” ou “viño tinto”, nin chega ao detalle dunha marca determinada).
- **Certificación do produto:** consiste na confirmación, por medio dun documento emitido polo Consello Regulador da DO, de que un ou varios produtos (neste caso, tipos de viño) elaborados e/ou embotellados por unha adega cumpren cos requisitos do esquema de certificación de produto da DO.
- **Esquema de certificación:** *“sistema de certificación aplicado a produtos determinados, aos que se aplican os mesmos requisitos especificados, regras e procedementos específicos”*². No noso caso, os produtos determinados son viños, e está composto polos

¹ A edición vixente desta norma, no momento de elaborarse esta guía, é a do ano 2012. Polo tanto, en diante entenderase que as referencias son á norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012.

² Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012, apdo. 3.9.

requisitos recollidos no prego de condicións da DO correspondente e no Manual da calidade³ do seu Consello Regulador.

- **Organismo de certificación:** "organismo de avaliación da conformidade da terceira parte que opera esquemas de certificación"⁴. No noso caso, o devandito organismo é o Consello Regulador DO correspondente, o cal establece o seu esquema de certificación para os viños elaborados na dita denominación de orixe.
- **Acreditación:** proceso mediante o cal unha entidade autorizada e independente reconece formalmente que unha organización é competente para a realización dunha determinada actividade de avaliación da conformidade. En España, a dita entidade é a Entidade Nacional de Acreditación (ENAC), que é quen polo tanto acredita aos consellos reguladores como organizacións de avaliación da conformidade do produto, é dicir, organismos de certificación do produto, seguindo a norma UNE-EN ISO/IEC 17065.
- **Operador:** persoa física ou xurídica que elabora o produto rematado (viño) suxeito a certificación, e que polo tanto será responsable de que este cumpra os requisitos que lle sexan aplicables do prego de condicións da súa DO para a súa comercialización. Dado que, no noso caso, os operadores sempre son adegas (en sentido amplo, debido a que existen diferentes tipoloxías delas, incluídas as cooperativas e os "colleiteiros"), utilizaremos indistintamente os termos "operador" ou "adega".

A figura 7.2.1 ilustra resumidamente os conceptos mencionados.

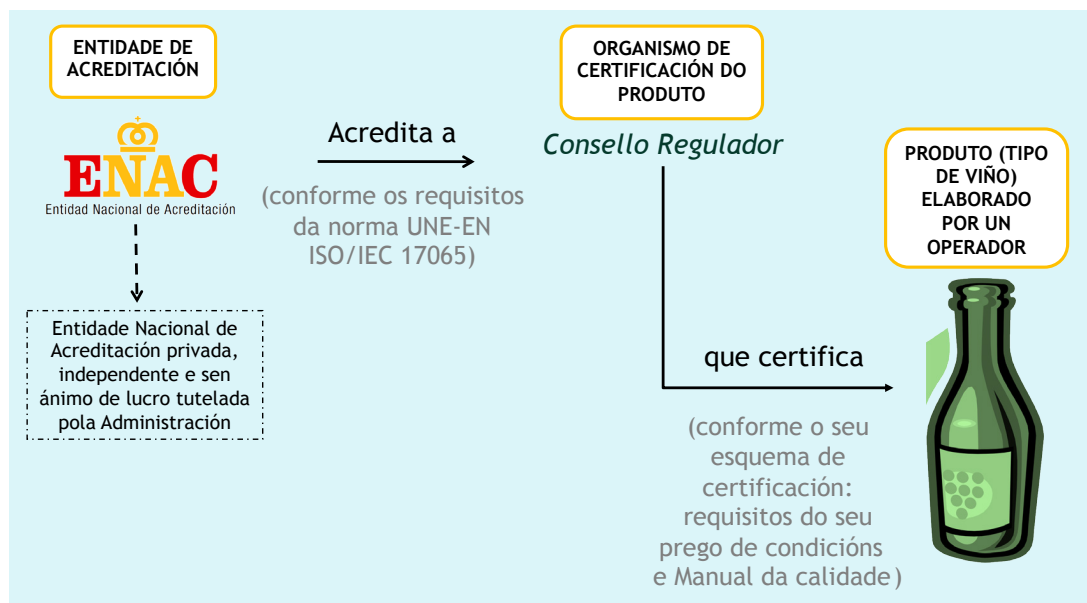


Figura 7.2.1 Conceptos asociados á certificación do produto

(Fonte: elaboración propia)

³ O termo "Manual da calidade" debe entenderse en sentido amplo, é dicir, a documentación completa do sistema de xestión aplicable á certificación do produto. Polo tanto, pode compoñerse dun conxunto de documentos: manual da calidade, procedementos, instrucións, especificacións, normas, etc.

⁴ Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012, apdo. 3.12.

7.3. Xeneralidades

A continuación preséntanse unha serie de xeneralidades sobre o proceso de certificación do produto das adegas por parte dos consellos reguladores.

Debe terse en conta que os requisitos detallados dos procesos de certificación do produto están especificados nos manuais de calidade de cada un dos distintos consellos reguladores, e que non son exactamente os mesmos en todos eles. Estes requisitos deben ser consultados ao Consello Regulador correspondente.

As adegas que aspiren a dispoñer de produtos certificados deben estar inscritas nos rexistros de adegas do Consello Regulador, para o cal lles son tamén de aplicación os requisitos especificados para iso no regulamento da DO e do seu Consello Regulador⁵.

Así mesmo, a uva utilizada debe proceder das parcelas rexistradas nos rexistros de viñas do Consello Regulador, ás cales e aos seus titulares lles son de aplicación tamén o prego de condicións da DO e o mencionado regulamento, así como os requisitos establecidos para eles no Manual da calidade do Consello Regulador.

A certificación dos produtos das adegas só pode ser concedida polo Consello Regulador, como entidade certificadora.

A certificación do produto é condición *sine qua non* para a concesión de precintas de garantía (frecuentemente denominadas tamén "tirillas" ou "contraetiquetas") ás diferentes partidas de viño que a adega queira comercializar baixo o amparo da denominación de orixe. Unha vez certificado o tipo de viño, cando unha determinada partida dese tipo de viño superase todos os autocontrois de calidade (físicoquímicos e sensoriais), e a adega considere que a dita partida está lista para o seu embotellamento e comercialización, a adega poderá solicitar ao Consello Regulador a verificación da aptitude da partida. Cando esta aptitude sexa verificada positivamente polo Consello Regulador, este librárala as precintas de garantía correspondentes.

As precintas de garantía só poden ser concedidas polo Consello Regulador.

A certificación do produto, polo tanto, non dá por si soa o dereito á concesión das precintas de garantía (é tamén necesaria a verificación de aptitude das partidas de viño por parte do Consello Regulador). Tampouco a verificación positiva de aptitude dunha partida de viño dá por si soa o dereito á concesión das precintas de garantía para esa partida (é necesaria a previa certificación dese tipo de viño por parte do Consello Regulador).

Para a concesión da certificación dun tipo de viño, é necesario que, como parte do proceso de auditoría de certificación, polo menos unha partida deste fose verificada como apta polo Consello Regulador, mediante a correspondentes análises físicoquímicas e sensoriais que demostren a súa conformidade respecto aos requisitos do prego de condicións

⁵ Algúns consellos reguladores limitan a posibilidade de obter certificación dos seus produtos ás adegas embotelladoras e/ou envasadoras de viños; é dicir, as adegas que só son almacenistas non poden optar á devandita certificación do produto.

da DO. Ademais, son necesarios outros requisitos e condicións, que se especifican no seguinte apartado.

7.4. Proceso de certificación do produto

O proceso de certificación do produto está suxeito a unha serie de fases e requisitos esixidos pola norma internacional ISO 17065, que é a norma que os consellos reguladores, como entidades certificadoras do produto, deben cumprir para poder acreditarse por ENAC.

Estas fases e requisitos expóñense, de forma xeneralista, a continuación.

7.4.1. Información ao solicitante

O Consello Regulador, a través da documentación dispoñible na súa sede e na súa web, e/ou a través do persoal técnico do seu órgano de control, proporcionará aos solicitantes unha descrición detallada e actualizada do esquema da certificación do produto, así como os documentos que conteñan os requisitos para a inscrición e a certificación, os dereitos e deberes dos solicitantes e operadores que teñen produtos certificados (incluíndo as tarifas aplicables en cada caso), e demais información adicional que sexa de aplicación.

Esta información incluírá, polo menos, a seguinte:

- Prego de condicións da DO.
- Manual da calidade do Consello Regulador (naqueles aspectos que se determine que poidan ser trasladados aos solicitantes).

O Consello Regulador informará os interesados de que, para acollerse ao proceso de certificación do produto, deberán comprometerse ao cumprimento dunha serie de requisitos, que deberán constar na solicitude de certificación do produto (ver apdo. 7.4.2).

7.4.2. Solicitude de certificación do produto

A adega que desexe a certificación dalgún dos seus produtos debe cubrir unha solicitude⁶, que o Consello Regulador poñerá á súa disposición, na cal se especificará claramente:

- A súa razón social e enderezo.

⁶ Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012, apdo. 7.2.

- O alcance da certificación solicitada, que deberá ser “viños das seguintes tipoloxías amparadas pola denominación de orixe” (especificando cales).
- O(s) enderezo(s) das instalacións da adega onde elabora os seus viños (calquera outra localización non declarada na solicitude quedaría fóra do alcance da certificación).
- Persoa de contacto e datos de contacto.

Esta solicitude debe estar asinada por un representante autorizado da adega solicitante e presentada ao Consello Regulador.

A solicitude será revisada polo órgano de control do Consello Regulador⁷. Unha vez que se atope conforme, será asinada, polo representante designado polo Consello Regulador (normalmente o seu secretario/a), en sinal de conformidade, e seralle remitida copia á adega solicitante.

O documento, unha vez asinado por ambas as dúas partes, constitúe un acordo legalmente vinculante, é dicir, con valor contractual, respecto ao proceso de certificación⁸.

No dito documento constan as obrigas ás que ambas as dúas partes quedan suxeitas por este.

Ao cubrir a súa solicitude de certificación, a adega solicitante comprométese, entre outras cuestións, a:

- Cumprir os requisitos do proceso de certificación, incluíndo o pagamento das tarifas de certificación que, de ser o caso, aprobouse o Consello Regulador.
- Facilitar o acceso ás súas instalacións e á información necesaria ao Consello Regulador para a avaliación da conformidade dos produtos para os que solicita a certificación.

Por outra banda, a adega solicitante ten dereito a:

- Recibir información adicional, por parte do Consello Regulador, sobre o proceso de certificación, se así a solicita.
- Que o proceso de certificación se complete nun prazo determinado desde a recepción da súa solicitude no Consello Regulador, o cal debe quedar explicitado nesta⁹.
- Recibir un certificado do produto no que consten aqueles produtos que logren a certificación por parte do Consello Regulador.

⁷ Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012, apdo. 7.3.

⁸ Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012, apdo. 4.1.2.

⁹ Os consellos reguladores galegos adoitán comprometerse a un prazo duns 6 meses, sempre e cando non se detecten non conformidades nos procesos de avaliación.

- Unha vez obtida a certificación do produto, obter, para cada partida de viño con aptitude verificada, as correspondentes precintas de garantía, sendo responsabilidade do operador o correcto uso destas.
- Que todos os datos e información do operador obtidos ou creados polo Consello Regulador durante os procesos de certificación do produto sexan tratados de modo estritamente confidencial por parte do Consello Regulador. Normalmente, a utilización dos devanditos datos e información poden ser compartidos unicamente e baixo requirimento xustificado, polo seu Comité de Partes, polos seus auditores internos, pola Entidade Nacional de Acreditación (ENAC) nas súas auditorías de acreditación ao Consello Regulador, e/ou pola entidade administrativa ou xudicial, de ser o caso. Isto debe poñerse en coñecemento da adega solicitante.

7.4.3. Avaliación

Para a concesión da certificación, é requisito imprescindible que a adega solicitante fose sometida a un proceso de avaliación¹⁰, consistente en:

1. Unha auditoría completa de certificación do produto polo Órgano de Control do Consello Regulador.
2. Unha análise fisicoquímica e organoléptica dunha mostra de polo menos unha partida do produto rematado do tipo que se queira certificar.

Para a realización destes procesos de avaliación é preciso que se dispoña dunha solititude por parte da adega, debidamente revisada e asinada por ambas as dúas partes segundo o indicado no apdo. 7.4.2.

7.4.3.1. AUDITORÍA DE CERTIFICACIÓN

A auditoría de certificación é realizada polo persoal do Órgano de Control do Consello Regulador debidamente cualificado para esta actividade.

A metodoloxía para a realización da auditoría de certificación debe estar establecida na documentación do Manual da calidade do Consello Regulador.

O obxectivo da auditoría de certificación é asegurar que o operador realiza as operacións e os autocontrois necesarios para asegurar que o seu produto cumpre co prego de condicións da DO, así como comprobar o cumprimento por parte do operador dos restantes requisitos do esquema de certificación de produto do Consello Regulador que lle son de aplicación.

¹⁰ Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012, apdo. 7.4.

Na auditoría de certificación, os auditores do Órgano de Control comprobarán, entre outras cuestións, os seguintes autocontrois do operador:

- Autocontrol das existencias (normalmente incluíndo a realización dun aforamento total ou parcial destas).

Os auditores cotexarán as existencias aforadas coas rexistradas no sistema de información da adega, as rexistradas nos libros rexistro oficiais e as comunicadas ao Consello Regulador.

- Autocontrol dos rendementos de produción e elaboración.

Os auditores comprobarán que o operador dispón de sistemas de autocontrol que lles permiten respectar os rendementos máximos de produción e de elaboración establecidos no prego de condicións.

- Autocontrol da rastrexabilidade (normalmente realizando un ou varios exercicios de rastrexabilidade).

Os auditores comprobarán a integridade da rastrexabilidade rexistrada polo operador desde a entrega de uva polo viticultor ata a etiquetaxe do produto rematado.

- Autocontrol da calidade.

Os auditores comprobarán:

1. Que a adega realiza análises fisicoquímicas de todas as partidas dos produtos que somete a certificación, e dispón dos rexistros destes.
2. Que a adega realiza análises organolépticas ou sensoriais (catas) de todas as partidas dos produtos que somete a certificación, e dispón de rexistros destes.
3. Que os resultados destas análises fisicoquímicas e sensoriais cumpren cos requisitos do prego de condicións e, en caso de existir desviacións, estas se emendaron de forma acorde co devandito prego de condicións.

- Autocontrol do uso de precintas de garantía.

Os auditores comprobarán que o destino que a adega outorgou ás precintas de garantía que lle foron entregadas é coherente coas existencias de viño por tipo, colleita e volume, así como coas precintas que aínda permanezan sen utilizar, de ser o caso.

- Autocontrol das non conformidades.

Os auditores comprobarán que as non conformidades abertas en auditorías ou actividades de vixilancia anteriores, de ser o caso, están debidamente emendadas, e as accións correctivas implantadas.

Tamén comprobarán que as partidas non aptas, de ser o caso, se atopan perfectamente separadas e identificadas.

- Autocontrol das reclamacións de clientes.

Os auditores comprobarán que as reclamacións de clientes da adega en relación cos produtos certificados están rexistradas, así como as accións reparadoras e correctivas levadas a cabo para emendar as devanditas reclamacións e as súas causas.

- Autocontrol da etiquetaxe e uso da marca de certificación

Os auditores comprobarán a correcta etiquetaxe dos produtos (de acordo coas marcas comerciais, nomes comerciais e etiquetaxes autorizadas polo Consello Regulador) e do uso da marca da certificación.

Ademais, nas auditorías de certificación, os auditores do Consello Regulador comprobarán todos aqueloutros aspectos que sexan de aplicación aos operadores segundo o prego de condicións da DO e o Manual da calidade do seu Consello Regulador.

A auditoría de certificación é un proceso documentado. Polo tanto, ao final deste (no prazo que o Consello Regulador estableza), a adega recibirá un *informe de auditoría* no que, polo menos, consten as non conformidades que se detectaron na auditoría (de ser o caso).

Como resultado da auditoría poden darse as situacións seguintes:

1. Que se detectasen non conformidades; en cuxo caso outorgarase ao operador audiado un prazo, desde a recepción do informe da auditoría, para que remita ao Consello Regulador as evidencias que demostren que adoptou as accións reparadoras e correctivas adecuadas para emendar as non conformidades detectadas e as súas causas.
2. Que o resultado da auditoría sexa correcto e estea todo conforme, polo que o expediente da súa solicitude estará listo para remitir ao Comité de Certificación do Consello Regulador (ver apdo. 7.4.4).

É requisito imprescindible que as non conformidades detectadas, de ser o caso, fosen emendadas satisfactoriamente (a xuízo do Órgano de Control) en tempo e forma por parte da adega. Para iso, a adega debe axustarse aos prazos e mecanismos que se lle concedan para iso.

Xeralmente, as non conformidades están tipificadas por cada Consello Regulador en leves ou graves. Dependendo desta categorización, o nivel de esixencia respecto ás evidencias de corrección pode ser diferente.

En determinados casos xustificados pode ser factible a obtención dunha prórroga para emendar as non conformidades, a pedimento da adega. Tamén é posible que o Órgano de Control poida solicitar unha ampliación ou mellora das evidencias proporcionadas pola adega.

7.4.3.2. ANÁLISES FISICOQUÍMICAS E ORGANOLÉPTICAS

Para a obtención da certificación dun determinado produto é imprescindible que o operador elaborase ese produto e que este cumpra cos requisitos establecidos para este no prego de condicións da DO.

Para iso, ademais das comprobacións realizadas na auditoría e con independencia delas, o Órgano de Control debe facer unha análise fisicoquímica e organoléptica propia, de polo menos unha partida de cada tipo de viño para os que a adega solicita a certificación, unha vez que a dita partida está considerada como apta pola adega. Para iso:

1. O Órgano de Control toma mostras nas instalacións da adega.
2. A análise fisicoquímica ten que efectuarse por un laboratorio acreditado para a análise dos parámetros especificados no prego de condicións.
3. A análise organoléptica ten que efectuarse por un comité de cata con catadores cualificados polo Consello Regulador.

Os resultados destas análises fisicoquímicas e organolépticas deben atoparse dentro dos límites sinalados no prego de condicións para cada tipo de viño.

En caso de detectarse algún incumprimento, rexistrarase unha non conformidade e comunicarse á adega por escrito, para que esta proceda á súa corrección.

7.4.4. Decisión sobre a certificación

Unha vez efectuadas todas as comprobacións sinaladas nas epígrafes anteriores, e recibidas as evidencias de corrección de non conformidades (de ser o caso) por parte da adega, o Órgano de Control informará sobre o expediente da auditoría ao Comité de Certificación¹¹ do Consello Regulador, para que este tome unha decisión sobre a certificación¹², que pode ser unha das seguintes¹³:

1. Conceder a certificación do produto solicitada pola adega.
2. Non conceder a certificación do produto.

Unha vez recibido o informe, o Comité de Certificación revisa o expediente e, en nome do Consello Regulador, emite unha resolución documentada sobre a certificación do produto do solicitante.

¹¹ Algúns consellos reguladores non dispoñen dun Comité de Certificación, senón dunha persoa responsable da certificación. Por simplificar, aquí utilizaremos o termo "Comité de Certificación".

¹² Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012, apdo. 7.6.

¹³ En certos casos xustificadas, o Comité de Certificación pode necesitar máis información ou comprobacións adicionais para tomar unha decisión, que quedaría aprazada.

Esta resolución sobre a certificación do produto é asinada polo secretario/a do Consello Regulador, e comunicada á adega solicitante. No caso de que a resolución sexa negativa (é dicir, non concesión), a resolución debe estar motivada.

Se a adega solicitante non está de acordo coa resolución sobre a certificación do seu produto, pode formular un recurso, segundo o procedemento indicado para iso no Manual da calidade do Consello Regulador.

7.4.5. Emisión do certificado

A aquelas adegas ás que se conceda a certificación dos seus produtos, entrégaselles un documento acreditativo diso ("certificado do produto")¹⁴.

No certificado deben constar, entre outros, os seguintes datos:

- Data do certificado (normalmente, é a data da resolución por parte do Comité de Certificación).
- Nome e enderezo da adega titular do(s) produto(s) certificado(s).
- Alcance do certificado: tipo(s) de viño certificado(s).
- Documento normativo de referencia: prego de condicións da DO, na súa edición vixente (debe constar a disposición legal publicada no *Diario Oficial de Galicia* e a data desta).
- Data de expiración do certificado.
- Data(s) de modificación do certificado, en caso de ampliacións ou reducións do alcance.
- Data de renovación do certificado, de ser o caso (ver apdo. 7.4.8).
- Sinatura do representante autorizado do Consello Regulador (normalmente o/a secretario/a ou o/a presidente/a).
- Nome e enderezo do Consello Regulador.

Unha vez conseguida a certificación dos produtos da adega, esta debe ser informada de que o Consello Regulador está obrigado a subministrar información pública dos produtos que certificou¹⁵. Normalmente, isto faise mediante a publicación dun directorio no sitio web do Consello Regulador. Neste directorio normalmente só se publican os tipos de viño (non as marcas) certificados por cada adega (e, polo tanto, non se publican os non certificados, así como os que poidan perder a certificación).

¹⁴ Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012, apdo. 7.7.

¹⁵ Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012, apdo. 7.8.

Unha vez lograda a certificación do produto pola adega, esta queda obrigada, con respecto ao uso do certificado do produto, a:

1. Aceptar e cumprir en todo momento todas as disposicións aplicables do esquema de certificación do produto do Consello Regulador relativas á vixilancia da certificación do produto.
2. En particular, colaborar co Consello Regulador na vixilancia da certificación do produto, o que inclúe permitir a realización de auditorías, exame da documentación e acceso a todas as áreas, rexistros e persoal da adega, ao persoal designado para iso do Órgano de Control, incluíndo os observadores autorizados por este, en caso necesario e xustificado.
3. Declarar que está certificado unicamente para o alcance para o cal se lle concedeu a certificación.
4. Non utilizar a certificación do produto de maneira que poida prexudicar o prestixio do Consello Regulador ou da DO, e non facer ningunha declaración referente á súa certificación do produto que o Consello Regulador poida considerar como impropia ou non autorizada.
5. Se se lle retira temporalmente (suspensión) ou definitivamente (cancelación) a certificación dun ou varios produtos, deixar de usar toda mención a ela, e mesmo devolver calquera documento relacionado con ela cando así o esixa o Consello Regulador.
6. En particular, en caso de retirada definitiva (cancelación) da certificación do produto, devolver o certificado orixinal ao Consello Regulador.
7. Usar a certificación unicamente para mostrar que produtos están certificados en conformidade co prego de condicións da DO.
8. Asegurar que ningún documento ou informe, nin parte deste, é utilizado de maneira enganosa respecto á certificación dos produtos da adega. En caso de reproducir o certificado do produto, facelo de forma fiel e sen ningunha alteración deste.
9. Cumprir cos requisitos do Consello Regulador ao facer referencia á condición de produto certificado nos medios de comunicación, documentos, folletos ou publicidade.
10. Manter rexistradas as reclamacións recibidas dos seus clientes directos en relación cos produtos certificados, así como as accións reparadoras e correctivas levadas a cabo para emendar as devanditas reclamacións e as súas causas.
11. Comunicar ao Consello Regulador calquera variación que afecte os datos subministrados na solicitude de certificación.
12. Informar o Consello Regulador de calquera cambio que poida afectar a conformidade do produto, e en particular das características fisicoquímicas e/ou

organolépticas deste, do seu proceso de elaboración e dos sistemas de autocontrol da calidade e da rastrexabilidade do produto.

13. Cumprir coas obrigas de pagamento ao Consello Regulador relativas á certificación do produto, de ser o caso.
14. Permitir que calquera dato ou información sobre os seus produtos que obre en poder do Consello Regulador poida ser consultado, baixo requirimento xustificado, por quen determine o Consello Regulador (ver apdo. 7.4.2).
15. Permitir ao Consello Regulador informar do estado de certificación dos seus produtos, xa sexa publicándoo nos seus medios de comunicación propios (sitio web) ou baixo petición da terceira parte.

A figura 7.4.1 resume o proceso para a concesión da certificación explicado, desde a solicitude por parte da adega ata a obtención do certificado e o inicio das actividades de vixilancia (ver epígrafe 7.4.7).

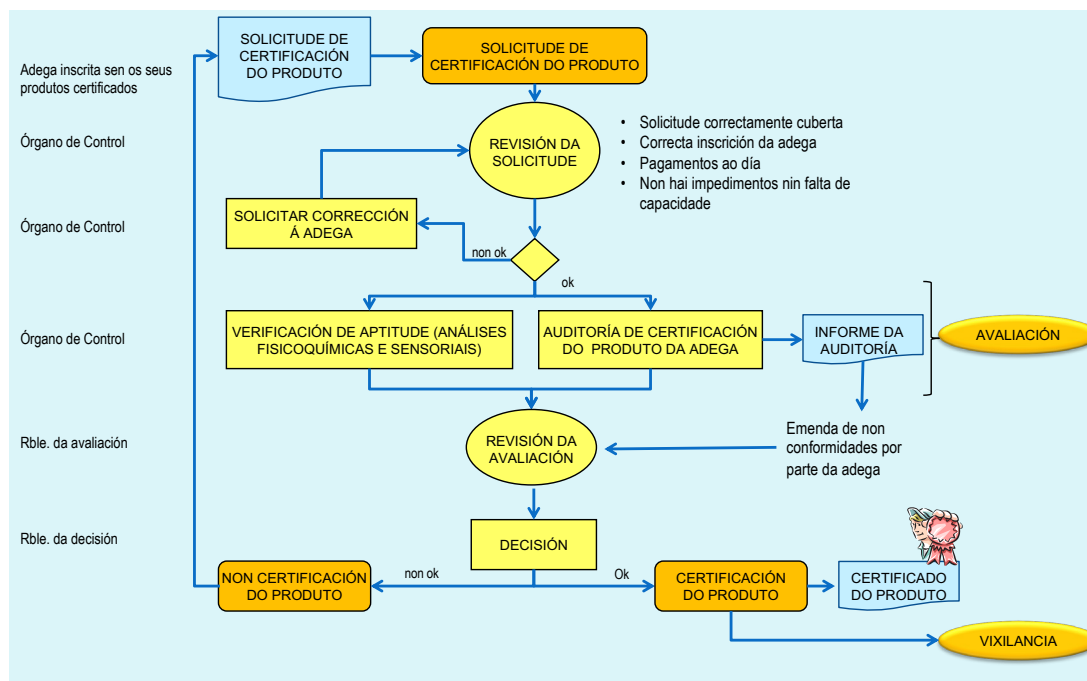


Figura 7.4.1 Proceso para a concesión da certificación do produto
(Fonte: elaboración propia)

7.4.6. Vixencia do certificado

Actualmente, en todas as DDOO galegas, o certificado ten validez por cinco anos desde a data de emisión da resolución de certificación, salvo retirada temporal (suspensión) ou definitiva (cancelación) desta.

Non obstante, este período podería ser distinto. A vixencia do certificado está establecida no esquema de certificación de cada Consello Regulador.

7.4.7. Vixilancia

A partir da concesión do certificado, a adega pode ser sometida en calquera momento a actividades de control ou auditoría por parte do Órgano de Control do Consello Regulador, cando este o estime oportuno, para vixiar¹⁶ que se mantén o cumprimento dos requisitos e das obrigas derivadas da certificación.

De maneira sistemática, para o mantemento da certificación, o Órgano de Control somete as adegas aos seguintes controis ou auditorías de vixilancia:

1. Verificación da aptitude das partidas de viño da adega, mediante análise fisico-química e sensorial de cada partida de viño que a adega considere apta para o seu embotellamento e/ou comercialización, logo da solicitude desta.
2. Auditorías de seguimento da certificación do produto: o Órgano de Control ten a potestade de auditar *in situ* as adegas para comprobar que os produtos da adega son ou continúan sendo conformes cos requisitos establecidos no prego de condicións, así como cos que lles sexan aplicables do Manual da calidade, no relativo á certificación do produto.

Estas auditorías de seguimento realízanse polo menos unha vez dentro do período de vixencia do certificado, e seguindo a metodoloxía descrita no apdo. 7.4.3.1.

Se o Consello Regulador o estima oportuno, a extensión dunha auditoría de seguimento pode ser menor que a dunha auditoría inicial.

3. Controis ou auditorías de determinadas actividades. En particular, os consellos reguladores adoitan realizar controis ou auditorías sobre as seguintes actividades dos operadores:
 - Vendima
 - Aforamentos
 - Embotellamentos
 - Autodescualificacións
 - Transportes entre adegas
 - Destapados

Estas inspeccións ou auditorías poden aplicarse ao 100% dos casos ou ben seguir unha determinada pauta ou periodicidade, que debe estar establecida polo Consello Regulador no seu esquema de certificación.

¹⁶ Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012, apdo. 7.9.

En calquera destas actividades de control ou auditoría, poden detectarse non conformidades. As non conformidades detectadas (de ser o caso) deben ser emendadas pola adega segundo o establecido no Manual de calidade do Consello Regulador. En caso contrario, deberá remitirse o expediente ao Comité de Certificación, para que tome unha decisión respecto ao mantemento ou non da certificación.

No caso das auditorías de seguimento, cada unha delas dará lugar ao correspondente informe da auditoría. No caso de detectarse non conformidades, o operador deberá levar a cabo as accións correctivas oportunas para resolver as ditas non conformidades e remitir ao Consello Regulador as evidencias correspondentes, segundo o descrito no apdo. 7.4.3.1.

Neste caso, o Comité de Certificación utilizará toda a información recompilada ao longo do proceso de vixilancia (auditoría de seguimento e outras actividades de vixilancia durante o período) e tomará unha decisión sobre o mantemento da certificación, seguindo a mesma metodoloxía descrita no apdo. 7.4.4. A decisión pode ser unha das seguintes:

1. O mantemento da certificación do produto.
2. A retirada da certificación do produto.

Ademais das anteriores, poden realizarse auditorías extraordinarias, normalmente dirixidas a verificar por parte do Órgano de Control a corrección por parte da adega dalgunha ou dalgunhas non conformidades detectadas en actividades de avaliación ou vixilancia.

7.4.8. Renovación da certificación

Antes de expirar a vixencia do certificado, o Consello Regulador someterá a adega a unha auditoría de renovación da certificación dos seus produtos, seguindo unha metodoloxía similar á descrita no apdo. 7.4.3.1.

Xeralmente, unha auditoría de renovación da certificación ten a mesma extensión dunha auditoría inicial de certificación, é dicir, é unha auditoría completa.

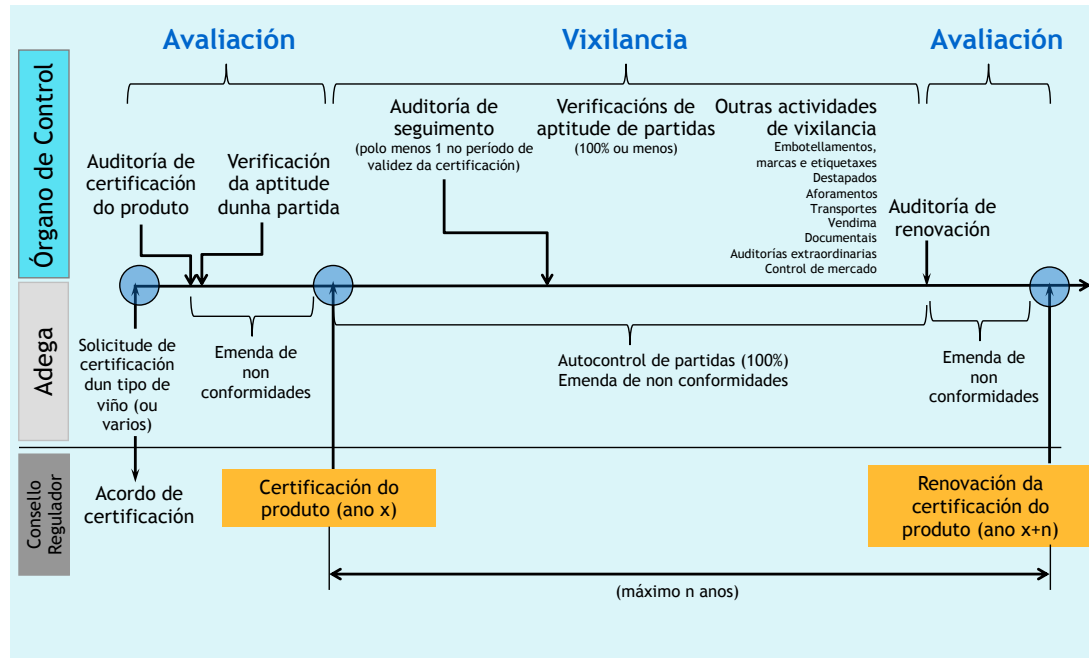
No caso de non detectarse non conformidades, ou de ser emendadas correctamente estas en tempo e forma pola adega, renovarase a certificación e emitirase un novo certificado do produto por parte do Consello Regulador.

No novo certificado do produto farase constar tanto a data de primeira emisión deste como a data de renovación, así como a nova data de expiración prevista.

De non emendarse unha ou varias das non conformidades detectadas, ou de non facelo satisfactoriamente a adega, seguiranse os pasos sinalados na epígrafe 7.4.11, relativa á posible retirada da certificación.

Na figura 7.4.2 móstrase un resumo gráfico do proceso de certificación, desde a solicitude de certificación por parte da adega ata a renovación desta.

Figura 7.4.2 Resumo do proceso de certificación do produto
(Fonte: elaboración propia)



7.4.9. Modificación dos requisitos da certificación

As modificacións dos requisitos de certificación¹⁷ poden derivarse de:

1. Cambios no esquema de certificación do produto do Consello Regulador.
2. Outros cambios normativos ou legislativos.

No caso de modificacións no esquema de certificación, en concreto para a concesión, mantemento, retirada temporal (suspensión) ou retirada definitiva (cancelación) da certificación, o Consello Regulador debe facerlles chegar aos operadores afectados a información e/ou documentación correspondente. Tamén deberá establecer, se procede, un período transitorio no que os operadores afectados poidan adecuarse aos novos requisitos.

No caso de cambios normativos ou legislativos, será a autoridade competente a que determine a entrada en vigor e, de ser o caso, o período transitorio de adecuación á nova normativa por parte dos operadores afectados.

¹⁷ Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012, apdo. 7.10.

7.4.10. Modificación do alcance da certificación

Se unha adega con produtos certificados introduce cambios que afecten a certificación do produto concedida, deberá informar diso ao Consello Regulador.

Se o Órgano de Control detecta que unha adega efectuou cambios nos tipos de viño que elabora, ou modificacións nas súas instalacións que puidesen afectar a conformidade dos seus produtos, isto poderá ocasionar a modificación do alcance da certificación, e, polo tanto, do seu certificado.

En particular, se unha adega decide ampliar o alcance da certificación a un novo produto, deberá solicitalo ao Consello Regulador seguindo os pasos descritos no apartado 7.4.2, mediante unha nova solicitude de certificación do produto.

Doutra banda, a certificación para un determinado tipo de viño poderá revogarse, é dicir, finalizarse¹⁸ (polo tanto, reducirase o alcance) cando o operador:

1. Comunique que deixa de producir ese tipo de viño.
2. Permaneza durante un período sen retirar precintas de garantía para ese tipo de viño (este período será establecido por cada Consello Regulador no seu esquema de certificación).

O Órgano de Control decidirá se é necesario comprobar eses cambios nunha auditoría extraordinaria ou se pode facer na seguinte auditoría de seguimento que se realice.

En calquera caso, as modificacións do alcance serán estudadas e valoradas polo Comité de Certificación do Consello Regulador que, en función dos resultados obtidos, decidirá se se cambia o alcance. Só o Comité de Certificación pode modificar o alcance das certificacións concedidas.

7.4.11. Retirada e restitución da certificación

A certificación do produto pode ser retirada e restituída¹⁹ baixo determinadas condicións explicitadas no esquema de certificación de cada Consello Regulador. A figura 7.4.3 resume graficamente este tipo de decisións.

A decisión de retirar a certificación do produto dun operador corresponde exclusivamente ao Comité de Certificación do Consello Regulador, salvo en caso de suspensión ou baixa do operador dos rexistros do Consello Regulador (decisións que corresponden ao Pleno).

Cando se trate de non conformidades detectadas no transcurso das auditorías, seguiranse os pasos descritos no apartado 7.4.4.

¹⁸ Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012, apdo. 7.11.

¹⁹ Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012, apdo. 7.11.

Cando a decisión se deba tomar como resultado de non conformidades detectadas fóra das auditorías, unha vez pechado o proceso de tratamento e resolución de non conformidades, o expediente trasladarase ao Comité de Certificación, para que este o revise e tome unha decisión.

O Comité de Certificación do Consello Regulador estudará e deberá proceder á retirada temporal (suspensión) da certificación do produto do operador cando este non emendase en absoluto, ou non o fixese de maneira suficiente, nos prazos concedidos para iso, as non conformidades que se lle detectaron en actividades de vixilancia ou auditoría de renovación por parte do Órgano de Control (ver epígrafe 7.4.11.1).

O Comité de Certificación poderá proceder á suspensión cautelar da certificación do produto do operador cando este incorra nalgún dos supostos establecidos para iso no esquema de certificación do Consello Regulador (ver epígrafe 7.4.11.2).

O operador poderá optar á restitución da certificación do produto se emenda de forma correcta as ditas non conformidades durante o período de retirada temporal. Esta decisión será adoptada, de ser o caso, polo Comité de Certificación (ver epígrafe 7.4.11.3).

O Comité de Certificación do Consello Regulador estudará e deberá proceder á retirada definitiva (cancelación) da certificación do produto do operador cando este non emendase en absoluto, ou non o fixese de maneira suficiente, durante o prazo de retirada temporal (suspensión) da certificación, as non conformidades que motivaron esta (ver epígrafe 7.4.11.4).

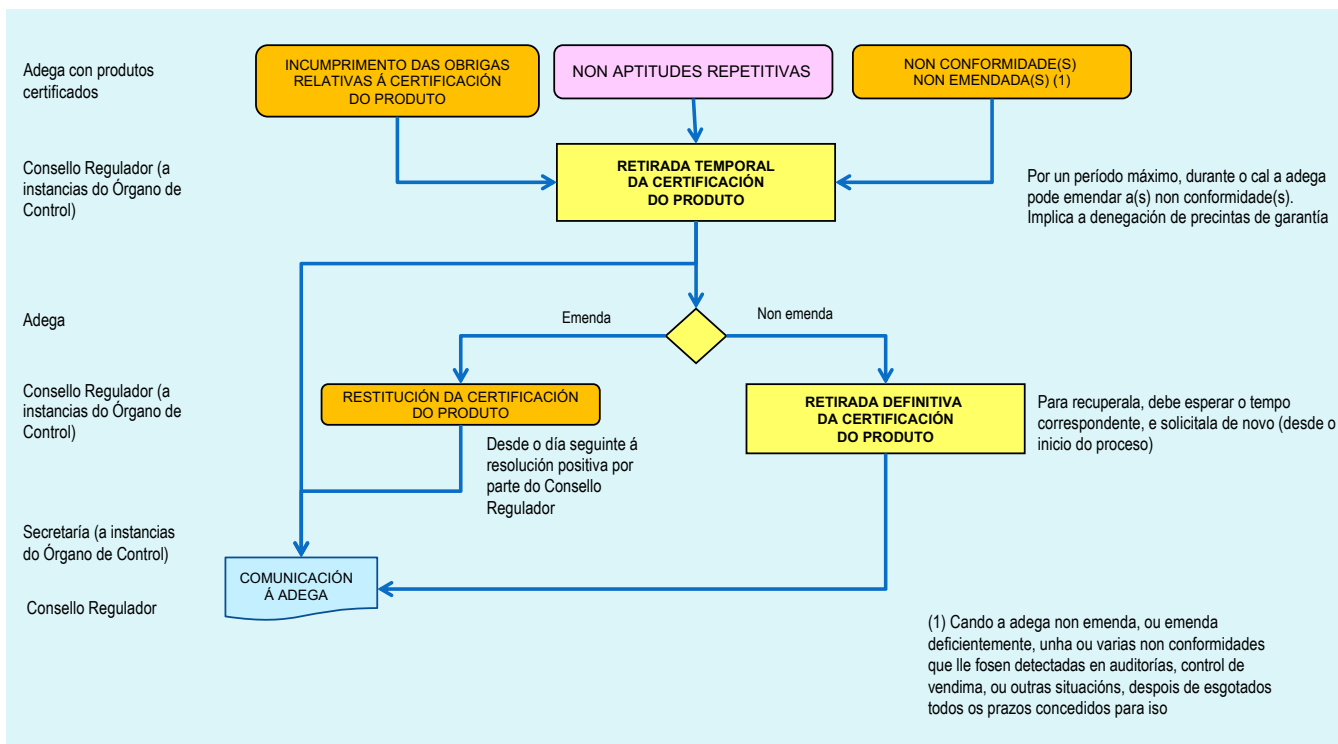


Figura 7.4.3 Esquema das decisións de retirada e restitución da certificación do produto (Fonte: elaboración propia)

7.4.11.1. RETIRADA TEMPORAL (SUSPENSIÓN) DA CERTIFICACIÓN

A retirada temporal (suspensión) da certificación dun operador poderá afectar un ou varios dos seus produtos certificados, en función da natureza das non conformidades, e segundo decida o Comité de Certificación.

Así, unha adega que elabore dous tipos de viño para os que conta con certificación, podería ver retirada temporalmente a certificación dun deles, sen que o outro se vexa afectado, sempre e cando as non conformidades que provocan a retirada sexan exclusivamente aplicables ao primeiro tipo de viño e non teñan nada que ver co segundo.

Esta suspensión da certificación poderá prolongarse durante un período máximo establecido por cada Consello Regulador, desde a toma de decisión.

Se, dentro deste período, o operador emenda, a xuízo do Órgano de Control, as non conformidades que motivaron a suspensión, o Comité de Certificación avaliará a posible restitución da certificación do produto (ver epígrafe 7.4.11.3).

Se, finalizado este prazo, o operador non emendou en absoluto, ou de forma non satisfactoria a xuízo do Órgano de Control, as causas que motivaron a suspensión, o Comité de Certificación avaliará a posible retirada definitiva (cancelación) da certificación do produto (ver epígrafe 7.4.11.4).

A retirada temporal (suspensión) da certificación para un tipo de viño supón para o operador unha serie de restricións, as cales deberían ser polo menos as seguintes²⁰:

1. Non dispoñer de precintas de garantía para partidas dese tipo de viño, mesmo cando a verificación de aptitude xa se realizase e fose positiva.
2. Non dispoñer de verificacións de aptitude para partidas dese tipo de viño.
3. Non dispoñer de autorización para a venda de graneis dese tipo de viño a outros operadores, mesmo coa verificación de aptitude xa realizada e positiva, salvo aqueles dos que o operador poida demostrar inequívoca e fidedignamente que non están afectados en absoluto pola irregularidade que provocou a retirada temporal da certificación.
4. Non dispoñer de certificados que fagan referencia a ese tipo de viño (p. ex. en trámites para subvencións).
5. Non poder utilizar referencias á certificación na súa web e no novo material publicitario ou de calquera outro tipo.

²⁰ Non obstante, para coñecer con exactitude estas repercusións, debe consultarse respecto diso o esquema de certificación de cada Consello Regulador.

Un operador coa certificación retirada temporalmente para un tipo de viño si poderá²¹:

- a. Comercializar no mercado as partidas dese tipo de viño verificadas positivamente e para as que xa dispoña das precintas outorgadas polo Consello Regulador con anterioridade á decisión da suspensión da certificación.
- b. Realizar a vendima e elaborar viño baixo o control do Órgano de Control.

No caso de que o Pleno do Consello Regulador decida a suspensión temporal dos dereitos do operador na DO por outros motivos (en aplicación do regulamento da DO e do seu Consello Regulador), isto implicará automaticamente a retirada temporal da certificación de todos os produtos desa adegas durante o mesmo período, sen necesidade de convocar o Comité de Certificación.

Isto débese a que a certificación do produto só ten validez mentres un operador se atope plenamente inscrito nun rexistro de adegas do Consello Regulador (ver apdo. 7.2).

A retirada temporal da certificación do produto será comunicada ao operador por escrito e de forma fidedigna polo/a secretario/a do Consello Regulador. Na comunicación ao operador debería constar:

1. A data da toma de decisión por parte do Comité de Certificación.
2. A exposición dos motivos da retirada da certificación.
3. O carácter temporal da retirada, sinalando que, en caso de emendarse as causas desta, convocará o Comité de Certificación para que este avalíe a posible restitución da certificación do produto²².
4. O prazo máximo de duración da suspensión, indicando a data límite de finalización desta.
5. As consecuencias para o operador da retirada temporal da certificación do produto.
6. O dereito do operador para presentar apelación a esta decisión e o prazo máximo de que dispón para iso.

7.4.11.2. SUSPENSIÓN CAUTELAR DA CERTIFICACIÓN

O Comité de Certificación do Consello Regulador poderá suspender a certificación do produto dun operador, sen necesidade de esperar á resposta do operador á non conformidade en prazo (é dicir, con carácter cautelar), en certos supostos. Aínda que estes deben ser

²¹ Non obstante, debe consultarse respecto diso o esquema de certificación de cada Consello Regulador.

²² Naqueles consellos reguladores que así o establezan.

establecidos por cada Consello Regulador, en xeral pode considerarse esta opción cando o operador:

1. Incorra en acto constitutivo de presunta fraude, sexa esta detectada polo persoal do Consello Regulador ou doutros servizos de inspección da Administración autonómica ou estatal.
2. Dea información falsa ou incorrecta ao Consello Regulador.
3. Reincida nunha non conformidade grave, evidenciando falta ou abandono de implantación de accións correctivas á dita non conformidade grave, previamente detectada na auditoría ou actividade de vixilancia.
4. Faga un uso da marca fraudulento ou que provoque confusión no mercado.
5. Incumpra as obrigas derivadas da certificación do produto.

En particular, atrasar inxustificadamente a realización dunha auditoría ou actividade de vixilancia con respecto á data proposta polo Órgano de Control, ou non presentarse a unha destas actividades na data acordada, pode ser considerada falta de colaboración co Consello Regulador, o que, en xeral, é unha non conformidade grave.

6. Actúe contra a denominación de orixe ou poña en perigo o seu prestixio.

Nestes casos, o Comité de Certificación poderá ser convocado con carácter urgente. A decisión de suspensión cautelar da certificación do produto será comunicada por escrito e de forma fidedigna ao operador polo/a secretario/a do Consello Regulador.

7.4.11.3. RESTITUCIÓN DA CERTIFICACIÓN

Se, dentro do período de retirada temporal (suspensión) da certificación, o operador emenda, a xuízo do Órgano de Control, as non conformidades que motivaron esta, o Comité de Certificación avaliará a posible restitución da certificación do produto²³.

Previamente a esta reunión, por decisión do Órgano de Control ou do Comité de Certificación, pode ser necesario que o Órgano de Control realice unha auditoría extraordinaria para comprobar que as accións correctivas foron efectivamente implantadas e que son eficaces.

A decisión sobre a restitución da certificación do produto será comunicada ao operador por escrito e de forma fidedigna polo/a secretario/a do Consello Regulador.

No caso de que o Comité de Certificación decida manter a retirada temporal e non restituír a certificación do produto, na comunicación ao operador inclúiranse todos os puntos

²³ Nalgúns consellos reguladores non cabe restitución antes de finalizar o período da retirada temporal da certificación.

indicados no apdo. 7.4.11.1, tendo en conta que a data límite da retirada temporal seguirá sendo esta.

7.4.11.4. RETIRADA DEFINITIVA (CANCELACIÓN) DA CERTIFICACIÓN

Se, finalizado o prazo máximo de retirada temporal (suspensión) da certificación, o operador non emendou en absoluto, ou de forma non satisfactoria a xuízo do Órgano de Control, as non conformidades abertas, o Comité de Certificación avaliará a posible retirada definitiva (cancelación) da certificación do produto.

Xeralmente, os consellos reguladores establecen que a retirada definitiva afecte todos os produtos (tipos de viño) do operador, aínda que a retirada temporal previa afectase soamente un ou varios.

No caso de baixa da adega nos rexistros do Consello Regulador por decisión plenaria (en aplicación do Regulamento da DO e do seu Consello Regulador), isto implicará automaticamente a retirada definitiva da certificación de todos os produtos desa adega, sen necesidade de convocar o Comité de Certificación.

A retirada definitiva (cancelación) da certificación para un tipo de viño supón para o operador unha serie de restricións, as cales deberían ser, polo menos, as seguintes²⁴:

1. Non dispoñer de precintas de garantía para partidas de ningún tipo de viño, mesmo cando a verificación de aptitude xa se realizase e fose positiva.
2. Non dispoñer de verificacións de aptitude para partidas de ningún tipo de viño.
3. Non dispoñer de autorización para a venda de graneis de viño a outros operadores, mesmo con verificación de aptitude xa realizada e positiva, salvo aqueles dos que o operador poida demostrar inequívoca e fidedignamente que non están afectados en absoluto pola irregularidade que provocou a cancelación da certificación.
4. Non dispoñer de certificados que fagan referencia a ningún tipo de viño (p. ex. en trámites para subvencións).
5. Non poder utilizar o seu certificado do produto, debendo devolvelo ao Consello Regulador.
6. Non poder utilizar referencias á certificación do produto na súa web e en material publicitario ou de calquera outro tipo.
7. Non poder participar en feiras ou eventos promocionais.

²⁴ Non obstante, debe consultarse respecto diso o esquema de certificación de cada Consello Regulador.

8. Non poder solicitar unha nova certificación para ningún tipo de viño nun prazo desde a data da retirada definitiva (xeralmente o mesmo prazo dunha baixa, que adoita estar establecido en dous anos).

Un operador coa certificación cancelada si poderá, mentres permaneza inscrito nos rexistros de adegas do Consello Regulador²⁵:

1. Comercializar no mercado as partidas verificadas positivamente e para as que xa dispoña das precintas outorgadas polo Consello Regulador con anterioridade á decisión da retirada definitiva da certificación.
2. Realizar vendima e elaborar viño baixo o control do Órgano de Control.

A retirada definitiva da certificación do produto será comunicada ao operador por escrito e de forma fidedigna polo/a secretario/a do Consello Regulador. Na comunicación ao operador debería constar:

1. A data da toma de decisión por parte do Comité de Certificación.
2. A exposición dos motivos da retirada da certificación.
3. O carácter definitivo da retirada, incluíndo que o operador non poderá solicitar unha nova certificación do produto no prazo que se estableza.
4. As consecuencias para o operador da retirada definitiva da certificación do produto.
5. O dereito do operador para presentar apelación a esta decisión e o prazo máximo de que dispón para iso.

Unha vez retirada definitivamente a certificación do produto, para recuperala debe iniciarse de novo na súa totalidade o proceso de certificación descrito neste capítulo, o cal poderá realizarse unha vez transcorrido o prazo que o Consello Regulador estableza desde a data da decisión da retirada definitiva ou ata a finalización do período de baixa, de ser o caso.

A retirada definitiva da certificación do produto dun operador debería comportar a información deste feito por parte do/a secretario/a do Consello Regulador ao Pleno, para que este avalíe a conveniencia de que o operador continúe inscrito nesas condicións nos rexistros do Consello Regulador.

²⁵ Non obstante, debe consultarse respecto diso o esquema de certificación de cada Consello Regulador.

7.5. Aspectos de especial interese

Neste apartado dedicaremos a nosa atención a certos aspectos da xestión das adegas que teñen un especial interese para obter e manter a certificación dos seus produtos por parte do Consello Regulador.

7.5.1. Autocontrol dos rendementos de produción

O prego de condicións de cada DO vitivinícola especifica uns **rendementos máximos de produción de uva, expresados en quilogramos por hectárea (kg/ha)**. Estes rendementos adoitan ser distintos dependendo do tipo de uva (branca ou tinta) e/ou das variedades (principais ou preferentes e secundarias ou autorizadas). Algunhas variedades concretas poden ter rendementos específicos, p. ex. a variedade Albariño ou a variedade Caíño tinto na DO Rías Baixas.

Actualmente, os consellos reguladores non esixen que o cumprimento dos rendementos de produción se cumpra parcela a parcela (quizais nun futuro si sexa esixible). O que se esixe é que o conxunto das parcelas dun viticultor cumpra cos devanditos rendementos.

Así mesmo, debe terse en conta que, cando os rendementos sexan distintos en función das variedades, é imprescindible a entrega separada de variedades durante a vendima para poder asegurar o cumprimento. Todos os consellos reguladores vitivinícolas galegos esixen a dita entrega separada en calquera caso.

Para conseguir que o viño elaborado pola adega proceda de uvas que cumpran cos devanditos rendementos de produción, é imprescindible que a adega dispoña dun sistema de autocontrol sobre a uva que procesa durante a vendima, tanto a propia como a que compre a provedores de uva.

Para construír o devandito sistema de autocontrol é imprescindible:

1. Coñecer a cantidade máxima de uva por variedade que pode producir cada viticultor (incluíndo a propia adega cando posúa viñedos, obviamente) en función da súa superficie inscrita no Rexistro de Viñas do Consello Regulador.

Cada Consello Regulador proporciona aos viticultores inscritos no seu Rexistro de Viñas a información sobre a superficie e os rendementos máximos recollidos no seu prego de condicións. Adoita ser habitual que o Consello Regulador indique mesmo a cada viticultor a súa cantidade máxima por variedade de uva. Esta información adoita emitirse (mediante as denominadas "fichas de parcelas inscritas", "fichas de explotador" ou "cartas de produción"), ou poñerse ao dispor dos viticultores, anualmente, debido que o Rexistro de Viñas sofre modificacións ao longo do ano debido a baixas, altas, cambios e axustes nas parcelas inscritas.

Por outra banda, a maioría dos pregos de condicións recolle a posibilidade de que, en campañas determinadas e por razóns xustificadas tecnicamente, estes rendementos máximos poidan ser ampliados ata un 25% máis. Isto debe terse en conta naquelas campañas nas que se aplique.

Polo tanto, para coñecer a cantidade máxima por variedade de uva dun proveedor, a adega pode solicitarlle a dita información, e asegurar que non recibe máis uva que a súa cantidade máxima. Con todo, isto soamente asegura o cumprimento cando existe exclusividade, é dicir, cando o viticultor só entrega uva a esa adega e a ningunha outra.

Pero hai que ter en conta que un viticultor pode entregar uva a varias adegas. Cando non exista un acordo de exclusividade, sería conveniente pechar outro tipo de acordos ou contratos nos que se asegure que o viticultor non entregará, no conxunto de adegas ás que poida fornecer uva, unha cantidade maior que a súa cantidade máxima por variedade de uva. Deste xeito, a responsabilidade no caso de que o Consello Regulador detecte un exceso de rendemento de produción que fornecese uva a varias adegas, recaería sobre o viticultor.

2. Controlar, durante a vendima, a cantidade entregada e a cantidade restante ata chegar á cantidade máxima por variedade de uva do viticultor.

Non é suficiente con coñecer a cantidade máxima por variedade de uva do viticultor. Se non controlamos a cantidade de uva entregada por variedade, non podemos saber en que momento se alcanza a devandita cantidade máxima por variedade de uva. Polo tanto, é necesario rexistrar todas e cada unha das entradas de uva, en quilos e variedade, e ir descontando estas cantidades da cantidade máxima de uva permitida por variedade do viticultor. Deste xeito, a adega saberá en todo momento que cantidade de uva de cada variedade pode aínda recibir de cada viticultor e deter as entradas de uva en caso de alcanzar o límite.

Para lograr isto, a adega debe dispoñer dun sistema de rexistro de entradas que lle permita levar o dito control. Algunhas adegas dispoñen de ferramentas informáticas comerciais ou desenvoltas *ad hoc* que lles permiten levar facilmente este control, pero unha simple folla de cálculo xa facilita moito o labor. Tamén se pode facer manualmente se se ten o suficiente coidado, utilizando algún formato similar ao que se mostra na figura 7.5.1.

 REGISTRO DE ENTRADAS DE UVA									
DATA	Nº VITICULTOR	NOME VITICULTOR	VARIEDADE	CAIXAS	QUILOS	PARCELA DE PROCEDECENCIA	ESTADO SANITARIO	GRAO ALCOHÓLICO NATURAL PROBABLE	OBSERVACIÓNS

Figura 7.5.1 Exemplo de rexistro de entradas de uva (Fonte: elaboración propia)

Aínda que os consellos reguladores dispoñen de sistemas de información que lles permiten comprobar o cumprimento dos rendementos de produción, é importante sinalar que a normativa sobre certificación do produto obriga os operadores a realizar o devandito autocontrol por si mesmos. Polo tanto, **o sistema de control do Consello Regulador non pode substituír o sistema de autocontrol da adega**. Isto é extensivo a outros autocontrois, por exemplo o de existencias ou o dos rendementos de elaboración de viño.

7.5.2. Autocontrol dos rendementos de elaboración

O prego de condicións de cada DO vitivinícola especifica uns **rendementos máximos de elaboración ou produción de viño, expresados en litros por quilogramo de uva (l/kg), ou hectolitros por hectárea (hl/ha)**. Estes rendementos adoitan ser distintos dependendo dos tipos de viño (brancos, tintos, tostados, rosados, etc.). Mesmo algunhas variedades concretas poden ter rendementos específicos; p. ex. a variedade Albariño ou a variedade Caiño tinto na DO Rías Baixas (debido a que teñen rendementos específicos de produción), pero non é o habitual.

Nalgúns pregos de condicións, fálase de rendementos de “extracción do mosto”. Con todo, adoita ser criterio dos consellos reguladores considerar que estes rendementos se apliquen ao produto rematado (é dicir, á cantidade final de viño, obtido tras a súa elaboración completa). Nalgúns consellos reguladores estableceuse tamén un rendimento “intermedio” un tanto maior, ata unha determinada data, para permitir certos excesos naturais e propios de certos procesos produtivos (p. ex. elaboración sobre lías, etc.) sobre os devanditos rendementos do prego.

Polo tanto, é imprescindible que a adega dispoña dun sistema de autocontrol dos seus rendementos de elaboración, para os distintos tipos de viño que produza, e durante todas as etapas da elaboración, desde a prensadura da uva e a extracción do mosto. Aconséllase dispoñer dalgún formato, en soporte papel ou electrónico, no cal se anoten os quilogramos de uva que entran en prensa e os litros de mosto obtidos, coa maior exactitude posible dentro do razoable, para deste xeito controlar se os rendementos entran, ou poderán entrar, dentro do permitido. Na figura 7.5.2 móstrase un exemplo.

Nota: En relación a esta cuestión, moitas adegas alegan que as prensas e os métodos de prensadura que utilizan xa non lles permiten exceder os rendementos máximos permitidos, polo que non é necesario manter este tipo de autocontrol documentado. Aínda que iso sexa certo, non é suficiente para demostrar un autocontrol dos rendementos de elaboración.

2. *Os operadores alimentarios están obrigados a establecer sistemas e procedementos adecuados e comprensibles da rastrexabilidade, os cales han de permitir coñecer en todo momento a identidade e localización dos subministradores e receptores dos lotes ou partidas de produtos alimentarios e materias e elementos para a produción e comercialización alimentarias con que traballen, así como as informacións relativas aos devanditos produtos e, particularmente, a súa identificación, natureza, orixe, rexistros dos produtos, características cualitativas e condicións de produción e comercialización.*
3. *As informacións que non poidan ser verificadas nin contrastadas polo propio operador e polos servizos de inspección e control non poderán ser incluídas nos sistemas e procedementos de aseguramento da rastrexabilidade.*
4. *Os operadores alimentarios haberán de ter ao dispor dos servizos de inspección e control toda a información relativa ao sistema e aos procedementos de aseguramento da rastrexabilidade, así como os datos que conteñan.*
5. *O sistema de aseguramento da rastrexabilidade que haberán de ter os operadores alimentarios conterá, sen prexuízo de normas sectoriais que sexan de aplicación, polo menos os elementos seguintes:*
 - a. *A identificación dos produtos.*
 - b. *Os rexistros dos produtos.*
 - c. *A documentación que acompaña ao transporte dos produtos.*

Polo tanto, as adegas, como operadores alimentarios, deben dispoñer dun sistema de autocontrol da rastrexabilidade que cumpra con estes requisitos. Este sistema debe permitir **acreditar as especificacións de todas as partidas de viño en canto á procedencia da uva, variedades empregadas, operacións de elaboración (incluíndo as prácticas enolóxicas) e comercialización realizadas, e identidade dos provedores e control dos lotes de materiais e produtos enolóxicos utilizados**. Ademais, este autocontrol da rastrexabilidade debe permitir verificar o cumprimento dos **rendementos autorizados de produción e de elaboración**.

Para conseguir este propósito, a adega debe rexistrar todos os movementos e procesos de elaboración efectuados en todas as súas partidas de viño, de modo que poida ser rastrexable **calquera depósito ou envase ata o provedor da uva**. Ou dito doutro xeito: se collemos unha botella de produto rematado, temos que ser capaces de chegar desde ela (co dato do lote presente na etiquetaxe e/ou da precinta de garantía que porta a botella) ata os vicultores que forneceron a uva que rematou nesa botella, sen roturas nin ambigüidades no rastrexado. O mesmo ten que ocorrer se tomamos unha botella non etiquetada, ou un determinado depósito. E teñen que poder coñecerse tamén os lotes de produtos enolóxicos utilizados nos procesos produtivos que resultaron no devandito produto rematado, así como os doutros materiais empregados (tales como, polo menos, botellas, tapóns e precintas de garantía).

Loxicamente, un sistema que permita esta comprobación, deberá permitir tamén facela en sentido contrario: desde un determinado proveedor de uva ata as botellas do produto rematado nas que estea presente esa materia prima.

Polo tanto, o sistema de autocontrol da rastrexabilidade debe ser facilmente intelixible, íntegro e sen fisuras. Ademais, debe estar ao día e ao dispor da autoridade competente e dos servizos de control dos consellos reguladores, para as súas inspeccións, auditorías e controis.

Os rexistros de rastrexabilidade poden realizarse mediante **calquera sistema de autocontrol da rastrexabilidade adecuado para iso, manual ou informático, e en soporte papel ou electrónico**, a elección da adega.

Convén resaltar aquí que **a adega non está obrigada a adquirir e implantar un sistema de autocontrol da rastrexabilidade en soporte electrónico**, aínda que, indubidablemente, un programa informático pode facilitalo moito, sobre todo en adegas de certo tamaño e con gran número de operacións. O autocontrol pode facerse mediante recursos ofimáticos (Excel) ou mesmo manualmente, e hai adegas que o fan así con gran precisión. O verdadeiramente importante é a disciplina na anotación das operacións **desde a entrada da uva ata o embotellamento e a embalaxe do produto rematado** (variedades, prensadura, descuba, trasfegas, mesturas, clarificacións, sulfitados, etc.), anotando correctamente as datas, os quilos de uva ou litros de mosto ou viño involucrados en cada operación, as prensas, os depósitos, as doses de produtos enolóxicos empregados, as precintas de garantía utilizadas, etc. Esta disciplina é necesaria tanto se se utiliza un soporte papel como electrónico. **Dispoñer dun bo programa informático non serve de nada se non se ten o necesario rigor no rexistro de todas as operacións.**

Ademais, de acordo con artigo 9º e seguintes do Decreto 158/2011, do 21 de xullo, polo que se ditan normas de aplicación sobre os documentos que acompañan o transporte de produtos vitivinícolas, os rexistros e as declaracións de determinadas prácticas no sector vitivinícola na Comunidade Autónoma de Galicia, as adegas “deberán levar unha contabilidade vitivinícola mediante rexistros, nos que anotarán, en particular, as entradas e saídas do devandito produto, así como as manipulacións que se efectúen e os produtos empregados nestas”. Estes rexistros deberán levarse nos libros rexistro establecidos polo devandito Decreto 158/2011, sendo en particular os involucrados no control da rastrexabilidade os seguintes:

- Libro Rexistro de Entradas e Saídas para Viños con DOP ou IXP.
- Libro Rexistro de Embotellamento para Viños con DOP ou IXP.
- Libro Rexistro de Prácticas Enolóxicas.
- Libro Rexistro de Procesos de Elaboración.

Convén resaltar que **a levanza dos mencionados libros rexistro é obrigatoria e constitúe unha parte importante do sistema de autocontrol da rastrexabilidade, pero non é suficiente**. Como se dixo antes, debe poder rastrexar calquera depósito ou envase

ata o proveedor da uva. Isto significa que todas as trasfegas ou mesturas, mesmo dun mesmo tipo de viño, teñen que estar debidamente documentadas. O Libro Rexistro de Entradas e Saídas non está pensado nin resulta práctico para este nivel de detalle, debendo a adega habilitar outro tipo de formatos ou programas informáticos para iso.

Neste sentido, é fundamental que exista integridade entre os datos:

- Rexistrados no sistema de autocontrol documentado da rastrexabilidade da adega.
- Declarados ou comunicados ao Consello Regulador, segundo as disposicións establecidas por este, así como a outras entidades (Fogga, AEAT).
- Anotados nos libros rexistro obrigatorios.

Nas auditorías de certificación do produto efectuadas por auditores do Órgano de Control do correspondente Consello Regulador realízase sempre un exercicio de demostración do sistema de autocontrol da rastrexabilidade da adega, que se inicia nunha botella de produto rematado elixida polo auditor ou, na súa falta, un depósito. Os auditores deben cotexar tamén a coincidencia (integridade) dos datos anotados nos distintos rexistros, segundo o mencionado no parágrafo anterior.

O autocontrol da rastrexabilidade ten unha vertente moi importante, que é a relativa á salvagarda da seguridade alimentaria. Esta perspectiva é tratada nesta guía na parte 8, "Requisitos relativos á seguridade alimentaria" e, en particular, nos apartados 8.5, "Rastrexabilidade", e 8.6, "Análise de Perigos e Puntos de Control Crítico (APPCC)".

7.5.4. Autocontrol dos provedores

A calidade dos produtos e servizos contratados externamente é fundamental para garantir a calidade do produto final. Por iso, os provedores ou subcontratistas utilizados deben estar sometidos a un control adecuado por parte da adega.

Dado que esta guía se orienta á xestión dos requisitos administrativos, ocuparémonos soamente destes no relativo a determinados provedores, sobre todo os de uva, prestando tamén atención a certos requisitos importantes desde o punto de vista da certificación do produto.

No relativo aos requisitos administrativos sobre seguridade alimentaria aplicables a provedores, véxase a parte 8 desta guía, "Requisitos relativos á seguridade alimentaria" e, en particular, nos apartados 8.5, "Rastrexabilidade", e 8.6, "Análise de Perigos e Puntos de Control Crítico (APPCC)".

7.5.4.1. PROVEDORES DE UVA

Con respecto aos provedores de uva, centrarémonos nas seguintes cuestións:

- Autocontrol da orixe da uva e dos rendementos de produción.

- Contrato de compra-venda de uva.
- Caderno de campo ou libro de explotación.

1. AUTOCONTROL DA ORIXE DA UVA E DOS RENDEMENTOS DE PRODUCCIÓN

A adega ten que asegurarse de que a uva que adquire a provedores externos (e, por suposto, tamén a propia) cumpre con todos os requisitos establecidos no prego de condicións correspondente da súa DOP ou IXP.

Polo tanto, a uva adquirida para a vendima:

- Debe proceder de parcelas inscritas no Rexistro de Viñas correspondente da DOP/IXP.
- Debe corresponderse coas variedades autorizadas polo prego de condicións.
- Debe cumprir cos rendementos máximos de produción establecidos no prego de condicións.

Para poder realizar este autocontrol, a adega debe esixir aos seus provedores de uva a pertinente documentación acreditativa. Os consellos reguladores poden proporcionar estes datos aos explotadores en calquera momento, e de feito a maioría faino de forma sistemática cada ano, emitindo as denominadas "fichas de parcelas inscritas", "fichas de explotador" ou "cartas de produción".

A adega debe asegurarse de que o documento que lle proporcione o explotador está **debidamente actualizado para a campaña en curso**.

Outra documentación que poida presentar o explotador, como a súa ficha do Rexistro Vitícola de Galicia, pode non ser adecuada ou suficiente para asegurar o cumprimento destes requisitos, polo que se recomenda esixirlles a proporcionada polo Consello Regulador.

No que se refire especificamente ao autocontrol dos rendementos de produción, véxase o apdo. 7.5.1, "Autocontrol dos rendementos de produción", desta parte 7 desta guía.

Calquera incumprimento destes requisitos poderá ser obxecto dunha non conformidade emitida á adega polo Órgano de Control do Consello Regulador e da apertura dun expediente sancionador por parte da Consellería do Medio Rural (con independencia de que estas medidas alcancen tamén os provedores involucrados nos incumprimentos).

2. CONTRATO DE COMPRA-VENDA DE UVA

A Lei 12/2013, do 2 de agosto, de medidas para mellorar o funcionamento da cadea alimentaria, establece a obriga para os operadores alimentarios de formalizar contratos de compra-venda de produtos alimentarios, como é o caso da uva, o mosto ou o viño.

Estes contratos deben formalizarse sempre por escrito, e sempre antes das prestacións que teñan a súa orixe nestes²⁶; é dicir, no caso de compra de uva, antes da vendima.

Un contrato deste tipo debe incorporar os seguintes contidos²⁷:

- Identificación das partes contratantes.
- Obxecto do contrato.
- Prezo do contrato, con expresa indicación de todos os pagamentos, incluídos os descontos aplicables, de ser o caso.
- Condicións de pagamento.
- Condicións de entrega e posta ao dispor dos produtos.
- Dereitos e obrigas das partes contratantes.
- Información que deben subministrarse as partes.
- Duración do contrato, así como as condicións de renovación e modificación deste.
- Causas, formalización e efectos da extinción do contrato.
- Indicación expresa de que o prezo pactado entre o produtor primario ou unha agrupación destes e o seu primeiro comprador cobre o custo efectivo de produción.

A Organización Interprofesional do Viño de España (OIVE) propón anualmente ao Ministerio de Agricultura un modelo de contrato tipo para a súa homologación, de acordo co establecido na Lei 2/2000, do 7 de xaneiro, reguladora dos contratos tipo de produtos agroalimentarios, no seu artigo 5.

No momento de redactar este apartado, o último contrato tipo de compravenda de uva é o homologado mediante Orde APA/804/2021, do 16 de xullo, pola que se homologa o contrato-tipo de compravenda de uva con destino á súa transformación en viño que rexerá durante tres campañas vitivinícolas, do Ministerio de Agricultura. A súa vixencia chega ata o 31 de xullo de 2024. É de esperar que, en sucesivas campañas, se homologarán novos contratos tipo similares (por este motivo non incluimos un contrato tipo nesta guía; en calquera caso, é moi sinxelo buscalos e descargalos a través da internet, por ex. na web da Organización Interprofesional do Viño de España, OIVE: <https://www.interprofesionaldelvino.es/contratos/compra-venta-uva>).

3. CADERNO DE CAMPO OU LIBRO DE EXPLOTACIÓN

O **caderno de campo, ou libro de explotación, é un requisito de obrigado cumprimento para todos os explotadores vitícolas, segundo o Real decreto 1311/2012, do 14**

²⁶ Ver Lei 12/2013, art. 8.

²⁷ Ver Lei 12/2013, art. 9.

de setembro, polo que se establece o marco de actuación para conseguir un uso sustentable dos produtos fitosanitarios.

Debe terse en conta tamén que os aplicadores de produtos fitosanitarios (sexa o propio viticultor ou outra persoa ou empresa contratada por este) han de posuír o correspondente carné acreditativo para a aplicación dos devanditos produtos, en cumprimento deste Real decreto 1311/2012.

Dada a relación que estes requisitos teñen coa seguridade alimentaria, e dado que moitas adegas son tamén explotadoras de viñedos propios, tratamos esta cuestión na parte 8, "Requisitos relativos á seguridade alimentaria", desta guía, e, en particular, no apartado. 8.5, "Rastrexabilidade", e máis concretamente na epígrafe 8.5.1, "Rastrexabilidade no viñado".

7.5.4.2. OUTROS PROVEDORES

Outros provedores relevantes, desde o punto de vista da certificación do produto, para a adega, ademais dos de uva son, entre outros:

- Provedores de mosto ou viño (outras adegas).

Para a compra-venda de mosto ou viño dispónse tamén de contratos tipo homologados. No momento de redactar este apartado, o último contrato tipo de compra-venda de uva é o homologado mediante a Orde APA/771/2020, do 27 de xullo, pola que se homologa o contrato-tipo de compra-venda de viño que rexerá durante a campaña 2020/2021, do Ministerio de Agricultura.

- Provedores de servizos de análises fisicoquímicas (laboratorios).

Con respecto á xestión das análises fisicoquímicas véxase o apartado. 7.5.5 desta guía.

- Enólogos

Con respecto á xestión das análises organolépticas, véxase o apartado. 7.5.5 desta guía.

- Provedores de elementos da etiquetaxe (imprentas).

Con respecto aos requisitos relativos á etiquetaxe, véxase a parte 5, "Requisitos relativos a nomes comerciais, marcas comerciais e etiquetaxe", e, particularmente, o apartado 5.4, "Requisitos relativos á etiquetaxe".

- Provedores de envases, cápsulas e tapóns.

Os requisitos aplicables a estes provedores están relacionados coa rastrexabilidade e a seguridade alimentaria. Respecto diso, véxase a parte 8, "Requisitos relativos á seguridade alimentaria", e, en particular, os apartados 8.5, "Rastrexabilidade", e 8.6, "Análise de Perigos e Puntos de Control Crítico (APPCC)".

- Provedores de precintas de garantía (o Consello Regulador ou unha imprenta baixo o control do Consello Regulador).

Con respecto á xestión das precintas de garantía, véxase o apartado. 7.5.7 desta guía.

Ademais, non debe esquecerse a importancia doutros provedores, non directamente vinculados á certificación do produto.

- Fabricantes de depósitos, maquinaria e equipos.
- Empresas de mantemento.
- Empresas de limpeza.
- Empresas "DDD" (desinfección, desratización e desinsectación).

Os requisitos aplicables a estes provedores están relacionados coa seguridade alimentaria. Respecto diso, véxase a parte 8, "Requisitos relativos á seguridade alimentaria", e, en particular, o apartado 8.6, "Análise de Perigos e Puntos de Control Crítico (APPCC)".

7.5.5. Autocontrois fisicoquímicos e organolépticos

A adega é responsable de que o produto que elabora cumpra estritamente os límites legais analíticos e as características organolépticas que se determinan no prego de condicións.

En ningún caso é o Consello Regulador o responsable diso. Aínda que ata non hai moito tempo era habitual dicir que o Consello Regulador "cualificaba" os viños e exercía un certo rol de "xuíz" que determinaba a aptitude ou non aptitude dun viño para saír ao mercado, esa expresión viuse desterrada desde que os consellos reguladores tiveron que acreditarse como entidades certificadoras do produto, seguindo o disposto na norma UNE-EN ISO/IEC 17065. Actualmente, para denominar a comprobación que efectúa o Consello Regulador utilízase habitualmente a expresión "verificación de aptitude", que engloba tanto a aptitude fisicoquímica como organoléptica. Esa expresión é máis exacta, posto que o Consello Regulador soamente verifica que, efectivamente, a partida de viño que lle presenta o operador como apta e lista para o seu embotellamento e comercialización, éo.

Polo tanto, quen realmente ha de cualificar o produto, é dicir, determinar se cumpre co prego de condicións e é apto para o seu embotellamento e comercialización, é a adega. Para iso efectuará os correspondentes autocontrois de calidade ao longo dos seus procesos de elaboración, que incluírán analíticas e catas nos momentos que se consideren oportunos.

Desde o punto de vista da entidade certificadora, é dicir, o Consello Regulador, interesa que as partidas que se presentan como aptas teñan un respaldo documental que o garanta. Este respaldo proporcionarano os rexistros dos que a adega dispoña, que deben ser o suficientemente recentes como para garantir que o produto non cambie ou evolucione desde a súa realización. Estes rexistros de autocontrol deben ser:

a. Físicoquímicos

Aínda que algunhas adegas dispoñen de laboratorios propios, con equipos e persoal capaces de realizar estes ensaios, o máis habitual é que as análises físicoquímicas sexan subcontratadas polas adegas a laboratorios independentes (acreditados ou non) ou a servizos de enoloxía, que emiten os seus documentos ou "boletíns" de resultados.

Os rexistros físicoquímicos que se presenten ao Consello Regulador deben cumprir varias condicións:

- Incluir polo menos todos os parámetros que determina o prego de condicións.
- Demostrarse o cumprimento cos valores máximos tolerables establecidos no prego de condicións.
- Número de depósito(s) ao(s) que corresponde a análise.
- Data da análise.
- Identidade de quen realizou a análise (empresa e/ou persoa responsable).

Ademais, é recomendable que consten nos rexistros:

- Os métodos de análises utilizadas para determinar o valor de cada parámetro.
- As incertezas de medida correspondentes aos métodos de análises empregadas, acoutando así o posible erro no resultado ofrecido.

Non é necesario que os laboratorios que realizan as análises físicoquímicas para as adegas (incluíndo os propios das adegas, de ser o caso) estean acreditados por ENAC segundo a norma UNE-EN ISO/IEC 17025, pero é recomendable, polo menos, que os resultados se contrasten cos que o seu Consello Regulador pódelles facilitar para as mostras da mesma partida, xa que este si está obrigado pola súa acreditación segundo a norma UNE-EN ISO/IEC 17065 a contratar os servizos de laboratorios acreditados. Ese cotexo pode axudar a descubrir diferenzas ou discrepancias que indiquen deficiencias nas análises.

b. Organolépticos

Os rexistros de análises organolépticas (que poden presentarse no mesmo documento que o das análises físicoquímicas) deben servir para comprobar que as características sensoriais dos viños cumpren coas esixencias do prego de condicións correspondente.

Actualmente, os consellos reguladores están a dar por válida unha simple declaración de aptitude organoléptica do viño que se presenta a verificación, baseándose na capacidade técnica e a experiencia dos enólogos que prestan os seus servizos nas DOP galegas. Pero é moi posible que nun futuro próximo isto non sexa suficiente, se as condicións para a certificación do produto, impostas pola acreditación no cumprimento da norma UNE-EN ISO/IEC 17065, fanse máis esixentes (como é previsible). Por iso, é recomendable que a persoa responsable da enoloxía na adega, ou o comité de cata, se se dispón deste, documenten as notas de cata do viño nas distintas fases da análise sensorial (visual, olfactiva, gustativa), e incorpore todos os detalles que sexan relevantes para demostrar a devandita aptitude.

7.5.6. Verificación de aptitude de partidas de viño por parte do Consello Regulador

Como se dixo no apartado anterior, a expresión “verificación de aptitude”, que engloba tanto a aptitude fisicoquímica como organoléptica, é a que se utiliza actualmente para denominar a actividade de control realizada polo Órgano de Control do Consello Regulador sobre a calidade das partidas de viño elaboradas polas adegas, é dicir, a súa aptitude.

Actualmente, todos os consellos reguladores vitivinícolas galegos efectúan unha análise ao 100% das partidas de viño que elaboran os operadores da súa DOP. Por iso, sempre que unha adega desexe comercializar unha partida de viño que cumpre con todos os requisitos esixibles, debe solicitar ao seu Consello Regulador unha toma de mostras para realizar a devandita verificación de aptitude. Nalgúns consellos reguladores, a dita solicitude ten que facerse para embotellar viño, mesmo cando non se vaia etiquetar polo momento nin se teña prevista a súa comercialización inmediata (o que se adoita denominar un “embotellamento previo”).

Cada Consello Regulador establece a súa sistemática para realizar a solicitude de toma de mostras por parte do operador, así como para a propia toma de mostras e as análises fisicoquímicas e organolépticas sobre estas. Así mesmo, cada un delas define os pasos que hai que seguir no caso de que unha partida resulte non apta fisicoquímica ou sensorialmente, xa sexa de forma corrixible (“partida emprazada”) ou de forma definitiva.

Os laboratorios aos que os consellos reguladores encargan as análises fisicoquímicas han de estar acreditadas por ENAC segundo a norma internacional UNE-EN ISO/IEC 17025, o que supón unha garantía respecto aos resultados das análises.

Por outra banda, as análises organolépticas son realizadas polos paneis de cata dos consellos reguladores, compostos, na súa gran maioría, por enólogos e profesionais do sector vitivinícola con ampla capacidade técnica e experiencia nestas tarefas. No momento de finalizar esta guía, os consellos reguladores están a adaptar os seus paneis de cata ás esixencias de ENAC respecto á análise sensorial, as cales seguen as liñas marcadas pola mesma norma UNE-EN ISO/IEC 17025.

Finalmente, queremos lembrar aquí que a verificación de aptitude é unha condición indispensable para que unha adega logre a certificación dos seus produtos. É dicir, para que unha adega reciba a certificación para un determinado tipo de viño, debe elaborar polo menos unha partida apta deste e ser verificada a aptitude da dita partida polo Consello Regulador. Sobre isto trata o apartado. 7.4, "Proceso de certificación de produto" e, máis concretamente, a epígrafe 7.4.3, "Avaliación", desta parte 7.

7.5.7. Xestión das precintas de garantía

As precintas de garantía (normalmente denominadas "tirillas", "contraetiquetas", ou simplemente "contras") son, ademais do sinal de garantía de orixe e calidade correspondente a un produto con DOP/IXP, a marca do produto certificado, e, por iso, a súa concesión por parte do Consello Regulador, e a súa correcta utilización por parte da adega, están suxeitas á normativa en materia de certificación do produto.

Nas cuestións propias da súa función como parte da etiquetaxe, ás precintas de garantía dedícase o apartado. 5.5, "Precintas de garantía", da parte 5, "Requisitos relativos a nomes comerciais, marcas comerciais e etiquetaxe", desta guía.

Aquí queremos destacar algunhas cuestións relevantes que afectan as precintas de garantía e a súa xestión pola adega, desde o punto de vista da certificación do produto.

Como xa se dixo no apartado. 7.3, "Xeneralidades", a certificación do produto é condición *sine qua non* para a concesión de precintas de garantía ás diferentes partidas de viño que a adega queira comercializar baixo o amparo da denominación de orixe. Unha vez certificado o tipo de viño, cando unha determinada partida dese tipo de viño superase todos os autocontrois de calidade (físicoquímicos e sensoriais), e a adega considere que a dita partida está lista para o seu embotellamento e comercialización, a adega poderá solicitar ao Consello Regulador a verificación da aptitude da partida. Cando esta aptitude sexa verificada positivamente polo Consello Regulador, este librará as precintas de garantía correspondentes.

Díxose tamén no devandito apartado. 7.3 que a certificación do produto, polo tanto, non dá por si soa o dereito á concesión das precintas de garantía (é tamén necesaria a verificación de aptitude das partidas de viño por parte do Consello Regulador).

Tampouco a verificación positiva da aptitude dunha partida de viño dá por si soa o dereito á concesión das precintas de garantía para esa partida (é necesaria a previa certificación dese tipo de viño por parte do Consello Regulador).

Polo tanto, a adega **non debe solicitar precintas de garantía para unha partida dun tipo de viño para o que non dispón de certificación**, aínda que previamente esa partida poida someterse a verificación de aptitude por algún motivo (por exemplo, ao solicitar a certificación dese tipo de viño). O Consello Regulador non concederá precintas de garantía para esa partida ata que o tipo de viño estea certificado exitosamente.

Lembrado isto, convén indicar que o axeitado autocontrol e xestión das precintas de garantía pola adega, cando xa están na súa posesión, é esencial para diversos fins; entre eles:

- Garantir a rastrexabilidade do produto mediante a correcta anotación das precintas utilizadas en cada lote de embotellamento (no Libro Rexistro de Embotellamento e nos partes de embotellamento, ou documento similar utilizado pola adega).
- Garantir que, cando se fai un aforamento, as cantidades de viño existentes na adega son as correctas.

A adega debe custodiar coidadosamente as precintas de garantía que lle fosen entregadas ata o momento da súa utilización, así evitaríase o seu extravío ou deterioración. Se aprecia algún defecto ou erro de imprenta nestas, debe comunicalo ao Consello Regulador inmediatamente.

Na nosa opinión, é moi recomendable (e algúns consellos reguladores fano obrigatorio) que **as precintas de garantía sexan utilizadas unicamente para aquela partida para a que son concedidas**. Non obstante, certos consellos reguladores permiten que as precintas de garantía poidan ser utilizadas noutras partidas, sempre e cando se correspondan co mesmo tipo de viño. Isto pode suceder cando se dá un exceso de precintas (por exemplo, cando o Consello Regulador entrega rolos completos en lugar do número exacto de precintas, cando se supera o prazo de aptitude da partida sen embotellar, ou cando a adega decide non embotellar a partida ou unha parte dela), e se permita á adega conservarlas "en stock", en lugar de devolver as sobrantes, para utilizalas noutras partidas.

En calquera caso, cada Consello Regulador establece as súas normas sobre estas cuestións, así como para a devolución, de ser o caso, das precintas sobrantes, non utilizadas ou deterioradas.

Algúns consellos reguladores, nos seus aforamentos ou auditorías ás adegas, inclúen un aforamento ou inventario das precintas de garantía, que permite cotexar adecuadamente se os volumes de viño verificado na adega son correctos ou ben se atopan excesos ou defectos nestes. Así, pode suceder, p. ex., que:

- Se a adega non ten un bo control das súas precintas sobrantes ou en stock, e non as mostra no seu debido momento ao inspector ou auditor do Consello Regulador, este probablemente identificará un exceso de viño ao aforar, o que pode comportar unha non conformidade (dependendo da magnitude do devandito exceso) e un posible expediente sancionador.
- Se se utilizaron precintas indebidamente, o auditor probablemente atopará algunhas que deberían utilizarse nalgunha partida cuxa cantidade de viño é menor da que debería, ou mesmo que xa se embotellou (e poida que comercializou) totalmente. Se a adega non pode xustificar o conflito con estas precintas, ou a xustificación revela un incumprimento, isto tamén pode ser obxecto de non conformidade e dun posible expediente sancionador.

É importante lembrar que cada Consello Regulador establece un **prazo máximo de validez da aptitude das partidas** (que adoita oscilar entre 2 e 6 meses, aínda que pode ser maior nalgún caso moi concreto), prazo no que debe procederse ao embotellamento e á etiquetaxe, e polo tanto ser utilizadas as precintas. Se se excede ese prazo sen facelo, a adega terá que solicitar unha nova verificación de aptitude e, normalmente, devolver as precintas que non utilizou (salvo que se lle permita mantelas en stock).

7.5.8. Xestión de reclamacións de clientes

Como parte dos requisitos da certificación do produto, as adegas deben dispoñer dun **sistema de xestión das reclamacións** que reciban dos seus clientes.

Esta é unha cuestión que adoita xerar importantes malentendidos e dúbidas, que imos tentar despexar a continuación.

En primeiro lugar, debe quedar claro que este requisito non é exclusivo da certificación do produto e, polo tanto, non soamente esixido polo Consello Regulador. **A adega tamén está obrigada a iso polo artigo 43.1 da Lei 2/2005, do 18 de febreiro, de promoción e defensa da calidade alimentaria galega**, que di textualmente: *“Os operadores alimentarios haberán de dispoñer dun sistema de rexistro e tratamento das reclamacións”*.

A norma internacional UNE-EN ISO/IEC 17065, que é a que cada Consello Regulador debe cumprir para estar acreditado por ENAC como organismo de certificación do produto, establece, no seu apartado. 4.1.2, “Acordo de certificación”, e, concretamente, na súa epígrafe 4.1.2.2, o seguinte (enténdase por “organismo de certificación” o Consello Regulador, e por “cliente” a adega):

O organismo de certificación debe asegurarse de que o seu acordo de certificación esixe ao cliente cumprir, polo menos, co seguinte:

(...)

c) o cliente toma todas as medidas necesarias para

(...)

2) investigar as queixas;

(...)

j) o cliente conserva un rexistro de todas as queixas coñecidas con respecto ao cumprimento dos requisitos da certificación e pon tales rexistros ao dispor do organismo de certificación cando se lle solicita, e

1. toma as accións adecuadas con respecto a tales queixas e ás deficiencias que se atopen nos produtos que afectan a conformidade cos requisitos da certificación;

2. documenta as accións realizadas;

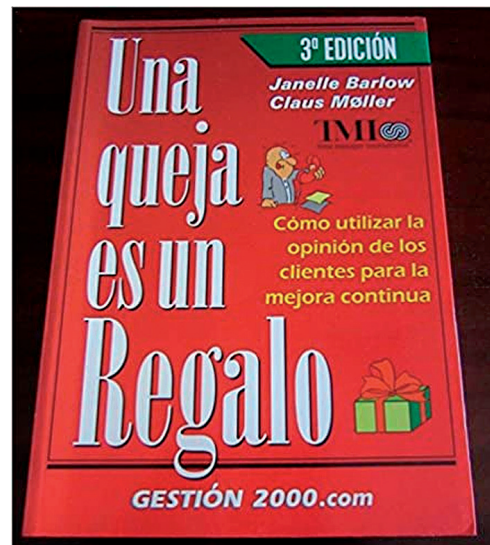
É dicir, o requisito derivado da certificación é máis detallado, e esixe máis que o que establece a Lei 2/2005.

O que está no espírito da norma UNE-EN ISO/IEC 17065 é que o operador:

1. Documente as reclamacións que lle cheguen dos seus clientes, incluíndo todos os datos pertinentes.
2. Trate e solucione as ditas reclamacións da forma máis rápida e satisfactoria para os clientes.
3. Investigue as causas que as provocaron.
4. Adopte accións correctivas, é dicir, orientadas ás causas das devanditas reclamacións, para evitar que se repitan ou, polo menos, reducir a probabilidade de que o fagan.
5. Documente todas estas actuacións.
6. Poña ao dispor dos auditores do Consello Regulador esta documentación.

Son moitas as adegas que, á hora da auditoría, din “**non recibir ningunha reclamación**”. Loxicamente, se unha adega non recibe ningunha reclamación nun período de tempo, non ten nada que facer nin documentar respecto diso. Pero, de verdade isto é así? É que as adegas non reciben reclamacións dos seus clientes? Non nos enganemos: todas as empresas, en todos os mercados e sectores, reciben frecuentemente reclamacións, de modo máis ou menos formal, por parte dos seus clientes. É algo normal (aínda que non debería selo). É conveniente recoñecelo, adoptar unha actitude positiva cara ás reclamacións, e entender que cada unha delas é unha oportunidade para mellorar os nosos procesos e para fidelizar (si, fidelizar!) os nosos clientes. O título do famoso libro de Janelle Barlow e Claus Moller, *Una queja es un regalo. Cómo utilizar la opinión de los clientes para la mejora continua*, dio todo por si mesmo (Figura 7.5.3.).

Figura 7.5.3. *Una queja es un regalo*, libro de Janelle Barlow e Claus Moller
(Fonte: Amazon)



Por todo iso, é moi recomendable, aínda que non obrigatorio, que a adega dispoña dun **procedemento de xestión de reclamacións**, no que todas estas actuacións estean previstas e estandarizadas.

Como complemento a este procedemento, é tamén recomendable dispoñer dun formato que permita documentar todos os datos mencionados.

Este formato pode denominarse “ficha de reclamación”, “expediente de reclamación”, ou similar. Non recomendamos denominalo “folla de reclamación”, porque iso pode invitar a confundilo cunha simple folla de rexistro de reclamación por parte do cliente, o cal non é suficiente para cumprir con este requisito.

Neste sentido, moi a miúdo pénsase, por parte da adega, que é suficiente con dispoñer da coñecida “folla de reclamación” do Instituto Galego do Consumo e da Competencia (IGCC), que se reproduce na figura 7.5.4. **Isto é un erro**, por varios motivos:

- En primeiro lugar, a “folla de reclamación” do IGCC está pensada para que un cliente a cubra, normalmente, no establecemento onde quere facer a súa reclamación, para a continuación entregala no Servizo Provincial de Consumo correspondente. Polo tanto, **pode ser válida para, por exemplo, visitantes que poidan sentirse insatisfeitos nunha visita de enoturismo**. Pero non está pensada para as reclamacións de distribuidores, hostalería, etc.
- Doutra banda, a “folla de reclamación” do IGCC soamente rexistra a reclamación do cliente e as alegacións que poida facer o establecemento reclamado. **Non serve para documentar o tratamento da reclamación por parte deste, nin a investigación das causas, nin as accións correctivas, de ser o caso**.

Un posible deseño para o mencionado **expediente de reclamación do cliente** podería ser o que se mostra na figura 7.5.5, no que se incluíu un sinxelo exemplo de reclamación e da súa xestión, como ilustración do explicado. Por suposto, o soporte para o devandito documento pode ser papel ou electrónico.


	EXPEDIENTE DE RECLAMACIÓN DO CLIENTE	DC 18-01
		Folla nº: 01/21
CLIENTE: Restaurante Casa Suso		RECEPTOR: Juan (administrativo)
VÍA DE RECEPCIÓN: <input checked="" type="checkbox"/> Teléfono <input type="checkbox"/> Fax <input type="checkbox"/> Mail <input type="checkbox"/> En persoa <input type="checkbox"/> Outra:-----		DATA: 22/01/21
MOTIVO DA RECLAMACIÓN		
Recepción de 2 botellas sen etiqueta, ambas nunha mesma caixa. O cliente envíanos fotos por whatsapp, que se xuntan a este expediente.		
PROCEDENTE	SI <input checked="" type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> Data de comunicación ao cliente:	
TRATAMENTO DA RECLAMACIÓN		Data: 22/01/21
Envío a portes pagados de 1 caixa de 6 botellas, sen cargo. Non se lle pide ao cliente a devolución das 2 botellas non conformes.		
DEVOLUCIÓN		Data: / /
Cantidades	Referencias	
ANÁLISE DE CAUSAS		Data: 22/01/21
Fallo nun dos rolos das etiquetas, no que algunhas etiquetas non viñan no seu lugar correspondente (había ocos). Advertiuse durante o embotellamento, pero ao parecer non se comprobou que todas as botellas fosen ben etiquetadas.		
ACCIÓNS CORRECTIVAS		Data: 30/01/21
Devolvéronse os demais rolos do mesmo lote á imprenta. Remitíronnos dous rolos novos. Pedíuselle á imprenta que nos indiquen que accións van tomar para que non se repita o mesmo problema. Enviáronnos un informe técnico, que se xunta a este expediente. Dado que non se produciu este problema antes, non imos prescindir da imprenta, aínda que reduciremos os pedidos e traballaremos con outra imprenta alternativa. Se durante este ano se volve repetir o problema, deixaremos de traballar con ela.		
PECHE DA RECLAMACIÓN		Data: 30/01/21
Observacións: O custo da reclamación é o das 6 botellas que se enviaron ao cliente e os portes. Anexos: Fotos das botellas defectuosas (enviado por cliente) Informe técnico da imprenta (enviado por imprenta)		
Sinatura responsable resolución:		Sinatura responsable de calidade:

Figura 7.5.5. Exemplo de expediente de reclamación do cliente
(Fonte: elaboración propia)