Carta Específica
Sector Vitivinícola

Calidad Rural
VALLES PASIEGOS
EL SECRETO DE CANTABRIA
LEADER
Unión Europea
Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural
Europa invierte en las zonas rurales
GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE AGRICULTURA, PESCA Y ALIMENTACIÓN
GOBIERNO de CANTABRIA
CONSEJERÍA DE DESARROLLO RURAL, GANADERÍA, PESCA, ALIMENTACIÓN Y MEDIO AMBIENTE.

1. REGULACIÓN.

1.1 Marco de referencia.

La presente Carta Específica del Sector Vitivinícola de la Marca de Calidad Territorial "Calidad Rural. Valles Pasiegos" tiene por objeto establecer los requisitos de calidad que deberá cumplir las bodegas para poder adherirse a la Marca de Calidad Territorial (MCT). Entrarán en esta categoría todas las bodegas ubicadas en el territorio de los Valles Pasiegos.

Las empresas solicitantes deben cumplir con los mínimos exigidos por la legislación vigente para el ejercicio de su actividad, las normas definidas por la Marca serán adicionales a las definidas en la legislación.

El objetivo de la regulación de las bodegas es asegurar la continuidad de estas actividades como componentes del territorio y asegurar unos niveles de calidad homogéneos en toda la Comarca.

La Carta de Calidad Territorial de la Comarca de los Valles Pasiegos recoge toda la complejidad del concepto "calidad territorial". Esta complejidad se traduce asimismo en la definición de las distintas cartas sectoriales/Cartas Específicas.

La misma abarca los siguientes aspectos:

- ✓ Una valoración de la calidad de los servicios prestados, los productos elaborados y del saber-hacer profesional.
- ✓ Una reflexión colectiva en el seno del sector sobre acciones más amplias de prestación de servicios, elaboración de productos y promoción.
- ✓ Un esfuerzo más intenso en el posible desarrollo de nuevos servicios y productos, así como sobre la calidad de los mismos.
- ✓ Una acciónacción colectiva en relación con otras redes del territorio para una coherencia del objetivo de calidad pretendido, así como un empeño común por el desarrollo conjunto de otros ámbitos (comercio, alojamientos, hostelería, producción agroalimentaria...).

La presente “Carta Específica para el Sector Vitivinícola”, se enmarca en la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”. Dicha Marca se rige y regula además mediante los siguientes documentos:

- “Carta General”: Establece los requisitos generales de la Marca de Calidad.
- Carta de Responsabilidad Social de la Marca de Calidad Territorial.
- “Carta Gráfica”: Establece los requisitos relativos a la imagen de la Marca, así como su comunicación y difusión.

1.2 Cumplimiento de la Carta Específica.

Podrán gozar del distintivo de la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” (en adelante MCT) las bodegas que, cumpliendo los requisitos de la legislación vigente en la materia,en la forma y mediante los procedimientos establecidos en esta Carta.

Podrán plantearse modificaciones a esta Carta mediante propuesta a los organismos competentes. La inclusión de nuevas normas o modificación de las ya existentes supondrán una revisión de la Carta, la cual se difundirá y se hará llegar a las organizaciones implicadas.

2. OBJETIVOS DE LA MARCA DE CALIDAD TERRITORIAL.

Se definen los siguientes objetivos específicos para la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” para el sector vitivinícola.

- Promocionar los diferentes productos elaborados en bodegas del territorio de los Valles Pasiegos.
- Mejorar, de forma continua, el compromiso medioambiental de las bodegas de la comarca con el entorno donde desarrollan su actividad.
- Lograr una imagen común de marca para los productos elaborados en el territorio, valorada tanto por los clientes, como por los trabajadores, así como residentes de la zona.
- Promover sinergias entre el tejido empresarial del territorio.

- Mejorar la capacitación del empresariado y trabajadoras/es del sector.
- Impulsar el compromiso de las empresas con su entorno socioeconómico inmediato, propiciando dinamismo en la economía local.

3. CARACTERÍSTICAS ESPECÍFICAS DE LA MARCA.

La Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” para las bodegas tiene las siguientes características:

- La Marca es totalmente **voluntaria**, siendo las organizaciones las responsables de su implantación y del cumplimiento de los requisitos definidos en la Carta General y en la presente Carta Específica.
- Los requisitos descritos en la presente Carta definen unos **mínimos** a cumplir y unas orientaciones para la mejora. El cumplimiento de estos mínimos y la mejora continua son indispensables para obtener y mantener la Marca. En todo caso, las organizaciones deberán cumplir la normativa vigente referente a su actividad.
- La presente Carta define los **requisitos a cumplir** para obtener la Marca y, además, pretende servir como **Guía para la implantación** de la Marca y el cumplimiento de los requisitos.

4. CUMPLIMIENTO DE LA CARTA ESPECÍFICA: USOS Y RESTRICCIONES.

El uso de la Marca de Calidad Territorial quedará restringido a las bodegas que cumplan las directrices establecidas en la presente carta específica además de la:

- Carta Gráfica de la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” (Manual de Identidad Corporativa). Aquellos productores agroalimentarios certificados con la Marca de Calidad Territorial, deberán hacer uso de la misma en lugares y bajo las condiciones indicadas en el Manual de uso de la Marca.

Todos los productos que cumplan las condiciones establecidas en esta Carta, se identificaránidentificarán con la imagen Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” e incluirán también el distintivo correspondiente y convenientemente registrado. El uso del distintivo MCT queda restringido a las organizaciones productoras vitivinícolas que formen parte del proyecto y estén integrados/as en el mismo, y a los productos que se elaboren íntegramente de acuerdo con las directrices de esta Carta Específica.

El uso de este distintivo no puede extenderse a terceros ni a productos que no sean elaborados en las instalaciones de las organizaciones productoras, salvo comunicación previa a la entidad gestora para su aprobación.

La utilización del distintivo MCT no implicará en modo alguno la prohibición de que el producto ostente a su vez otras marcas o distintivos que el/la productor/a considere oportunos, o que el producto lleve ya anexos con anterioridad a la utilización de dicho distintivo.

5. ALCANCE.

Esta Carta Específica es de aplicación a organizaciones y autónomos que se dediquen a la producción, transformación, distribución y comercialización de productos vitivinícolas elaborados dentro del Territorio de Valles Pasiegos, y que deseen obtener y mantener la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”.

6. REQUISITOS ESPECÍFICOS.

6.1 Dirección y Mejora.

6.1.1 Compromiso de la Dirección.

La Dirección debe evidenciar su compromiso con la calidad y la mejora continua:

- Comunicando a los integrantes de la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos legales, como la clientela.
- Estableciendo una política de calidad.
- Asegurando que se establecen los objetivos de calidad.

- Llevando a cabo revisiones periódicas del Sistema de Gestión de la Calidad.
- Asegurando la disponibilidad de recursos.

6.1.2 Política de Calidad y Objetivos.

La Política de Calidad debe cumplir lo siguiente:

- Ser adecuada al propósito de la organización.
- Incluir un compromiso de cumplimiento de los requisitos, y compromiso de mejora continua.
- Ser entendida y comunicada dentro de la organización.
- Será revisada para su completa adecuación.

Los objetivos de calidad deben establecerse en las funciones y niveles pertinentes dentro de la organización. Estos objetivos deben ser medibles y coherentes con la política de calidad establecida.

VC1: Política y objetivos de mejora de la organización.

6.1.3 Responsabilidad, autoridad y comunicación.

La Dirección debe asegurarse de definir y comunicar las responsabilidades y autoridades dentro de la organización.
La Dirección debe asegurarse de que se establecen los medios y procesos de comunicación apropiados dentro de la organización favoreciendo la participación de todo el personal en el buen funcionamiento del Sistema de Gestión.

6.1.4 Revisión por la Dirección.

La Dirección debe revisar, con una periodicidad mínima anual, el Sistema de Gestión de la organización asegurando su conveniencia, adecuación y eficacia continuas.

La revisión incluirá las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el Sistema de Gestión, incluyendo la propia política de calidad y los objetivos. La información a tener en cuenta en estas revisiones debe incluir:

- Resultados de las auditorias.
- Retroalimentación del/la cliente/a.

- Desempeño de los procesos y conformidad del servicio.
- Estado de las acciones correctivas y preventivas.
- Acciones de seguimiento de las revisiones de Dirección previas.
- Cambios que podrían afectar al Sistema de Gestión de la Calidad.
- Recomendaciones para la mejora.

Los resultados de estas revisiones de la Dirección incluirán todas las decisiones y acciones relacionadas con:

- La mejora de la eficacia del Sistema de Gestión y sus procesos.
- Mejora del servicio en relación con los requisitos de la clientela.
- Necesidades de recursos.

6.1.5 Mejora Continua.

La organización debe mejorar continuamente la eficacia de su Sistema de Gestión. Para ello, la mejora continua se debe realizar a partir del uso de la política de calidad, la estrategia y planificación, los objetivos, los resultados de las auditorías, el análisis de datos y las acciones de mejora.

VC2: La organización debe planificar sus actividades.

VC3: La organización debe medir mediante indicadores el resultado de los procesos y mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

VC4: A partir del valor de los indicadores, la organización deberá establecer objetivos de mejora, definiendo para cada uno de ellos la persona responsable, plazos, recursos humanos materiales y económicos, así como la evaluación final del resultado del objetivo.

En la búsqueda de la mejora continua es imprescindible el compromiso de la Dirección y el fomento de la implicación activa de todo el personal.

Se considera esencial la participación del personal en la búsqueda de la mejora continua, por lo que la Dirección debe definir un sistema de recogida de quejas y sugerencias, y que se registren de forma escrita.

VC5: Registro por escrito de quejas y sugerencias del personal.

Por parte de los clientes también serán recogidas las posibles quejas y sugerencias del establecimiento.

VC6: Registro por escrito de quejas y sugerencias de los clientes.

La Dirección también debe habilitar un sistema que consulte periódicamente la opinión de los clientes, para conocer su grado de satisfacción.

VC7: Registro mediante encuestas u otro tipo de consultas sobre la satisfacción de los clientes.

6.2 Infraestructuras y mantenimiento.

La organización debe determinar, la infraestructura necesaria para lograr cumplir los requisitos relacionados con la prestación del servicio.

En estas infraestructuras se incluirán:

- Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.
- Equipo para los procesos.
- Servicios de apoyo (transporte, comunicación).

Se conservarán de la forma oportuna todos los registros relativos al mantenimiento de estas infraestructuras y especialmente las que atañen directamente a los requisitos de la prestación del servicio.

VC8: La bodega dispone de zona de aparcamiento y descarga.

VC9: Registros de mantenimiento de infraestructuras relativas al producto y/o servicio.

En todo caso, se deberá cumplir la normativa vigente y cumplir los requisitos establecidos en la presente Carta Específica.

6.3 Recursos Humanos.

El personal con actividades específicas sobre el Sistema de Gestión de la Calidad debe ser competente con base a la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas. Se considerará todo el personal que realice cualquier trabajo con incidencia en la calidad del servicio, tanto personal propio como subcontratado.

VC10: Perfiles de Puesto de trabajo (descripción y especificaciones para los puestos de trabajo que existan en la organización).

El personal debe ser competente, tomar conciencia de sus responsabilidades y formarse de manera continua. Por lo tanto, la organización debe:

- Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la calidad del servicio (competencia en cuanto a experiencia y formación mínima requerida).
- Proporcionar formación o realizar otras acciones para satisfacer dichas necesidades.
- Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.

VC11: Plan de formación del personal de la organización definido.

VC12: Evaluación del plan de formación establecido en la organización, describiendo la formación realizada, así como los asistentes del total del personal.

Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades.

6.4 Comercialización.

Para obtener la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos” las organizaciones y autónomos deben contar con lo siguiente:

6.4.1 Plan comercial.

En el Plan comercial se definen los objetivos y acciones comerciales de la organización.

VC13: Definición de objetivos y acciones comerciales, y de marketing con un horizonte mínimo de un año.

VC14: Participación o asistencia en al menos una feria comarcal organizada en el territorio referente a su sector.

6.4.2 Tarifas.

La Dirección del establecimiento tendrá las tarifas por escrito que ofrece a sus clientes, así como en el caso de necesidad, dividirlas en mayoristas y minoristas. Asimismo, dispondrá de un punto de venta directa al público en las instalaciones de la organización.

VC15: Disponibilidad de tarifas de la organización de sus productos y servicios.

VC16: Punto de venta directa en la organización.

VC 17: La zona de venta tiene una adecuada disposición, está limpia, ordenada, y cuenta con una adecuada iluminación.

VC 18: En aquellos casos en que la bodega disponga de una zona de venta, estará expuesto el horario de atención al público.

VC19: Se dispone de servicio de visita guiada a las bodegas. Posibilidad de reserva online.

6.4.3 Herramientas de comunicación.

La organización debe contar con ciertos servicios mínimos como tarjetas de visita, teléfono, página Web, información sobre sus servicios y otros productos de la Marca de Calidad Territorial “Calidad Rural. Valles Pasiegos”.

VC20: Contará con tarjetas de visita que entregará a clientas/es potenciales donde aparezca al menos el nombre, teléfono y un correo electrónico.

VC21: Contará con servicio de teléfono (fijo y/o móvil) que facilite a clientas/es potenciales la adquisición de los productos o realizar consultas sobre los mismos.

VC22: Expositor con los diferentes vinos y productos que elabora la bodega.

VC23: La empresa dispone de un catálogo de productos. Puede incluir desde la descripción básica hasta referencias de precios, formatos, ofertas y promociones.

VC24: Información sobre la Marca de Calidad Territorial "Calidad Rural. Valles Pasiegos": Incluyendo información sobre organizaciones certificadas.

VC25: Comunicación con clientes, proveedores o personal a través de correo electrónico.

VC26: La organización dispone de página web propia para promocionar sus productos y/o servicios.

VC 27: La página web del establecimiento ha incorporado tienda online.

VC 28: El o los carteles ubicados en el exterior se integran armoniosamente en la estructura del edificio y de su entorno y no generan impactos visuales negativos.

VC29: Dominio de lenguas extranjeras, al menos del inglés, por parte del personal de la organización.

6.4.4 Indicadores comerciales.

La Dirección de la organización debe contar con ciertos indicadores que estime oportunos. Algunos ejemplos de los mismos:

- Número de clientes.
- Número de ventas por producto.
- Número de ventas por cliente.
- Satisfacción del cliente, etc.

VC30: Definición y medición de indicadores comerciales por parte de la organización.

6.5 Proceso Productivo / Prestación del Servicio.

Es requisito para obtener la Marca de Calidad Territorial el cumplimiento de la normativa vigente tanto general como específica para la elaboración de los productos vitivinícolas.

Es *aconsejable* que la organización facilite sistemas eficaces para la comunicación con los/las clientes/as. Esta comunicación será relativa a:

- Información sobre el producto.
- Consultas, contratos, pedidos.
- Retroalimentación del/la cliente/a incluyendo las quejas.

Los requisitos específicos a cumplir por las organizaciones elaboradoras de productos y prestación de servicios artesanales son los siguientes.

- Gestión de Compras.
- Gestión de Procesos.
- Control de la Prestación del Servicio.
- Identificación y trazabilidad.
- Preservación del producto.
- Control de los dispositivos de seguimiento y medición.
- Control del Producto No Conforme.
- Seguridad.

6.5.1 Gestión de Compras.

La organización debe asegurarse de que las materias primas y materiales adquiridos cumplen los requisitos de compra especificados, realizando las inspecciones u otras acciones necesarias para ello.

Especial importancia tendrá el control de aquellos servicios que incidan directamente en la calidad del producto final y en los requerimientos que este debe cumplir.

La organización igualmente evaluará y seleccionará a aquellas entidades proveedoras que tengan una mayor capacidad para suministrar productos acordes a los requisitos de calidad establecidos.

Es aconsejable disponer de información relativa a las compras y subcontrataciones que se realizan, y muy especialmente las que atañen al producto final, de forma que todas las

compras y/o subcontrataciones vayan acompañadas de una descripción del producto a adquirir.

VC31: La organización debe disponer de documentos de compra/subcontratación que especifiquen los requisitos de compra.

Los productos y/o servicios contratados deberán ser en la medida de lo posible de entidades u organizaciones del territorio, preferentemente que ostenten la Marca de Calidad Territorial "Calidad Rural. Valles Pasiegos" u organizaciones de otros territorios certificados con Marca de Calidad Territorial.

VC32: Los servicios contratados y/o productos adquiridos a organizaciones del territorio, preferentemente con Marca de Calidad Territorial "Calidad Rural. Valles Pasiegos".

6.5.2 La APPCC.

El APPCC (**Análisis de Peligros y Puntos de Control Crítico**) es el sistema preventivo de gestión de la inocuidad alimentaria de aplicación a toda la cadena alimentaria, desde la producción primaria a la distribución minorista.

La adopción de sistemas APPCC es obligatoria para las empresas del sector alimentario por lo que no sería necesario destacar las ventajas de los mismos, no obstante, la implantación de estos sistemas, respecto a los enfoques anteriores que se basaban en la inspección de los artículos y el control oficial, aporta una serie de indudables ventajas:

- El enfoque del sistema, respecto a la inspección de producto terminado, es preventivo.
- Aporta una mayor confianza que la existencia únicamente de métodos de control oficiales.
- Su aplicación es posible en todas las etapas de la cadena alimentaria y además permite una aplicación coordinada entre los distintos eslabones de esa cadena.
- Tiene una base científica para el control de la seguridad alimentaria
- Es sistemático, verificable y auditable por terceras partes

VC33: La organización debe disponer del Plan APPCC basado en los principios generales de higiene de los alimentos del Codex Alimentarius.

6.5.3 Gestión de Procesos.

La organización debe definir y controlar todos los procesos de elaboración, así como los procesos relacionados con el cliente.

VC34: La organización debe identificar sus procesos, las personas responsables y definir los controles a realizar en cada uno de los procesos, con el objeto de garantizar la calidad final servicio prestado.

VC35: La organización debe definir todos los procesos relacionados con la clientela, incluyendo las especificaciones del producto, gestión de reclamaciones y devoluciones, y la retirada del producto.

6.5.4 Control de la producción.

La OrganizaciónOrganización debe planificar y llevar a cabo la producción bajo condiciones controladas. Las condiciones controladas incluirán:

- La disponibilidad de información que describa las características del producto.
- Disponibilidad de instrucciones de trabajo cuando sea necesario.
- Uso del equipo apropiado.
- Disponibilidad y uso de dispositivos de seguimiento y medición.

VC36: Verificación de herramientas del control de la producción.

En el caso de la venta, es necesario emitir documentos de compra por el establecimiento tales como: ticket de compra, factura si es solicitada y justificante de pago si se utiliza tarjeta.

VC37: Ofrecer ticket de la compra.
VC38: Archivo con todas las facturas emitidas por meses.
VC39: Admisión de pago con tarjeta.

6.5.5 Identificación y trazabilidad.

Cuando sea apropiado, la organización debe identificar el producto por medios adecuados. Según lo definido en el Reglamento 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo de enero de 2002, en su artículo 18, en todas las etapas de producción, transformación y distribución, se deberá asegurar la trazabilidad de los alimentos.

Cuando la trazabilidad sea requisito, la organización debe controlar y registrar la identificación única del producto.

VC40: Los productos están correctamente identificados en la recepción, almacenamiento y venta.

VC41: Se controla correctamente la trazabilidad ascendente y descendente.

6.5.6 Preservación del producto.

La organización debe preservar la conformidad del producto durante los procesos de elaboración y de entrega al destino previsto. Esta preservación debe incluir, la identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección. La preservación debe aplicarse también a las partes constitutivas de un producto.

VC42: El producto es correctamente preservado (identificación, manipulación, embalaje, almacenamiento y protección).

6.5.7 Control de los dispositivos de seguimiento y medición.

La organización debe realizar el seguimiento y medición con los dispositivos adecuados. Cuando sea necesario estos equipos de medición y seguimiento deberán:

- Ajustarse o reajustarse.
- Identificarse para poder determinar el estado de calibración.
- Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.
- Protegerse contra daños y el deterioro durante la manipulación, mantenimiento y almacenamiento.

VC43: Seguimiento y medición de producto correctamente.

6.5.8 Control del Producto No Conforme.

La organización debe asegurarse que el producto que no sea conforme con los requisitos, se identifica y controla para prevenir su uso o entrega.

La organización tomará acciones para eliminar esa no conformidad detectada, así como para impedir su uso o aplicación originalmente prevista.

VC44: Los productos no conformes se identifican correctamente y se definen acciones.

6.5.9 Etiquetado y presentación.

El etiquetado de las botellas deberá cumplir con la normativa vigente. Se deberá indicar la procedencia de la materia prima principal. Asimismo, también se indicará en la etiqueta la fecha de elaboración y la indicación de fecha de consumo preferente.

La etiqueta contendrá el resto de la información requerida por la normativa vigente, tal y como lo es la cantidad neta, la identificación de la organización y el lote.

VC45: La etiqueta en las botellas contiene toda la información requerida por la normativa vigente.

VC46: Tanto en el embalaje como en las botellas existe datos identificativos del establecimiento.

6.5.10 Seguridad.

Además de cumplir los requisitos establecidos en la Carta de Responsabilidad Social, la organización deberá garantizar el cumplimiento de los requisitos legales que afectan a las instalaciones y actividades del establecimiento teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- Sistemas contra incendios.
- Aparatos a presión (calderas).
- Instalaciones eléctricas.
- Equipos mecánicos.
- Evacuación del local, en caso necesario.
- Calefacción y aire acondicionado.

VC47: Sistema contra incendios.

VC48: Revisión periódica de calderas, instalaciones eléctricas y equipos mecánicos.

VC49: Existirá un plano identificativo de las salidas de emergencia, situación de los extintores y pasos a seguir en caso de desalojo del establecimiento.

VC50: La bodega posee sistema de calefacción y aire acondicionado.

VC51: La organización tendrá convenientemente realizado el preceptivo Plan de Riesgos Laborales que corresponda a la actividad que desarrolla.

Calidad Rural
VALLES PASIEGOS
EL SECRETO DE CANTABRIA
LEADER
Unión Europea
Fondo Europeo Agrícola de Desarrollo Rural
MINISTERIO
DE AGRICULTURA, ALIMENTACIÓN
Y MEDIO AMBIENTE
GOBIERNO
de
CANTABRIA
CONSEJERÍA DE MEDIO RURAL,
PESCA Y ALIMENTACIÓN