

MARCA DE GARANTÍA  
“ANIMAL WELFARE ON WHEELS”



REGLAMENTO GENERAL

Versión 0.0 - noviembre 2020

**REGISTRO DE ACTUALIZACIÓN DE VERSIÓN/EDICIÓN:**

Editado por	Revisado por	Aprobado por	Nº revisión
Cargo  FIRMA Fecha:	Cargo  FIRMA Fecha:	Cargo  FIRMA Fecha:	00
MOTIVO NUEVA REVISIÓN:			
Control de revisiones			
REVISIÓN	Fecha aprobación	Fecha entrada en vigor	

## **Índice:**

### **PARTE 1. REQUISITOS GENERALES**

- 1.1. INTRODUCCIÓN
- 1.2. DOCUMENTOS NORMATIVOS
- 1.3. OPCIONES DE CERTIFICACIÓN
- 1.4. PROCESO DE REGISTRO
- 1.5. PROCESO DE EVALUACIÓN
- 1.6. PROCESO DE CERTIFICACIÓN
- 1.7. USO DE LA MARCA
- 1.8. FORMACIÓN
- 1.9. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
- 1.10. TRANSFERENCIA ENTRE OC
- 1.11. INCUMPLIMIENTOS Y NO CONFORMIDADES
- 1.12. GESTIÓN DE RECLAMACIONES (O DENUNCIAS)
- 1.13. TIPOS DE FALTAS Y RÉGIMEN SANCIONADOR

### **PARTE 2. REQUISITOS PARA LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN**

- 2.1. AUTORIZACIÓN PROVISIONAL
- 2.2. AUTORIZACIÓN DEFINITIVA
- 2.3. MANTENIMIENTO DE LA AUTORIZACIÓN
- 2.4. REQUISITOS PARA LOS AUDITORES
- 2.5. PROGRAMA DE INTEGRIDAD

### **ANEXOS**

- ANEXO 1. Requisitos para los auditores
- ANEXO 2. Formato del certificado e información obligatoria
- ANEXO 3. Formato de placa para vehículos
- ANEXO 4. Tarifas
- ANEXO 5. Guía de uso de la Marca
- ANEXO 6. Programa de integridad

## PARTE 1. REQUISITOS GENERALES

### 1.1. INTRODUCCIÓN

Este documento describe las reglas de certificación para cualquier operador<sup>1</sup> que desee obtener la certificación de acuerdo con la Marca de Garantía de bienestar animal en transporte de animales ANIMAL WELFARE ON WHEELS (WOW), en adelante: WOW.

El ámbito de la certificación cubre lo siguiente:

- Solo los productos<sup>2</sup> que producen por sí mismos los operadores. Los operadores no podrán recibir la certificación para la producción de productos que no hayan sido producidos por ellos mismos.
- Esta norma de transporte se aplica a todos los operadores y vehículos que transportan animales a una distancia de más de 65 km y menos de 65 km para el transporte de terceros. Esta norma de transporte se aplica a los vehículos de transportes terrestre; excluye los transportes en aviones y barcos, excepto los ferris "roll-on / roll-off".

<sup>1</sup> la palabra operador se refiere a las personas (individuos) o las empresas (compañías, operador individual o grupo de operadores) de transporte de animales que son legalmente responsables de las operaciones de transporte de animales vivos.

<sup>2</sup> a efectos de este reglamento general, al hacer referencia a "producto(s)", se refiere al servicio(s) prestado por la empresa de transporte de animales.

Objetivo: identificar y amparar los vehículos autorizados para realizar operaciones de transporte de animales vivos bajo la certificación de la Marca de Garantía WOW. Vehículos que cumplen las especificaciones de bienestar animal, recogidas en este reglamento, durante el transporte en relación con:

- Requisitos legales.
- Competencia profesional de los transportistas.
- Características, equipamiento y mantenimiento de los vehículos.
- Manejo en la carga y descarga.
- La duración del transporte y los tiempos de descanso.
- Superficie disponible y condiciones de confort durante el transporte.
- Limpieza y desinfección.

para las especies: porcino, vacuno, ovino, caprino, avícola, equino, conejos, y ganado bravo.

La marca de garantía WOW ha sido desarrollada a partir de los criterios y especificaciones definidas desde ANTA (Asociación Nacional de Transportistas de Animales de España), propietaria de la marca.

Este documento también describe las reglas de autorización para cualquier organismo de certificación que desee obtener la autorización para certificar de acuerdo con la Marca de Garantía WOW.

En la página web de la Marca de Garantía WOW se pueden encontrar los cambios normativos relativos a este esquema.

## 1.2. DOCUMENTOS NORMATIVOS

Los documentos que se listan a continuación afectan a todos los titulares de certificados WOW y a los solicitantes que deseen obtener la certificación:

a) **Acuerdo de Licencia y Certificación WOW**: contrato entre el OC y ANTA (Asociación nacional de Animales Vivos), propietaria de la Marca de Garantía WOW.

b) **Puntos de Control y Criterios de Cumplimiento WOW (PCCC)**: documento que establece los requisitos que han de cumplir los operadores y los criterios que se aplican para validar su cumplimiento. El documento incluye anexos y registros de autocontrol de los operadores, de obligado cumplimiento.

c) **Reglamento General WOW (RG - este documento)**: define el funcionamiento del proceso de certificación, así como los requisitos para los sistemas de gestión de la calidad y temas relacionados.

d) Novedades técnicas y actualizaciones normativas emitidas por la Secretaría General de ANTA y publicadas en la página web de la Marca de Garantía WOW.

Legislación aplicable:

- Reglamento (CE) N° 1/2005 del Consejo, de 22 de diciembre de 2004, relativo a la protección de los animales durante el transporte y las operaciones conexas y por el que se modifican las Directivas 64/432/CEE y 93/119/CE y el Reglamento (CE) N° 1255/97.
- Reglamento (CE) n o 561/2006 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 15 de marzo de 2006, relativo a la armonización de determinadas disposiciones en materia social en el sector de los transportes por carretera y por el que se modifican los Reglamentos (CEE) n o 3821/85 y (CE) n o 2135/98 del Consejo y se deroga el Reglamento (CEE) n o 3820/85 del Consejo.

Se considerará documento integrante del Reglamento de la Marca de Garantía cualquier otro documento que ANTA identifique como necesario para el correcto funcionamiento del esquema de certificación de la Marca de Garantía WOW.

### 1.2.1. Control y disponibilidad de los documentos de la Marca

Las versiones en vigor de los documentos normativos de la Marca se pueden descargar gratuitamente de la página web de la Marca de Garantía WOW.

**Cambios en los documentos:**

1. Los documentos se identifican con un código exclusivo, el número de versión y la fecha de publicación. Por ejemplo: RG V.0.0 (Nov. 2020)
2. La fecha en que el documento entra en vigor se indica en el "Registro de Actualización de Versión/Edición".
3. Las revisiones de documentos debidas a cambios menores se identifican mediante la variación consecutiva del número indicado a la derecha del número de la Versión. Por ejemplo: Ver. 1.1; Ver. 1.2, etc.
4. Las revisiones de documentos debidas a cambios mayores se identifican mediante la variación consecutiva del número indicado a la izquierda del número de la Versión. Por ejemplo: Ver. 1.1; Ver. 2.1, etc.
5. Las actualizaciones de los distintos documentos pueden hacerse de manera independiente, sin que afecten a las versiones de los demás documentos.

**Idiomas:** los documentos originales están en español. ANTA se reserva el derecho de publicar versiones oficiales de los documentos en otros idiomas y publicarlos también en la página web de la Marca de Garantía WOW. Una vez publicados, estos documentos oficiales son los únicos que deberán usarse para la certificación en ese idioma. En caso de existir discrepancias entre las traducciones, la versión original en español prevalecerá sobre las demás.

Las actualizaciones de documentos se comunican por email a todos los OC aprobados para la Marca de Garantía WOW. Es responsabilidad de los OC informar a sus clientes de dichas actualizaciones.

### 1.3. OPCIONES DE CERTIFICACIÓN

Cualquier operador de transporte de animales vivos que cumpla con las normas establecidas en los documentos normativos de la Marca de Garantía podrá solicitar la certificación WOW.

Los operadores deberán identificar las especies de animales para las que deseen solicitar la certificación: porcino, vacuno, ovino, caprino, avícola, equino, conejos, y ganado bravo.

Los operadores podrán optar a dos niveles de certificación:

**Nivel WOW:** Los solicitantes deben demostrar el cumplimiento de los requisitos (Mayores y menores) y se verificará sobre una muestra de los vehículos incluidos en la solicitud.

**Nivel WOW PLUS:** Los solicitantes deben demostrar el cumplimiento de los requisitos (Mayores, menores y recomendables) y se verificará sobre la totalidad de los vehículos incluidos en la solicitud.

La certificación se debe solicitar respecto del nivel que se desea obtener. Por lo tanto:

- No es posible obtener un certificado nivel WOW en el caso de que haya resultado fallida una auditoría solicitada para evaluar un nivel WOW PLUS, aunque se cumplan los requisitos de nivel WOW.

**Explicación:** Los operadores deben dar confianza a la entidad de certificación de que son capaces de cumplir de forma continua los requisitos para los que solicitan la certificación. Cuando un proceso de certificación falla, la entidad de certificación no obtiene la confianza necesaria como para asegurar que el proceso no vaya a fallar también aún a pesar de que se rebajen los requisitos.

- Si un operador solicita la evaluación respecto del nivel WOW y durante la auditoría se comprueba que cumple los parámetros del nivel WOW PLUS, no se le podrá conceder el nivel WOW PLUS, debiéndosele conceder el certificado de nivel WOW.

**Explicación:** Los operadores deben solicitar la certificación para el nivel que ellos aseguran que son capaces de mantener de forma continua. El hecho de que durante una auditoría se cumplan unos requisitos más exigentes no asegura que dicho nivel de cumplimiento se mantenga en el tiempo.

El proceso de inspección de vehículos de la Marca de Garantía WOW se realiza de forma estándar, evaluando una muestra de los vehículos o la totalidad (dependiendo del nivel solicitado) incluidos por el operador en la solicitud de certificación. A estos efectos se podrán incluir sólo los vehículos de su propiedad y aquellos para los que acredite un contrato de arrendamiento de período superior a la duración del certificado.

En el caso de contar con vehículos (propios o arrendados) que no desee incluir en la certificación, deberá declararlos igualmente en la solicitud, como vehículos fuera de la certificación.

En el caso de subcontratación de transportes, los operadores certificados podrán subcontratar vehículos certificados de operadores certificados para que los servicios prestados queden dentro del alcance de la certificación WOW.

Si se contratan operadores no certificados, los servicios prestados quedarán fuera del alcance de la certificación bajo la Marca de Garantía WOW.

#### **Sistema de muestreo para la inspección de vehículos:**

Para el nivel WOW, la muestra de vehículos que se inspeccionará será de al menos el entero superior a la raíz cuadrada del número total de vehículos operados por el solicitante de la certificación (propios o arrendados)

Por ejemplo:

- Nº de vehículos operados:  
5 en propiedad y 3 con contrato de alquiler.
- La raíz cuadrada de  $(5+3=8)$  es 2.8, luego se inspeccionarán 3 vehículos operados por el solicitante.

Criterio para la selección de la muestra:

Para la selección de los vehículos operados por el solicitante de certificación, se aplicará las conclusiones de un análisis de riesgos en base a aspectos como:

- Número de centros de origen de los transportes.
- Tipo de transportes que realiza el vehículo (especies animales, duración de los trayectos, equipamiento, destinos, etc.)
- Número de conductores por vehículo.
- El vehículo no haber sido evaluado en los ciclos anteriores de certificación.
- El vehículo ha sido evaluado en el ciclo anterior de certificación y se detectaron deficiencias que el OC considera oportuno verificar su corrección.

OPCIÓN 2 de certificación:

Los operadores que lo deseen podrán solicitar la OPCIÓN 2 de certificación. Anualmente se les realizará una auditoría anunciada y una no anunciada, según lo explicado en el punto 1.5.3. "Auditorías No Anunciadas (OPCIÓN 2)" de este Reglamento General.

TABLA RESUMEN: Niveles y Opciones de Certificación:

<b>NIVELES Y OPCIONES DE CERTIFICACIÓN</b>	<b>OPCION 1</b>	<b>OPCION 2</b>
<b>NIVEL WOW</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se inspecciona una muestra de los vehículos.</li><li>• Cumplimiento de Mayores y menores.</li><li>• Auditoría anunciada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se inspecciona una muestra de los vehículos.</li><li>• Cumplimiento de Mayores y menores.</li><li>• Auditoría Anunciada + No Anunciada.</li></ul>
<b>NIVEL WOW PLUS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se inspeccionan todos los vehículos.</li><li>• Cumplimiento de Mayores, menores y recomendables.</li><li>• Auditoría anunciada.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Se inspeccionan todos los vehículos.</li><li>• Cumplimiento de Mayores, menores y recomendables.</li><li>• Auditoría Anunciada + No Anunciada.</li></ul>

En todas las opciones, las instalaciones centrales de la empresa y los centros de operaciones desde los que se inician o terminan operaciones de transporte de animales y se desea certificar, deberán ser evaluados en su totalidad.

#### **1.4. PROCESO DE REGISTRO**

El solicitante deberá elegir un organismo de certificación (OC) aprobado por ANTA. La información de contacto de los OC aprobados o provisionalmente aprobados está disponible en la página web de la Marca de Garantía WOW. Es responsabilidad de los solicitantes verificar si el OC de su elección está aprobado para llevar a cabo la certificación de la Marca de Garantía WOW.

Cuando un operador se pone en contacto con el Departamento Comercial del OC, el OC le enviará la "Solicitud de Certificación", documento donde se registra toda la información de la empresa de transporte de animales y el tipo de ganado que transporta y que se desee certificar.

La solicitud de certificación deberá contener al menos la información necesaria para el registro en la certificación de la Marca de Garantía WOW, alcance de certificación, estimación y planificación de los trabajos a realizar.

Una vez recibida la solicitud de certificación correctamente cumplimentada, el OC enviará al operador los documentos que le vinculan con el esquema de certificación de la Marca de Garantía WOW. Estos son:

- "Contrato de certificación", con las condiciones que van a regular la relación comercial entre el OC y la empresa solicitante de certificación.
- "Guía de Certificación", documento donde se describen las actividades que comprende el proceso de certificación.

Al firmar el Contrato de certificación, el operador autoriza al OC para que le registre en la base de datos del esquema y se compromete a cumplir en todo momento los requisitos de la certificación, con la



comunicación de las actualizaciones de datos al OC y con el pago de las tarifas aplicables establecidas por la Marca de Garantía WOW y por el OC.

Cuando toda la documentación sea verificada y considerada completa, el OC registra al operador en la base de datos de la Marca de Garantía WOW. El registro en la base de datos proporciona al solicitante un identificador exclusivo - WOWN (formato: PR###AA), que servirá como identificador único para todas sus operaciones bajo la Marca de Garantía WOW.

El OC elegido es responsable de comunicar a ANTA el registro del operador solicitante, las actualizaciones de datos que pueda haber y del cobro de las tarifas en vigor.

**Confidencialidad, uso y cesión de datos:**

- i. Durante el proceso de registro, los solicitantes conceden permiso expreso por escrito a la Secretaría General de ANTA y a los organismos de certificación para que utilicen los datos de registro en procesos internos y en procedimientos sancionadores.
- ii. Todos los datos registrados en la base de datos de la Marca de Garantía WOW están a disposición de ANTA y del organismo de certificación, con el que el operador de transporte esté trabajando, y pueden utilizarse en procesos internos y de procedimientos sancionadores.
- iii. Si un solicitante no está de acuerdo con la cesión de datos, no podrá optar al certificado.
- iv. Ningún dato, aparte de los registrados en la base de datos de la Marca de Garantía WOW, podrá ser cedido por ANTA o por el OC a una tercera parte sin el consentimiento por escrito del solicitante.
- v. El historial de certificación de los operadores certificados se mostrará a los operadores del mercado que se registren en la página web de la Marca de Garantía WOW.

El contrato de certificación entre el OC y el operador de transporte podrá tener una validez máxima de 1 año, con posteriores renovaciones por períodos también de 1 año.

Si en el periodo de validez del contrato entre el operador y el OC, desde la Secretaría General de ANTA se establecieran nuevas directrices que requieran la aceptación por parte del operador, estas directrices deberán ser incluidas en una nueva revisión del contrato que deberá ser firmado por ambas partes.

Un operador de transporte:

- No podrá registrar más de una vez el mismo producto con diferentes Organismos de Certificación.
- No podrá registrar más de una vez el mismo producto en diferentes opciones de certificación.
- Sólo podrá solicitar la certificación con una única entidad de certificación para todos sus productos.

Para que el registro quede aceptado, el solicitante deberá satisfacer todas las condiciones que se especifican a continuación:

- i. Presentar ante el OC la correspondiente solicitud de certificación que deberá incluir toda la información necesaria.
- ii. Que se le asigne un identificador exclusivo.
- iii. Aceptar por escrito el pago de las tarifas de registro en vigor de la Marca de Garantía WOW, (disponibles en la página web).

En el caso de la certificación inicial y en de las transferencias entre OC, deberá finalizarse el proceso de registro antes de que la inspección pueda llevarse a cabo.

En el caso de un primer registro, el OC deberá confirmar la solicitud y proporcionar al solicitante su identificador exclusivo (WOWN) dentro de los 28 días naturales a partir de la recepción del contrato de servicios correctamente cumplimentado, firmado y sellado.

Todos los vehículos de transporte de animales incluidos en el ámbito de la certificación de la Marca de Garantía WOW deberán identificarse y registrarse:

- i. Todos los vehículos de transporte de animales deberán ser propios o alquilados y deberán encontrarse bajo el control directo de la entidad legal que solicita la certificación.
- ii. Para los vehículos de transporte de animales que no pertenezcan a la entidad legal, deberá existir un documento firmado que constate claramente que el propietario del vehículo no tiene ninguna responsabilidad, influencia o capacidad de decisión respecto a las operaciones productivas en que participe el vehículo alquilado. También deberá haber contratos escritos vigentes entre cada propietario de los vehículos y la entidad legal que los opera, que incluya los siguientes elementos:
  - Nombre e identificación legal del titular del certificado.
  - Nombre o identificación legal del propietario del vehículo.
  - Dirección de contacto del propietario del vehículo.
  - Detalles de cada vehículo incluido en el contrato de alquiler.
  - La firma de los representantes de ambas partes.

Si un operador gestiona más de un centro desde el que se inician o terminan operaciones de transporte de animales y desea certificarse, deberá declarar en la solicitud todos los vehículos gestionados desde todos los centros de operaciones, indicando cuáles desea incluir en el alcance de la certificación y cuáles quedan excluidos del mismo.

Es posible realizar ampliaciones de vehículos durante el ciclo de validez de un certificado, pero siempre después de un dictamen favorable por parte del OC, basado exclusivamente en una auditoría in situ.

Cuando la propiedad de un vehículo cambia de entidad legal o dueño, su estado de certificación no puede ser transferido de un titular a otro, aunque este segundo también esté certificado. En este caso se requiere una nueva inspección del vehículo para incluirlo en el certificado del nuevo dueño.

El operador podrá cambiar de OC siempre que: avise al OC con 4 meses antes del vencimiento del certificado y siempre que no tenga una no conformidad sin cerrar o el resultado final de la auditoría haya sido negativo. En caso de no conformidad abierta, deberá cerrar la no conformidad para cambiar de OC. En caso de resultado final de auditoría negativo, el operador no podrá solicitar la certificación en un plazo inferior a los 6 meses desde la fecha de la auditoría.

Si un operador ya registrado cambia de OC, deberá comunicar el identificador exclusivo que le fue asignado por la Marca de Garantía WOW al nuevo OC. La no comunicación se considerará una falta leve y podrá suponer una sanción económica para el operador conforme a los importes establecidos en el punto 1.13 de este Reglamento General.

Los titulares de un certificado que hayan sido sancionados o estén en proceso de resolución de una no conformidad, no pueden cambiar de OC hasta que el OC que abandonan no levante la sanción o la no conformidad correspondiente.

## **1.5. PROCESO DE EVALUACIÓN**

El Scheme Manager del OC para la Marca de Garantía WOW planifica los trabajos a partir de la revisión de la Solicitud de Certificación. Asigna equipo auditor, determina las jornadas de auditoría que son necesarias, define el intervalo de fechas para realizar las auditorías y comunica por escrito al auditor o equipo auditor la asignación y el muestreo que se llevará a cabo a partir de la Orden de Trabajo.

El mismo auditor no podrá auditar a la misma empresa proveedora de transporte de animales durante más de 4 años consecutivos.

### **1.5.1. Visita previa**

Cuando el interesado lo solicite al OC, se desarrollará una visita previa.

El equipo auditor elegido para la realización del trabajo acuerda con el interesado la fecha de la visita y envía el Plan de Auditoría donde se especifica las fechas en que se va a realizar, las actividades a desarrollar y las personas que van a participar.

La visita será realizada por personal auditor, comenzará con una reunión inicial con el representante de la empresa proveedora de transporte de animales. En la auditoría previa se evaluará el cumplimiento del programa de la Marca de Garantía WOW en las instalaciones centrales de la empresa y en los vehículos de transporte (en una muestra de los vehículos). La visita previa finalizará con una reunión en la que se comentarán las conclusiones obtenidas.

El equipo auditor que desarrolle la visita elaborará un Informe de Visita Previa donde se identificarán los incumplimientos detectados de los requisitos del programa y se informará al interesado de cómo continuará el proceso a partir de entonces. El Departamento Técnico enviará una copia del informe al interesado en un plazo no superior a 15 días desde la finalización de la visita previa.

En esta fase del proceso, no se requiere que el interesado facilite al OC una propuesta de acciones correctoras.

### **1.5.2. Auditoría**

En caso de haberse realizado visita previa, a partir de la recepción del informe, el interesado podrá contactar con el OC para solicitar la continuación del proceso. También el OC podrá contactar con el solicitante, si considera que ha pasado un tiempo suficiente desde el envío del informe para saber si el interesado desea continuar con el proceso de certificación.

Puede ocurrir que entre la Solicitud de certificación inicial y la realización de la auditoría medien una o más alteraciones del alcance que se vaya a certificar. Si se produce algún cambio con respecto a la información registrada inicialmente, el operador informará al OC para realizar los cambios correspondientes.

Una vez que el equipo auditor asignado recibe la Orden de trabajo acuerda la fecha de realización de la auditoría (vía telefónica, email...) con el solicitante.

Para la preparación de la auditoría, el equipo auditor confirmará que se dispone de la información correcta.

Una vez que se han fijado todos los aspectos del alcance de la auditoría, el equipo auditor confecciona el Plan de Auditoría y lo remite al interesado. En caso de disconformidad con algún aspecto, el interesado podrá notificarlo dentro de los 3 días siguientes a la comunicación. En este caso el equipo auditor o el Departamento Técnico y el solicitante deberán llegar a un acuerdo y se fijará un nuevo Plan de Auditoría.

El auditor deberá comunicar al Departamento Técnico cualquier información encontrada durante la auditoría que no haya sido correctamente reflejada en la Solicitud de Certificación o en la Orden de trabajo.

#### **A. Desarrollo de la Auditoría**

La auditoría de certificación comenzará con una reunión inicial en la que tendrán lugar las presentaciones del equipo auditor y de los representantes de la empresa y se expondrá la metodología que se seguirá durante la auditoría.

Durante el desarrollo de la auditoría, se procederá de acuerdo con el Programa definido por la Marca de Garantía WOW.

La auditoría deberá abarcar:

- La sede de gestión del transporte de animales. En caso de que la entidad legal quiera certificar más de una sede o centros de operaciones, hay que auditar cada uno independientemente.
- La inspección de los vehículos que corresponda (según se opte al nivel WOW o WOW PLUS).
- Todos los procesos realizados por la empresa que estén dentro del alcance de la Marca de Garantía WOW.

La auditoría deberá abarcar cada sede y cada vehículo de transporte incluido en el plan de auditoría. Deberán evitarse las auditorías cuando las actividades están al mínimo.

En al menos uno de los vehículos de transporte incluido en el plan de auditoría, las inspecciones se realizarán en el momento de la captura (en el caso de pollos de engorde) y de la carga o la descarga (para todas las especies).

Cada sede, cada centro de operaciones de gestión del transporte y todos los vehículos incluidos en el plan de auditoría deben estar evaluados (todos los puntos de control aplicables deben ser verificados) antes de emitir el certificado.

En la auditoría inicial, el solicitante deberá tener registros a partir de la fecha de registro en la base de datos de la Marca de Garantía WOW en adelante o desde, por lo menos, los 3 meses anteriores a la realización de la primera auditoría en una de sus sedes o centros de operaciones; lo que sea más largo.

Aquellos productos expedidos (servicios de transporte de animales realizados) antes del registro en la base de datos de la Marca de Garantía WOW, no pueden ser certificados. Registros de despachos, cargas y descargas con fecha anterior al registro, no se consideran válidos.

Se auditarán todos los puntos del Acta de Auditoría (PCCC: (requisitos Mayores, menores y recomendables) en todos los elementos auditados.

En el acta de auditoría y en el informe de auditoría se detallarán los comentarios del auditor en todos los requisitos mayores, menores y en el caso de los recomendables, cuando la valoración sea no conforme.

En el acta se especificará que parte(s) ha sido auditada por cada miembro del equipo auditor (si está formado por 2 o más auditores).

La auditoría finalizará con una reunión en la que el equipo auditor informará al representante de la empresa de las conclusiones de la auditoría, identificándole todos los requisitos en los que se han encontrado incumplimientos (diferenciando entre Mayores, menores y recomendables).

Se estima una duración mínima de auditoría en función de los siguientes parámetros:

- 2,0 h en cada sede o centro de operaciones de gestión del transporte de animales.
- 0,5 h por cada vehículo de transporte y entrevista al conductor.
- 2,0 horas por cada vehículo verificado en el momento de la captura (en el caso de pollos de engorde) y de la carga o la descarga (para todas las especies)

El tiempo indicado es el tiempo mínimo. Factores como la solicitud de certificación para diferentes especies, pueden aumentar la duración de la auditoría.

## **B. Documentos**

En el desarrollo de la auditoría se deberán utilizar los siguientes documentos:

Acta de Auditoría: (Portada/Check List – PCCC /Anexos/Resultados/CA PLAN): El equipo auditor deberá utilizar la revisión en vigor del documento. El Acta de auditoría, una vez finalizado en proceso de certificación, quedará como Informe final de Auditoría.

Conclusiones finales de la Auditoría (Resultados): Al finalizar la auditoría el equipo auditor imprimirá la hoja de "Resultados" del acta de auditoría y el representante de la empresa y el equipo auditor firmarán las conclusiones de la auditoría como evidencia de la realización de la misma. Se dejará una copia al cliente con los incumplimientos detectados.

Plan de Acciones Correctoras (CA PLAN): Cada incumplimiento será reflejado junto con el comentario del auditor en la hoja "CA PLAN" del acta de auditoría. Se dejará una copia de la tabla al operador para facilitar la implementación de las acciones correctoras y la contestación al equipo auditor con el cierre de estas, si fuera necesario. En este documento se señalará si los incumplimientos detectados suponen una no conformidad.

## **C. Plazos**

Los plazos para el cierre del CA PLAN serán:

### **C.1. En el caso de que los incumplimientos supongan una no conformidad:**

La empresa auditada tendrá que preparar y presentar una propuesta de acciones correctoras que incluya la descripción de las medidas que se adoptan para solucionar la no conformidad, el plazo de implantación previsto y la persona responsable, así como las evidencias que prueban la implantación y, en su caso, también la eficacia de dichas medidas. Para ello dispone para cerrar el CA Plan de un plazo de:

#### **C.1.1. Para Auditorías de Certificación:**

- Esta sección concierne a las empresas proveedoras de transporte de animales que buscan por primera vez una Certificación bajo la Marca de Garantía WOW.
- Un plazo máximo de 3 meses desde la fecha de la auditoría.
- Si la empresa proveedora de transporte de animales no cumple con el 100% de los puntos de control de los requisitos Mayores y menores (y de las recomendables para el nivel WOW PLUS) dentro de los 28 días siguientes a una auditoría inicial, se establece el estado de “no conformidad abierta” en la base de datos de la Marca de Garantía WOW.
- Si está establecido el estado de “no conformidad abierta” y la causa de la advertencia no se resuelve mediante el envío de las Acciones Correctivas para cerrar el CA PLAN en un plazo máximo de 3 meses desde la fecha de la auditoría, se deberá realizar una nueva auditoría inicial completa (a cargo de la empresa proveedora de transporte de animales) antes de poder seguir el proceso de certificación y emitir el certificado.
- Cada no conformidad será valorada según los Criterios de Evaluación descritos en el capítulo 1.12 Incumplimientos y No Conformidades de este Reglamento General.

**C.1.2. Para Auditorías de Renovación:**

- Esta sección concierne a las empresas proveedoras de transporte de animales que ya disponen de Certificación bajo la Marca de Garantía WOW y solicitan la renovación de su certificado y a los que desean agregar un nuevo vehículo de transporte a un Certificado de la Marca de Garantía WOW ya existente.
- Un plazo máximo de 28 días naturales desde la fecha de la auditoría.
- Cada no conformidad será valorada según los Criterios de Evaluación descritos en el capítulo 1.11 Incumplimientos y No Conformidades de este Reglamento General.
- Si transcurridos los 28 días naturales desde la auditoría no se ha presentado acciones correctivas y no ha sido cerrado el CA PLAN para todas las no conformidades, el OC establecerá el estado “Suspensión” en la base de datos de la Marca de Garantía WOW.

Si se detecta una no conformidad en un requisito Mayor que suponga una gravedad en términos de: la seguridad de los trabajadores, el medio ambiente y los consumidores; el plazo para su cierre podrá ser inferior a los 28 días, no concediéndose plazo alguno cuando haya una amenaza seria a la seguridad de las personas, el medio ambiente y el consumidor (debiéndose en este caso aplicar una suspensión inmediata). Esta decisión se tomará entre el equipo auditor que ha realizado la visita y el Scheme Manager del OC para la Marca de Garantía WOW y se comunicará por medio de una carta oficial de advertencia.

Si no se envían acciones correctoras en los plazos marcados, el OC aplicará la sanción acorde a la situación.

En el caso de que los incumplimientos supongan una no conformidad, el auditor debe enviar toda la documentación al departamento técnico tan pronto se cierre la no conformidad en el CA PLAN, dentro de los 28 días (o 3 meses en el caso de iniciales que hayan levantado estado de “no conformidad abierta”) desde la auditoría.

Junto con la documentación enviará el Informe de Valoración del Plan de Acciones Correctoras (CA PLAN): Para cada no conformidad dejará constancia en la hoja “CA PLAN” del acta de auditoría de la revisión por el auditor de la acción correctora, el resultado final o nivel de cumplimiento y la recomendación o no de la certificación.

En la evaluación de acciones correctoras se tendrá en consideración la adecuación de las medidas para solventar las no conformidades, su grado de implantación y su eficacia. Para ello puede ser necesario realizar otras auditorías, ensayos, etc., lo que en su caso será determinado por el Scheme Manager del OC para la Marca de Garantía WOW.

En este caso, se comunica al interesado la necesidad de realizarse una nueva auditoría, el alcance de ésta y se requerirá su aceptación por escrito.

**C.2. En el caso de que los incumplimientos no supongan una no conformidad:**

Para el Nivel WOW, las recomendables supondrán incumplimiento pero no ocasionarán la apertura de no conformidad.

En el caso de que los incumplimientos no supongan una no conformidad, el equipo auditor debe enviar toda la documentación al Departamento Técnico en un plazo no superior a 1 semana.

Junto con la documentación enviará el Informe de Valoración del Plan de Acciones Correctoras (CA PLAN) indicando la recomendación o no de la certificación.

En todos los casos, el equipo auditor encargado de un expediente es responsable de hacer llegar toda la documentación relacionada al Dpto. Técnico en formato electrónico: Informes de Auditoría, Conclusiones finales de la auditoría, Informe de Valoración del Plan de Acciones Correctivas y evidencias de implantación aportadas por la empresa (cuando apliquen).

**D. Frecuencia de auditoría**

El primer año se realizará una auditoría anunciada del alcance completo.

En los años siguientes a la certificación se realizará una auditoría anunciada anual del alcance completo, auditoría de renovación.

Las auditorías de renovación se pueden realizar en cualquier momento de la “ventana de inspección”, que se extiende a lo largo de los 4 meses previos a la fecha original de vencimiento del certificado.

Deberá transcurrir un período mínimo de 6 meses entre 2 auditorías de re-certificación.

**1.5.3. Auditorías No Anunciadas (OPCIÓN 2)**

Los operadores que deseen obtener un certificado de OPCIÓN 2, recibirán anualmente, al menos, una auditoría anunciada y una auditoría no anunciada. Las características de esta auditoría no anunciada serán:

- El solicitante deberá informar al OC, durante el proceso de registro, que desea ser auditado bajo la OPCIÓN 2. La información deberá quedar incluida en la solicitud de certificación.
- Además de la auditoría anual anunciada, se realizará una segunda auditoría no anunciada.
- Las auditorías no anunciadas siempre deberán llevarse a cabo evaluando en su totalidad los puntos incluidos en la lista de verificación.
- La auditoría no anunciada deberá realizarse en el periodo de tiempo comprendido entre los cuatro meses y los ocho meses de la fecha de la anterior auditoría anual anunciada.
- La auditoría abarcará:

- La inspección de al menos el siguiente número de vehículos de entre los incluidos en el certificado del operador:

De 1 a 10 vehículos	De 11 a 20 vehículos	Más de 20 vehículos
Al menos 1	Al menos 2	Al menos 3

- La documentación y registros correspondientes al alcance certificado.

Como máximo 7 días antes de la semana en que el OC estipule que se va a realizar la auditoría no anunciada, pedirá al operador la programación de las operaciones de la semana completa.

El operador deberá aportar la información antes de finalizar la semana en la que le ha sido requerida.

El OC comunicará con un plazo de 48 horas la fecha, los vehículos y el momento de la jornada elegidos para realizar la inspección (por ejemplo: en reposo en las instalaciones, previamente a la carga, durante la carga, durante la descarga, tras la descarga...)

En el caso de que por razones de fuerza mayor (médicas u otras justificables) fuese imposible para el operador atender la auditoría no anunciada, dentro del intervalo establecido del mes cuarto al octavo desde la auditoría anunciada, el OC enviará una segunda notificación de auditoría no anunciada al operador. Si la visita tampoco se puede realizar, se modificará el alcance del certificado, pasando de OPCIÓN 2 a OPCIÓN 1.

La duración de la auditoría, el desarrollo y los documentos será la misma que en el caso de las auditorías anunciadas.

Las no conformidades detectadas se tratarán de la misma manera y con los mismos plazos que si fueran detectadas durante una auditoría anunciada de renovación.

#### **1.5.4. Auditorías complementarias**

Estas auditorías se realizan para evaluar la implantación o la eficacia de las acciones correctoras referente a incumplimientos mayores de las que no existen evidencias sustanciales.

La decisión de su realización la tomará el Scheme Manager del OC para la Marca de Garantía WOW.

En esta auditoría complementaria de comprobación sólo se investigará la implantación y la eficacia de las acciones correctoras que se han detectado en la auditoría. Para la evaluación de estos aspectos se utilizará el acta de auditoría en vigor. Se elaborará in situ un acta de presencia de la que se dejará copia al interesado, pero no será necesario en este caso facilitarle un informe.

Si en esta auditoría el auditor detectase nuevos incumplimientos derivados o no de las acciones cuya eficacia se ha ido a evaluar las hará constar en el informe de valoración del plan de acciones correctoras que facilitará a quien dictamine. De ello se dará información al interesado, pero éste no tendrá ya opción en esta fase del proceso de certificación para aportar nuevas acciones correctoras.

### **1.6. PROCESO DE CERTIFICACIÓN**



### **1.6.1. Decisión sobre la certificación**

Todos los informes realizados, y la documentación del expediente, deberán ser archivados por el OC.

Para tomar la decisión sobre la certificación, el responsable de llevarla a cabo tendrá en cuenta los Criterios de Evaluación descritos en el capítulo 1.12 Incumplimientos y No Conformidades de este Reglamento General.

Para iniciar el proceso de toma de decisión, el departamento Técnico se encarga de entregar la documentación que va a ser evaluada, que incluye al menos: Solicitud de Certificación, Informes de Auditoría, Conclusiones finales de la auditoría, Informe de Valoración del Plan de AC y evidencias de implantación aportadas por la empresa.

El Departamento Técnico será el responsable del expediente y quien se ocupe de que se complete el proceso, facilitando al responsable del dictamen toda la documentación necesaria para ello.

La decisión sobre el expediente no se retrasará más de 28 días naturales después de que se haya cerrado el CA Plan o 28 días naturales desde el día del cierre de la auditoría en el caso de que los incumplimientos detectados no supongan una no conformidad.

### **1.6.1. Notificación del dictamen y certificado de conformidad.**

#### **A. Decisión Favorable**

Tan pronto como la decisión sobre el expediente sea favorable, de acuerdo con los Criterios de Evaluación descritos en el capítulo 1.12 Incumplimientos y No Conformidades de este Reglamento General, el Departamento Técnico actualizará los datos en la base de datos de la Marca de Garantía WOW.

Antes de emitir el Certificado de Conformidad, el OC deberá enviar al operador la Encuesta de Satisfacción según lo descrito en el capítulo 1.9 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN de este Reglamento General.

El Departamento Técnico emitirá al titular el Certificado de Conformidad incluyendo toda la información requerida en el ANEXO 2. "Formato del certificado e información obligatoria" de este Reglamento General y de acuerdo con la información disponible en la Base de Datos de la Marca de Garantía WOW, y lo enviará al operador certificado. Además, se facilita al interesado la "Guía de uso de la Marca" en base al ANEXO 5 de este Reglamento General.

Las fechas del certificado emitido serán las siguientes:

#### **Válido desde:**

- Certificación inicial: La fecha de validez inicial es aquella en la que el OC toma la decisión de otorgar el certificado.
- Certificaciones posteriores: La fecha de validez de los certificados posteriores siempre deberá revertirse a la fecha de validez en el certificado original salvo cuando la decisión de certificación se toma después del vencimiento del certificado previo. En dicho caso, la fecha de validez deberá coincidir con la fecha de la decisión de certificación.

#### **Válido hasta:**

- Certificación inicial: 1 año menos 1 día a partir de la fecha “Válido desde”. El OC puede acortar el ciclo de la certificación y su validez, pero no puede prolongarlo.
- Certificaciones posteriores: La fecha de validez de los certificados posteriores que se emitan siempre deberá revertirse a la fecha de inicio de validez del certificado original.

Se emitirá un único Certificado de Conformidad a nombre de la entidad legal solicitante incluyendo la dirección de las instalaciones centrales de la empresa, los centros de operaciones si los hubiera y todos los vehículos de transporte pertenecientes a dicha entidad legal que hayan sido incluidos en la certificación. El ciclo de certificación (validez del certificado) se establecerá para cada entidad legal y será único y el mismo para las instalaciones de la empresa y los vehículos de transporte auditados, independientemente de las fechas en las que éstas hayan sido auditadas.

No podrán certificarse los transportes de animales que se hayan expedido antes del registro con La Marca de Garantía WOW.

Si se agrega un nuevo vehículo de transporte durante el período de validez de un certificado, el ciclo de certificación -válido desde - válido hasta- se mantiene tal cual estaba.

Si un certificado que no ha sido re-aceptado caduca y la auditoría posterior —realizada por el mismo OC— se va a llevar a cabo antes de transcurridos los 12 meses siguientes a la fecha de vencimiento, se debería iniciar un nuevo ciclo de certificación. Estableciendo la misma fecha de “válido hasta”, se puede restablecer el ciclo anterior. (el OC aplicará las reglas correspondientes a una auditoría inicial —primera —, en caso de que el certificado lleve caducado más de 12 meses).

Todos los titulares de certificados de la Marca de Garantía WOW serán incluidos en un listado de operadores certificados, disponible en la página web de la Marca de Garantía WOW. ANTA se reserva el derecho de establecer restricciones de acceso a este listado.

El OC o sus partes subcontratadas podrán emitir comunicaciones más allá de los certificados relativos al estado de la empresa proveedora de transporte de animales —registrado, auditado, etc.— mientras quede claro que no se trata de un certificado y contenga la frase: *“El estado actual WOW de esta empresa proveedora de transporte de animales figura siempre en la base de datos de la Marca de Garantía WOW”*

#### **A. Decisión Negativa**

Antes de comunicar la decisión al operador, el OC deberá enviarle la Encuesta de Satisfacción según lo descrito en el capítulo 1.9 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN de este Reglamento General.

Cuando la resolución sea negativa, el solicitante podrá optar por comunicar su disconformidad en el plazo de 1 mes tras recibir la notificación, o solicitar una auditoría extraordinaria que deberá ser realizada en un plazo no superior a seis meses, previa aceptación de los costes complementarios en que se haya de incurrir por este motivo.

En caso de que el interesado estuviese en disconformidad con la decisión, y así lo comunique al OC; una vez recibida esta comunicación, se desencadena el procedimiento de apelaciones descrito por el OC.

### **1.7. USO DE LA MARCA**

El uso de la Marca de garantía WOW se describe en el Anexo 5 “Guía de uso de la Marca” de este Reglamento General.

## **1.8. FORMACIÓN**

Sin perjuicio de lo establecido en la legislación vigente sobre la formación de los transportistas y los correspondientes Certificados de Competencia Profesional (CPC) para transporte de animales vivos, los operadores que deseen obtener la certificación de la Marca de Garantía WOW deberán demostrar la competencia técnica de todos los transportistas que operan con los vehículos certificados y realizan el manejo de los animales durante el transporte y durante la carga y descarga.

Para ello, deberán haber realizado con éxito el curso homologado de la Marca de Garantía WOW que incluye los siguientes aspectos:

- Qué es el bienestar animal en el transporte.
- La importancia de la cabeza tractora.
- Manejo en la carga y descarga.
- Requisitos mínimos (iluminación, ventilación, agua, señales) y mantenimiento de los habitáculos.
- Posibles lesiones de animales sospechosos de no ser aptos.
- Protocolo PAS, planes de contingencia.
- Reglamento (CE) N°561/2006: Manejo de tacógrafo.
- Reglamento (CE) N°1/2005: Protección de los animales durante el transporte.
- Especificaciones WOW para superficies, densidades, temperaturas, tiempos de descanso...
- Control documental WOW en las cargas y descargas ¿Qué se debe hacer en origen y en destino?
- La importancia de la planificación del viaje.
- Bioseguridad en el transporte.
- Uso de EPIS.
- Limpieza y desinfección de los habitáculos y del vehículo.
- Registros (cuaderno de abordaje, hoja de ruta, talón de desinfección...) y autocontroles (durante el transporte, mantenimiento de la cabeza tractora).

## **1.9. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN**

El OC deberá implementar un sistema de encuestas online que deberá ser cumplimentado por los operadores una vez finalizado el proceso de certificación y previamente a la comunicación del resultado. La respuesta del operador será dirigida al OC y al comité de integridad de la Marca de Garantía WOW.

El contenido de esta encuesta deberá incluir, al menos:

- Datos de la empresa.
- Datos de la persona que la cumplimenta.
- Identificación del equipo auditor que realizó.
- Valoración del trabajo del equipo auditor en términos de: trato al cliente, gestión del tiempo, competencia técnica, calidad del informe.
- Valoración del OC en términos de: información al cliente, gestión de plazos, trato al cliente
- Horario de estancia del equipo auditor en las instalaciones.
- Número de vehículos inspeccionados.

El operador deberá responder a la encuesta de satisfacción como requisito para que el OC le comunique el resultado del proceso de certificación y le envíe el certificado de conformidad en caso de aplicar.

Todas las encuestas de satisfacción quedarán registradas en la base de datos accesible al comité de integridad de la Marca de Garantía WOW.

## **1.10. TRANSFERENCIA ENTRE OC**

La transferencia entre OC tiene lugar cuando la empresa de transporte de animales registrada en la base de datos de la Marca de Garantía WOW cambia de OC.

El nuevo OC sólo aceptará solicitudes de certificación de empresas de transporte de animales ya registradas en la base de datos de la Marca de Garantía WOW, que no se encuentren sancionadas o con no conformidades abiertas. Las empresas de transporte de animales que no entran en esta categoría deberán resolver la sanción o la no conformidad pendiente antes de que puedan transferirse. Además, para aceptar la transferencia, el operador debe haber firmado el contrato de servicio con el nuevo OC.

El nuevo OC mantendrá siempre el identificador exclusivo original de la empresa de transporte de animales transferido.

El nuevo OC deberá realizar una revisión de la certificación del potencial cliente previo a la transferencia mediante la base de datos y la documentación aportada.

Requisitos mínimos a revisar:

- En primer lugar, se realizará una búsqueda en la base de datos de la Marca de Garantía WOW con el fin de verificar el estado actual de la empresa proveedora de transporte de animales y del certificado (autenticidad, duración y ámbito de actividades cubiertas, vehículos y emplazamientos).
- Si la empresa proveedora de transporte de animales tiene una sanción aplicada por el OC anterior, que aún no ha sido solucionada: En casos donde las sanciones aún se encuentran pendientes, la sanción debe ser resuelta y aprobada por el OC anterior antes de cualquier transferencia de la empresa proveedora de transporte de animales al nuevo OC.

- Si hay compromisos contractuales aún pendientes con el OC anterior, que impidan la transferencia adecuada.

La transferencia puede producirse en dos momentos:

#### **A. Certificado del operador caducado**

Si la fecha de auditoría con el nuevo OC es POSTERIOR a la fecha de caducidad del certificado del anterior OC, habrá un período de tiempo en que la empresa proveedora de transporte de animales carecerá de certificado vigente. En ese caso, la auditoría que realizará el nuevo OC será considerada como inicial, según lo descrito en este reglamento.

#### **B. Certificado del operador vigente**

Si la fecha de auditoría con el nuevo OC es ANTERIOR a la fecha de caducidad del certificado del anterior OC, la auditoría que realizará el nuevo OC será considerada como auditoría de renovación y el ciclo de certificación de la empresa proveedora de transporte de animales se mantendrá igual.

Si durante el plazo de validez del certificado emitido por el OC saliente, el nuevo OC detecta no conformidades que no se solucionan en el plazo de 28 días, el nuevo OC deberá informar a la Secretaría General de ANTA de ellas para que se puedan tomar las medidas oportunas.

### **1.11. INCUMPLIMIENTOS Y NO CONFORMIDADES**

#### **1.11.1 Incumplimientos:**

- **Nivel WOW:** no se cumple con una RECOMENDABLE de la lista de verificación, de acuerdo con los criterios de cumplimiento.

Se debe anotar en el Acta de Auditoría los comentarios de todos los puntos de control considerados incumplidos durante las auditorías.

No requieren la implantación de acciones correctivas por parte del operador.

- **Nivel WOW PLUS:** no existe la posibilidad de incumplimientos. El operador debe cumplir todos los requisitos: Mayores, menores y recomendables.

#### **1.11.2 No Conformidades:**

- **Nivel WOW:** Situación en que se infringe un requisito MAYOR o MENOR de la lista de verificación, de acuerdo con los criterios de cumplimiento.

- No conformidades por requisitos Mayores: si no se cumple con el 100% de todos los puntos de control aplicables que constituyen obligaciones Mayores, no se podrá obtener la certificación.

- Requiere un plan de acciones correctivas y evidencias de su implantación para cada una de las no conformidades en requisitos mayores.

- No conformidades por requisitos menores: si no se cumple con el 100% de todos los puntos de control aplicables que constituyen obligaciones menores, no se podrá obtener la certificación.

- Requiere un plan de acciones correctivas para cada una de las no conformidades en requisitos menores.

- **Nivel WOW PLUS:** Situación en que se infringe un requisito MAYOR o MENOR o RECOMENDABLE de la lista de verificación, de acuerdo con los criterios de cumplimiento.

- No conformidades por los requisitos Mayores: si no se cumple con el 100% de todos los puntos de control aplicables que constituyen obligaciones Mayores, no se podrá obtener la certificación.

Requiere un plan de acciones correctivas y evidencias de su implantación para cada una de las no conformidades en requisitos mayores.

- No conformidades por requisitos menores: si no se cumple con el 100% de todos los puntos de control aplicables que constituyen obligaciones menores, no se podrá obtener la certificación.

Requiere un plan de acciones correctivas para cada una de las no conformidades en requisitos menores.

- No conformidades por requisitos recomendables: si no se cumple con el 100% de todos los puntos de control aplicables que constituyen obligaciones recomendables, no se podrá obtener la certificación.

Requiere un plan de acciones correctivas para cada una de las no conformidades en requisitos recomendables.

Todas las correcciones y las acciones correctivas deberán ser evaluadas y se aclarará si las acciones y las pruebas presentadas son suficientes para cerrar la no conformidad.

Se pueden presentar las pruebas de la resolución de las no conformidades a través de evidencia documentada y fotográfica, según lo que resulte más apropiado. Las pruebas deberán archivarse y estar disponibles a petición de la Secretaría General de ANTA.

Se deberán completar las acciones correctivas adecuadas de todas las no conformidades para que los operadores, todos los centros de operaciones y todos los vehículos puedan alcanzar el nivel de aprobación requerido, antes de poder emitir un certificado a la empresa.

Puede haber ocasiones en que se requiera otra visita al sitio para comprobar la resolución de la no conformidad, será determinado por la Gerencia de Operaciones o Scheme Manager.

En este caso, se comunica al interesado la necesidad de realizarse una nueva auditoría, el alcance de ésta y puede que se requiera su aceptación por escrito.

## **1.12. GESTIÓN DE RECLAMACIONES (O DENUNCIAS)**

El Comité de Integridad (CI) de la marca WOW estudiará las reclamaciones (o denuncias) de terceros sobre posibles incumplimientos de operadores certificados en la marca WOW o de los organismos de certificación autorizados, siempre que:

- Las reclamaciones sean registradas a través del formulario dispuesto para ello, accesible a través de la web de la marca.
- Se identifique la persona que interpone la reclamación. El CI podrá realizar acciones para comprobar la identidad del reclamante.
- Se describa claramente el hecho denunciado
- Y se aporten pruebas o evidencias de los posibles incumplimientos. Estas evidencias podrán ser imágenes, documentos, declaraciones personales, etc.

El CI determinará la validez de las reclamaciones recibidas y responderá al reclamante en un plazo no superior a 30 días naturales.

Para la investigación de las reclamaciones, el CI deberá tener acceso a los registros o a las instalaciones de los OC y de los operadores certificados. Este derecho de acceso deberá estar recogido en los contratos de certificación entre los OC y los solicitantes de certificación WOW.

### **1.13 TIPOS DE FALTAS Y RÉGIMEN SANCIONADOR**

#### **1.13.1 Operadores certificados**

A efectos del cumplimiento del Reglamento de la marca WOW por parte de los operadores certificados, se establecen los siguientes tipos de faltas que se exponen a modo enunciativo, pero no limitativo:

**Falta leve:**

- Incumplimientos puntuales por negligencia de requisitos mayores o menores del Reglamento Técnico o del Reglamento General.
- La no comunicación al nuevo OC del identificador exclusivo asignado por la Marca de Garantía WOW.

**Falta grave:**

- Incumplimientos reiterados de faltas leves.
- Incumplimientos reiterados de requisitos mayores o menores del Reglamento Técnico o del Reglamento General.
- Incumplimientos puntuales intencionados de requisitos mayores o menores del Reglamento Técnico o del Reglamento General.
- No atender diligentemente los requerimientos del CI.
- Proporcionar no intencionadamente información falsa o falseada al OC o al CI.

**Falta muy grave:**

- Incumplimientos reiterados de faltas graves
- Proporcionar intencionadamente información falsa o falseada al OC o al CI.
- Negarse a atender los requerimientos del CI
- No permitir al OC o al CI el acceso a los registros o a las instalaciones del operador.

#### **1.13.2 Organismos de certificación autorizados**

A efectos del cumplimiento del Reglamento de la marca WOW por parte de los organismos autorizados, se establecen los siguientes tipos de faltas que se exponen a modo enunciativo, pero no limitativo:

**Falta leve:**

- Incumplimientos puntuales de requisitos del Reglamento General.

**Falta grave:**

- Incumplimientos reiterados de faltas leves.
- Incumplimientos reiterados de requisitos del Reglamento General.
- No atender diligentemente los requerimientos del CI.
- Proporcionar no intencionadamente información falsa o falseada al CI.

**Falta muy grave:**

- Incumplimientos reiterados de faltas graves
- Proporcionar intencionadamente información falsa o falseada al CI.
- Negarse a atender los requerimientos del CI

- No permitir al CI el acceso a los registros o a las instalaciones del OC.
- Pérdida de la acreditación.

Será el Comité de Integridad (CI) de la marca WOW quien establecerá la gravedad de las faltas en que puedan incurrir los operadores certificados o los organismos de certificación autorizados, y el que determinará las sanciones que correspondan en cada caso, conforme a la siguiente clasificación:

TIPOS DE FALTAS	SANCIONES	
	Operadores	Organismos de Certificación autorizados
<b>LEVES</b>	Advertencia Sanción económica de entre 100 y 1.000 €	Advertencia: Sanción económica de entre 100 y 1.000 €
<b>GRAVES</b>	Suspensión de hasta 6 meses de la licencia de uso de la marca. Sanción económica de entre 1.000 y 3.000 €	Suspensión de hasta 6 meses de la autorización como OC de la marca Sanción económica de entre 1.000 y 3.000 €
<b>MUY GRAVES</b>	Terminación de la licencia de uso de la marca. Cancelación del certificado WOW. Sanción económica de hasta 10.000 € No podrá volver a solicitar la certificación en 12 meses.	Terminación de la autorización como OC de la marca. Sanción económica de hasta 10.000 € No podrá volver a solicitar la autorización en 24 meses.



## PARTE 2. REQUISITOS PARA LOS ORGANISMOS DE CERTIFICACIÓN

### 2.1 AUTORIZACIÓN PROVISIONAL

Los OC que deseen realizar auditorías de la marca de garantía WOW deberán disponer de un certificado de acreditación en vigor respecto de la norma ISO/IEC 17065 para alcances relacionados con el ámbito de producción agroalimentaria, y preferiblemente en el ámbito de la producción ganadera o de bienestar animal, y acreditar disponer de los recursos humanos adecuados para llevar a cabo las auditorías con la competencia técnica exigible.

El OC que desee ser autorizado provisionalmente deberá nombrar un “Scheme Manager” que actuará como interlocutor único para la Marca de Garantía WOW, que deberá reunir los requisitos de auditor de la marca incluidos en el Anexo 1 “Requisitos para los auditores” de este Reglamento General y atender las actividades de formación específicas que establezca la marca de garantía WOW para esta función.

Para solicitar la autorización provisional como OC se deberá aportar a ANTA la siguiente documentación:

- Carta de solicitud, firmada por un responsable legal de la entidad.
- Escritura de apoderamiento del responsable legal.
- Copia del certificado y del anexo técnico de acreditación ISO/IEC 17065 en vigor.
- Listado de clientes certificados bajo acreditación ISO/IEC 17065 en alcances relacionados con producción agroalimentaria, producción ganadera o bienestar animal.
- Organigrama de la entidad en el que se refleje de qué departamentos o personas dependerán las operaciones de certificación de la marca WOW.
- Listado de personas que participarán en las auditorías de la marca WOW, indicando sus respectivas responsabilidades en los procesos de certificación de la marca WOW.
- CV de las personas incluidas en el listado anterior.
- Certificado de aprovechamiento del curso de Scheme Manager de la persona que vaya a ser el interlocutor del OC para el ámbito de la marca de garantía WOW.
- Certificado de aprovechamiento del curso de auditores WOW de al menos dos personas. Una de ellas podrá ser la misma que hace las funciones de Scheme Manager.
- Justificación de haber presentado la solicitud de acreditación para el alcance de la marca de garantía WOW ante un organismo de acreditación firmante del acuerdo MLA y miembro de IAF.
- Certificado de póliza de seguro de responsabilidad civil profesional, que cubra un importe mínimo de un millón de euros por suceso y año, y al menos para el ámbito de la Unión Europea.
- Justificante de transferencia de la tasa de solicitud de autorización provisional según lo establecido en el ANEXO 4 “Tarifas” de este Reglamento General.

La Secretaría General de ANTA evaluará la solicitud de la entidad interesada y le dará respuesta por escrito en un plazo máximo de 30 días. Los OC que obtengan la autorización provisional serán registrados en el directorio de OC aprobados por ANTA y serán elegibles por los operadores que deseen ser certificados en la marca de garantía WOW.

La autorización provisional se concederá por un período máximo de 6 meses y para los ámbitos de ganado en que el OC demuestre disponer de personal con la competencia técnica necesaria. Durante el período de aprobación provisional los OC podrán emitir un número máximo de certificados WOW no acreditados:

<b>Nº máximo de certificados WOW no acreditados</b>	
OC con acreditación ISO/IEC 17065 para la certificación de normas de producción agroalimentaria	OC con acreditación ISO/IEC 17065 para la certificación de normas de producción animal o de bienestar animal
<b>5</b>	<b>20</b>

Vencido el plazo inicial, se podrá prorrogar por otro período de 6 a 12 meses (a criterio de ANTA) si el OC justifica que el retraso en obtener la acreditación es por causas ajenas a él. En este caso, el OC deberá solicitar al organismo de acreditación que le acompañe en la siguiente auditoría WOW que realice.

En caso de concluir el plazo inicial más la prórroga concedida sin haber obtenido la acreditación para la marca WOW, el OC será dado de baja. Sus certificados no acreditados serán cancelados, lo que deberá comunicar a sus clientes certificados, y no podrá solicitar de nuevo la autorización provisional hasta transcurridos un año de su desautorización.

## 2.2 AUTORIZACIÓN DEFINITIVA

Para solicitar la aprobación definitiva como OC para la marca WOW, las entidades interesadas deberán aportar a la Secretaría General de ANTA la siguiente documentación:

- Comunicación de solicitud de alta como OC autorizado definitivamente.
- Anexo técnico de acreditación en vigor, que incluya el alcance de la marca de garantía WOW, emitido por un organismo de acreditación firmante del acuerdo MLA y miembro de IAF.
- Justificante de transferencia de la tasa de solicitud de autorización definitiva según lo establecido en el ANEXO 4 "Tarifas" de este Reglamento General.

Para solicitar la aprobación definitiva como OC para la marca WOW, las entidades interesadas deberán aportar a La Secretaría General de ANTA evaluará la solicitud del OC interesado y le dará respuesta por escrito en un plazo máximo de 15 días. Los OC aprobados definitivamente podrán emitir un número ilimitado de certificados de la marca WOW.

## 2.3 MANTENIMIENTO DE LA AUTORIZACIÓN

Durante la vigencia de la autorización definitiva para certificar la marca WOW, los OC deberán:

- Mantener la acreditación ISO/IEC 17065 para la Marca de Garantía WOW.
- Atender las actividades formativas que establezca como obligatorias la Secretaría general de ANTA.
- Mantenerse al corriente de pago de las tarifas aplicables para la renovación anual de la autorización en el esquema WOW para los módulos en los que esté autorizado.
- Atender diligentemente los requerimientos y actuaciones del Comité de Integridad.

## **2.4 REQUISITOS PARA LOS AUDITORES**

Los Requisitos de formación y experiencia que deben reunir los auditores de la marca de garantía WOW se describe en el Anexo 1 “Requisitos para los auditores” de este Reglamento General.

## **2.5 PROGRAMA DE INTEGRIDAD**

El Programa de Integridad de la marca de garantía WOW se describe en el Anexo 6 de este Reglamento General.