

ENplus

Esquema de certificación de calidad Para pellets de madera



Manual ENplus

Versión para España

Parte 2: Procedimiento de certificación

Versión 3.0, Agosto de 2015

Edita:

European Pellet Council (EPC)

c/o AEBIOM - European Biomass Association

Place du Champ de Mars 2

1050 Bruselas, Bélgica

Correo electrónico: enplus@pelletcouncil.eu

Sitio web: www.enplus-pellets.eu

Licenciatarario nacional responsable:



Asociación Española de Valorización de la Biomasa (AVEBIOM):

Calle Panaderos 58, entreplanta

47004 Valladolid, España

Correo electrónico: info@pelletenplus.es

Sitio web: www.pelletenplus.es

PRÓLOGO

Este documento forma parte del Manual ENplus, *Versión 3* que define las normas para el Esquema de certificación de calidad para pellets de madera de ENplus. El manual se divide en las partes siguientes:

- Parte 1: Descripción general
- Parte 2: Procedimiento de certificación
- Parte 3: Requisitos de calidad de los pellets
- Parte 4: Requisitos de sostenibilidad
- Parte 5: Organización del esquema
- Parte 6: Lista de tarifas

Las versiones actuales de estas partes están publicadas en el sitio web internacional de ENplus [www.enplus-pellets.eu] así como en el sitio web nacional [www.pelletenplus.es].

Este documento, la Parte 2 (versión 3.0) del *Manual ENplus*, contiene información sobre los temas siguientes:

- Disposiciones para la certificación de productores
- Disposiciones para la certificación de comercializadores
- Disposiciones para la certificación de proveedores de servicios

Los licenciatarios nacionales pueden definir normas nacionales específicas en las versiones nacionales del *Manual* para implementar reglas generales sobre los equipos de comercialización y la aceptación de reclamaciones. Las normas nacionales deben estar claramente indicadas.

Las *empresas certificadas* deben seguir las normas del manual publicado por la *dirección nacional*.

En caso de disputa sobre la regulación definida en el *Manual*, se aplicará la regulación del “Master Manual” (excepción: la regulación nacional).

Los términos escritos en *itálica* se definen en la sección “Definición de términos” en la parte 1.

ÍNDICE

PRÓLOGO	3
REFERENCIAS NORMATIVAS	6
1 ENTRADA EN VIGOR	7
2 REGLAMENTO GENERAL	8
2.1 VALIDEZ DEL CERTIFICADO Y DE LA LICENCIA	8
2.2 EMPRESAS FILIALES	8
2.3 SUBLICENCIA	9
2.4 IDENTIFICACIÓN	9
2.4.1 <i>ID ENplus</i>	9
2.4.2 <i>Sello de certificación</i>	10
2.4.3 <i>Sello de calidad</i>	11
2.4.4 <i>Sello de servicio y número de registro de proveedor de servicios</i>	12
2.5 REQUISITOS PARA PELLETS ENSACADOS	13
2.6 REQUISITOS PARA BIG BAGS	14
2.7 MUESTRAS DE REFERENCIA	14
2.8 PROCEDIMIENTO DE OBJECCIÓN	15
3 CERTIFICACIÓN DE PRODUCTORES DE PELLETS	16
3.1 ÁMBITO Y LÍMITES PARA LA CERTIFICACIÓN DE PRODUCTORES	16
3.2 SOLICITUD DE LOS PRODUCTORES DE PELLETS	17
3.3 CONTROL EXTERNO DE LOS PRODUCTORES DE PELLETS	18
3.4 REQUISITOS PARA LOS PRODUCTORES DE PELLETS	20
3.4.1 <i>Gestión de la calidad</i>	21
3.4.2 <i>Materias primas</i>	21
3.4.3 <i>Instalaciones y equipos operativos</i>	21
3.4.4 <i>Procesos principales</i>	22
3.4.5 <i>Auto-inspecciones</i>	23
3.4.6 <i>Gestión de reclamaciones</i>	24
3.4.7 <i>Documentación de entrega de pellets a granel</i>	25
3.4.8 <i>Sostenibilidad</i>	25
3.4.9 <i>Obligaciones de notificación</i>	25
4 CERTIFICACIÓN DE COMERCIALIZADORES DE PELLETS	27
4.1 ÁMBITO Y LÍMITES PARA LA CERTIFICACIÓN DE COMERCIALIZADORES	27
4.2 SOLICITUD DE COMERCIALIZADORES DE PELLETS	28

4.3	CONTROL EXTERNO DE LOS COMERCIALIZADORES DE PELLETS	30
4.4	REQUISITOS PARA LOS COMERCIALIZADORES DE PELLETS	33
4.4.1	<i>Gestión de la calidad</i>	33
4.4.2	<i>Instalaciones y equipos operativos.....</i>	34
4.4.3	<i>Procesos operativos principales</i>	35
4.4.4	<i>Auto-inspecciones.....</i>	36
4.4.5	<i>Gestión de reclamaciones</i>	37
4.4.6	<i>Documentación de entrega de pellets a granel - entrega de cargas completas</i>	37
4.4.7	<i>Documentación de entrega de pellets a granel - entrega de cargas parciales a usuarios finales.....</i>	38
4.4.8	<i>Obligaciones de notificación</i>	39
5	CERTIFICACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS	40
5.1	ÁMBITO Y LÍMITES PARA LA CERTIFICACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS	40
5.2	SOLICITUD DE PROVEEDORES DE SERVICIOS	41
5.3	CONTROL EXTERNO DE PROVEEDORES DE SERVICIOS	43
5.4	REQUISITOS DE PROVEEDORES DE SERVICIOS	46
5.4.1	<i>Gestión de la calidad</i>	46
5.4.2	<i>Instalaciones y equipos operativos.....</i>	47
5.4.3	<i>Procesos operativos principales</i>	48
5.4.4	<i>Auto-inspecciones.....</i>	49
5.4.5	<i>Documentación de entrega de pellets a granel - entrega de cargas completas</i>	49
5.4.6	<i>Documentación de entrega de pellets a granel - entrega de cargas parciales a usuarios finales.....</i>	50
5.4.7	<i>Obligaciones de notificación</i>	50
6	DOCUMENTOS APLICABLES	52
7	ANEXO.....	53
7.1	MARCAS IDENTIFICATIVAS: COMBINACIONES Y CÓDIGOS DE COLOR	53
7.1.1	<i>Combinaciones de colores</i>	53
7.1.2	<i>Códigos de colores.....</i>	54

REFERENCIAS NORMATIVAS

CEN/TC 15370-1: Biocombustibles sólido – Método para la determinación del comportamiento de la fusibilidad de la ceniza - Parte 1: Método de las temperaturas características

EN 15234-2: Biocombustibles sólidos: Aseguramiento de la calidad del combustible - Parte 2: Pellets de madera para uso no industrial

EN 14778: Biocombustibles sólidos: muestreo

EN 14961-2: Biocombustibles sólidos – Especificaciones y clases de combustible – Parte 2: Pellets de madera para uso no industrial

ISO 3166: Códigos para la representación de los nombres de países y sus subdivisiones

ISO 16968: Biocombustibles sólidos – Determinación de elementos menores

ISO 16994: Biocombustibles sólidos – Determinación de contenido total de azufre y cloro

ISO 17225-1: Biocombustibles sólidos: Especificaciones y clases de combustible - Parte 1: Requisitos generales

ISO 17225-2: Biocombustibles sólidos: Especificaciones y clases de combustible - Parte 2: Clases de pellets de madera

ISO 17828: Biocombustibles sólidos – Determinación de la densidad a granel

ISO 17829: Biocombustibles sólidos – Determinación de la longitud y el diámetro de los pellets

ISO 17831-1: Biocombustibles sólidos - Determinación de la durabilidad mecánica de los pellets y briquetas - Parte 1: Pellets

ISO 18122: Biocombustibles sólidos – Determinación del contenido en ceniza

ISO 18125: Biocombustibles sólidos - Determinación del poder calorífico

ISO 18134: Biocombustibles sólidos - Determinación del contenido de humedad

ISO 18846: Biocombustibles sólidos – Determinación de contenido de finos en cantidades de pellets

ISO 9001: Sistemas de gestión de calidad: Requisitos

Nota: Las normas nacionales de biocombustibles sólidos, normas para almacenamiento o requisitos para la producción y el uso de pellets de almacenamiento, que no contradigan las normas antes mencionadas, se pueden añadir en la lista de referencias normativas por parte del *Licenciatario Nacional*.

1 ENTRADA EN VIGOR

Las normas que se definen en la Parte 2 del *Manual ENplus*, versión 3.0 entrarán en vigor el 1 de agosto de 2015, fecha de su publicación.

Las empresas que ya estén certificadas en esa fecha pueden seguir produciendo y comercializando pellets de acuerdo con las reglas definidas en la versión 2.0 del *Manual ENplus* hasta el 31 de diciembre de 2015, haciendo referencia a la norma europea EN 14961-2 en su documentación de entrega y en el diseño de sus sacos.

Se implantará un periodo transitorio mayor para el uso del diseño del saco y para el uso del anterior *sello de certificación* en sus albaranes de entrega, material promocional (excepto camiones) etc., este periodo terminará el 31 de julio de 2016.

Las empresas certificadas después del 31 de julio de 2015 deberán cumplir los requisitos definidos en la Parte 2 del *Manual ENplus*, versión 3. A partir del 1 de enero de 2016, los *organismos de inspección* y los *organismos de certificación* deben comprobar el cumplimiento de los requisitos recogidos en esta versión de la parte 2 del *Manual ENplus*, versión 3.

2 REGLAMENTO GENERAL

2.1 Validez del certificado y de la licencia

La licencia para utilizar el *sello de certificado* es válida siempre que la *empresa certificada* posea un certificado válido (emitido por un *organismo de certificación*) y hasta que AVEBIOM o la *empresa certificada* rescindan el contrato de licencia.

AVEBIOM tiene derecho a suspender el contrato de licencia durante un periodo limitado, o rescindirlo, si se infringen las condiciones de uso o si el *organismo de certificación* afirma que la *empresa certificada* ya no se ajusta a los requisitos y por lo tanto suspende o revoca el certificado. Si un *productor certificado* tiene varias instalaciones de producción, la licencia puede suspenderse o revocarse para la instalación en la que se hayan identificado las no conformidades y durante el tiempo que tarden en corregirlas. Los pellets de madera de otras plantas de producción del *productor certificado* pueden seguir comercializándose como producto certificado.

El certificado es válido para un periodo de certificación de tres años. El periodo de certificación comienza con la emisión del certificado. Las *empresas certificadas* recibirán un nuevo certificado al comienzo de cada nuevo periodo de certificación.

Si un contrato de licencia se revoca, la *ID ENplus* de la *empresa certificada* se bloqueará y no podrá asignarse nunca más a otra *empresa certificada*. La *empresa* anteriormente *certificada* puede volver a solicitar la certificación y, si la consigue, se le asignará una nueva *ID ENplus*.

Las *empresas certificadas* a las que se incluye en una lista negra por un uso indebido de la marca *ENplus* o porque han cometido fraude pueden ser expulsadas por un periodo de hasta dos años.

2.2 Empresas filiales

La licencia *ENplus* puede incluir a más de una entidad jurídica en caso de *empresas filiales*. Las *empresas filiales* son en todo o en parte propiedad de la entidad jurídica que es la *empresa certificada*. Esta entidad jurídica tendrá el derecho de obligar a la *empresa filial* a obedecer tanto las disposiciones del *Manual* como los requerimientos de AVEBIOM. Casos típicos de *empresas filiales* son:

- Productores con varias plantas de producción organizadas como entidades jurídicas independientes, que son propiedad en todo o en parte de la entidad jurídica del productor que es la *empresa certificada*.
- Productores con una organización de ventas para su producción propia de pellets como entidad jurídica independiente, que es propiedad en todo o en parte de la entidad jurídica que es la *empresa certificada*.
- Comercializadores con organizaciones regionales de ventas organizadas como entidades jurídicas independientes, que son propiedad en todo o en parte de la entidad jurídica que es la *empresa certificada*.
- Proveedores de servicios contratados que son en todo o en parte propiedad de la entidad jurídica que es la *empresa certificada*.

Las empresas filiales deben ser aprobadas por AVEBIOM. Las empresas certificadas adjuntarán una lista de *empresas filiales* a su solicitud e informarán de cualquier cambio o incorporación relativo a la organización de su empresa.

2.3 Sublicencia

La sublicencia se puede utilizar para permitir el “comercio sobre el papel” de pellets a granel sin la necesidad de que el “comercializador sobre el papel” esté certificado. Un “comercializador sobre el papel” no debe tener contacto físico con los pellets ni ningún contrato con un proveedor de servicios que tenga contacto físico con los pellets. Puede tratarse de intermediarios comerciales entre empresas o de comerciantes minoristas que trabajan exclusivamente para un *comercializador certificado*. Los comercializadores con sublicencia pueden vender pellets certificados a granel si tienen un *contrato de sublicencia* en vigor. El contrato debe estar firmado tanto por el comercializador con sublicencia como con el *comercializador certificado* y concede el derecho a utilizar el *sello de certificación del comercializador certificado*. AVEBIOM debe ser informada en el plazo de 2 semanas tras la firma del contrato. Hay una plantilla de contrato de sublicencia disponible en el sitio web internacional de ENplus [www.enplus-pellets.eu] y en el correspondiente sitio web nacional ENplus [www.pelletenplus.es].

El principio básico es que la manipulación física de los pellets deben hacerla *empresas certificadas*. Es obligatorio que el comercializador no certificado no posea equipamientos técnicos para pellets de madera tales como almacenes y vehículos de reparto y que no emplee a ningún proveedor de servicios para realizar dichas tareas.

2.4 Identificación

2.4.1 ID ENplus

AVEBIOM proporciona una *ID ENplus* exclusiva a cada *empresa certificada*. Cada *ID ENplus* tiene cinco caracteres que especifican si la *empresa certificada* es un comercializador o un productor, además del país de origen.

Productores

Los dos primeros caracteres indican el país donde se encuentra la planta. Los códigos de país se especifican de acuerdo con ISO 3166-1-alfa-2. Los tres caracteres después del código del país (001 a 299) proporcionan el número del *productor certificado* en dicho país.

Un productor con varios centros de producción en diferentes países debe tener como mínimo una ID para cada país.

Si un productor solicita una ID común para varias plantas en el mismo país, se adjuntará un número de plantas específico a la *ID ENplus ID*. El número de planta solo aparecerá en el certificado (p. ej. “BE010-2”).

Comercializadores

Los dos primeros caracteres indican el país donde se encuentra la sede de la división de pellets de la *empresa certificada*. Los códigos de país se especifican de acuerdo con ISO 3166-1-alfa-2. Los tres caracteres después del código del país (301 a 899) proporcionan el número del *productor certificado* en dicho país.

Las *empresas filiales* (sin centro de producción) situadas en el país de la *empresa certificada* actuarán bajo la *ID ENplus* de dicha empresa. Las *empresas filiales* no situadas en el mismo país que la sede de la división de pellets de la *empresa certificada* pueden decidir si quieren actuar bajo la *ID ENplus* de la empresa matriz o si prefieren obtener una *ID ENplus* con el código del país donde están radicadas.

Cuando el productor también tenga certificación de comercializador puede usar la misma ID de comercializador para vender los pellets de todas las plantas.

Una impresión de la *ID ENplus* en la documentación de entrega es el requisito obligatorio mínimo para cada entrega de pellets *ENplus* a granel, con independencia de si la *empresa certificada* tiene contacto físico o no con los pellets. En el caso de *pellets ensacados*, el *sello de calidad* debe marcarse en el saco (véanse los requisitos para los *pellets ensacados*, sección 2.5).

Un ejemplo de *ID ENplus* de un productor belga puede verse en la *Figura 1* donde se muestra un *sello de certificación*.

2.4.2 Sello de certificación

Cada *productor certificado* y cada *comercializador certificado* tiene un sello de certificación único que consta del logotipo *ENplus* y de una *ID ENplus* exclusiva. Los productores, comercializadores o proveedores de servicios (tanto si están certificados como si no) no pueden utilizar el logotipo sin la ID.



Figura 1: Sello de certificación (ejemplo: productor de pellets de Bélgica)

Una vez emitido el certificado, cuando se firma un contrato con AVEBIOM, se otorga a la empresa el derecho a utilizar el sello de certificación para el etiquetado de sus productos y fines publicitarios siempre que la empresa figure en los sitios web *ENplus* pertinentes (sitio

web internacional [www.enplus-pellets.eu] y sitio web nacional de ENplus [www.pelletenplus.es]. El *sello de certificación* debe utilizarse de forma que garantice que es solo relevante para pellets certificados ENplus. Las *empresas certificadas* que fabrican o comercializan tanto mercancías certificadas como no certificadas, deben abstenerse de dar la impresión de que todos sus productos y cantidades comercializadas están certificados.

En el Anexo puede encontrar información sobre los colores y combinaciones de colores permitidos.

El *sello de certificación* debe tener una altura mínima de 20 mm. La *empresa certificada* debe mantener la relación de aspecto del sello de certificación entregado por AVEBIOM.

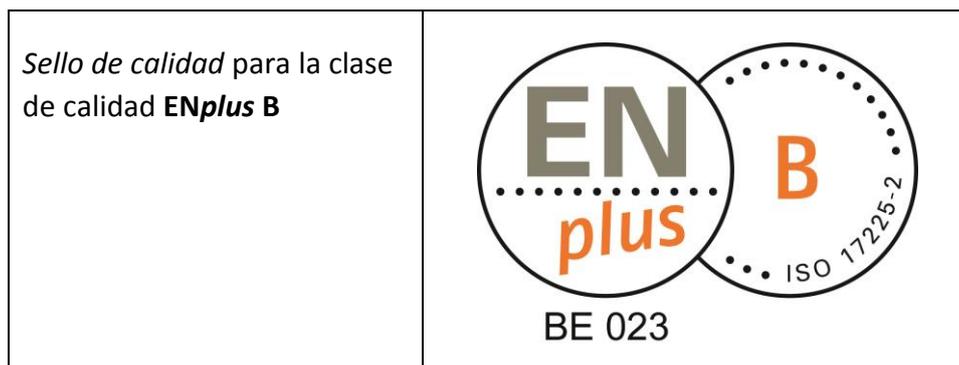
2.4.3 Sello de calidad

Cada una de las clases de calidad tiene un logotipo de calidad único y debe utilizarse exclusivamente junto con el *sello de certificación*. La combinación del logotipo de calidad y del *sello de certificación* se denomina *sello de calidad*. El *sello de calidad* debe aparecer en la etiqueta de los pellets ensacados. El *sello de calidad* puede utilizarse para la comercialización del producto de la clase de calidad correspondiente.

Algunos ejemplos de *sellos de calidad* de las distintas clases se muestran en la *Tabla 1*. (ID ENplus de un productor belga)

Tabla 1: Ejemplos de *sellos de calidad* para las clases de calidad ENplus A1, ENplus A2 y ENplus B.

<p><i>Sello de calidad</i> para la clase de calidad ENplus A1</p>	
<p><i>Sello de calidad</i> para la clase de calidad ENplus A2</p>	



En el Anexo puede encontrar una guía sobre los colores y combinaciones de colores permitidos.

2.4.4 Sello de servicio y número de registro de proveedor de servicios

El *sello de servicio* se asigna a *proveedores de servicios certificados* (véase la sección 5). Este sello incluye un número de registro único que se asigna a cada *proveedor de servicios certificado*. Los dos primeros caracteres indican el país donde se encuentran las instalaciones del proveedor de servicios. Los códigos de país se especifican de acuerdo con ISO 3166-1-alfa-2. Los tres caracteres (900 a 999) después del código del país indican el número de la *empresa certificada* en dicho país. Para diferenciar un *número de registro de proveedor de servicios* de la *ID ENplus* de un *productor* o de un *comercializador certificado*, las letras “SP” figuran después del número.



Figura 2: Sello de servicio ENplus con el número de registro de proveedor de servicios de una empresa belga (ejemplo)

En el Anexo puede encontrar información sobre los colores y combinaciones de colores permitidos.

El *sello de servicio*, o al menos el *número de registro de proveedor de servicios*, se utilizará en todos los documentos (p. ej., contratos, facturas) relativos a los servicios suministrados dentro del esquema ENplus.

La *empresa certificada* debe mantener la relación de aspecto del sello de servicio entregado por AVEBIOM.

2.5 Requisitos para pellets ensacados

Los sacos de pellets son una forma de envase para el mercado minorista. Los sacos de pellets pueden contener hasta 30 kg de pellets de las clases de calidad ENplus A1 o ENplus A2. No se permite la venta de sacos de pellets de la clase de calidad ENplus B.

Debe indicarse la dirección de la empresa cuya *ID ENplus* aparece en el saco. Puede tratarse de la ID (no del *número de registro de proveedor de servicios*) de la empresa que envasa los pellets o bien la ID de la empresa cuyo diseño de saco se utiliza. Los datos de la empresa mencionada en el saco deben corresponderse con la información del titular del *sello de certificación* que figura en el sitio web ENplus. Una empresa no certificada puede mencionar en su material promocional (sitio web, folletos, etc.), que vende *pellets ensacados* con la certificación ENplus. El logotipo ENplus solo se puede mostrar junto con una imagen de los sacos que contienen en *sello de certificación*.

Bajo ninguna circunstancia la empresa no certificada dará a entender que el *sello de certificación* le pertenece; así evitará inducir a error a los clientes.

Todos los diseños de sacos ENplus deben ser aprobados por AVEBIOM antes de ponerlos a la venta en el mercado.

La siguiente información obligatoria debe figurar en el idioma del país en el que se van a vender los pellets:

- “Pellets de madera” (además hay que indicar la clase de calidad correspondiente en el caso de que se use el antiguo *sello de certificación*, tal como se define en la versión 2.0 del *Manual*).
- Nombre y dirección de la empresa cuya *ID ENplus* figura en el saco.
- *Sello de calidad* (véase la sección 2.4.3) de la empresa responsable
- Diámetro (6 mm u 8 mm). La inclusión de otras propiedades del combustible en los sacos es voluntaria pero debe ser conforme a las siguientes opciones:
 - Los valores umbral son los definidos en la *parte 3 del Manual, tabla 1* (incluyendo el signo \geq o \leq y la unidad).
 - Puede indicarse un valor límite más estricto para cada uno de los requisitos técnicos. En este caso, un *inspector registrado* tomará una muestra y un *organismo de ensayo* registrado llevará a cabo los análisis. Los informes de laboratorio más recientes de todos los productores cuyos pellets se envasan en sacos y se etiquetan de esta forma deben enviarse a AVEBIOM cuando se presenta el diseño del saco para su aprobación. Los valores indicados en el informe deben corresponderse con la información del saco.
- La frase "Almacenar en un lugar seco".

- La frase “Usar sólo en sistemas de combustión apropiados y aprobados, de acuerdo con las instrucciones del fabricante y las normas nacionales.”
- Peso neto (en kg).

La información adicional indicada en el saco no puede ser falsa o engañosa. Durante la aprobación del diseño del saco, AVEBIOM puede pedir pruebas que demuestren la veracidad de la información adicional indicada en el saco. El origen de los pellets solo debe indicarse en relación con la ID del productor.

La *empresa certificada* cuya ID ENplus se imprime en el saco debe proporcionar un facsímil de cada etiqueta del saco a AVEBIOM para su aprobación, ya se trate o no de una marca propia.

2.6 Requisitos para big bags

Se contemplan dos categorías de *big bags* (de hasta 1,5 toneladas métricas de peso) en el esquema ENplus: *big bags* precintados y *big bags* sin precintarse.

Big bags precintados

Cuando los *big bags* están precintados con un sello (a la altura de llenado) con la ID ENplus de la empresa correspondiente en el mismo, los *big bags* pueden comercializarse como sacos de pellets pequeños. Cuando un *big bag* precintado se vende a un comercializador no certificado o a un usuario final, la información obligatoria para *pellets ensacados* (véase la sección 2.5) deberá adjuntarse al saco. Los pellets de *big bags* precintados solo pueden llenarse directamente, sin tamizar, en los vehículos de reparto del usuario final si no ha entrado ningún comercializador no certificado en la cadena de suministro.

Big bags sin precintarse

Los pellets en *big bags* sin precintarse se consideran pellets a granel. Por lo tanto se le aplicarán los requisitos correspondientes.

2.7 Muestras de referencia

El análisis de una muestra de referencia ofrece una base sólida para tomar decisiones en caso de reclamación de los clientes (empresas o consumidores finales) sobre la calidad.

Las *empresas certificadas* deben tomar una muestra de referencia de al menos 500 g cada vez que se carga un vehículo. Si hay menos de 3 cargas por punto de carga cada día de reparto, la masa total de la muestra debe ser como mínimo de 1,5 kg por cada punto de carga.

Las muestras de referencia deben tomarse durante el proceso de carga, preferiblemente de material cayendo. Las muestras se almacenarán al menos durante nueve meses en condiciones adecuadas. Las muestras se precintarán (p. ej., en sacos con cierre autoadhesivo) y se identificarán con el punto de muestreo, fecha y clase de calidad –si es distinta de la clase ENplus A1– y matrícula del camión.

En el caso de *pellets ensacados*, no es necesario almacenar las muestras de referencia.

2.8 Procedimiento de objeción

Los solicitantes y las *empresas certificadas* pueden recurrir presentando una objeción por escrito a la *dirección internacional* contra las decisiones siguientes:

- Denegación de certificación
- Petición de nuevas inspecciones de supervisión
- Petición de inspecciones extraordinarias
- Petición de inspecciones más frecuentes en el ámbito de controles internos
- Suspensión y cancelación del certificado y/o la licencia
- Exclusión de un aditivo

La objeción solamente se permite cuando el solicitante o la *empresa certificada* demuestran que la decisión en cuestión viola sus derechos. El consejo de *ENplus* tomará una decisión por escrito en el plazo de dos semanas. Cualquier persona que se vea afectada directamente por la decisión de objeción no podrá participar en el proceso de toma de decisiones.

3 CERTIFICACIÓN DE PRODUCTORES DE PELLETS

3.1 Ámbito y límites para la certificación de productores

El hecho de que un productor aparezca en todos los sitios web ENplus relevantes (sitio web ENplus internacional [www.enplus-pellets] y sitio web ENplus nacional [www.pelletenplus.es]) demuestra que esa empresa cumple con las especificaciones del esquema de certificación y que ha firmado un contrato de licencia con AVEBIOM. Esto incluye el aprovisionamiento y procesamiento de materias primas, producción, almacenamiento, transporte, ensacado y control de calidad de los pellets; cualificación del personal, gestión de reclamaciones y requisitos de documentación. Todos los procesos se comprueban durante una inspección anual que realiza un *inspector registrado* asignado por un *organismo de inspección* registrado.

La certificación de un productor de pellets no incluye:

- el comercio de pellets de otros productores de pellets
- *Entregas de cargas parciales* a usuarios finales

Los productores que quieran ofrecer pellets certificados para estas operaciones necesitan una certificación adicional como comercializadores y deben pasar inspecciones regulares de *inspectores registrados* asignados por un *organismo de certificación* registrado. El *productor certificado* debe notificar a la *dirección competente*, AVEBIOM en España, el nombre de los proveedores de servicios contratados para el ensacado de pellets. Antes de ponerse en funcionamiento, la línea de ensacado del proveedor de servicios debe someterse a una inspección. El *productor certificado* es responsable del rendimiento de los proveedores de servicios contratados. Las normas para los proveedores de servicios se definen en la sección 5. Todas las ventas en fábrica están cubiertas por la certificación del productor y no necesitan certificación del comercializador. Las certificaciones necesarias para empresas con distinta actividades pueden verse en la *Figura 3*.



Figura 3: Distintos requisitos de certificación dependiendo de las actividades empresariales de los productores

3.2 Solicitud de los productores de pellets

Los productores de pellets pueden solicitar la certificación a la *dirección competente* de ENplus. La *dirección competente* puede ser la *dirección internacional* o la *dirección nacional* del país donde se encuentra el centro de producción¹. En el caso de España la *dirección competente* es AVEBIOM.

1. Los solicitantes deben visitar el sitio web internacional de ENplus (www.enplus-pellets.eu) y comprobar si el país donde se encuentra el centro de producción tiene una *dirección nacional*.

Si el país donde se encuentra el centro de producción no tiene una *dirección nacional*, el solicitante debe descargarse y leer las secciones correspondientes de este *Manual* y el “Formulario de solicitud para productores de pellets” del sitio web internacional de ENplus.

Si el país donde se encuentra el centro de producción tiene una *dirección nacional*, como es en el caso de España, el solicitante debe seguir el enlace al sitio web ENplus del *licenciatario nacional* (AVEBIOM en el caso de España [www.pelleteplus.es]) y descargarse las versiones nacionales de los documentos de solicitud y la lista de tarifas.

2. El solicitante debe elegir y contratar un *organismo de inspección* registrado para la inspección anual de la producción y un *organismo de certificación* registrado² (la duración del contrato debe corresponderse con el periodo de certificación). Cuando la solicitud se presenta a una *dirección nacional*, el organismo de certificación debe ser el *organismo nacional de certificación*³.

El solicitante también puede elegir un *organismo de ensayo* registrado para el análisis de los pellets, o puede incluir servicios de laboratorio en el contrato de inspección.

3. El productor de pellets envía su solicitud por correo electrónico, junto con una lista de *empresas filiales* y las fichas técnicas de almacenes y líneas de ensacado; y por correo postal envía dos copias en papel sellado a la *dirección competente* (AVEBIOM en el caso de España).
4. Un *inspector registrado* del *organismo de inspección* hará una inspección inicial (incluidos todos los almacenes gestionados por la empresa, así como los almacenes gestionados por proveedores de servicios contratados y utilizados por la empresa solicitante) y enviará al *organismo de certificación* un ejemplar del *informe de inspección* en un plazo de dos meses a partir de la fecha de inspección. Cuando la empresa solicitante necesite más tiempo para presentar información pendiente, este

¹ Por motivos históricos, algunos centros de producción operan bajo una *ID ENplus* extranjera de la empresa matriz. En tal caso, las tarifas de ENplus se transferirán al *licenciatario nacional* del país donde se encuentra el centro de producción o al EPC en el caso de que no haya un *licenciatario nacional* en el país donde radica la empresa.

² Por razones históricas, en Alemania ENplus está organizada como certificación en grupo. El *licenciatario nacional* coordina el proceso de solicitud.

³ Por razones históricas en Austria hay dos *organismos de certificación nacionales*.

plazo se podrá ampliar. El *organismo de certificación* evaluará el *informe de inspección*. Si el solicitante cumple las disposiciones de ENplus, el *organismo de certificación* emite un *informe de conformidad* y envía el documento al solicitante así como a AVEBIOM (*dirección competente* en España). Esto debería hacerse al menos un mes después de recibir el *informe de inspección*.

5. La *dirección competente*, AVEBIOM en el caso de España, envía una factura por la tarifa de licencia teniendo en cuenta las cifras de producción previstas para ese año. Las tarifas se calculan aplicando la parte proporcional del resto del año a la producción prevista para el año completo. Una vez que el solicitante ha pagado la tarifa, la *dirección competente* envía el *sello de certificación* al *productor certificado*; el *organismo de certificación competente*, AENOR en el caso de España, proporciona el certificado a la empresa. El productor y AVEBIOM *dirección competente* firman un contrato; en algunos países el contrato puede formar parte del formulario de solicitud. El nombre y la dirección de la empresa, así como la *ID ENplus* y las clases de calidad producidas se publicarán en todos los sitios web de ENplus relevantes.

Si el solicitante envasa los pellets, el diseño del saco debe ser aprobado por la *dirección competente* (AVEBIOM en el caso de España).

El solicitante puede retirar su solicitud en cualquier fase del procedimiento. La *dirección competente* (AVEBIOM en el caso de España) rechazará la solicitud si no recibe una evaluación de conformidad positiva en un plazo de 3 meses tras la inspección inicial y puede rechazar la solicitud si el solicitante no paga las tarifas de licencia un mes después de la fecha de factura.

3.3 Control externo de los productores de pellets

Los *productores de pellets certificados* deben elegir un *organismo de inspección* registrado que realizará una inspección anual in situ. Las inspecciones debe realizarlas un *inspector registrado*. Todas las inspecciones habituales deben hacerse una vez al año en un periodo de \pm tres meses respecto a la fecha de la inspección inicial, con la excepción de la última inspección del periodo de certificación, que deberá hacerse antes de que venza el certificado (pero no con más de 6 meses de antelación respecto a la fecha de vencimiento), para garantizar que el certificado se renueve antes de la fecha de vencimiento.

El *organismo de inspección* debe proponer una fecha de inspección adecuada. La *empresa certificada* facilitará al inspector el acceso a todos los centros y a toda la documentación y el personal relevantes. El inspector:

- Tomará muestras de los pellets a granel certificados en el primer punto posible tras el proceso de producción (enfriador), las sellará y organizará su envío al *organismo de ensayo*. En la muestra se analizarán todas las propiedades del combustible mencionadas en la *tabla 1 de la parte 3 del Manual*.
- Examinará los equipos en funcionamiento y la instalación, incluyendo una selección aleatoria de almacenes remotos que también pueden estar gestionados por proveedores de servicios (*Nº de almacenes controlados: \sqrt{n} ; n = número total de almacenes*). Durante la inspección inicial, el inspector comprobará y documentará todos ellos.

- Comprobará el sistema de gestión de la calidad, incluidos los procedimientos operativos, la documentación, la política de calidad y la cualificación del personal.
- Comprobará el origen de las materias primas y los aditivos.
- Comprobará el cálculo de GEI (gases de efecto invernadero).
- Comprobará la gestión de reclamaciones.
- Comprobará el cumplimiento de la obligación de informar a AVEBIOM, la *dirección competente*.
- Validará las autoinspecciones (p. ej., comparando los resultados del laboratorio de una muestra de pellets compartida con los resultados de los ensayos internos de la *empresa certificada*).
- Comprobará las cifras de producción y ventas.
- Comprobará si solo se ha utilizado el diseño aprobado para los sacos en el caso de que la empresa envase los pellets.
- Tomará un saco de pellets como muestra cuando la empresa disponga de una línea de ensacado. Se analizará la proporción de finos en la muestra.

Las líneas de producción y ensacado que entren en funcionamiento tras la inspección inicial deben ser inspeccionadas por un *inspector registrado* antes de comercializar el producto.

Por otra parte, se pueden realizar inspecciones extraordinarias a petición de AVEBIOM, la *dirección competente*, p. ej., si se recibe un número importante de reclamaciones. En el caso de confirmarse una no conformidad de tipo A, la *empresa certificada* deberá pagar la inspección extraordinaria y los correspondientes análisis de pellets. La *empresa certificada* puede presentar una objeción contra la decisión del inspector (véase la *sección 2.8*). Si se demuestra que la inspección extraordinaria no estaba justificada, AVEBIOM, la *dirección competente* pagará los servicios del inspector.

El inspector evaluará y clasificará los resultados que no estén conformes a lo dispuesto en el *Manual* y en las modificaciones del mismo. Clasificación de no conformidades según los riesgos para la calidad:

No conformidades de tipo A: se refieren al incumplimiento de las propiedades del combustible y a un número insuficiente de pruebas de autocontrol. La empresa solicitante/certificada debe averiguar por qué se ha producido una no conformidad del tipo A y corregirla. El inspector decidirá si es necesaria una nueva inspección o si se puede demostrar de otra manera que la no conformidad ha sido corregida (p. ej., mediante una prueba fotográfica o en vídeo). El *informe de inspección* se envía a AENOR, el *organismo de certificación competente*, después de que la empresa facilite una prueba satisfactoria de haber corregido el problema o después de que venciera el plazo para proporcionar dicha prueba.

No conformidades de tipo B: representan el riesgo de que el producto no cumpla las especificaciones de forma coherente (y de no corregirse podrían llevar a no conformidades de tipo A) o de que el origen de los problemas de calidad no puedan detectarse. Las no conformidades de tipo B se reflejan en el *informe de inspección* que se envía a AENOR, el *organismo de certificación competente*. La empresa solicitante/certificada debe corregir las no

conformidades del tipo B. El *organismo de certificación* decidirá el plazo para corregirla, y la empresa solicitante/certificada enviará al *organismo de certificación* la prueba de haberla corregido. Las no conformidades de tipo B deben corregirse antes de la emisión del *informe de conformidad*.

No conformidades de tipo C: son pequeñas desviaciones que no plantean ningún riesgo de que el producto no cumpla las especificaciones. Las no conformidades de tipo C deben figurar en el *informe de conformidad* y deben corregirse como muy tarde antes de la siguiente inspección. AVEBIOM es responsable del seguimiento y de establecer los plazos relativos al uso del *sello de certificación*, los documentos de entregas, el diseño de los sacos, el cálculo de los GEI o de la obligación de informar.

En el caso de que la corrección de una no conformidad de tipo A o B no se demuestre dentro del plazo, AENOR, el *organismo de certificación competente*, suspenderá el certificado y establecerá un nuevo plazo para la corrección. Si la empresa solicitante/certificada no puede corregir una no conformidad de tipo A o B dentro del nuevo plazo, su certificado será revocado.

El *informe de inspección*, el informe del laboratorio y el cálculo de GEI se presentarán, en un plazo de un mes tras la inspección, al cliente y a AENOR, el *organismo de certificación competente*. Si la empresa solicitante/certificada necesita más tiempo para presentar la información pendiente, el plazo podría ampliarse después de consultarlo con el *organismo de certificación competente*.

AENOR, el *organismo de certificación competente*, entregará el *informe de conformidad* en un plazo de dos meses tras la fecha de inspección a AVEBIOM, la *dirección competente*. Cuando la empresa solicitante necesite más tiempo para presentar información pendiente, este plazo se podrá ampliar.

El *informe de conformidad* contiene la información necesaria para la supervisión del esquema de certificación:

- Cifras de producción de pellets a granel y *pellets ensacados*.
- Información sobre el origen de las materias primas y los aditivos.
- Información sobre las quejas de los clientes.
- Información sobre las no conformidades de tipo C (las no conformidades de tipo A y B deben corregirse antes de la emisión del *informe de conformidad*).
- Informe del laboratorio y cálculo de GEI como documentos adjuntos.

3.4 Requisitos para los productores de pellets

Los siguientes requisitos se aplican a las *empresas certificadas* así como a las empresas que solicitan la certificación. Los requisitos relativos a los *pellets ensacados* y a los *sacos grandes* se definen en sus secciones respectivas (2.5 y 2.6).

3.4.1 Gestión de la calidad

La gestión de la calidad debe incluir un manual interno con instrucciones de funcionamiento, registro de formación (interna y externa) y procedimientos para la tramitación de quejas y reclamaciones.

Director de calidad: la dirección de la *empresa certificada* debe designar a un director de calidad con conocimientos sobre el efecto de los distintos procesos operativos sobre la calidad de los pellets producidos. El director de calidad tendrá la misión de implementar medidas para cumplir los requisitos de control de calidad y de la documentación para la gestión de la calidad interna. Además será la persona de contacto con el *organismo de inspección*, el *organismo de certificación* y AVEBIOM. Esta última informará al director de calidad sobre las mejoras y cambios en el esquema de certificación. Por otra parte, el director de calidad debe participar en cursos de formación externos sobre la calidad de los pellets en el año de la certificación y, a partir de entonces, al menos una vez en cada periodo de certificación. La formación deberá aprobarla AVEBIOM.

El director de calidad debe garantizar la metódica documentación y evaluación de los procesos operativos que afectan a la calidad de los pellets de madera. La documentación debe estar actualizada y debe presentarse con regularidad a la dirección. Para ello se recomienda mantener un registro de revisiones. Los defectos encontrados deben comunicarse inmediatamente a los empleados responsables y deben solucionarse.

El director de calidad es la persona de contacto de sus compañeros en caso de problemas de funcionamiento en el proceso de producción. El director de calidad puede delegar las tareas personales de supervisión y documentación en otros empleados. En ese caso, debe dar instrucciones sobre sus obligaciones a los empleados responsables y supervisar que estas obligaciones se realicen correctamente. Las grandes empresas con filiales en distintos países necesitan al menos un director de calidad en cada país.

El director de calidad de una *empresa certificada* debe realizar un programa de formación en calidad anual para todos los empleados. Esta formación debe documentarse (fecha, participantes, contenido).

3.4.2 Materias primas

Los requisitos para el origen de las materias primas de madera se basan en la norma ISO 17225-2 y se describen en la parte 3 del *Manual*, *tabla 2*.

Los requisitos sobre la cantidad y el tipo de aditivos se describen en la *parte 3 del Manual*, *sección 4*.

3.4.3 Instalaciones y equipos operativos

La *empresa certificada* debe contar con el equipamiento técnico y las instalaciones adecuados para la producción, almacenamiento, manipulación y envasado de pellets de madera de alta calidad. Las instalaciones deben cumplir las siguientes especificaciones.

- Las zonas de descarga, manipulación y almacenamiento de materias primas deben estar protegidas contra la contaminación por sustancias como tierra, piedras y granos.

- Los pellets deben estar protegidos contra la humedad y la contaminación en el almacén.
- Los almacenes para distintas clases de calidad deben estar separados espacialmente.
- Las zonas de carga de pellets deben estar protegidas de la lluvia y la nieve, incluso cuando hay viento fuerte.

Normativa Nacional

- Si los pellets de madera del almacén se entregan a los usuarios finales, la instalación de almacenamiento debe estar equipada con un dispositivo que separe la fracción de finos antes de cargarlos en el vehículo de transporte. El dispositivo debe estar construido de forma que reduzca la proporción de finos del 10% en masa a menos del 1% en masa para operaciones diarias. Los pellets no deben almacenarse después de la separación de finos. Si hay una tolva, debe descargarse completamente con regularidad una vez que se ha realizado el desacoplamiento del volumen de la tolva. En el caso de que la capacidad de la tolva supere las 20 toneladas métricas, debe descargarse completamente cada 200 toneladas.

3.4.4 Procesos principales

Deben implementarse los siguientes procesos y su realización debe documentarse.

Tabla 2: Procesos principales para la producción de pellets y requisitos de documentación asociada.

Área	Procesos	Requisitos de documentación
Mercancías entrantes	Aceptación de las mercancías <ul style="list-style-type: none"> • Inspección visual, p. ej., corteza, descomposición, contaminación • Comprobación de los documentos de entrega 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentos de entrega de materias primas • Origen de las materias primas (<i>parte 3 del Manual, tabla 2</i>) • Especies de madera (frondosas o madera de coníferas) • Documentos de entrega para aditivos, con fichas técnicas
Producción procesos (incluido almacenamiento y ensacado)	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento periódico • Limpieza periódica • Calibración, verificación o validación del sistema de pesaje de la línea de ensacado 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos normalizados • Planes de mantenimiento y limpieza incluyendo confirmación de implementación • Parámetros de producción, incluida la dosificación de aditivos • Desviaciones y anomalías incluidas las acciones correctivas y la gestión de productos no conformes • Trabajo realizado, p. ej., cambio de prensa • Documentación de la validación

		del sistema de pesaje de la línea de ensacado
Mercancías salientes	<ul style="list-style-type: none"> Comprobación periódica de la separación de finos Muestreo de referencia Entrega de cargas completas a usuarios finales: comprobación de contaminación de los vehículos que se utilizan para otras mercancías distintas de los pellets certificados Comprobación de la temperatura (máx. 40 °C) Libertad de elección de la metodología 	<ul style="list-style-type: none"> Los albaranes de entrega, incluyendo la carga anterior en el caso de vehículos que se utilizan para otras mercancías distintas de los pellets certificados. Informes de las inspecciones visuales. Procedimientos de limpieza.
Control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> Autocontrol incluida la evaluación de resultados. Mantenimiento, limpieza, calibración, verificación o validación de los dispositivos de ensayo. 	<ul style="list-style-type: none"> Procedimientos de ensayo e inspección. Resultados de los ensayos. Evaluación de los resultados de los ensayos. Medidas correctivas.

3.4.5 Auto-inspecciones

Los *productores certificados* deben implementar un sistema de auto-inspecciones periódico de la calidad de los pellets según los parámetros de la *Tabla 3*. Los métodos de ensayo pueden ser diferentes de las especificaciones ISO 17225-2. Todos los métodos de ensayo deben validarse durante la inspección anual mediante mediciones comparativas.

La frecuencia de los ensayos para cada centro de producción debe de ser como mínimo de una vez por turno. La frecuencia mínima debe ser como mínimo N en 24 h donde N es:

$$N = \frac{10}{\text{días}} \times \sqrt{\frac{\text{ton}}{10}}$$

N = número de muestras en 24 h
días: días laborables anuales
tonelada: producción anual de pellets por centro de producción en toneladas métricas

Ejemplo $N=10/220*\sqrt{50\ 000/10} = 3$ veces cada 24 h

Tabla 3: Requisitos mínimos para el ensayo de autocontrol

Parámetro	Punto de muestreo	Frecuencia
Densidad aparente	Después de la producción, antes del almacenamiento	N, al menos una vez por turno
Contenido en humedad	Después de la producción, antes del almacenamiento	N, al menos una vez por turno
Durabilidad mecánica	Después de la producción, antes del almacenamiento	N, al menos una vez por turno
Longitud	Después de la producción, antes del almacenamiento	N, al menos una vez por turno

Cantidad de finos	Último punto posible antes de la entrega (solo en días de reparto)	N, al menos una vez por turno
-------------------	---	-------------------------------

Los ensayos deben hacerse de acuerdo con los métodos aprobados por el inspector. Cuando haya dudas razonables sobre la calidad de los pellets, el *organismo de inspección* o AENOR, el *organismo de certificación competente*, puede pedir ensayos más frecuentes o adicionales, p. ej., del contenido en cenizas, cuando las materias primas con alto contenido en cenizas se mezclan con otras con bajo contenido en cenizas.

En la *sección 2.7* puede consultar la información sobre los requisitos para las muestras de referencia.

3.4.6 Gestión de reclamaciones

Toda *empresa certificada* debe implementar un sistema para la gestión de reclamaciones. Los *productores certificados* designarán a un empleado como gerente de reclamaciones, preferiblemente la misma persona que ejerce como director de calidad. El gerente de reclamaciones es responsable del registro, procesamiento, documentación y supervisión de las reclamaciones de los clientes, incluyendo las medidas correctivas y preventivas, en caso necesario.

Las reclamaciones las tramitará la *empresa certificada*. Los expertos externos, como por ejemplo los inspectores, solo deben intervenir cuando el litigio no se puede solucionar. Cuando un *productor certificado* emplea a un proveedor de servicios, el productor es responsable de la tramitación de reclamaciones relativas a las actividades del proveedor de servicios contratado.

Las siguientes condiciones se aplican a las reclamaciones sobre la cantidad de finos en los almacenes del cliente tras las entregas de **pellets a granel**:

- La cantidad de finos (< 3,15 mm) en el almacén supera el 4% en masa.
- La cantidad de residuos de pellets antes de la última entrega era < 10% de la capacidad de almacenamiento.
- Se ha consumido menos del 20% de la entrega.
- El almacén de pellets reúne las condiciones para el almacenamiento adecuado de pellets de acuerdo con las *Directrices de almacenamiento de ENplus* para el país.

Normativa Nacional

- Cuando los pellets se soplan desde un camión cisterna al almacén del usuario final, esto debe hacerse de tal forma que se garantice que los pellets no han sufrido daños indebidos. La distancia de soplado no ha superado 30 m contando las tuberías internas.
- El almacén del usuario final se ha limpiado periódicamente. La frecuencia de limpieza de los almacenes debe basarse en el consumo anual. Los almacenes con un consumo anual menor o igual a 15 toneladas métricas deben limpiarse una vez cada dos años. Los almacenes con un consumo anual mayor de 15 toneladas métricas deben limpiarse al menos una vez al año.

El análisis para aceptar una reclamación lo hará un *organismo de ensayo* registrado por ENplus. Las muestras serán tomadas por las partes involucradas, o si no se ha hecho otro acuerdo, por una persona cualificada para la toma de muestras (por ejemplo, del sector agrícola). La muestra deberá ser representativa de la carga de pellets relevante (en las condiciones mencionadas anteriormente). Siempre que sea posible, la metodología de muestreo deberá basarse en el estándar de muestreo EN 14778.

Cuando la reclamación se refiera a la calidad de **pellets ensacados**, se apartará un saco sin abrir para examinarlo.

3.4.7 Documentación de entrega de pellets a granel

Cada entrega de pellets a granel debe estar documentada con un registro de entregas que contenga los siguientes elementos:

- *Sello de certificación o ID ENplus*
- Clase de calidad ENplus
- Masa de los pellets entregados en kg o toneladas métricas
- Diámetro de los pellets
- Fecha de carga
- Número de matrícula del vehículo de reparto
- Carga anterior si no era de pellets de madera certificados

Entrega a otras *empresas certificadas*: Se recomienda incluir información sobre la cantidad de finos si ésta supera el 1%.

3.4.8 Sostenibilidad

Véanse en la parte 4 de la versión 3.0 del Manual ENplus los requisitos de sostenibilidad.

3.4.9 Obligaciones de notificación

Los *productores de pellets certificados* deberán comunicar los cambios importantes al *organismo de inspección* competente y a AVEBIOM (la *dirección competente*).

- Las fichas técnicas actualizadas de los almacenes remotos, si son relevantes para la empresa.
- Los cambios importantes en las líneas de producción y ensacado. Un *inspector registrado* inspeccionará estas líneas antes de ponerse en funcionamiento.
- Los proveedores que ofrecen servicios de ensacado y trabajan exclusivamente para la *empresa certificada*. Estas empresas deben evaluarse antes de empezar a trabajar para la *empresa certificada*.
- Nombramiento de un nuevo director de calidad.

Se informará de los siguientes cambios e incidentes a AVEBIOM:

- Cambios en capacidad de producción
- Cambios e introducción de nuevos diseños de sacos.

- Las cifras de producción anuales.
- Cambios en la propiedad y estatus jurídico de una empresa.
- Incorporación o desvinculación de *empresas filiales*.

AVEBIOM, la *dirección competente*, puede pedir información adicional (p. ej., sobre la proporción de materias primas certificadas o especies de madera utilizadas en la producción) en el caso de:

- Publicaciones sobre el esquema.
- Problemas de calidad, tanto si afectan a la *empresa certificada* como a otras partes interesadas del sector de pellets.
- Reclamaciones.

4 CERTIFICACIÓN DE COMERCIALIZADORES DE PELLETS

4.1 Ámbito y límites para la certificación de comercializadores

El hecho de que un comercializador esté registrado en todos los sitios web ENplus relevantes (sitio web internacional de ENplus [www.enplus-pellets.eu] y el sitio web nacional [www.pelletenplus.es]) confirma que los procesos operativos, servicios y el sistema de gestión de la calidad de la *empresa* son conformes a las especificaciones del esquema de certificación y que la empresa ha firmado un contrato de licencia con AVEBIOM, el *licenciatario competente*.

Un *comercializador certificado* puede ofrecer pellets a granel certificados de todas las clases de calidad ENplus y además está certificado para el transporte, almacenamiento, entrega y ensacado de pellets a granel. Las instalaciones, equipamientos técnicos, procesos operativos, control de calidad, cualificación del personal, gestión de reclamaciones y documentación los comprueba mediante inspecciones in situ y remotas un *inspector registrado* asignado por un *organismo de certificación* registrado.

Cada comercializador de la cadena de suministro de pellets a granel certificados ENplus que entre en contacto físico con los pellets, o contrate un proveedor de servicios para hacerlo, debe estar certificado. Los comercializadores que no tengan contacto físico ni contraten proveedores de servicios pueden solicitar la certificación de forma voluntaria. Un comercializador no necesita la certificación si solo comercializa *pellets ensacados* marcados con la ID de una *empresa certificada*. Un comercializador que quiera tener su propia *ID ENplus* en los sacos tiene que estar certificado, con independencia de que ensaque o no los pellets.

Un *comercializador certificado* comunicará los nombres de todos los proveedores de servicios no certificados a AVEBIOM, la *dirección competente* (excepto en el caso de empresas de transporte que entreguen cargas completas) y debe registrar sus almacenes y líneas de ensacado.

En la *Figura 4* pueden verse las necesidades de certificación de las distintas empresas.



Figura 4: Diferentes requisitos de certificación dependiendo de las actividades de negocio de los comercializadores.

Los proveedores de servicios que trabajan para un *comercializador certificado* deben cumplir los requisitos de los *proveedores de servicios certificados* (véase la sección 5.4), con independencia de que estén o no certificados ellos mismos.

El *comercializador certificado* es responsable de cumplir las normas de los proveedores de servicios contratados tal como se definen en la *sección 5*.

4.2 Solicitud de comercializadores de pellets

Los comercializadores de pellets pueden solicitar la certificación en el país donde se ubica su empresa. Si el solicitante tiene *filiales* en distintos países, podrá hacer la solicitud en el país donde está la sede de la división de pellets de la empresa. En caso de duda sobre qué dirección de ENplus es responsable de su solicitud, debe consultar a la *dirección internacional* de ENplus.

El procedimiento de solicitud es el siguiente:

1. El primer paso de una solicitud es una adecuada información. Los solicitantes deben visitar el sitio web internacional de ENplus (www.enplus-pellets.eu) y comprobar si el país donde se encuentra la sede del comercializador tiene una *dirección nacional*. Si el país donde se encuentra la sede no tiene una *dirección nacional*, el solicitante debe descargarse y leer las secciones correspondientes de este *Manual* y el

“Formulario de solicitud para comercializadores de pellets” del sitio web internacional de ENplus.

Si el país de origen del comercializador tiene una *dirección nacional*, como es el caso de España que es AVEBIOM, el solicitante debe seguir el enlace al sitio web ENplus para su país (www.pelletenplus.es) y descargarse las versiones nacionales de los documentos de solicitud y la lista de tarifas.

2. El comercializador de pellets debe elegir y contratar un *organismo de certificación* registrado para la inspección y certificación⁴ (la duración del contrato debe corresponderse con el periodo de certificación). En el caso de que la solicitud se presente a una *dirección nacional*, el *organismo de certificación* debe ser el *organismo de certificación nacional*⁵ que en el caso de España es AENOR.

Si el comercializador dispone de una línea de ensacado, también puede elegir un *organismo de ensayo* registrado para el análisis de los pellets, o puede incluir servicios de laboratorio en el contrato de inspección.

3. El comercializador de pellets envía su solicitud por correo electrónico, junto con una lista de *empresas filiales* y de los proveedores de servicios contratados para almacenes y líneas de ensacado y *entregas de cargas parciales* (incluyendo las fichas técnicas de los camiones para las *entregas de cargas parciales* y de los almacenes en caso necesario); y por correo postal envía dos copias en papel sellado a AVEBIOM como *dirección competente*.
4. Un *inspector registrado* asignado por el *organismo de inspección* hará una inspección inicial (incluidos todos los almacenes gestionados por la empresa así como los almacenes gestionados por proveedores de servicios contratados y utilizados por la empresa solicitante). Los comercializadores que no tengan contacto físico con pellets a granel (y no contraten a un proveedor de servicios para ello) y que están certificados por voluntad propia no necesitan someterse a una inspección in situ, sino solamente a una remota. En el caso de que este comercializador iniciara actividades con contacto físico con pellets a granel posteriormente, tendría que someterse a una inspección in situ.

El *organismo de certificación* puede contratar un *organismo de inspección* registrado para realizar la inspección. El empleado del *organismo de certificación* responsable de la evaluación de conformidad recibirá un ejemplar del *informe de inspección*. Esta persona evaluará el *informe de inspección*. Si el solicitante cumple las disposiciones de ENplus, el *informe de conformidad* se envía a la empresa solicitante así como a la *dirección competente* (AVEBIOM). Esto debe hacerse en un plazo de dos meses a partir de la fecha de inspección. Cuando la empresa solicitante necesite más tiempo para presentar información pendiente, este plazo se podrá ampliar.

⁴Por razones históricas, en Alemania ENplus está organizada como certificación en grupo. El *licenciatario nacional* coordina el proceso de solicitud.

⁵Por razones históricas en Austria hay dos *organismos de certificación nacionales*.

- AVEBIOM, la *dirección competente*, envía una factura a las empresas por la tarifa de licencia teniendo en cuenta las cifras de comercialización previstas para ese año natural. Una vez que el solicitante ha pagado la tarifa, la *dirección competente* (AVEBIOM) envía el *sello de certificación* al *comercializador certificado*; y AENOR, el *organismo de certificación competente*, le envía el certificado. El comercializador y AVEBIOM (*dirección competente*) firman un contrato; en algunos países el contrato puede formar parte del formulario de solicitud. El nombre de la empresa se publica a continuación en todos los sitios web de ENplus relevantes.

Si el solicitante envasa los pellets o pide pellets ensacados con su ID ENplus, el diseño del saco debe ser aprobado por AVEBIOM (*dirección competente*).

El solicitante puede retirar su solicitud en cualquier fase del procedimiento. AVEBIOM, la *dirección competente* rechazará la solicitud si no recibe una evaluación de conformidad positiva en un plazo de 2 meses tras la inspección inicial y puede rechazar la solicitud si el solicitante no paga las tarifas de licencia un mes después de la fecha de factura.

4.3 Control externo de los comercializadores de pellets

Al comienzo de cada periodo de certificación (3 años), se realizará una inspección in situ que incluirá la inspección de todos los almacenes para entregas a usuarios finales así como la del dispositivo para la separación de finos para cargar los camiones de reparto al usuario final. Las inspecciones para la renovación de las certificaciones deben hacerse antes de que venza el certificado, pero nunca antes de 6 meses de la fecha de vencimiento. En los años entre dos inspecciones in situ se realizarán inspecciones remotas. Como el ensacado se considera un gran riesgo físico para la calidad del producto, los comercializadores que tengan una línea de ensacado deben someterse a una inspección anual in situ. Las inspecciones debe realizarlas un *inspector registrado* comisionado por AENOR, el *organismo de certificación competente*. Los comercializadores que no tengan contacto físico con pellets a granel (y no contraten a un proveedor de servicios para ello) y que están certificados por voluntad propia solo necesitan someterse a una inspección remota.

La *Tabla 4* ofrece un resumen sobre la frecuencia y tipo de inspecciones de comercializadores. Cuando un comercializador encaje en más de una categoría, se aplicarán las condiciones más restrictivas. Los comercializadores que no tengan contacto físico con pellets a granel solo tienen que someterse a una inspección si están certificados por voluntad propia.

Tabla 4: Diferentes requisitos de inspección dependiendo de las actividades de los comercializadores.

Actividad de la empresa		Tipo(s) y frecuencia de la inspección
Comercialización de pellets a granel	Contacto físico con los pellets	<ul style="list-style-type: none"> Inspección in situ durante el proceso de certificación y recertificación (cada 3 años). Inspección remota los años 2 y 3 de cada periodo de certificación.
	Sin contacto físico con los	Inspección anual remota

	pellets	
Comercialización de sacos de pellets con propia ID ENplus en el saco	Línea de ensacado propia	Inspección anual in situ
	Sin línea de ensacado propia	Inspección anual remota

El *organismo de certificación* puede contratar un *organismo de inspección* registrado para realizar la inspección. El *organismo de inspección* debe proponer una fecha de inspección adecuada que se comunicará a la empresa con dos semanas de antelación como mínimo. La *empresa certificada* facilitará al inspector el acceso a todos los centros y zonas de actividad relacionadas con los pellets así como a toda la documentación y el personal correspondientes.

El *inspector certificado*:

- Examinará las instalaciones y equipos en funcionamiento, p. ej., almacenes, vehículos, dispositivos para separación de finos, líneas de ensacado y equipos de ensayo, incluyendo una selección aleatoria de almacenes remotos que también pueden estar gestionados por proveedores de servicios (*Nº de almacenes controlados: \sqrt{n} ; n = número total de lugares de almacenaje*).
- Comprobará la gestión de la calidad, incluidos los procedimientos operativos, la documentación, la política de calidad y la cualificación del personal.
- Comprobará la lista de proveedores de pellets.
- Comprobará la gestión de reclamaciones y la documentación de entregas.
- Comprobará el control de calidad y el autocontrol.
- Comprobará las cifras de negocio.
- Comprobará los registros de formación de los directores de calidad y de los conductores de los camiones para *entregas de cargas parciales* (en su caso).
- Comprobará la documentación de las fichas técnicas actualizadas de los vehículos de transporte para *entregas de cargas parciales* y de los almacenes de los clientes finales si son relevantes para la empresa.
- Comprobará el cumplimiento de la obligación de informar a la *dirección competente* (AVEBIOM).
- Comprobará si solo se ha utilizado el diseño aprobado para los sacos en el caso de que la empresa envase los pellets.
- Tomará un saco de pellets como muestra cuando la empresa disponga de una línea de ensacado. Se analizará el contenido de humedad, la durabilidad mecánica y la proporción de finos en la muestra.

Las líneas de ensacado que entran en funcionamiento tras la inspección inicial deben ser inspeccionadas por un *inspector registrado* antes de comercializar el producto y posteriormente una vez al año.

Los *comercializadores certificados* sin una línea de ensacado se someterán a una inspección remota en los años que no les corresponda una inspección física. Estas inspecciones remotas debe realizarlas un *inspector registrado*. La *empresa certificada* tendrá que proporcionar la

documentación relativa a las instalaciones y el equipamiento técnico (en forma de fichas técnicas actualizadas), cursos de formación internos, control interno de calidad y reclamaciones. Antes de la inspección remota, el inspector pedirá a la empresa certificada que le facilite información sobre las transacciones comerciales (recepción de mercancías así como de mercancías salientes) de determinados días del año anterior. El inspector comprobará los documentos y puede pedir a la *empresa certificada* que le envíe información más detallada. Se pueden realizar inspecciones extraordinarias a petición de AVEBIOM (la *dirección competente*), p. ej., si se recibe un número importante de quejas.

En el caso de confirmarse una no conformidad de tipo A, la *empresa certificada* deberá pagar la inspección extraordinaria y los correspondientes análisis de pellets. La *empresa certificada* puede presentar una objeción contra la decisión del inspector (véase la *sección 2.8*). Si se demuestra que la inspección extraordinaria no estaba justificada, AVEBIOM, la *dirección competente*, pagará los servicios del inspector.

El inspector evaluará y clasificará los resultados que no estén conformes a lo dispuesto en el *Manual* y en las modificaciones del mismo. Clasificación de no conformidades según los riesgos para la calidad:

No conformidades de tipo A: se refieren al incumplimiento de las propiedades del combustible y a un número insuficiente de pruebas de autocontrol. La empresa solicitante/certificada debe averiguar por qué se ha producido una no conformidad del tipo A y corregirla. El inspector decidirá si es necesaria una nueva inspección o si se puede demostrar de otra manera que la no conformidad ha sido corregida (p. ej., mediante una prueba fotográfica o en vídeo). El *informe de inspección* se envía al *organismo de certificación* responsable del informe de conformidad (AENOR en España) después de que la empresa facilite una prueba satisfactoria de haber corregido el problema o después de que venciera el plazo para proporcionar dicha prueba.

No conformidades de tipo B: representan el riesgo de que el producto no cumpla las especificaciones de forma coherente (y de no corregirse podrían llevar a no conformidades de tipo A) o que el origen de los problemas de calidad no puedan detectarse. Las no conformidades de tipo B se reflejan en el *informe de inspección* que se envía al *organismo de certificación* responsable del informe de conformidad (AENOR en España). La empresa solicitante/certificada debe corregir las no conformidades del tipo B. El *organismo de certificación* decidirá el plazo para corregirla, y la empresa solicitante/certificada enviará al *organismo de certificación* la prueba de haberla corregido. Las no conformidades de tipo B deben corregirse antes de la emisión del *informe de conformidad*.

No conformidades de tipo C: son pequeñas desviaciones que no plantean ningún riesgo de que el producto no cumpla las especificaciones. Las no conformidades de tipo C deben figurar en el *informe de conformidad* y deben corregirse como muy tarde antes de la siguiente inspección. La *dirección competente* (AVEBIOM) es responsable del seguimiento y de establecer los plazos relativos al uso del *sello de certificación*, los documentos de entregas, el diseño de los sacos, o de la obligación de informar.

En el caso de que la corrección de una no conformidad de tipo A o B no se demuestre dentro del plazo, AENOR, el *organismo de certificación competente*, suspenderá el certificado y establecerá un nuevo plazo para la corrección. Si la empresa solicitante/certificada no puede corregir una no conformidad de tipo A o B dentro del nuevo plazo, su certificado será revocado.

El *informe de inspección*, el informe del laboratorio (en su caso) se presentarán, en un plazo de un mes tras la inspección, al cliente y al *organismo de certificación competente* (AENOR en España). Si la empresa solicitante/certificada necesita más tiempo para presentar la información pendiente, el plazo podría ampliarse después de consultarlo con el *organismo de certificación competente* (AENOR en España).

El *organismo de certificación competente* (AENOR en España) entregará el *informe de conformidad* en un plazo de dos meses tras la fecha de inspección a la *dirección competente* (AVEBIOM). Cuando la empresa solicitante necesite más tiempo para presentar información pendiente, este plazo se podrá ampliar.

El *informe de conformidad* contiene la información necesaria para la supervisión del esquema de certificación:

- Cifras comerciales de los pellets a granel/*pellets ensacados*.
- Información sobre las quejas de los clientes.
- Información sobre las no conformidades de tipo C (las no conformidades de tipo A y B deben corregirse antes de la emisión del *informe de conformidad*).

4.4 Requisitos para los comercializadores de pellets

Los siguientes requisitos se aplican a las *empresas certificadas* así como a las empresas que solicitan la certificación. Los requisitos relativos a los *pellets ensacados* y a los *sacos grandes* se definen en sus secciones respectivas (2.5 y 2.6).

4.4.1 Gestión de la calidad

La gestión de la calidad debe incluir instrucciones de funcionamiento, registro de formación (interna y externa) y procedimientos para la tramitación de quejas y reclamaciones.

Director de calidad: la dirección de la *empresa certificada* debe designar a un director de calidad con conocimientos sobre el efecto de los distintos procesos operativos sobre la calidad de los pellets comercializados. El director de calidad tendrá la misión de implementar medidas para cumplir los requisitos de control de calidad y de la documentación para la gestión de la calidad interna. Además será la persona de contacto con el *organismo de certificación* y la *dirección competente* de ENplus (AVEBIOM). Esta última informará al director de calidad sobre las mejoras y cambios en el esquema de certificación. El director de calidad debe participar en cursos de formación externos sobre la calidad de los pellets en el año de la certificación y, a partir de entonces, al menos una vez en cada periodo de certificación. La formación deberá aprobarla la *dirección competente* (AVEBIOM).

El director de calidad debe garantizar la metódica documentación y evaluación de los procesos operativos que afectan a la calidad de los pellets de madera. La documentación debe estar actualizada y debe presentarse con regularidad a la dirección. El director de calidad es la persona de contacto de sus compañeros en caso de problemas de funcionamiento. Los defectos encontrados deben comunicarse inmediatamente a los empleados responsables y deben solucionarse.

El director de calidad puede delegar las tareas personales de supervisión y documentación en otros empleados. En ese caso, debe dar instrucciones sobre sus obligaciones a los empleados responsables y supervisar que estas obligaciones se realicen correctamente. Las grandes empresas con filiales en distintos países necesitan al menos un director de calidad en cada país.

El director de calidad de una *empresa certificada* debe realizar un programa de formación en calidad anual para todos los empleados. La formación debe documentarse (fecha, participantes, contenido).

Los conductores de camiones de *entregas de cargas parciales* que tengan contacto con los usuarios finales deberán participar en un curso de formación sobre cómo realizar la entrega y el almacenamiento de pellets sin problemas. La formación se hará el primer año de certificación y una vez durante cada periodo de certificación. Las *empresas certificadas* pueden organizar talleres de formación internos. El contenido de la formación deberá aprobarla un *inspector registrado*.

4.4.2 Instalaciones y equipos operativos

La *empresa certificada* debe contar con el equipamiento técnico y las instalaciones adecuados para el almacenamiento, manipulación y envasado de pellets de madera de alta calidad. Las instalaciones deben cumplir las siguientes especificaciones:

- Las zonas de descarga, carga, manipulación y almacenamiento deben estar protegida contra la contaminación por sustancias como tierra, piedras y granos.
- Los almacenes para distintas clases de calidad u otras biomásas deben estar separados espacialmente. Deben implementarse los procedimientos necesarios para evitar la contaminación o la mezcla de productos.
- Las zonas de carga de pellets deben estar protegidas de la lluvia y la nieve, incluso cuando hay viento fuerte.
- Si los vehículos cisterna están equipados con algún tipo de recubrimiento, hay que asegurarse de que la dosis máxima de agentes de recubrimiento se limite a una proporción del 0,2% en peso de los pellets.
- Cuando se entregan pellets a granel a usuarios finales, no se permite el trasvase de los pellets de un camión o remolque a otro sin separar los finos.

Normativa Nacional

- Si los pellets de madera del almacén se entregan a los usuarios finales, la instalación de almacenamiento debe estar equipada con un dispositivo que separe la fracción de finos antes de cargarlos en el vehículo de transporte. El dispositivo debe estar construido de

forma que reduzca la proporción de finos del 10% en masa a menos del 1% en masa para operaciones diarias. Los pellets no deben almacenarse después de la separación de finos. Si hay una tolva, debe descargarse completamente con regularidad una vez que se ha realizado el desacoplamiento del volumen de la tolva. En el caso de que la capacidad de la tolva supere las 20 toneladas métricas, debe descargarse completamente cada 200 toneladas.

- Los camiones cisterna para entregas de cargas parciales a usuarios finales estarán equipados con un sistema de alimentación poco abrasivo: la tubería de entrega podrá desviar la corriente eléctrica (puesta a tierra del vehículo) y tendrá un revestimiento para reducir la fricción. La conexión entre tuberías no tendrá bordes afilados en sentido contrario al flujo de pellets. Cuando se utiliza otro tipo de vehículos para entregas a usuarios finales, solo se pueden usar equipos que garanticen un extremo cuidado con la mínima generación de finos.
- En el caso de utilizarse vehículos equipados con un alimentador giratorio para entregas a usuarios finales, debido al riesgo de generar una mayor cantidad de finos, se deberán someter a controles cada cierto tiempo para verificar su correcto funcionamiento.
- Los vehículos para *entregas de cargas parciales* a usuarios finales deben estar equipados con un sistema de pesaje calibrado.

Hay que asegurarse de que el aire de suministro pueda salir del almacén. Los camiones cisterna para entregas a usuarios finales deberán tener un dispositivo para extraer el aire de entrega del almacén durante la entrega, en caso necesario. El *organismo de certificación competente* (AENOR) puede aceptar otras soluciones que impidan que entre polvo en el edificio del cliente. La *dirección competente* (AVEBIOM) debe ser informada sobre las otras soluciones aceptadas.

4.4.3 Procesos operativos principales

Deben implementarse los siguientes procesos y su realización debe documentarse.

Tabla 5: *Procesos principales para la comercialización de pellets y requisitos de documentación asociada.*

Área	Procesos	Requisitos de documentación
Mercancías entrantes	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación de las mercancías • Comprobación de los documentos de entrega 	<ul style="list-style-type: none"> • Albaranes de entrega. • Justificantes de pesaje.
Instalaciones y equipos	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento periódico • Comprobar limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de mantenimiento y limpieza incl. declaración de implementación
Ensayado (en su caso)	<ul style="list-style-type: none"> • Calibración, verificación o validación del sistema de pesaje de la línea de ensacado 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación de validación
Mercancías salientes (incl. carga en el	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobación de mercancías salientes: temperatura de los 	<ul style="list-style-type: none"> • Albaranes de entrega, incluyendo carga anterior en el caso de

centro de producción)	<p>pellets (debe ser ≤ 40 °C, finos < 1%), Libertad de elección de la metodología.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muestreo de referencia 	vehículos que se utilizan para otras mercancías distintas de los pellets certificados.
Control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol incluida la evaluación de resultados. • Mantenimiento, limpieza, calibración, verificación o validación de los dispositivos de ensayo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de ensayo. • Resultados de los ensayos. Evaluación de los resultados de los ensayos. • Informes de las inspecciones visuales. Procedimientos de limpieza. • Defectos y medidas correctivas. • Gestión de pellets de madera no conformes.

4.4.4 Auto-inspecciones

Los *comercializadores certificados* deben implementar un sistema de auto-inspecciones de la calidad de los pellets en almacenes y líneas de ensacado. Los métodos de ensayo pueden ser diferentes de los métodos indicados en ISO 17225-2. Todos los métodos de ensayo deben comprobarse y aprobarse durante la inspección in situ. Los ensayos se harán de acuerdo con el plan de inspección habitual. Su ejecución y resultados se documentarán.

El requisito mínimo para almacenes es una inspección semanal que incluya:

- Inspección visual de los pellets de madera almacenados.
- Inspección del dispositivo de separación de finos.
- Muestreo de pellets de una carga y determinación de la cantidad de finos para supervisar el dispositivo de separación de finos.

La frecuencia mínima de autocontrol de las líneas de ensacado es de una vez cada día de funcionamiento. Además de las medidas mencionadas más arriba, los controles incluirán los ensayos recogidos en la *Tabla 6*.

Tabla 6: Requisitos mínimos para los ensayos de autocontrol de las líneas de ensacado

Parámetro	Punto de muestreo	Frecuencia
Durabilidad mecánica Cantidad de finos	Último punto posible tras la separación de finos y antes del ensacado	Al menos una vez al día

Los ensayos deben hacerse de acuerdo con los métodos aprobados por el inspector. Cuando haya dudas razonables sobre la calidad de los pellets, el *organismo de certificación* puede pedir ensayos más frecuentes o adicionales.

En la *sección 2.7* puede consultar la información sobre los requisitos para las muestras de referencia.

4.4.5 Gestión de reclamaciones

Toda *empresa certificada* debe implementar un sistema para la gestión de reclamaciones. Los *comercializadores certificados* designarán a un empleado como gerente de reclamaciones, preferiblemente la misma persona que ejerce como director de calidad. El gerente de reclamaciones es responsable del registro, procesamiento, documentación y supervisión de las reclamaciones de los clientes, incluyendo las medidas correctivas y preventivas. Las reclamaciones las tramitará la *empresa certificada*. Los expertos externos, como por ejemplo los inspectores, solo deben intervenir cuando el litigio no se puede solucionar.

Cuando un *comercializador certificado* emplea a un proveedor de servicios, el comercializador es responsable de la tramitación de reclamaciones relativas a las actividades del proveedor de servicios contratado.

Las siguientes condiciones se aplican a las reclamaciones sobre la cantidad de finos en los almacenes del cliente tras las entregas de **pellets a granel**:

- La cantidad de finos (< 3,15 mm) en el almacén supera el 4% en masa.
- La cantidad de residuos de pellets antes de la última entrega era < 10% de la capacidad de almacenamiento.
- Se ha consumido menos del 20% de la entrega.
- El almacén de pellets reúne las condiciones para el almacenamiento adecuado de pellets de acuerdo con las *Directrices de almacenamiento de ENplus* para el país.

Normativa Nacional

- Cuando los pellets se soplan desde un camión cisterna al almacén del usuario final, esto debe hacerse de tal forma que se garantice que los pellets no han sufrido daños indebidos. La distancia de soplado no ha superado 30 m contando las tuberías internas.
- El almacén del usuario final se ha limpiado periódicamente. La frecuencia de limpieza de los almacenes debe basarse en el consumo anual. Los almacenes con un consumo anual menor o igual a 15 toneladas deben limpiarse una vez cada dos años. Los almacenes con un consumo anual mayor de 15 toneladas métricas deben limpiarse al menos una vez al año.

El análisis del producto para aceptar una reclamación lo hará un *organismo de ensayo* registrado por ENplus. Las partes implicadas tomarán muestras o, si no se ha llegado a otro acuerdo, lo hará una persona cualificada para ello (p. ej., del sector agrícola). La muestra será representativa de la carga de pellets correspondiente (en las condiciones mencionadas más arriba). Siempre que sea posible, el método de muestreo se basará en la norma de muestreo EN 14778.

Cuando la reclamación se refiera a la calidad de **pellets ensacados**, se apartará un saco sin abrir para examinarlo.

4.4.6 Documentación de entrega de pellets a granel - entrega de cargas completas

Cada *entrega de cargas completas* de pellets a granel debe estar documentada con un registro de entregas que contenga los siguientes elementos:

- *Sello de certificación o ID ENplus*
- Clase de calidad ENplus
- Masa de los pellets entregados en kg o toneladas métricas
- Diámetro de los pellets
- Fecha de carga
- Número de matrícula del vehículo de reparto
- Carga anterior si no era de pellets de madera certificados

Entrega a otras *empresas certificadas*: Se recomienda incluir información sobre la cantidad de finos si ésta supera el 1%.

4.4.7 Documentación de entrega de pellets a granel - entrega de cargas parciales a usuarios finales

Cada *entrega de cargas parciales* de pellets a granel debe estar documentada con un registro de entregas que contenga los siguientes elementos:

- *Sello de certificación o ID ENplus*
- Clase de calidad ENplus
- Masa de los pellets entregados en kg o toneladas métricas
- Diámetro de los pellets
- Fecha de entrega
- Número de matrícula del vehículo de reparto
- Estado del almacén con defectos evidentes, p. ej., ausencia de alfombrillas de impacto, ángulos desfavorables en las tuberías y falta de ventilación. Si el conductor no puede comprobar el estado del almacén, debe consignarlo en el registro de entrega.
- Cantidad de pellets residuales. Si el conductor no puede comprobar la cantidad de pellets residuales, debe consignarlo en el registro de entrega.
- Condiciones de entrega, p. ej., longitud de la tubería, presión de soplado, tiempo de soplado.
- Estado de la caldera (encendida/apagada).
- Irregularidades durante la entrega.
- La frase "Los almacenes deben estar ventilados".
- La frase "Almacenar en un lugar seco".
- La frase "Usar sólo en sistemas de combustión apropiados y aprobados, de acuerdo con las instrucciones del fabricante y las normas nacionales."
- Carga anterior si no era de pellets de madera certificados

El cliente (o su representante) debe firmar la documentación de entrega como confirmación. El registro de entregas puede incorporarse al albarán de entrega. El *comercializador certificado* proporcionará al cliente una copia del registro de entrega.

4.4.8 Obligaciones de notificación

Los *comercializadores certificados* deberán comunicar los cambios importantes e incidentes al *organismo de certificación competente* y a la *dirección competente* (AVEBIOM).

Se informará de los siguientes cambios e incidentes al *organismo de certificación competente* (AENOR) y a la *dirección competente* (AVEBIOM):

- Fichas de datos actualizadas anualmente para almacenes y vehículos para *entregas de cargas parciales* a usuarios finales.
- Cuando se utilizan vehículos para *entregas de cargas parciales*, debe facilitarse por adelantado una ficha de datos exclusiva. Esta norma también se aplica a los proveedores de servicios que trabajan solo para una *empresa certificada*.
- Nuevas líneas de ensacado. Un *inspector registrado* inspeccionará estas líneas antes de ponerse en funcionamiento.
- Actualización de datos de proveedores que ofrecen servicios de ensacado y *entregas de cargas parciales* para usuarios finales y que trabajan exclusivamente para la *empresa certificada*. Las empresas de ensacado deben inspeccionarse in situ antes de empezar a trabajar para la *empresa certificada*.
- Información actualizada anualmente sobre los *proveedores de servicios certificados* que ofrecen servicios de ensacado y/o *entregas de cargas parciales* y que no trabajan exclusivamente para la *empresa certificada*.
- Cambios importantes en el control de calidad, p. ej., nuevos métodos de ensayo.
- Nombramiento de un nuevo director de calidad.

Se informará de los siguientes cambios y situaciones a la *dirección competente* (AVEBIOM):

- Cifras anuales de negocio.
- Cambios en la propiedad y estatus jurídico de una empresa.
- Incorporación o desvinculación de *empresas filiales*.
- Cambios e introducción de nuevos diseños de sacos.
- Lista de contratos de sublicencia.

La *dirección competente* (AVEBIOM) puede pedir información adicional:

- Para publicaciones sobre el esquema.
- En el caso de problemas de calidad, tanto si afectan a la *empresa certificada* como a otras partes del sector de pellets.
- En caso de reclamaciones.

5 CERTIFICACIÓN DE PROVEEDORES DE SERVICIOS

5.1 Ámbito y límites para la certificación de proveedores de servicios

El hecho de que un proveedor de servicios esté registrado en todos los sitios web ENplus relevantes (sitio web internacional de ENplus [www.enplus-pellets.eu] y sitio web nacional de ENplus [www.pelletenplus.es]) confirma que los procesos operativos, servicios y el sistema de gestión de la calidad de la *empresa* son conformes a las especificaciones del esquema de certificación y que la empresa ha firmado un contrato de licencia con la *dirección competente* (AVEBIOM). Un *proveedor de servicios certificado* puede ofrecer servicios relacionados con el transporte, almacenamiento, entrega y ensacado de pellets a granel. Las instalaciones, equipamientos técnicos, procesos operativos, control de calidad, cualificación del personal, gestión de reclamaciones y documentación los comprueba mediante inspecciones in situ y remotas un *inspector registrado* asignado por un *organismo de certificación* registrado.

Los proveedores de servicios que ofrezcan los servicios siguientes a más de una empresa del esquema ENplus deben estar certificados:

- Ensacado de pellets.
- *Entrega de cargas parciales* a usuarios finales.

Las empresas que ofrecen los servicios mencionados más arriba a una *empresa certificada* exclusivamente estarán controlados con la certificación de la empresa contratante.

Las empresas que ofrecen los siguientes servicios pueden solicitar la certificación de forma voluntaria:

- Transporte de pellets a granel *para empresas certificadas*.
- *Entrega de cargas parciales* de pellets a granel para usuarios finales si trabaja actualmente para una *empresa certificada* solamente.
- *Entrega de cargas completas* de pellets a granel para usuarios finales.
- Ensacado (empresas que trabajan para una *empresa certificada* solamente).
- Almacenamiento de pellets.

Los *productores certificados* y comercializadores certificados no necesitan una certificación adicional como proveedor de servicios si ofrecen servicios a otras empresas, pero pueden solicitarla de forma voluntaria si quieren figurar como *proveedores de servicios certificados* en los sitios web ENplus relevantes.

Los productores de pellets se certifican por el procedimiento habitual, no es posible certificarse como proveedor de servicios para la producción de pellets.

Los proveedores de servicios no certificados deben ser declarados por el empresario certificado ante la *dirección competente* (AVEBIOM) así como al correspondiente *organismo de inspección* (donde la empresa contratante es un *productor certificado*) o ante el *organismo de certificación competente* (AENOR en el caso de España) (donde la empresa contratante es un *comercializador certificado*). Las instalaciones y la documentación de empresas de servicios no certificadas se controlarán como parte del control externo de la *empresa certificada*. En la *Figura 5* pueden verse las necesidades de certificación de las distintas empresas.

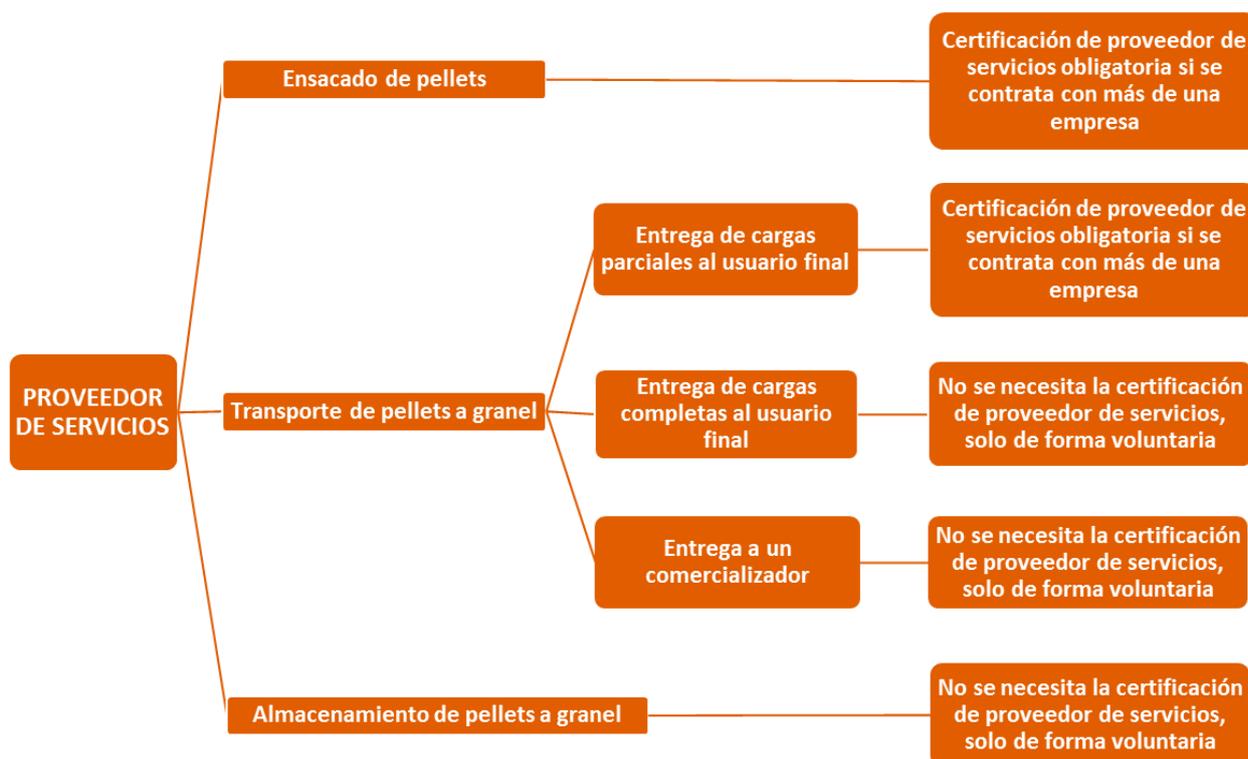


Figura 5: Diferentes requisitos de certificación dependiendo de las actividades de los proveedores de servicios.

La empresa certificada que emplea al *proveedor de servicios* es responsable de la calidad de los pellets.

5.2 Solicitud de proveedores de servicios

Los proveedores de servicios solicitarán la certificación en el país donde se ubica su empresa. Si el solicitante tiene *empresas filiales* en distintos países o tiene dudas sobre qué dirección de ENplus es responsable de su solicitud, debe consultar a la *dirección internacional*.

El procedimiento de solicitud es el siguiente:

1. El primer paso de una solicitud es una adecuada información. Los solicitantes deben visitar el sitio web internacional de ENplus (www.enplus-pellets.eu) y comprobar si el país donde se encuentra la sede del proveedor de servicios tiene una *dirección nacional*.

Si el país donde se encuentra la sede no tiene una *dirección nacional*, el solicitante debe descargarse y leer las secciones correspondientes de este *Manual* y el “Formulario de solicitud para proveedores de servicios” del sitio web internacional de ENplus.

Si el país de origen de la empresa tiene una *dirección nacional*, el solicitante debe seguir el enlace al sitio web ENplus para su país y descargarse las versiones nacionales de los documentos de solicitud y la lista de tarifas.

2. El proveedor de servicios debe elegir y contratar un *organismo de certificación* registrado para la inspección y certificación ⁶ (la duración del contrato debe corresponderse con el periodo de certificación). En el caso de que la solicitud se presente a una *dirección nacional*, el *organismo de certificación* debe ser el *organismo de certificación nacional*⁷.

Si el proveedor de servicios dispone de una línea de ensacado, también puede elegir un *organismo de ensayo* registrado para el análisis de los pellets, o puede incluir servicios de laboratorio en el contrato de inspección.

3. El proveedor de servicios envía su solicitud por correo electrónico, junto con una lista de *empresas filiales* (incluyendo las fichas técnicas de los camiones para las *entregas de cargas parciales* y de los almacenes en caso necesario); y por correo postal envía dos copias en papel sellado a la *dirección competente* (AVEBIOM).
4. Un *inspector registrado* asignado por el *organismo de inspección* hará una inspección inicial (incluidos todos los almacenes gestionados por la empresa así como los almacenes gestionados por proveedores de servicios contratados y utilizados por la empresa solicitante). El *organismo de certificación* puede contratar un *organismo de inspección* registrado para realizar la inspección. El empleado del *organismo de certificación* responsable de la evaluación de conformidad recibirá un ejemplar del *informe de inspección*. Esta persona evaluará el *informe de inspección*. Si el solicitante cumple las disposiciones de ENplus, el *informe de conformidad* se envía a la empresa solicitante así como a la *dirección competente* (AVEBIOM). Esto debe hacerse en un plazo de dos meses a partir de la fecha de inspección. Cuando la empresa solicitante necesite más tiempo para presentar información pendiente, este plazo se podrá ampliar.
5. AVEBIOM, la *dirección competente* factura a la empresa la tarifa por figurar en el registro. Una vez que el solicitante ha pagado la tarifa, AVEBIOM (*dirección competente*) le envía el *sello de certificación* que incluye el *número de registro de proveedor de servicios*; y el *organismo de certificación competente* le envía el certificado. El proveedor de servicios y AVEBIOM, la *dirección competente*, firman un contrato; en algunos países el contrato puede formar parte del formulario de solicitud. El nombre de la empresa se publica a continuación en todos los sitios web de ENplus relevantes.

Si la empresa envasa sacos de pellets, la empresa certificada que la emplea es responsable de la aprobación del diseño del saco por parte de la *dirección competente* (AVEBIOM).

El solicitante puede retirar su solicitud en cualquier fase del procedimiento. La *dirección competente* (AVEBIOM) rechazará la solicitud si no recibe una evaluación de conformidad positiva en un plazo de 2 meses tras la inspección inicial y puede rechazar la solicitud si el solicitante no paga las tarifas de licencia un mes después de la fecha de factura.

⁶Por razones históricas, en Alemania ENplus está organizada como certificación en grupo. El *licenciatario nacional* coordina el proceso de solicitud.

⁷Por razones históricas en Austria hay dos *organismos de certificación nacionales*.

5.3 Control externo de proveedores de servicios

Al comienzo de cada periodo de certificación (3 años), se realizará una inspección in situ que incluirá la inspección de todos los almacenes para entregas a usuarios finales así como la del dispositivo para la separación de finos para cargar los camiones de reparto al usuario final. Las inspecciones para la renovación de las certificaciones deben hacerse antes de que venza el certificado, pero nunca antes de 6 meses de la fecha de vencimiento. En los años entre dos inspecciones in situ se realizarán inspecciones remotas. Como el ensacado se considera un gran riesgo físico para la calidad del producto, los proveedores de servicios que tengan una línea de ensacado deben someterse a una inspección anual in situ. Las inspecciones debe realizarlas un *inspector registrado* comisionado por el *organismo de certificación competente* (AENOR en el caso de España). El *organismo de certificación* puede contratar un *organismo de inspección* registrado para realizar la inspección. El *organismo de inspección* debe proponer una fecha de inspección adecuada que se comunicará a la empresa con dos semanas de antelación como mínimo.

La *Tabla 7* ofrece un resumen sobre la frecuencia y tipo de inspecciones de proveedores de servicios. Cuando un proveedor de servicios encaje en más de una categoría, se aplicarán las condiciones más restrictivas. Los proveedores de servicios que ofrezcan transporte a *empresas certificadas* (no a usuarios finales) y/o servicios de almacenamiento solo tendrán que someterse a una inspección cuando se certifican de forma voluntaria.

Tabla 7: resumen sobre la frecuencia y tipo de inspecciones de proveedores de servicios con distintas actividades.

Actividad de la empresa	Tipo(s) y frecuencia de la inspección
Ensacado de pellets.	Inspección anual in situ
Transporte de pellets a granel para una <i>empresa certificada</i> .	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección in situ durante el proceso de certificación y recertificación (cada 3 años). • Inspecciones remotas los años 2 y 3 de cada periodo de certificación.
Entrega de pellets a granel para un usuario final.	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección in situ durante el proceso de certificación y recertificación (cada 3 años). • Inspecciones remotas los años 2 y 3 de cada periodo de certificación.
Almacenamiento de pellets a granel.	<ul style="list-style-type: none"> • Inspección in situ durante el proceso de certificación y recertificación (cada 3 años). • Inspecciones remotas los años 2 y 3 de cada periodo de certificación.

El *organismo de certificación* (AENOR) puede contratar un *organismo de inspección* registrado para realizar la inspección. El *organismo de inspección* debe proponer una fecha de inspección adecuada que se comunicará a la empresa con dos semanas de antelación como mínimo. La *empresa certificada* facilitará al inspector el acceso a todos los centros y zonas de actividad relacionadas con los pellets así como a toda la documentación y el personal correspondientes.

El inspector registrado:

- Examinará las instalaciones y equipos en funcionamiento, p. ej., almacenes, vehículos, dispositivos para separación de finos, líneas de ensacado y equipos de ensayo, incluyendo una selección aleatoria de almacenes remotos
(Número de almacenes controlados: \sqrt{n} ; $n =$ número total de lugares de almacenaje).
- Comprobará la gestión de la calidad, incluidos los procedimientos operativos, la documentación, la política de calidad y la cualificación del personal.
- Comprobará la gestión de reclamaciones y la documentación de entregas.
- Comprobará el control de calidad y el autocontrol.
- Comprobará los registros de formación de los directores de calidad y de los conductores de los camiones para *entregas de cargas parciales* (en su caso).
- Comprobará la documentación de las fichas técnicas actualizadas de los vehículos de transporte para *entregas de cargas parciales* y de los almacenes de los clientes finales si son relevantes para la empresa.
- Comprobará el cumplimiento de la obligación de informar a la *dirección competente* (AVEBIOM).
- Tomará un saco de pellets como muestra cuando la empresa disponga de una línea de ensacado. Se analizará el contenido de humedad, la durabilidad mecánica y la proporción de finos en la muestra.

Las líneas de ensacado que entran en funcionamiento tras la inspección inicial deben ser inspeccionadas por un *inspector registrado* antes de empezar a funcionar y posteriormente una vez al año.

Los *proveedores de servicios certificados* sin líneas de ensacado se someterán a una inspección remota en los años que no les corresponda una inspección física. Estas inspecciones remotas debe realizarlas un *inspector registrado*. La *empresa certificada* tendrá que proporcionar la documentación relativa a las instalaciones y el equipamiento técnico (en forma de fichas técnicas actualizadas), cursos de formación internos, control interno de calidad y reclamaciones. Antes de la inspección remota, el inspector pedirá a la empresa certificada que le facilite información sobre las transacciones comerciales (recepción de mercancías así como de mercancías salientes) de determinados días del año anterior. El inspector comprobará los documentos y puede pedir a la *empresa certificada* que le envíe información más detallada.

Se pueden realizar inspecciones extraordinarias a petición de la *dirección competente* (AVEBIOM), p. ej., si se recibe un número importante de quejas. En el caso de confirmarse una no conformidad de tipo A, la *empresa certificada* deberá pagar la inspección extraordinaria y los correspondientes análisis de pellets. La *empresa certificada* puede presentar una objeción contra la decisión del inspector (véase la *sección 2.8*). Si se demuestra que la inspección extraordinaria no estaba justificada, la *dirección competente* (AVEBIOM) pagará los servicios del inspector.

El inspector evaluará y clasificará los resultados que no estén conformes a lo dispuesto en el *Manual* y en las modificaciones del mismo. Clasificación de no conformidades según los riesgos para la calidad:

No conformidades de tipo A: se refieren al incumplimiento de las propiedades del combustible y a un número insuficiente de pruebas de autocontrol. La empresa solicitante/certificada debe averiguar por qué se ha producido una no conformidad del tipo A y corregirla. El inspector decidirá si es necesaria una nueva inspección o si se puede demostrar de otra manera que la no conformidad ha sido corregida (p. ej., mediante una prueba fotográfica o en vídeo). El *informe de inspección* se envía al *organismo de certificación* responsable del informe de conformidad (AENOR en el caso de España) después de que la empresa facilite una prueba satisfactoria de haber corregido el problema o después de que venciera el plazo para proporcionar dicha prueba.

No conformidades de tipo B: representan el riesgo de que el producto no cumpla las especificaciones de forma coherente (y de no corregirse podrían llevar a no conformidades de tipo A) o de que el origen de los problemas de calidad no puedan detectarse. Las no conformidades de tipo B se reflejan en el *informe de inspección* que se envía al *organismo de certificación* responsable del informe de conformidad (AENOR en el caso de España). La empresa solicitante/certificada debe corregir las no conformidades del tipo B. El *organismo de certificación* decidirá el plazo para corregirla, y la empresa solicitante/certificada enviará al *organismo de certificación* la prueba de haberla corregido. Las no conformidades de tipo B deben corregirse antes de la emisión del *informe de conformidad*.

No conformidades de tipo C: son pequeñas desviaciones que no plantean ningún riesgo de que el producto no cumpla las especificaciones. Las no conformidades de tipo C deben figurar en el *informe de conformidad* y deben corregirse como muy tarde antes de la siguiente inspección. La *dirección competente* (AVEBIOM) es responsable del seguimiento y de establecer los plazos relativos al uso del *sello de certificación*, los documentos de entregas, el diseño de los sacos o de la obligación de informar.

En el caso de que la corrección de una no conformidad de tipo A o B no se demuestre dentro del plazo, el *organismo de certificación competente* (AENOR en el caso de España) suspenderá el certificado y establecerá un nuevo plazo para la corrección. Si la empresa solicitante/certificada no puede corregir una no conformidad de tipo A o B dentro del nuevo plazo, su certificado será revocado.

El *informe de inspección*, el informe del laboratorio (en su caso) se presentarán, en un plazo de un mes tras la inspección, al cliente y al *organismo de certificación competente* (AENOR). Si la empresa solicitante/certificada necesita más tiempo para presentar la información pendiente, el plazo podría ampliarse después de consultarlo con el *organismo de certificación competente* (AENOR).

El *organismo de certificación competente* (AENOR) entregará el *informe de conformidad* en un plazo de dos meses tras la fecha de inspección a la *dirección competente* (AVEBIOM). Cuando la empresa solicitante necesite más tiempo para presentar información pendiente, este plazo se podrá ampliar.

El *informe de conformidad* contiene información sobre las no conformidades: observaciones (las no conformidades de tipo A y B deben corregirse antes de la emisión del *informe de conformidad*).

5.4 Requisitos de proveedores de servicios

Los siguientes requisitos se aplican a las *empresas certificadas* así como a las empresas que solicitan la certificación. Los requisitos relativos a los *pellets ensacados* y a los *sacos grandes* se definen en sus secciones respectivas (2.5 y 2.6).

5.4.1 Gestión de la calidad

La gestión de la calidad debe incluir instrucciones de funcionamiento, registro de formación (interna y externa) y procedimientos para la tramitación de quejas y reclamaciones.

Director de calidad: la dirección de la *empresa certificada* debe designar a un director de calidad con conocimientos sobre el efecto de los distintos procesos operativos sobre la calidad de los pellets manipulados. El director de calidad tendrá la misión de implementar medidas para cumplir los requisitos de control de calidad y de la documentación para la gestión de la calidad interna. Además será la persona de contacto con el *organismo de certificación* y la *dirección competente* (AVEBIOM). Esta última informará al director de calidad sobre las mejoras y cambios en el esquema de certificación. El director de calidad debe participar en cursos de formación externos sobre la calidad de los pellets en el año de la certificación y, a partir de entonces, al menos una vez en cada periodo de certificación. La formación deberá aprobarla la *dirección competente* (AVEBIOM).

El director de calidad debe garantizar la metódica documentación y evaluación de los procesos operativos que afectan a la calidad de los pellets de madera. La documentación debe estar actualizada y debe presentarse con regularidad a la dirección. El director de calidad es la persona de contacto de sus compañeros en caso de problemas de funcionamiento. Los defectos encontrados deben comunicarse inmediatamente a los empleados responsables y deben solucionarse.

El director de calidad puede delegar las tareas personales de supervisión y documentación en otros empleados. En ese caso, debe dar instrucciones sobre sus obligaciones a los empleados responsables y supervisar que estas obligaciones se realicen correctamente. Las grandes empresas con filiales en distintos países necesitan al menos un director de calidad en cada país.

El director de calidad de una *empresa certificada* debe realizar un programa de formación en calidad anual para todos los empleados. La formación debe documentarse (fecha, participantes, contenido).

Los conductores de camiones de *entregas de cargas parciales* que tengan contacto con los usuarios finales deberán participar en un curso de formación sobre cómo realizar la entrega y el almacenamiento de pellets sin problemas. La formación se hará el primer año de certificación y una vez durante cada periodo de certificación. Las *empresas certificadas*

pueden organizar talleres de formación internos. El contenido de la formación deberá aprobarla un *inspector registrado*.

5.4.2 Instalaciones y equipos operativos

La *empresa certificada* debe contar con el equipamiento técnico y las instalaciones adecuados para la manipulación de pellets de madera de alta calidad. Las instalaciones deben cumplir las siguientes especificaciones (si son relevantes para la empresa respectiva):

- Las zonas de descarga, carga, manipulación y almacenamiento deben estar protegida contra la contaminación por sustancias como tierra, piedras y granos.
- Los almacenes para distintas clases de calidad u otras biomásas deben estar separados espacialmente. Deben implementarse los procedimientos necesarios para evitar la contaminación o la mezcla de productos.
- Las zonas de carga de pellets deben estar protegidas de la lluvia y la nieve, incluso cuando hay viento fuerte.
- Si los vehículos cisterna están equipados con algún tipo de recubrimiento, hay que asegurarse de que la dosis máxima de agentes de recubrimiento se limite a una proporción del 0,2% en peso de los pellets.
- Cuando se entregan pellets a granel a usuarios finales, no se permite el trasvase de los pellets de un camión o remolque a otro sin separar los finos.

Normativa Nacional

- Si los pellets de madera del almacén se entregan a los usuarios finales, la instalación de almacenamiento debe estar equipada con un dispositivo que separe la fracción de finos antes de cargarlos en el vehículo de transporte. El dispositivo debe estar construido de forma que reduzca la proporción de finos del 10% en masa a menos del 1% en masa para operaciones diarias. Los pellets no deben almacenarse después de la separación de finos. Si hay una tolva, debe descargarse completamente al menos una vez de cada 10 que se haya utilizado el volumen de la tolva. En el caso de que la capacidad de la tolva supere las 20 toneladas métricas, debe descargarse completamente cada 200 toneladas.
- Los camiones cisterna para entregas de cargas parciales a usuarios finales estarán equipados con un sistema de alimentación poco abrasivo: la tubería de entrega podrá desviar la corriente eléctrica (puesta a tierra del vehículo) y tendrá un revestimiento para reducir la fricción. La conexión entre tuberías no tendrá bordes afilados en sentido contrario al flujo de pellets. Cuando se utiliza otro tipo de vehículos para entregas a usuarios finales, solo se pueden usar equipos que garanticen un extremo cuidado con la mínima generación de finos.
- En el caso de utilizarse vehículos equipados con un alimentador giratorio para entregas a usuarios finales, debido al riesgo de generar una mayor cantidad de finos, se deberán someter a controles cada cierto tiempo para verificar su correcto funcionamiento.
- Los vehículos para *entregas de cargas parciales* a usuarios finales deben estar equipados con un sistema de pesaje calibrado.

- Hay que asegurarse de que el aire de suministro pueda salir del almacén. Los camiones cisterna para *entregas de cargas parciales* a usuarios finales deberán tener un dispositivo para extraer el aire de entrega del almacén durante la entrega, en caso necesario. El *organismo de certificación competente* (AENOR) puede aceptar otras soluciones que impidan que entre polvo en el edificio del cliente. La *dirección competente* (AVEBIOM) debe ser informada sobre las otras soluciones aceptadas.

5.4.3 Procesos operativos principales

Deben implementarse los siguientes procesos (si son relevantes para la empresa) y su realización debe documentarse.

Tabla 8: Procesos principales para la manipulación de pellets y requisitos de documentación asociada.

Área	Procesos	Requisitos de documentación
Mercancías entrantes	<ul style="list-style-type: none"> • Aceptación de las mercancías • Comprobación de los documentos de entrega 	<ul style="list-style-type: none"> • Albaranes de entrega. • Justificantes de pesaje.
Instalaciones y equipos	<ul style="list-style-type: none"> • Mantenimiento periódico • Comprobación de limpieza 	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de mantenimiento y limpieza incl. declaración de implementación
Ensacado (en su caso)	<ul style="list-style-type: none"> • Calibración, verificación o validación del sistema de pesaje de la línea de ensacado 	<ul style="list-style-type: none"> • Documentación de validación
Mercancías salientes (incl. carga en el centro de producción)	<ul style="list-style-type: none"> • Comprobación de mercancías salientes: temperatura de los pellets (debe ser ≤ 40 °C, finos $\leq 1\%$), Libertad de elección de la metodología. • Muestreo de referencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Albaranes de entrega, incluyendo carga anterior en el caso de vehículos que se utilizan para otras mercancías distintas de los pellets certificados.
Control de calidad	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol incluida la evaluación de resultados. • Mantenimiento, limpieza, calibración, verificación o validación de los dispositivos de ensayo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Procedimientos de ensayo. • Resultados de los ensayos. Evaluación de los resultados de los ensayos. • Informes de las inspecciones visuales. Procedimientos de acreditación. • Defectos y medidas correctivas. • Gestión de pellets de madera no conformes.

5.4.4 Auto-inspecciones

Los *proveedores de servicios certificados* deben implementar un sistema de autocontrol de la calidad de los pellets en almacenes y líneas de ensacado. Los métodos de ensayo pueden ser diferentes de los métodos indicados en ISO 17225-2. Todos los métodos de ensayo deben comprobarse y aprobarse durante la inspección in situ. Los ensayos se harán de acuerdo con el plan de inspección habitual. Su ejecución y resultados se documentarán.

El requisito mínimo para almacenes es una inspección semanal que incluya:

- Inspección visual de los pellets de madera almacenados.
- Inspección del dispositivo de separación de finos.
- Muestreo de pellets de una carga y determinación de la cantidad de finos para supervisar el dispositivo de separación de finos.

La frecuencia mínima de autocontrol de las líneas de ensacado es de una vez cada día de funcionamiento. Además de las medidas mencionadas más arriba, los controles incluirán los ensayos recogidos en la *Tabla 9*.

Tabla 9: Requisitos mínimos para los ensayos de autocontrol de las líneas de ensacado

Parámetro	Punto de muestreo	Frecuencia
Durabilidad mecánica Cantidad de finos	Último punto posible tras la separación de finos y antes del ensacado	Al menos una vez al día

Los ensayos deben hacerse de acuerdo con los métodos aprobados por el inspector. Cuando haya dudas razonables sobre la calidad de los pellets, el *organismo de certificación* puede pedir ensayos más frecuentes o adicionales.

En la *sección 2.7* puede consultar la información sobre los requisitos para las muestras de referencia.

5.4.5 Documentación de entrega de pellets a granel - entrega de cargas completas

Cada entrega de pellets a granel debe estar documentada con un registro de entregas que contenga los siguientes elementos:

- *Sello de certificación* o *ID ENplus* de la *empresa certificada* que emplea al *proveedor de servicios certificado*.
- Clase de calidad ENplus
- Masa de los pellets entregados en kg o toneladas **métricas**
- Diámetro de los pellets
- Fecha de carga
- Número de matrícula del vehículo de reparto
- Carga anterior si no era de pellets de madera certificados

Entrega a otras *empresas certificadas*: Se recomienda incluir información sobre la cantidad de finos si ésta supera el 1%.

5.4.6 Documentación de entrega de pellets a granel - entrega de cargas parciales a usuarios finales

Cada *entrega de cargas parciales* de pellets a granel debe estar documentada con un registro de entregas que contenga los siguientes elementos:

- *Sello de certificación* o *ID ENplus* de la *empresa certificada* que emplea al *proveedor de servicios certificado*.
- Clase de calidad ENplus
- Masa de los pellets entregados en kg o toneladas **métricas**
- Diámetro de los pellets
- Fecha de entrega
- Número de matrícula del vehículo de reparto
- Estado del almacén con defectos evidentes, p. ej., ausencia de alfombrillas de impacto, ángulos desfavorables en las tuberías y falta de ventilación (solo para *entregas de cargas parciales*). Si el conductor no puede comprobar el estado del almacén, debe consignarlo en el registro de entrega. Cantidad de pellets residuales (solo para *entregas de cargas parciales*). Si el conductor no puede comprobar la cantidad de pellets residuales, debe consignarlo en el registro de entrega.
- Condiciones de entrega, p. ej., longitud de la tubería, presión de soplado, tiempo de soplado.
- Estado de la caldera (encendida/apagada).
- Irregularidades durante la entrega.
- La frase "Los almacenes deben estar ventilados".
- La frase "Almacenar en un lugar seco".
- La frase "Usar sólo en sistemas de combustión apropiados y aprobados, de acuerdo con las instrucciones del fabricante y las normas nacionales."
- Carga anterior si no era de pellets de madera certificados

El cliente (o su representante) debe firmar la documentación de entrega como confirmación. El registro de entregas puede incorporarse al albarán de entrega. El *comercializador certificado* proporcionará al cliente una copia del registro de entrega.

5.4.7 Obligaciones de notificación

Los *proveedores de servicios certificados* deberán comunicar los cambios importantes e incidencias al *organismo de certificación competente* y a la *dirección competente* (AVEBIOM).

Se informará de los siguientes cambios e incidentes al *organismo de certificación competente* (AENOR en el caso de España) y a la *dirección competente* (AVEBIOM) (si son relevantes para los servicios proporcionados por la empresa):

- Fichas de datos actualizadas anualmente para almacenes y vehículos para *entregas de cargas parciales* a usuarios finales.

- Cuando se utilizan vehículos para *entregas de cargas parciales*, debe facilitarse por adelantado una ficha de datos exclusiva.
- Nuevas líneas de ensacado. Un *inspector registrado* inspeccionará estas líneas antes de ponerse en funcionamiento.
- Cambios importantes en el control de calidad, p. ej., nuevos métodos de ensayo.
- Nombramiento de un nuevo director de calidad.

Se informará de los siguientes cambios y situaciones a AVEBIOM (*dirección competente*) (si son relevantes para los servicios proporcionados por la empresa):

- Cambios en la propiedad y estatus jurídico de una empresa.
- Incorporación o desvinculación de *empresas filiales*.

La *dirección competente* (AVEBIOM) puede pedir información adicional:

- Para publicaciones sobre el esquema.
- En el caso de problemas de calidad, tanto si afectan a la *empresa certificada* como a otras partes del sector de pellets.

6 DOCUMENTOS APLICABLES

Los siguientes documentos mencionados en el *Manual* son válidos en las versiones actuales publicadas en el sitio web internacional de ENplus [www.enplus-pellets.eu] y en los respectivos sitios web nacionales de ENplus [www.pelletenplus.es].

- *Directrices para el almacenamiento*
- Directrices de auto-inspecciones
- Calculadora de emisiones de gases de efecto invernadero
- Formularios de solicitud para productores
- Formularios de solicitud para comercializadores
- Formularios de solicitud para proveedores de servicios
- Fichas técnicas para vehículos de transporte (entrega al usuario final), almacenes y líneas de ensacado
- Plantilla de un *contrato de sublicencia*
- Plantilla de un registro de entrega

7 ANEXO

7.1 Marcas identificativas: combinaciones y códigos de color

7.1.1 Combinaciones de colores

El sello de certificación, el sello de calidad y el sello de servicio se utilizarán tal como los proporciona AVEBIOM (*dirección competente*). Las combinaciones de colores posibles se muestran en la *Tabla 10*.

Tabla 10: Combinaciones de colores posibles para marcas identificativas.

Versión	Sello de certificación	Sello de calidad	Sello de servicio
<p>Versión A: Combinación de colores oficial</p> <p>Consulte los códigos de colores en la <i>Tabla 11</i></p>	 <p>BE 023</p>		 <p>BE 912 SP</p>
<p>Versión B: Monocromo blanco y negro</p> <p>Elementos negros sobre fondo blanco.</p>	 <p>BE 023</p>		 <p>BE 912 SP</p>
<p>Versión C: Monocromo de color</p> <p>Elementos monocromos de un color sobre un fondo monocromo de un color. El logotipo debe ser claramente reconocible.</p>	 <p>Ejemplo, solo para sacos de pellets</p>	 <p>Ejemplo, solo para sacos de pellets</p>	<p>No permitido</p>

7.1.2 Códigos de colores

La *Tabla 11* muestra los códigos de colores para los colores de los distintos elementos gráficos.

Tabla 11: Códigos de colores para los colores de las marcas identificativas.

	naranja	gris	negro
RGB	R=225, G=93, B=0	R=134, G=129, B=117	R=24, G=23, B=21
CMYK	C=0, M=65, Y=100, K=0	C=0, M=5, Y=20, K=60	C=0, M=0, Y=0, K=100
Pantone	1505	424	Negro
HKS	HKS 7	HKS 96	HKS 88