



Sustainable
Eel Group

El estándar SEG

Guía de declaraciones y etiquetado

El estándar SEG

Guía de declaraciones y etiquetado

Versiones publicadas

Versión No.	Fecha	Descripción de la enmienda
1.0	4/7/18	Inicial
1.1	21/1/20	Enmienda para el cumplimiento inmediato de la Guía de Buenas Prácticas de ISEAL sobre la Credibilidad de las Afirmaciones.
2.0	1/12/2022	Modificaciones tras la experiencia desde 2020 y en preparación para la revisión estándar de 2023.
2.1	20/8/2023	Revisión durante el proyecto conforme al código ISEAL, e incluyendo el logotipo SEG Certified propuesto.
2.2	5/12/2023	Correcciones menores
2.3	1/11/24	Cambio de domicilio registrado
3.0	12/6/26	Revisión sustancial para complementar la norma SEG revisada (V8) y alinearse con la Directiva para el Empoderamiento de los Consumidores en la Transición Verde. Para consulta

Este documento es propiedad de Sustainable Eel Group. Entra en vigor a partir de la fecha indicada anteriormente.

Para obtener más información, consulte:

www.sustainableeelgroup.org

O contáctenos en:

standard@sustainableeelgroup.org

Domicilio registrado:

Grupo de Anguilas Sostenibles VZW
Rond Point Schuman 6, Apartado 5
1040 BRUSELAS
Bélgica

Índice

1.	<u>Propósito y alcance</u>	4
2.	<u>Aplicabilidad y responsabilidad</u>	4
3.	<u>Principios generales</u>	4
4.	<u>Reclamaciones admitidas</u>	5
5.	<u>Fundamentación de las reivindicaciones</u>	7
6.	<u>Información de respaldo para las reivindicaciones</u>	8
7.	<u>Proceso de reclamaciones</u>	<u>de aprobación de</u> 8
8.	<u>Trazabilidad y cadena de custodia</u>	9
9.	<u>Reclamaciones parciales y basadas en porcentajes</u>	9
10.	<u>Uso de logotipos y marcas comerciales</u>	10
11.	<u>Seguimiento</u>	<u>y cumplimiento</u> 10
12.	<u>Información pública sobre reclamaciones</u>	11
13.	<u>Usuarios aprobados</u>	11
14.	<u>MEL y revisión</u>	11

1. Propósito y alcance

1.1 Este documento describe las políticas, los procedimientos y los requisitos para las declaraciones y el etiquetado según el estándar de sostenibilidad del Sustainable Eel Group (SEG) y el esquema de certificación asociado.

Se trata de una propuesta preliminar, que se someterá a consulta con la de revisión del estándar SEG, a la versión 8.0.

Los objetivos de esta guía son garantizar que:

- a) Las empresas y los particulares hacen las afirmaciones correctas asociadas a su Certificación SEG,
- b) Las empresas y los particulares promueven con precisión los aspectos de sostenibilidad de sus productos, prácticas o servicios en relación con el comercio de anguila con certificación SEG al desarrollar envases y materiales de marketing,
- c) El valor y la integridad de los logotipos, marcas registradas y la marca de SEG están protegidos,
- d) Las afirmaciones y el uso del logotipo se ajustan a la [Directiva de Empoderamiento de los Consumidores para la Transición Verde](#).
- e) Quienes deseen utilizar las declaraciones y el etiquetado de SEG recibirán directrices de comunicación y marketing.

1.2 En concreto, este documento:

- a) Aclara y explica qué significa la certificación según el estándar SEG,
- b) Define cómo las empresas pueden utilizar el logotipo **SEG Certified**, complementando el Manual de usuario del logotipo SEG Certified (que se completará y publicará).
- c) Define cómo deben identificarse o etiquetarse la anguila y los productos derivados de la anguila con certificación SEG, y qué afirmaciones pueden hacerse y en qué circunstancias.

2. Aplicabilidad y responsabilidad

2.1 Esta guía debe ser utilizada por SEG y sus clientes certificados: pescadores, comerciantes, piscifactorías de anguila, procesadores, mayoristas y minoristas. También debe ser utilizada por los organismos de evaluación de la conformidad para evaluar el cumplimiento de las declaraciones realizadas por los clientes. Asimismo, puede ser consultada por ONG, consumidores y cualquier persona interesada en la anguila europea.

2.2 Se publicará en nuestra página web: [Sistema estándar SEG](#).

2.3 Quienes lo utilicen y apliquen son responsables de asegurarse de que utilizan la última versión.

3. Principios generales

3.1 Veracidad y exactitud

Las declaraciones permitidas que se incluyen en esta guía han sido revisadas cuidadosamente para garantizar que sean claras, pertinentes y precisas, y que reflejen la Norma SEG y los impactos de sostenibilidad asociados a la anguila europea.

En concreto, son coherentes con:

- a) El alcance del programa, los impactos en la sostenibilidad (sociales, ambientales y económicos) y las estrategias descritas en nuestra [Teoría del Cambio 009](#),
- b) Logro de los niveles de rendimiento establecidos en los componentes y criterios del [Estándar SEG](#),
- c) Cumplimiento del esquema tal como se establece en el [Sistema de Garantía 202](#),
- d) de trazabilidad y cadena de custodia según lo establecido en el [estándar SEG](#),
- e) Datos de desempeño de sostenibilidad recopilados de acuerdo con nuestro [Plan MEL 302](#), pero no los impactos de sostenibilidad de ningún titular de certificado individual,
- f) La Directiva para el [Empoderamiento de los Consumidores en la Transición Verde](#).

3.2 Transparencia

Los orígenes de las reivindicaciones y justificaciones permitidas se describen con mayor detalle en la [Teoría del Cambio \(009\)](#) y [el Plan de Monitoreo, Evaluación y Aprendizaje \(302\) mencionados](#), para garantizar la máxima transparencia sobre los fundamentos de su desarrollo. Estos documentos están sujetos a revisión y mejora.

3.3 Relevancia

Las reivindicaciones permitidas están destinadas a ser relevantes para:

- La diversidad de tipos de operadores que probablemente busquen la certificación,
- Clientes y consumidores de anguila y productos derivados de la anguila,
- Científicos, ONG y organismos de conservación con conocimientos especializados sobre la gestión y conservación de la anguila europea,
- Los gobiernos y sus organismos responsables de la política y la regulación de la gestión y conservación de las anguilas.

3.4 Claridad y comprensibilidad

Las reivindicaciones permitidas pretenden ser claras, fáciles de entender y estar sujetas a la menor ambigüedad e interpretación posible. Las definiciones se proporcionan en el apartado 4.2 cuando corresponda o se considere necesario. Se agradecen los comentarios de las partes interesadas con sugerencias para mejorar.

4. Reclamaciones admitidas

4.1 Qué significa la certificación según la norma SEG

El estándar SEG comprende indicadores para una serie de componentes y criterios relevantes para el alcance de las operaciones de la organización.

Para obtener un certificado SEG Standard, un cliente debe cumplir con el Estándar, de acuerdo con los niveles descritos y de acuerdo con los procesos de evaluación definidos en el [Sistema de Garantía SEG 202](#).

El cumplimiento de los indicadores es evaluado por un auditor independiente y confirmado y certificado por un Organismo de Evaluación de la Conformidad (OEC) aprobado por la SEG.

4.2 Reclamaciones permitidas

Al poseer un certificado estándar SEG válido, una empresa puede realizar una o más de las siguientes declaraciones permitidas en su sitio web, embalaje, facturas, material promocional o publicidad.

Cuando se realicen afirmaciones, estas deberán ir acompañadas de un enlace a la sección "[¿Qué significa estar certificado por SEG?](#)", que proporciona información de apoyo accesible a las partes interesadas para que puedan comprender la afirmación.

La afirmación principal que recomendamos a nuestros clientes es la siguiente:

- Español: ***Anguila europea certificada y de origen responsable***
- Dutch: ***Gecertificeerde Europese paling uit verantwoorde Bron***
- Francés: ***Anguille européenne certifiée et issues de fuentes responsables***
- Alemán: ***Zertifizierter, verantwortungsvoll beschaffter Aal***
- Español: ***Anguila europea certificada y de origen responsable***

Esto se puede utilizar en el producto (embalaje) o fuera del producto (información de marketing, sitio web , facturas).

Las reclamaciones secundarias permitidas son:

Anguila europea con trazabilidad garantizada desde el pescador hasta el producto final. Capturada, manipulada y comercializada por organizaciones certificadas por la SEG, siguiendo las mejores prácticas para apoyar la recuperación de la población de anguila europea.

o:

Cumple con las mejores prácticas para la protección de la anguila europea, desde la pesquería hasta el consumidor, a través de una cadena de suministro trazable.

y:

Hacer un contribución a la protección y recuperación de la anguila europea .

Estos se pueden utilizar en el producto (embalaje) o fuera del producto (información de marketing, sitio web , facturas).

4.3 Definiciones

Responsable	<i>Va más allá de los requisitos legales, cumpliendo con las mejores prácticas para la pesca, el comercio y la manipulación de la anguila europea.</i>
De origen responsable	<i>Anguila europea con trazabilidad garantizada desde el pescador hasta el producto final. Capturada, manipulada y comercializada por organizaciones certificadas por la</i>

SEG , siguiendo las mejores prácticas para apoyar la recuperación de la población de anguila europea.

O:

Cumple con las mejores prácticas para la protección de la anguila europea, desde la pesquería hasta el consumidor, a través de una cadena de suministro trazable.

4.4 Reclamaciones de SEG junto con otras reclamaciones

Los clientes pueden incluir una referencia a la certificación SEG en sus materiales de marketing o informes anuales, junto con otras declaraciones sobre sostenibilidad. En tales casos, deberán asegurarse de que sus materiales no asocien la certificación SEG con otras marcas o logotipos.

En este tipo de material de marketing o informes anuales, solo se pueden utilizar las afirmaciones mencionadas anteriormente.

Logotipo certificado SEG 4.5

Los clientes certificados pueden utilizar este logotipo **SEG Certified** en envases y otros materiales, junto con o en lugar de las Declaraciones Permitidas, sujeto a una **SEG. Acuerdo de usuario sobre declaraciones y etiquetado.**



5. Fundamentación de las afirmaciones

Los requisitos previos para determinar si un cliente puede utilizar las reclamaciones permitidas son:

- 5.1 El cliente ha sido certificado como conforme al Estándar SEG y al desempeño de sostenibilidad asociado, según lo determinado por una auditoría realizada por un CAB independiente, aplicando el Sistema de Aseguramiento SEG.
- 5.2 Acuerdo por escrito con SEG sobre la(s) afirmación(es) que se utilizarán y, cuando corresponda, sobre el uso del logotipo **SEG Certified**.

6. Información que respalda las afirmaciones

- 6.1 En esta guía se incluye información complementaria para informar a los usuarios sobre las afirmaciones asociadas con SEG Certified.
- 6.2 La información resumida dirigida a los consumidores **estará disponible** en la página web de SEG : [Qué significa la certificación SEG](#) . Los consumidores serán redirigidos a esta página mediante el código corto URL ' eel.group ' que aparece en el logotipo **de SEG Certified** . Los usuarios también pueden usar el código QR que se encuentra cerca del logotipo **de SEG Certified en los productos**.

URL: <https://www.sustainableeelgroup.org/what-seg-certified-means/>

URL corta

ee.l.group

Código QR:



7. Proceso de aprobación de reclamaciones

Las solicitudes de reclamación se presentarán y aprobarán de la siguiente manera:

7.1 Procedimientos de solicitud

- a) Contacte con SEG en: standard@sustainableeelgroup.org
- b) Hacer una solicitud para que se utilicen las Reclamaciones que se pretenden utilizar, y si se utilizarán y cómo utilizarlas. Logotipo **certificado por SEG** :
- c) Especifique , utilizando el Manual de usuario del logotipo certificado por SEG (que deberá completarse y publicarse).
 - i. La(s) reclamación(es) que desea realizar
 - ii. ¿En qué producto(s) / embalaje / facturación / materiales de marketing (incluido el sitio web) desea colocarlo?
 - iii. Indique cómo desea que aparezca (envíe ejemplos), incluyendo el logotipo **de SEG Certified** .

7.2 Revisión y verificación

- a) El administrador del sistema SEG revisará la aplicación para comprobar su compatibilidad con los requisitos de esta guía.
- b) verificar la elegibilidad del solicitante consultando con el CAB sobre el estado de su certificación SEG y los criterios de desempeño relevantes registrados en los informes de auditoría.

7.3 Criterios de aprobación

- a) Cuando se considere que cumple con los requisitos, el administrador del sistema SEG desarrollará y emitirá un **SEG. Acuerdo de usuario sobre declaraciones y etiquetado** para el solicitante.
- b) Información complementaria: El Acuerdo incluirá el requisito de proporcionar un enlace o un código QR a la página web de SEG: [Qué significa la certificación SEG](#) [página aún no disponible] que proporciona información de apoyo accesible a las partes interesadas para que puedan comprender la afirmación.
- c) El administrador del sistema SEG registrará la decisión de aprobación, incluidos los detalles enumerados en 7.1.

7.4 Plazos y validez

- a) Estos son los plazos normales y máximos para la solicitud y aprobación. Los plazos pueden extenderse si se requiere tiempo para llegar a un acuerdo entre SEG y el solicitante. Todos los plazos se expresan en días hábiles .

Fase	Escala de tiempo normal	Plazo máximo
Acuse de recibo de la solicitud	3 días	10 días
Revisión y verificación	3 días	10 días
Aprobación	3 días	10 días
Responder al solicitante	3 días	10 días

- b) Las reclamaciones serán válidas mientras la certificación SEG Standard del cliente siga vigente.

8. Trazabilidad y cadena de custodia

- 8.1 La [norma SEG](#) especifica criterios de rendimiento para la trazabilidad y la cadena de custodia, exigiendo que toda la cadena de suministro esté certificada por SEG y que no haya mezcla de anguila certificada y no certificada.
- 8.2 La certificación SEG se otorga únicamente cuando se cumplen dichos criterios, tras una evaluación exhaustiva realizada por el organismo de certificación independiente. Por lo tanto, cualquier cliente certificado por SEG habrá cumplido con estos criterios de rendimiento.
- 8.3 El riesgo de fraude se reduce mediante:
- Evaluación y análisis rigurosos de los registros durante la auditoría,
 - La posibilidad de visitas sin previo aviso (el CAB está obligado a realizar auditorías sin previo aviso al 10% de los clientes por año).
- 8.4 Estos criterios también se proporcionan en la página web de SEG [Cadena de Custodia](#), con un resumen de cómo funciona el modelo de cadena de custodia del estándar SEG y qué controles tiene implementados para gestionar su integridad.

9. Reclamaciones basadas en porcentajes y parciales

- 9.1 En la mayoría de los casos, cuando los operadores comercien con anguila certificada y no certificada, deberán estar claramente separadas y etiquetadas como corresponde.
- 9.2 La única excepción a esto se da en las granjas de anguilas, que pueden tener tanques insuficientes para mantenerlas separadas, así como para clasificar diferentes lotes. En estas circunstancias, la granja de anguilas puede "mezclar" hasta un 33 % de anguilas no certificadas. Sin embargo, en tales casos (a) el operador registrará una no conformidad menor en la auditoría de evaluación y (b) deberá demostrar, mediante un cálculo de balance de masas auditable, que no ha vendido más anguilas certificadas de las que compró.
- 9.3 Por lo tanto, si bien se puede permitir cierta mezcla, las anguilas certificadas vendidas serán (a) 100% trazables a una pesquería certificada o (b) mezcladas hasta un máximo del 33% en granjas de anguilas, pero no se venderán más anguilas certificadas de las que se compraron.

10. Uso de logotipos y marcas comerciales

- 10.1 Los clientes que deseen utilizar el logotipo SEG Certified deben seguir el Manual de usuario del logotipo SEG Certified, que contiene los criterios y especificaciones para la concesión de licencias para el uso del logotipo **SEG Certified, junto con** las afirmaciones permitidas.
- 10.2 El manual de usuario del logotipo certificado por SEG contiene directrices adicionales de comunicación y marketing. El cliente especificará, dentro de ese marco, cómo desea comunicar y promocionar su certificación SEG, para su aprobación por parte de SEG.
- 10.3 Antes de utilizar el logotipo **SEG Certified** o las declaraciones de marketing y comunicación permitidas, los clientes deberán suscribir un acuerdo por escrito con SEG para dicho uso. Este acuerdo formará parte del **Acuerdo de Usuario de Declaraciones y Etiquetado de SEG**.

11. Seguimiento y cumplimiento

SEG aplicará los siguientes procedimientos para supervisar el uso de las reclamaciones y mitigar su uso indebido.

11.1 Monitoreo

- a) SEG desarrollará un sistema para que los clientes informen información relacionada con sus reclamaciones con el fin de : (i) Verificar que el volumen de producto certificado que lleva la etiqueta no exceda la cantidad de materia prima certificada comprada; (ii) Calcular o conciliar las tarifas de licencia y (iii) Garantizar la trazabilidad y la integridad de la cadena de suministro certificada.
- b) Dos meses después y en el aniversario anual de cada Acuerdo de Usuario de Reclamaciones y Etiquetado de SEG con un cliente certificado, SEG llevará a cabo una revisión del sitio web del cliente para supervisar el cumplimiento de las reclamaciones realizadas en el sitio web con respecto al acuerdo y preguntará al cliente si ha habido algún cambio en su negocio que pueda afectar su capacidad para hacer reclamaciones relacionadas con SEG.
- c) SEG investigará cualquier denuncia que reciba en relación con productos potencialmente mal etiquetados o afirmaciones inexactas, incluido el uso indebido por parte de organizaciones que no participan en el programa SEG. Las denuncias pueden enviarse a SEG a la siguiente dirección: standard@sustainableeelgroup.org.
- d) En la reevaluación (normalmente cada dos años), el CAB llevará a cabo una revisión de los registros, facturas y material de marketing como parte de la auditoría planificada, para revisar la documentación en relación con el Acuerdo de usuario de SEG Claims & Labelling del cliente.

11.2 Medidas correctivas

SEG aplicará las siguientes medidas cuando se detecte o se sospeche un uso indebido de las declaraciones o el etiquetado:

- a) Escriba al cliente para identificar el presunto uso indebido y solicítele que explique lo sucedido o que tome medidas correctivas en un plazo de 10 días hábiles. Esto podría consistir, por ejemplo,

en solicitar que se corrija y reimprima el embalaje. Se espera que esto resuelva cualquier problema en el 95 % de los casos.

- b) Si no se toman medidas correctivas en un plazo de 10 días, SEG podrá adoptar las siguientes medidas progresivas:
 - i. Se les notificará por escrito que, de no tomarse medidas correctivas en un plazo de 10 días, su certificado SEG quedará suspendido y podrían emprenderse acciones legales. Esto formará parte del Acuerdo de Usuario sobre Reclamaciones y Etiquetado SEG.
 - ii. Si no se toman medidas correctivas después de esos 10 días, el CAB suspenderá el certificado SEG. Posteriormente, considerará la retirada definitiva de la certificación.
- c) SEG podrá recurrir a los recursos y la experiencia de los organismos de certificación de productos (CAB) para llevar a cabo investigaciones que permitan identificar el alcance del uso indebido de las afirmaciones o el etiquetado.
- d) Siempre que se identifique una declaración o un etiquetado incorrecto, el cliente debe notificar a la cadena de suministro posterior que haya recibido productos o materiales con una marca incorrecta. Esto es especialmente importante cuando las declaraciones o el etiquetado se hayan aplicado a productos no certificados.

11.3 Apelaciones y resolución de controversias

En caso de disputa entre SEG y el cliente sobre reclamaciones y etiquetado, SEG intentará resolverla mediante el diálogo y la negociación.

Si eso no es posible o se han agotado las vías, el cliente puede utilizar el [Procedimiento de Quejas de SEG](#).

12. Información pública sobre reclamaciones

12.1 Esta guía se publica en nuestro sitio web como 205 SEG Standard Claims and Labelling Guide en el [El Sistema Estándar SEG](#) y la información resumida también están disponibles en la página web: [SEG - Standard-Claims-and -Labeling](#).

13. Usuarios aprobados

13.1 SEG mantendrá una lista de todos los usuarios aprobados de las reclamaciones (por ejemplo, licenciatarios/titulares de certificados/clientes).

13.2 SEG publicará una lista de usuarios aprobados, con sujeción a la legislación de protección de datos, en su sitio web, enlazada desde la página web: [SEG-Standard-Claims-and-Labeling](#).

14. Seguimiento, evaluación, aprendizaje y revisión

14.1 Esta es una Guía de Declaraciones y Etiquetado sustancialmente actualizada, revisada para coincidir con el lanzamiento del logotipo **SEG Certified**.

- 14.2 Como nuevo documento del sistema, con una variedad de procedimientos y estándares, se incluirá en nuestra revisión anual del sistema de gestión para identificar si se pueden realizar mejoras.
- 14.3 Por lo tanto, también se incorporará a nuestro Plan MEL (Seguimiento, Evaluación y Aprendizaje) para su revisión periódica y como un tema potencial para una evaluación de resultados externa.
- 14.4 También se revisará cada vez que se revise la Norma SEG, durante lo cual consultaremos con las partes interesadas, para incluir materiales de apoyo como esta guía.