



1- FIRMA DEL ACUERDO DE SERVICIOS

Solo se tramita directamente la recepción de muestras para los clientes registrados. Si no están registrados se contacta con el Jefe de Panel o con el Responsable de Calidad para proceder a la firma del correspondiente Acuerdo de servicios en el momento de la entrega de la muestra.

2- ENTREGA DE MUESTRAS

- LUGAR DE ENTREGA:

Laboratorio de Calidad Agroalimentaria

Avda. Serapio Huici, s/n (junto al Edificio de Peritos)

31610 Villava (Navarra)

Tlfno: 848-427989

Fax: 848-421369

laboratorio.agroalimentario@navarra.es

- HORARIO DE ENTREGA: De lunes a viernes, de 8:30 hasta 14:30.

3- MÉTODO DE ENSAYO

La valoración organoléptica del aceite de oliva virgen se realiza según lo especificado el documento del COI/T.20/Doc. nº 15, en su Revisión en vigor.

Si desea que la clasificación se realice según lo especificado en el Reglamento (UE) 2022/2104, debe indicarlo en la Hoja de Solicitud de Análisis.

La clasificación del aceite se efectúa comparando **el valor de la mediana** del defecto percibido con mayor intensidad, y de las medianas del frutado y otros atributos positivos con los intervalos de referencia presentados en dichos documentos. Como los límites de dichos intervalos se han establecido teniendo en cuenta el error del método (un 20% de CVR% máximo) el valor de la mediana se considera absoluto.

La incertidumbre de la valoración será facilitada al cliente para las muestras en las que expresamente lo solicite.

Las catas se realizan en la Sala de Cata: **EVENA** Valle de Orba, 34 31390 Olite (Navarra)



4- DOCUMENTACION A CUMPLIMENTAR

Las muestras irán siempre acompañadas por la **Hoja de Solicitud de Análisis** (PG50301), debidamente cumplimentada. Los datos a cumplimentar por el cliente son:

- **DATOS DEL SOLICITANTE:** Nombre de la persona o entidad solicitante del ensayo
- **CLASIFICACIÓN:** indicar si desea que la clasificación se realice según lo especificado en el Reglamento (UE) 2022/2104
- **DATOS DE LA MUESTRA APORTADOS POR EL SOLICITANTE:**

Para cada una de las muestras, el cliente cumplimentará la columna "Referencia de la Muestra" con la información que considere suficiente para una identificación unívoca de la muestra. Asimismo, indicará en la columna "Unidades" el nº de botellines que aporta por muestra.

Si quiere aportar alguna información adicional, esta se cumplimentará en la columna "Observaciones". Este campo se utilizará también si el solicitante precisa de certificado en Inglés.

Formato_PG-LCA-503003

Indicará asimismo, si desea Información adicional para el Etiquetado Facultativo

NOTA: NO rellenar la columna "Nº REG" ni las columnas "A rellenar por el laboratorio"

5- REQUISITOS PARA LA ACEPTACIÓN DE LAS MUESTRAS

Para que sean aceptadas las muestras deben cumplir los siguientes requisitos:

- Deberán ir contenidas en envases con tapón inviolable o precintado
- La mínima cantidad de aceite aceptada para su análisis será de 500 ml. Se recomienda, no obstante, que la cantidad de muestra aportada por el cliente sea de 3 botellines de 250 ml.
- Las muestras de aceite irán identificadas por el solicitante, sin posibilidad de confusión entre muestras

6- INFORMACIÓN ADICIONAL DE INTERÉS

- Tras la aceptación de las muestras por parte del PCA, el cliente puede solicitar cambios en los datos de las muestras ya registradas. Los cambios se solicitarán por escrito (vía fax o correo electrónico)
- Se aplicarán las tasas en vigor en el momento de la solicitud del ensayo.
- Existen **Hojas de Quejas** a disposición de los clientes.
- Existen también, y a disposición de todos los clientes que así las soliciten:

Cuestionarios de satisfacción del cliente

Sugerencias de los clientes

Se solicita por parte del PCA, que dichos documentos sean cumplimentados por los clientes, para poder establecer un programa de mejora que lleve a un aumento en la satisfacción de los clientes.