	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: <u>04</u>
	Cap. 08 QUEJAS Y APELACIONES	Fecha: <u>09/06/2.015</u> Página 1 de 7

QUEJAS Y APELACIONES


La propiedad legal de este Documento corresponde a la entidad jurídica **CONSEJO REGULADOR DE LA DENOMINACIÓN DE ORIGEN PROTEGIDA UTIEL-REQUENA**, en adelante referido como **CRDOP Utiel-Requena**.

Este documento es confidencial y de circulación controlada por **CRDOP Utiel-Requena**. Queda prohibida la copia o cesión a otras empresas, del total o parte de su contenido, sin la autorización expresa por escrito de su Dirección.

Preparado por: Director de Certificación Fdo: Eduardo Coy García Fecha: <u>23 de Febrero de 2.015.</u>	Revisado por: Director de Certificación Fdo: Eduardo Coy García Fecha: <u>27 de Febrero de 2.015.</u>	Aprobado por: Pleno Fdo: <u>José Miguel Medina Pedrón</u> Fecha: <u>09 de Junio de 2.015.</u>
---	--	--

Ed. 04: Se modifica el punto 2 y 4.2.2.

El presente documento se distribuye como copia no controlada, consultar la edición en vigor en la Base de datos de Documentación del Servicio de Certificación.

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 04
	Cap. 08 QUEJAS Y APELACIONES	Fecha: 09/06/2.015 Página 2 de 7

ÍNDICE

1.-OBJETO


2.-DOCUMENTOS DE REFERENCIA

3.-RESPONSABILIDADES

4.-DESARROLLO

4.1.-Apelaciones

4.2.-Quejas

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: <u>04</u>
	Cap. 08 QUEJAS Y APELACIONES	Fecha: <u>09/06/2.015</u> Página 3 de 7

1.-OBJETO

Este capítulo expone las formas de registro y tratamiento de las quejas y apelaciones.

Se describe el sistema para recibir, evaluar y tomar decisiones acerca de las quejas y las apelaciones, así como el registro y seguimiento de las mismas y las acciones que se han emprendido para resolverlas.

Aplica a:

- Las quejas y apelaciones que pueden afectar a las actividades del SC recibidas en el CRDOP Utiel-Requena, y presentadas por:
 - las bodegas certificadas
 - las autoridades
 - los consumidores y usuarios

Las apelaciones son remitidas por las empresas en relación con las decisiones sobre la concesión o no y el mantenimiento o no del Certificado y el uso de la marca.


2.-DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Capítulos del Manual de Calidad
- PG- 01 Procedimiento General de Certificación de Vino de la DOP Utiel-Requena”
- PG-03 Procedimiento General de Certificación de Vinos de Pago.
- [PG-04 Procedimiento General de Certificación de Vinos Varietales](#)
- IT-04 Guía de auditoría Vinos de Pago.

3.-RESPONSABILIDADES

- Director de Certificación

- Custodiar, mantener y actualizar el listado de quejas y apelaciones así como de los registros derivados del mismo.
- Notificar a la empresa, por escrito, el acuse de recibo de la queja o apelación, así como posteriormente el resultado y la finalización del proceso
- Estudiar el contenido de las quejas recibidas para determinar si se relaciona con las actividades de certificación de las cuales es responsable, y si es así, elaborar un informe para presentar al Comité de Partes en la siguiente reunión.
- Asegurarse de que se entrega a las empresas junto con el Acuerdo de Certificación e inscripción, el presente capítulo para informar a la bodega solicitante de su derecho a presentar quejas y apelaciones.

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: <u>04</u>
	Cap. 08 QUEJAS Y APELACIONES	Fecha: <u>09/06/2.015</u> Página 4 de 7

- Reunir y verificar toda la información necesaria (en la medida de lo posible) para alcanzar una decisión sobre la queja o aportar la información que se le requiera para la tramitación de la apelación.
- Hacer un seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones hasta la comunicación de la resolución al interesado (formato Q).
- Asegurar que la empresa objeto de una queja recibida en el SC es informado del contenido de la misma para que tome las medidas que considere convenientes para contribuir a su solución.
- Asegurarse de que los auditores, durante las visitas de seguimiento y renovación, investigan el tratamiento seguido por las quejas y reclamaciones recibidas por las empresas de sus clientes.

-Comité de Partes:

- Tratamiento y resolución de las apelaciones y quejas (en segunda instancia) relativas a la actividad de certificación.

4.- DESARROLLO

Se diferencia entre Quejas y Apelaciones.

4.1.- Apelaciones

4.1.1.- Tipos de Apelaciones:

Una apelación es la manifestación de la empresa de su desacuerdo respecto a una decisión relacionada con:


- a) la concesión o no y el mantenimiento o no del Certificado.
- b) el uso de la marca

4.1.2.- Tratamiento de las Apelaciones:

Recepción.

Las apelaciones deberán ser presentadas por escrito, dirigidas al Comité de Partes, indicando sus datos personales, su número y fecha del Certificado, en caso de que estuviera en posesión del mismo, explicando el motivo de la misma y aportando todas las pruebas que considere oportunas.

El SC. dará entrada en el registro de documentación al escrito recibido, comunicándolo al Presidente del Comité de Partes, tras lo cual, una vez comprobado que se trata de una apelación, el Director de Certificación notificará a la empresa por escrito, en un plazo no superior a diez días, el acuse de recibo correspondiente.

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: <u>04</u>
	Cap. 08 QUEJAS Y APELACIONES	Fecha: <u>09/06/2.015</u> Página 5 de 7

Tramitación

El Presidente del Comité de Partes contactará con la empresa apelante, ofreciéndole la posibilidad de presentar cuanta documentación crea necesaria y si lo considera necesario, dará audiencia personal al interesado, antes de tratar el asunto en la siguiente reunión del Comité de Partes, que deberá convocar con carácter extraordinario.

Análisis y resolución

El Presidente del Comité de Partes presentará toda la información recopilada a todos los miembros del Comité de Partes y pondrá a su disposición la documentación que fuese necesaria. Asimismo, podrán solicitarse cuantas aclaraciones sean requeridas al Director de Certificación.


El Comité de partes decidirá al respecto y comunicará su decisión al apelante, en el plazo máximo de 3 meses. En caso de no conformidad con el fallo planteado, el interesado puede solicitar audiencia personal al Comité de Partes para tratar su apelación y si aun así no está conforme con el fallo, o no recibe respuesta, en el plazo establecido en el presente capítulo del Manual de Calidad, puede informar de su desacuerdo a la autoridad competente y a ENAC.

4.2.- Quejas

4.2.1 Tipos de quejas

Una queja es la acción en la que se pone de manifiesto una disconformidad respecto a algo que se considera injusto y pueden ser:

- a) Recibidas en el SC., relativas a su funcionamiento
 - Administrativas: relativas a la tramitación de los acuerdos de certificación e inscripción y a quejas de carácter económico-financiero consecuencia de la misma.
 - Técnicas, relativas al proceso de certificación y al incumplimiento de los requisitos de confidencialidad, independencia, imparcialidad e integridad, etc.
 - Relativas al comportamiento de los auditores u otro personal que intervenga en el proceso de certificación.
 - Cualquier otra actividad desarrollada por el SC.
- b) Recibidas en el SC, enviadas por consumidores o clientes del producto certificado
- c) Recibidas por las empresas

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: <u>04</u>
	Cap. 08 QUEJAS Y APELACIONES	Fecha: <u>09/06/2.015</u> Página 6 de 7

4.2.2 Tratamiento de las quejas

a) Recibidas en el SC relativas a su funcionamiento

Recepción

Las quejas podrán ser formuladas por escrito o verbalmente. A su recepción en el SC, serán registradas en el “Registro de entradas” de forma similar al resto de documentos recibidos. El Director de Certificación registrará, además, la queja de forma específica en el registro de Quejas (formato Q) detallando en el mismo la siguiente información:

- Nombre y cargo de la persona que presenta la queja.
- Empresa a la que pertenece.
- Expediente.
- Fecha de recepción de la queja.
- Breve descripción de los hechos expuestos

El Director de Certificación es responsable de la custodia, mantenimiento y actualización del “Registro de Quejas”, y notificará a la empresa por escrito, en un plazo no superior a diez días, el acuse de recibo correspondiente

Tramitación, análisis y resolución.

Tras el estudio de la queja, el Director de Certificación emitirá el juicio correspondiente, en el plazo máximo de un mes:


- Si la decisión tomada es no aceptar la queja, el Director de Certificación transmitirá dicha resolución, con acuse de recibo, al demandante, explicando claramente las causas de la no aceptación de la queja
- Si la decisión tomada es aceptarla, ésta será tratada como una no-conformidad tal y como se describe en el capítulo 06 del Manual de Calidad, se propondrán e implantarán las acciones correctivas que se entienda oportunas para la resolución de la queja, y si es posible, para solucionar las causas que la produjeron. El Director de Certificación notificará de igual manera al demandante claramente la resolución adoptada, indicando las medidas tomadas para subsanarla.

En ambos casos se registrará en el “registro de quejas” la resolución adoptada y, si da lugar, los motivos que la produjeron junto con la referencia de las medidas adoptadas para su resolución.

El Director de Certificación dejará constancia del cierre de la queja mediante firma y fecha en el “registro de quejas”.

En caso de no conformidad con la decisión adoptada, el interesado puede presentar su apelación ante el Comité de Partes (el demandante recibirá una respuesta del Comité en un plazo máximo de 3 meses desde la realización de la apelación).

Si aun así no está conforme o no recibe respuesta en el plazo establecido en el presente capítulo del Manual de Calidad, puede informar de su desacuerdo a la autoridad competente y a ENAC.

	MANUAL DE CALIDAD	Revisión: 04
	Cap. 08 QUEJAS Y APELACIONES	Fecha: 09/06/2.015 Página 7 de 7

b) Recibidas en el SC, enviadas por consumidores o clientes del producto certificado

Recepción

La recepción de quejas directamente enviadas al SC. se realizará de forma similar a la descrita en el apartado anterior, registrando el Director de Certificación la misma en el formato de quejas (Q), asimismo, abrirá un expediente con el original de la queja recibida.

Tramitación, análisis y resolución

Se informará a la empresa objeto de la queja, del contenido de la misma.

El Director de Certificación estudiará los hechos relativos a la queja, recopilando las pruebas presentadas por las partes implicadas. A la vista de la documentación presentada, pedirá más información o consulta si fuera necesario y decidirá:

- Desestimar la queja
- Iniciar actuaciones extraordinarias respecto a la empresa (auditoría, muestreo de productos...etc)

En cualquier caso, la resolución tomada será comunicada por escrito con acuse de recibo, a la empresa afectada, por el Director de Certificación.

Asimismo, el Director de Certificación notificará de igual manera al demandante la resolución adoptada, en un plazo máximo de un mes desde la recepción de la misma

El Director de Certificación dejará constancia del cierre de la queja mediante firma y fecha en el formato de quejas (Q).

Estas actuaciones se presentarán posteriormente al Comité de Partes, que podrá decidir:

- Ratificar la decisión del Director de Certificación
- Otras medidas cautelares.

c) Recibidas por las empresas.

Durante las visitas de seguimiento y renovación de las empresas, el auditor o auditores encargados de la misma, examinarán las quejas y/o reclamaciones recibidas por la empresa, y en su caso, todos los registros correspondientes a:

- el tratamiento, resolución e investigación realizada sobre las mismas,
- análisis de las causas que las provocaron y de las consecuencias que éstas pudieron tener en el resto de productos certificados,
- las acciones realizadas por la empresa para su subsanación
- las comunicaciones con sus clientes o usuarios que presentan la queja.

A la vista del examen realizado y de la evidencias objetivas encontradas, el auditor abrirá o no un informe de no-conformidad que quedará reflejado en el informe de evaluación.

El Director de Certificación tras el estudio del informe de evaluación y de las acciones correctivas propuestas por la empresa decidirá sobre el mantenimiento de su Certificado tal y como se describe en el PG – 01, PG-03 o [PG-04](#).