



## MANUAL DE CALIDAD

**CAP-08**

Edición: 03

Fecha: 25.07.2019

Página 1 de 8

## QUEJAS Y APELACIONES

# CAPÍTULO 08

## QUEJAS Y APELACIONES

La propiedad legal de este Documento corresponde a la entidad jurídica **CONSEJO REGULADOR DE LA DENOMINACIÓN DE ORIGEN PROTEGIDA "SIDRA DE ASTURIAS"**, en adelante referido como **C.R. DOP Sidra de Asturias**.

Este documento es confidencial y de circulación controlada por **C.R. DOP Sidra de Asturias**. 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.

<b>Elaborado por:</b> Responsable de Calidad	<b>Revisado por:</b> Director de Certificación	<b>Aprobado por :</b> Presidente
		
<b>Firmado:</b> Adolfo Villaverde Garrido	<b>Firmado:</b> Daniel Ruiz Díaz	<b>Firmado:</b> Celestino Cortina Villar


**Fecha:** 23.07.2019

**Fecha:** 23.07.2019

**Fecha:** 25.07.2019

Edición 03: los cambios afectan al 4.2 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 Área de Certificación.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CAP-08</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	Edición: 03 Fecha: 25.07.2019 Página 2 de 8

## ÍNDICE

### 1. INTRODUCCIÓN

### 2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

### 3. RESPONSABILIDADES

### 4. DESARROLLO

#### 4.1. QUEJAS

4.1.2 Tipos de quejas


4.1.2 Tratamiento de las quejas

- a) Recibidas en el AC relativas a su funcionamiento
- b) Recibidas en el AC, enviadas por consumidores o clientes del producto certificado
- c) Recibidas por los Operadores

#### 4.2. APELACIONES

4.2.1.- Tipos de Apelaciones

4.2.2.- Tratamiento de las Apelaciones

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CAP-08</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	Edición: 03 Fecha: 25.07.2019 Página 3 de 8

## 1. INTRODUCCIÓN

Este capítulo describe la forma de gestión (registro y tratamiento) de las quejas y apelaciones recibidas por Consejo Regulador y que pueden afectar a las actividades desarrolladas por el A.C.

La tramitación de quejas y apelaciones podrá realizarse por:

- o Operadores certificados
- o Autoridades competentes
- o Consumidores y usuarios

Las apelaciones son presentadas por los operadores en relación al proceso de inscripción y mantenimiento en el en el Registro de Parcelas del Consejo Regulador y en la concesión y el mantenimiento del Certificado.


## 2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- o Capítulos del Manual de Calidad
- o PR- 01 Procedimiento de Certificación

## 3. RESPONSABILIDADES

### Director de Certificación

- o Custodiar, mantener y actualizar el listado de quejas y apelaciones.
- o Notificar al operador, por escrito, el acuse de recibo de la queja.
- o 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.
- o Asegurar que el presente capítulo se entrega a los operadores con el fin de informarles sobre su derecho a presentar quejas y apelaciones.
- o Realizar un seguimiento del proceso de gestión de las quejas y apelaciones hasta la comunicación de la resolución al interesado (hoja de quejas, formato Q).
- o Asegurar que las quejas recibidas en el A.C. sobre un operador son puestas en su conocimiento para que tome las medidas que considere oportunas para su solución.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CAP-08</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	Edición: 03 Fecha: 25.07.2019 Página 4 de 8

- o Asegurar que los auditores investigan durante las visitas de seguimiento y renovación el tratamiento de las quejas recibidas por los operadores de sus clientes en relación con el producto certificado.

### **Comité de Partes**

- o 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. QUEJAS**

Una queja es la acción en la que se pone de manifiesto una disconformidad respecto a algo que se considera injusto.


#### **4.1.1 Tipos de quejas**

Las quejas podrán ser:

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

#### **4.1.2 Tratamiento de las quejas**

- a) Recibidas en el AC relativas a su funcionamiento

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CAP-08</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	Edición: 03 Fecha: 25.07.2019 Página 5 de 8

### Recepción

Las quejas deberán formularse por escrito.

Una vez recibidas las quejas en el A.C., se registran a través del Registro de Entradas de forma similar al resto de documentos recibidos. Complementariamente, el Director de Certificación la registrará en el Registro de Quejas (formato QA) siendo responsable de su custodia, mantenimiento y actualización.

En el Registro de Quejas se detallará la siguiente información:

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

Tras su tramitación, el Director de Certificación notificará al operador por escrito, y en un plazo no superior a diez días, el acuse de recibo correspondiente.

### Tramitación, análisis y resolución


Una vez realizado el estudio de la queja, el Director de Certificación informará, de manera motivada y en el plazo máximo de un mes, sobre la estimación o desestimación de la misma.

- o Estimar de la queja. Se tratará como una no-conformidad tal y como se describe en el capítulo 06 del Manual de Calidad, proponiendo e implantando las acciones correctivas que se entienda oportunas para su resolución, y si fuera posible, para solucionar las causas que la produjeron. Complementariamente, el Director de Certificación notificará al demandante de forma clara la resolución adoptada, indicando las medidas tomadas para su subsanación.
- o Desestimar la queja. El Director de Certificación informará al demandante, de forma motivada y con acuse de recibo, sobre las causas de la no aceptación de la queja.

En ambos casos (estimación y desestimación,) el Director de Certificación registrará la queja en el Registro de Quejas indicando los motivos que la produjeron y las medidas adoptadas para su resolución.

El Director de Certificación dejará constancia de su cierre mediante la firma y fecha en el formato de quejas (formato QA).

En caso de no conformidad con la decisión adoptada, el interesado puede presentar su apelación ante el Comité de Partes que dispondrá de un plazo máximo de 3 meses desde su tramitación para dar respuesta al demandante.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CAP-08</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	Edición: 03 Fecha: 25.07.2019 Página 6 de 8

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.

b) Recibidas en el A.C., enviadas por consumidores o clientes del producto certificado

#### Recepción

El registro de quejas enviadas al A.C. por consumidores o clientes del producto certificado se realizará de forma similar a la descrita en el apartado anterior, procediendo a su registro en el Registro de Quejas (formato QA) y a la apertura de un expediente con el original de la queja recibida. Estas actividades serán realizadas por el Director de Certificación.

#### Tramitación, análisis y resolución

El Director de Certificación informará al operador objeto de la queja sobre el contenido de la misma procediendo al estudio de los hechos relativos a la queja y recopilando las pruebas presentadas por las partes implicadas. En caso de que lo considerase necesario, requerirá información adicional sobre la cuestión dirimida.

A la vista de la documentación presentada tomará la siguiente decisión:

- o Estimar la queja. Se desarrollarán actuaciones extraordinarias respecto al operador (auditoría, muestreo de productos, etc.)
- o Desestimar la queja.


En cualquier caso, la resolución adoptada será comunicada por el Director de Certificación, de forma escrita y con acuse de recibo, al operador afectado.

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 (QA).

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

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

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CAP-08</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	Edición: 03 Fecha: 25.07.2019 Página 7 de 8

c) Recibidas por los Operadores

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

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

El auditor, a la vista del examen realizado y de las evidencias objetivas recabadas, decidirá abrir o no un informe de no-conformidad que quedará reflejado en el informe de auditoría.

El Director de Certificación tras el estudio del informe de auditoría y de las acciones correctivas propuestas por el operador decidirá sobre el mantenimiento de su Certificado tal y como se describe en el PE - 01.

## 4.2. APELACIONES

Una apelación es la manifestación por parte de un operador de su desacuerdo respecto a una decisión. [Este trámite ante el A.C. se realizará en el plazo máximo de 1 mes desde la notificación de la decisión adoptada.](#)

### 4.2.1. Tipos de Apelaciones

Las apelaciones se relacionan con las actividades de:


- a) Inscripción y mantenimiento en el Registro de Parcelas del Consejo Regulador.
- b) Concesión y mantenimiento o no del Certificado.
- c) Uso de la marca

### 4.2.2. Tratamiento de las Apelaciones

#### Registro

Las apelaciones se formalizan por escrito y deben ser dirigidas al Comité de Partes haciendo constar la siguiente información:

- o Datos de la persona que tramita la apelación.

	<b>MANUAL DE CALIDAD</b>	<b>CAP-08</b>
	<b>QUEJAS Y APELACIONES</b>	Edición: 03 Fecha: 25.07.2019 Página 8 de 8

- o Número y la fecha del Certificado, en caso de que estuviera en posesión del mismo, o solicitud de inscripción en el caso de productores
- o Motivo de la apelación aportando todas las pruebas que considere oportunas.

#### Tramitación

~~El A.C. 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.~~

El A.C. registra la entrada de las apelaciones en el Registro General de Entradas ~~(o general, por definir)~~ y específicamente en el Registro de Apelaciones (formato QA), notificando por escrito al operador el acuse de recibo correspondiente en un plazo no superior a diez días. De forma simultánea, se pondrá en conocimiento del Presidente del Comité de Partes el registro de las apelaciones. Las comunicaciones serán realizadas por el Director de Certificación.

#### Tramitación

~~El Presidente del Comité de Partes contactará con el operador 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 que lo componen y pondrá a su disposición la documentación que fuese necesaria. Asimismo, se podrán solicitar 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 tres meses a contar desde la fecha de registro de la apelación en el C.R. En caso de no conformidad con el fallo emitido o no recibiera respuesta en el plazo establecido en el presente capítulo del Manual de Calidad, puede informar sobre este desacuerdo a ENAC.

~~, el operador puede solicitar audiencia personal al Comité de Partes para tratar su apelación. Si persistiera la no conformidad con el fallo o no recibiera respuesta en el plazo establecido en el presente capítulo del Manual de Calidad, puede informar sobre este desacuerdo a la autoridad competente y a ENAC.~~