	MANUAL DE CALIDAD	Edición: 00 Fecha: 21.02.19
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 1 de 9

CAPÍTULO 08

QUEJAS Y APELACIONES


La propiedad legal de este Documento corresponde a la entidad jurídica **ASOCIACIÓN VINO DE CALIDAD DE CANGAS**, en adelante referido como “**A.V.C. de Cangas**”.

Este documento es confidencial y de circulación controlada por **A.V.C. de Cangas**. Queda prohibida la copia o cesión a otras empresas, del total o parte de su contenido, sin la autorización expresa por escrito de su Junta Directiva.

Elaborado por Director de Certificación Firmado: Fecha: 29.01.19	Revisado por Director de Certificación Firmado: Fecha: 29.01.19	Aprobado por Junta Directiva Firmado: Fecha: 21.02.19
--	---	---


Edición 00: edición inicial del documento.

El presente documento se distribuye como copia no controlada, consultar la edición en vigor en la Base de Datos de Documentación del Órgano de Control.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición: 00 Fecha: 21.02.19
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 2 de 9

ÍNDICE

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	DOCUMENTACIÓN APLICABLE	3
3.	RESPONSABILIDADES	3
4.	DESARROLLO.....	4
4.1.	QUEJAS.....	4
4.1.1.	TIPOS DE QUEJAS:	4
4.1.2.	TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS	4
4.2.	APELACIONES	8
4.2.1.	TIPOS DE APELACIONES:	8
4.2.2.	TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES:	8
5.	REGISTROS.....	9

	MANUAL DE CALIDAD	Edición: 00 Fecha: 21.02.19
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 3 de 9

1. INTRODUCCIÓN

Este capítulo expone las formas de registro y tratamiento de las quejas y apelaciones, recibidas por:


- Viticultores inscritos
- Bodegas inscritas
- Bodegas certificadas.
- Autoridades.
- Consumidores y usuarios.
- Las actividades de certificación de las cuales el Órgano de Control es responsable.

2. DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- Capítulos del MC.
- PE – 01 Procedimiento Específico de Inscripción.
- PE – 02 Procedimiento Específico de Certificación.

3. RESPONSABILIDADES

- Servicio Administrativo:
 - Notificar al demandante, por escrito, el acuse de recibo de la queja o apelación.
 - Informar a los viticultores y bodegas solicitantes de inscripción en la A.V.C. de Cangas, la disponibilidad del presente capítulo con arreglo a su derecho a la queja y a la apelación.
 - Entregar a las bodegas solicitantes de certificación, el presente capítulo para informar de su derecho a quejarse o apelar.
 - Informar a la bodega objeto de una queja o apelación recibida en el OC, del contenido de la misma para que tome las medidas que considere convenientes para contribuir a su solución.
 - Informar al demandante que interpone una queja o apelación de la resolución de la misma.
- Director de Certificación:
 - Custodiar, mantener y actualizar: el **Listado de quejas y apelaciones** (L-MC-08-01), el **Listado de acciones correctivas** (L-MC-06-02), el **Listado de acciones preventivas** (L-MC-06-02), donde se recogen a modo de resumen las quejas, apelaciones y las medidas llevadas a cabo.
 - Estudiar el contenido de las quejas y dar una resolución.
 - Hacer un seguimiento del proceso de tratamiento de quejas y apelaciones.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición: 00 Fecha: 21.02.19
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 4 de 9

- Asegurarse de que los auditores, durante las visitas de seguimiento y renovación, investigan el tratamiento seguido por las reclamaciones recibidas por las bodegas de sus clientes.
- Comité de Partes:
 - Estudiar el contenido de las apelaciones y dar una resolución.

4. DESARROLLO

Se establece diferencias entre Quejas y Apelaciones.

Siempre que se detecten quejas o apelaciones relativas a la A.V.C. de Cangas o a su Órgano de Control (OC), se deberán establecer acciones preventivas, y acciones correctivas, quedando registradas en la **Ficha de acción correctiva interna** (F-MC-06-03) y en la **Ficha de acción preventiva interna** (F-MC-06-04).

4.1. QUEJAS


Queja: Acción en la que se pone de manifiesto una disconformidad respecto a algo que se considera injusto.

4.1.1. TIPOS DE QUEJAS:

- Recibidas en el OC. relativas a su funcionamiento:
 - Administrativas: relativas a la tramitación de las solicitudes de Certificación y a temas de carácter económico-financiero consecuencias 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 OC.
- Recibidas en el OC enviadas por consumidores o clientes del producto certificado
- Recibidas por las bodegas
- Recibidas por solicitantes de inscripción o inscritos

4.1.2. TRATAMIENTO DE LAS QUEJAS

A) Recibidas en el OC relativas a su funcionamiento

	MANUAL DE CALIDAD	Edición: 00 Fecha: 21.02.19
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 5 de 9

RECEPCIÓN:

Las quejas con respecto del funcionamiento tanto del Órgano de Control (OC), de la Asociación, podrán ser formuladas por escrito o verbalmente, siendo recepcionadas por cualquier persona de la Asociación, siendo el Servicio Administrativo el departamento encargado de dar acuse de recibo de la misma.

La queja quedará registrada por el Director de Certificación, en el **Listado de quejas y apelaciones** (L-MC-08-01), y el **Seguimiento y cierre de la queja** (F-MC-08-01), 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, se pondrá en contacto con la persona o entidad que presenta la queja en un plazo no superior a diez días, para informarle de la puesta en marcha de las acciones pertinentes.

TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN:


El Director de Certificación decidirá al respecto de la queja, siendo el servicio administrativo el encargado de transmitir la misma al interesado,

- Si la decisión tomada es no aceptar la queja, se transmitirá dicha resolución, con acuse de recibo, al demandante, explicando claramente las causas de la no aceptación, en un plazo no superior a un mes.
- Si la decisión tomada es aceptarla, ésta será tratada como una No Conformidad tal y como se describe en el MC-06, se propondrán e implantarán las acciones correctivas que se entienda oportunas para la resolución de la queja, quedando registradas en la **Ficha de acción correctiva interna** (F-MC-06-03), y si es posible, para solucionar las causas que la produjeron. Se notificará por los Servicios Administrativos al demandante claramente la resolución adoptada, indicando las medidas tomadas para subsanarla, en un plazo no superior a dos meses.

En ambos casos se registrará en el formato **Seguimiento y cierre de la queja** (F-MC-08-01), la resolución adoptada y, si da lugar, los motivos que la produjeron junto con la referencia de las acciones correctivas (F-MC-06-03) para su resolución, y las acciones preventivas propuestas (F-MC-06-04) para evitar la repetición.

El Director de Certificación dejará constancia del cierre de la queja mediante firma y fecha en el formato **Seguimiento y cierre de la queja** (F-MC-08-01).

En caso de no estar conforme con la decisión adoptada, el interesado puede presentar una apelación ante el Comité de Partes. El cual deberá estudiarla y darle una respuesta en un plazo máximo de 3 meses.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición: 00 Fecha: 21.02.19
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 6 de 9

Si aun así no está conforme o no recibe respuesta en el plazo establecido anteriormente, puede informar de su desacuerdo a la Autoridad Competente y a ENAC.

B) Recibidas en el OC, enviadas por consumidores o clientes del producto certificado

RECEPCIÓN

La recepción de quejas enviadas por consumidores o clientes del producto certificado al OC, se realizarán de forma similar a la descrita en el apartado anterior (relativas a su funcionamiento).

TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN

Se informará a la bodega 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 bodega (auditoría, muestreo de productos...etc)

En cualquier caso, la resolución tomada por el Director de Certificación será comunicada por escrito con acuse de recibo, a la bodega afectada, por los Servicios Administrativos, en un plazo no superior a un mes.

Asimismo, los Servicios Administrativos notificarán 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 **Seguimiento y cierre de la queja** (F-MC-08-01).

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 bodegas

Durante las visitas de auditoría realizadas a las bodegas, el auditor examinará las reclamaciones recibidas por la bodega, así como, el tratamiento, resolución, investigación realizada sobre las mismas de las causas que las provocaron y de las consecuencias que éstas pudieron tener en el resto de productos certificados. Así como las comunicaciones con los clientes o usuarios que presentaron la reclamación.

A la vista del examen realizado y de las evidencias objetivas encontradas, el auditor podrá emitir o no una No Conformidad que quedará reflejado en el *Informe de auditoría* (F-PE-02-06).

El Director de Certificación posteriormente decidirá sobre la concesión o mantenimiento del Certificado tal y como se describe en el PE-02.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición: 00
	QUEJAS Y APELACIONES	Fecha: 21.02.19 Página 7 de 9

D) Recibidas por los solicitantes de inscripción o inscritos

RECEPCIÓN

La recepción de quejas enviadas a la A.V.C. de Cangas, por los solicitantes de inscripción o inscritos, podrán ser formuladas por escrito o verbalmente, siendo recepcionadas por cualquier persona de la Asociación, siendo el Servicio Administrativo el departamento encargado de dar acuse de recibo de la misma.

La queja quedará registrada por el Director de Certificación, en el **Listado de quejas y apelaciones** (L-MC-08-01), y el **Seguimiento y cierre de la queja** (F-MC-08-01), 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, se pondrá en contacto con la persona o entidad que presenta la queja en un plazo no superior a diez días, para informarle de la puesta en marcha de las acciones pertinentes.

TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN


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

- Desestimar la queja
- Si la decisión tomada es aceptarla, ésta será tratada como una No Conformidad tal y como se describe en el MC-06, se propondrán e implantarán las acciones correctivas, que se entienda oportunas para la resolución de la queja, quedando registradas en la **Ficha de acción correctiva interna** (F-MC-06-03), y si es posible, para solucionar las causas que la produjeron. Se notificará por los Servicios Administrativos al demandante claramente la resolución adoptada, indicando las medidas tomadas para subsanarla, en un plazo no superior a un mes.

En ambos casos se registrará en el formato **Seguimiento y cierre de la queja** (F-MC-08-01), la resolución adoptada y, si da lugar, los motivos que la produjeron junto con la referencia de las acciones correctivas (F-MC-06-03) para su resolución, y las acciones preventivas propuestas (F-MC-06-04) para evitar la repetición.

El Director de Certificación dejará constancia del cierre de la queja mediante firma y fecha en el formato **Seguimiento y cierre de la queja** (F-MC-08-01).

En caso de no estar conforme con la decisión adoptada, el interesado puede presentar una apelación ante el Comité de Partes. El cual deberá estudiarla y darle una respuesta en un plazo máximo de 3 meses.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición: 00
	QUEJAS Y APELACIONES	Fecha: 21.02.19 Página 8 de 9

Si aun así no está conforme o no recibe respuesta en el plazo establecido anteriormente, puede informar de su desacuerdo a la Autoridad Competente y a ENAC.

4.2. APELACIONES

4.2.1. TIPOS DE APELACIONES:

Una apelación es la manifestación un solicitante de inscripción con respecto a una decisión tomada frente a su solicitud de inscripción en la A.V.C de Cangas; o de la bodega en 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

4.2.2. TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES:

RECEPCIÓN

Las apelaciones deberán ser formuladas 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.


La apelación es recepcionada por el OC, comunicándolo al Director de Certificación y al presidente del Comité de Partes, tras lo cual, una vez comprobado que se trata de una apelación, el Presidente del Comité de Partes notificará a la empresa por escrito, en un plazo no superior a diez días, el acuse de recibo correspondiente.

La apelación quedará registrada por el Director de Certificación, en el **Listado de quejas y apelaciones** (L-MC-08-01), y el **Seguimiento y cierre de la apelación**, (F-MC-08-02), detallando en el mismo la siguiente información:

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

TRAMITACIÓN, ANÁLISIS Y RESOLUCIÓN

El Presidente del Comité de Partes contactará con el solicitante de inscripción en la A.V.C. de Cangas o con la bodega 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.

	MANUAL DE CALIDAD	Edición: 00 Fecha: 21.02.19
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 9 de 9

El Presidente del Comité de Partes presentará toda la información recopilada a todos los miembros del Comité 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 Director de Certificación, en el plazo máximo de 3 meses tras la recepción de la apelación. Finalmente será el Servicio Administrativo quien informará al apelante, en un plazo de 5 días tras la recepción de la decisión adoptada por el Comité.

En caso de no conformidad con el fallo planteado, el interesado puede solicitar audiencia personal al Comité para tratar su apelación, y si aun así no está conforme con el fallo, o no recibe respuesta, en el plazo establecido anteriormente, puede informar de su desacuerdo a la Autoridad Competente y a ENAC.

5. REGISTROS

- F-MC-08-01 SEGUIMIENTO Y CIERRE DE QUEJAS
- F-MC-08-02 SEGUIMIENTO Y CIERRE DE APELACIONES
- L-MC-08-01 LISTADO DE QUEJAS Y APELACIONES
- L-MC-06-01 LISTADO DE ACCIONES CORRECTIVAS
- L-MC-06-02 LISTADO DE ACCIONES PREVENTIVAS