

## "QUEJAS Y APELACIONES"

### ÍNDICE

1.	OBJETO .....	2
2.	ALCANCE. ....	2
3.	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA .....	2
4.	DEFINICIONES .....	2
5.	DESCRIPCIÓN	
	5.1. Recepción y tramitación.....	2
	5.2. Evaluación inicial. ....	3
	5.3. Recopilación de información.....	3
	5.4. Evaluación de reclamaciones procedentes.....	3
	5.5. Comunicaciones al reclamante .....	3
	5.6. Acciones correctivas adoptadas.....	3
6.	IMPACIALIDAD. ....	4
7.	REGISTROS .....	4
8.	FORMATOS APLICABLES .....	4
	G0701 Informe de quejas y apelaciones.	
	G0702 Registro de quejas y apelaciones.	
9.	CONTROL DE REVISIONES .....	4

<p style="text-align: center;"><b>REALIZADO POR:</b></p> <p>Cargo: Responsable de Calidad</p> <p style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></p> <p>Firmado: Amaya Fernández Bengoa</p> <p>Fecha: 18-12-2020</p>		<p style="text-align: center;"><b>REVISADO Y APROBADO POR:</b></p> <p>Cargo: Director General</p> <p style="text-align: center;"><i>[Signature]</i></p> <p>Firmado: José Luis Lapuente Sánchez</p> <p>Fecha: 18-12-2020</p>
---	---	---

**1.- OBJETO.**

El objeto del presente procedimiento es describir la metodología utilizada por el CR para el tratamiento de las quejas y apelaciones que pudieran surgir como consecuencia de las actividades que le son propias. Este procedimiento estará a disposición de cualquier parte que lo solicite.

**2.- ALCANCE.**

Lo previsto en este procedimiento será de aplicación a todas las quejas y apelaciones, debidamente documentadas, recibidas por el CR en relación con sus actividades.

**3.- DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.**

Cap. 12 Manual de Calidad.

PG-08 Acciones correctivas y Preventivas.

PG-09 Comité de Partes.

**4.- DEFINICIONES**

Las quejas y las apelaciones son consideradas reclamaciones y pueden deberse entre otros a defectos en el servicio, defectos en el trato y discrepancias en la interpretación de las normas y de los resultados de los controles.

Se define:

**Apelación:** Expresión de insatisfacción presentada por un operador, afectado por una decisión adoptada relativa a certificación e inspección con el objetivo de que el CR reconsidere las decisiones adoptadas.

**Queja:** Expresión de insatisfacción diferente a la apelación presentada por un operador relacionada con las actividades del CR.

**Queja de terceros:** Expresión de insatisfacción presentada por terceras partes relacionada con productos certificados como DOCa Rioja.

**5.- DESCRIPCIÓN.**

**5.1. Recepción y tramitación.**

Las reclamaciones serán recepcionadas por el responsable de calidad quien las remitirá al Responsable de Apelación del CR como responsable de la evaluación de las mismas.

La remisión deberá hacerse por escrito. Cuando la queja se efectúe por vía telefónica o personalmente, se le solicitará que lo haga por escrito.

A la recepción de la misma, se le asignará una referencia:

AAAA/L/NNN, donde:

AAAA – Año

L – Una Q para las quejas y una A para las apelaciones.

NNN – número ordinal.

Las apelaciones interpuestas por un operador inscrito deberán ser remitidas al CR en un período no superior a 15 días hábiles desde la comunicación de la decisión de que se recurre.

Se realizará acuse de recibo de la reclamación.

## **5.2. Evaluación inicial.**

El responsable asignado evaluará la reclamación y determinará si la misma es procedente o no. En ambos casos, se comunicará formalmente al reclamante el resultado y los motivos de la decisión tomada.

## **5.3. Recopilación de información.**

Cuando la reclamación sea procedente, el responsable de apelación recopilará toda la información referente a la misma, informes de inspección, informe de auditoría, informe de certificación, ensayos, documentos de gestión, y cualquier evidencia que pueda actuar de soporte para la investigación de la misma. Podrá solicitar de los departamentos afectados cuanta información considere necesaria.

## **5.4. Evaluación de reclamaciones procedentes.**

Con la información recopilada, el responsable de apelación analizará la documentación y adoptará una decisión sobre la misma.

De toda la gestión del expediente se dejará registro en el formato G0701 "Informe de quejas y apelaciones"

## **5.5. Comunicaciones al reclamante.**

El responsable de apelación comunicará el resultado final de la decisión al reclamante.

La respuesta al reclamante deberá realizarse en un plazo no superior a un mes desde la recepción de la reclamación.

No cabe recurso contra la decisión adoptada por el responsable de apelación, estas decisiones pueden ser recurridas en vía judicial en los juzgados de Logroño.

No se informará del resultado a terceras partes salvo acuerdo formal con el operador afectado o en los casos previstos contractual o reglamentariamente.

## **5.6. Acciones correctivas adoptadas.**

Para evitar que la causa de la reclamación se repita, el responsable de apelación comunicará al Responsable de Calidad la necesidad de abrir una no conformidad y esta se gestionará según se indica en el PG-08 "Acciones Correctivas y Preventivas".

Todas las reclamaciones y sus decisiones relativas a actuaciones como Entidad de Certificación de Producto (UNE-EN ISO/IEC 17065) serán comunicadas al Comité de Partes. A su vez todas las reclamaciones serán recogidas en la Revisión por la Dirección.

**6. IMPARCIALIDAD.**

Antes de la evaluación de la reclamación (apartado 5.2), el responsable de calidad deberá identificar si existe algún conflicto de intereses, entre el responsable de apelación y el reclamante, si existe, no podrá tratar la misma y deberá gestionarla su sustituto.

Para asegurarse que no existe conflicto de intereses, el responsable de apelación no deberá tener parentesco ni relación comercial con el operador objeto de reclamación, y se le exigirá declaración de parentesco con los operadores/declaración de imparcialidad. En caso de parentesco y/o propiedad/relación comercial, no podrá gestionar la reclamación y deberá actuar en estos casos su sustituto.

**7.- REGISTROS.**

En cualquier caso, todas y cada una de las reclamaciones (sean aceptadas o no), estarán debidamente documentadas, recopilando todas las evidencias, informes de inspección, toma de muestras, etc., que evidencien las conclusiones adoptadas.

El archivo de los registros será responsabilidad del Responsable de calidad del CR.

**8.- FORMATOS APLICABLES.**

G0701 Informe de quejas y apelaciones.

G0702 Registro de quejas y apelaciones.

**9.- CONTROL DE REVISIONES.**

REV.	FECHA	HOJA/S	CAUSA DEL CAMBIO
1	31-03-2016	Todas	Adaptación a ISO17065
2	04-04-2017	Todas	Adaptación a ISO17065, revisión interna
3	12-01-2018	4	Modificación plazo contestación alegaciones IT 07.
4	02-02-2018	Todas	Definición quejas y apelaciones.
5	12-06-2019	3-4-5	Incorporación del Responsable de Apelación
6	09-08-2019	3-4	Definición conceptos
7	18-12-2020	Todas	Documento para revisión del Pleno. Nueva imagen corporativa, nueva estructura de documentos, corrección del índice y de la numeración de apartados, días para remisión por parte del operador.