

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

RECURSOS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. DESCRIPCIÓN

3.1.- Reclamaciones.

3.2.- Apelaciones.

4. ANEXOS

- Formato FMC-09/01.

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

RECURSOS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS

1. OBJETO

Este Capítulo tiene por objeto describir los criterios generales del Consejo Regulador para asegurar un correcto control de las reclamaciones de los titulares así como una adecuada gestión de las apelaciones.

2. ALCANCE

Este Capítulo es de aplicación a todas las actividades del Consejo Regulador relacionadas con la Certificación de productos.

3. DESCRIPCIÓN

El Consejo Regulador establece en lo que a reclamaciones y apelaciones se refiere dos sistemáticas diferenciadas. Para ello, hace la siguiente distinción de estos dos conceptos:

- **Reclamación:** son las quejas recibidas por el Consejo Regulador de los titulares de la denominación de origen en relación a sus **actividades** durante el Proceso de Certificación.
- **Apelación (o recurso):** son las acciones de los titulares, o posibles titulares, contra el Consejo Regulador, con el fin de recurrir las **decisiones** procedentes de alguna parte conformante del Órgano de Control en materia de certificación de producto.

Respecto a los **litigios** (procesos sometidos a derecho, sobre los que el Consejo Regulador no tiene control), será de aplicación la legislación vigente al respecto y sus procedimientos administrativos.

3.1. Reclamaciones.

- a. Cualquier persona del Consejo Regulador que reciba una reclamación solicitará al reclamante que la remita por escrito, incluyendo los datos necesarios para la identificación de las actividades objeto de reclamación así como la descripción detallada de la misma.
- b. A su llegada por escrito, el Responsable de Calidad es responsable de registrar la recepción de la reclamación en la *Hoja de Reclamación* (Formato FMC-09/01), cumplimentando la siguiente información:
 - { identificación del titular que reclama.
 - { fecha de recepción.
 - { actividad objeto de reclamación.
 - { descripción de la reclamación.
- c. En caso de recepción verbal de reclamaciones, quien reciba la reclamación cumplimentará el apartado Recepción de la Hoja de Reclamación y la entregará al Responsable de Calidad para su tramitación.

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

RECURSOS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS

- d. El Responsable de Calidad codificará las Hojas de Reclamación con el siguiente código general:
- xx / yy
- siendo:
- xx: número correlativo de la reclamación de las recibidas en el año en curso.
- yy: últimos dos números del año en curso.
- e. Una vez cumplimentada la Hoja de Reclamación en su apartado de Recepción, el Responsable de Calidad procederá, según su naturaleza, a presentarla:
- al Presidente o al Pleno del Consejo Regulador.
 - al Director Técnico, si se trata de aspectos relativos a la certificación de producto.
- f. El responsable de la gestión de la reclamación la evaluará, analizando el problema detectado. Para su resolución, se realizará alguna de las actividades siguientes, según proceda:
- { revisión de los registros y documentos relacionados con la actividad objeto de reclamación para determinar su alcance real y procedencia. Por regla general, se consultará con el responsable de la actividad sujeta a reclamación.
 - { repetición de la actividad objeto de reclamación, ya sea de inspección o de ensayo, comparando los resultados con los obtenidos inicialmente.
 - { rechazar la reclamación, si no se considera justificada o procedente.
- g. El Responsable de Calidad cumplimentará el apartado de Resolución en la *Hoja de Reclamación*, con la descripción de las causas origen de la reclamación o fallo detectado en la actuación del Consejo Regulador, así como descripción de las acciones tomadas para su corrección y el responsable de llevarlas a cabo.
- h. Si durante el proceso de revisión no se detectase ninguna anomalía, se anotará igualmente dicha circunstancia en la *Hoja de Reclamación*.
- i. Si procede, se definirá una Acción Correctora para evitar la repetición de los hechos origen de la reclamación.
- j. Se estudiará la posible repercusión del fallo en las mismas actividades, revisando los trabajos realizados en el mismo periodo de tiempo.
- k. La resolución final de la reclamación será aprobada mediante firma del Director Técnico o Presidente del Consejo Regulador, según el caso en la *Hoja de Reclamación*, tras su revisión y aprobación.

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

RECURSOS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS

- l. Se comunicará por escrito al reclamante u organismo oficial correspondiente, todo el proceso de revisión realizado y las conclusiones derivadas del mismo.
- m. El Responsable de Calidad mantendrá un archivo con las Hojas de Reclamación que se cumplimentan internamente en el Consejo Regulador y, en los casos que exista, la comunicación por escrito enviada al Consejo Regulador por el reclamante y la contestación correspondiente de éste.

3.2. Apelaciones.

Las apelaciones contra las decisiones tomadas por el Órgano de Gestión o por el Órgano de Control del Consejo Regulador serán recepcionadas por escrito.

El Director Técnico, quien habrá recepcionado las apelaciones, las dará traslado al Comité de Certificación según sea el caso para que las evalúe y decida en función del resultado de la evaluación en el sentido de:

- a) Ratificar la decisión tomada en primera instancia.
- b) Volver a tomar otra decisión en función de las pruebas aportadas por el interesado e informe por parte del Órgano de Control.
- c) Requerir al Órgano de Control repetir parte de la evaluación realizada.

Además se le da la posibilidad de que el afectado pueda presentar su caso personalmente al Comité de Certificación.

Cuando esté definida la resolución, ésta será comunicada por escrito tanto al emisor de la apelación como al Consejo Regulador, para proceder a su archivo.

Podrán ser objeto de impugnación en vía administrativa ante la Consejería de Agricultura y Agua de la Región de Murcia las resoluciones que adopte el Órgano de Gestión respecto a las siguientes funciones:

- Establecer para cada campaña, según criterios de defensa y mejora de la calidad y dentro de los límites fijados por este Reglamento, los rendimientos, límites máximos de producción y de transformación, autorización de la forma y condiciones de riego, o cualquier otro aspecto de coyuntura anual que pueda influir en estos procesos de conformidad con las normas reguladoras en la materia.
- Llevar los registros definidos en este Reglamento.
- Gestionar las cuotas obligatorias que se establecen en este Reglamento para la financiación del Órgano de Gestión del Consejo Regulador.
- Crear y mantener actualizados los censos electorales de inscritos.

Manual del Sistema de Gestión de la Calidad

RECURSOS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS

4. ANEXOS.

- Formato FMC-09/01: Hoja de Reclamaciones.



HOJA DE RECLAMACIÓN

Nº: /

Fecha:

RECEPCIÓN

Persona / Entidad que realiza la reclamación:

Actividad objeto de reclamación:

Descripción:

RESOLUCIÓN

Posibles causas detectadas:

Acciones a tomar:

Responsable acción:

Plazo:

ACCIÓN CORRECTORA:

¿Procede definir acción Correctora?

SI Nº Informe: _____

NO

CIERRE

Observaciones:

- El Presidente
- El Director Técnico

Fecha y firma