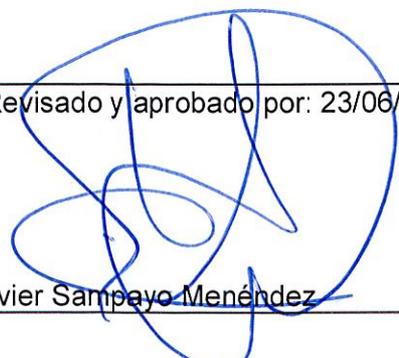


INDICE

1OBJETO.....	1
2ALCANCE.....	1
3REFERENCIAS.....	1
4DEFINICIONES.....	1
5DESARROLLO.....	2
5.1 Reclamaciones.....	3
5.2 Apelaciones.....	5
6REGISTROS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS.....	6
7MODIFICACIONES RESPECTO DE LA EDICIÓN ANTERIOR.....	6

Elaborado por:  Mari Sé Mosteiro Zapata	Revisado y aprobado por: 23/06/2022  Javier Sampayo Menéndez
--	--



1 OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir la metodología empleada por la DOP Queso Tetilla para tratar de una manera sistemática todas las reclamaciones y recursos interpuestas en contra de las decisiones en el ámbito de la Certificación.

2 ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación a todas las reclamaciones y recursos recibidos en el Consejo Regulador.

3 REFERENCIAS

Capítulo 7 del Manual de Calidad de la DOP Queso Tetilla.

4 DEFINICIONES

Recurso: Acción de recurrir, por escrito, contra una resolución del Consejo Regulador, por parte de un inscrito, que se considera perjudicado por la misma.

Nota 1: las no conformidades detectadas a inscritos en los registros del Consejo Regulador (p.ej. en actividades de auditoría) se consideran resoluciones del Consejo Regulador, a los efectos de este procedimiento. Por tanto, este procedimiento es aplicable a los recursos contra las mismas.

Nota 2: Esta definición de “recurso” se considera equivalente a la de “apelación” en el texto de la norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012.

Reclamación: Queja, expresada por escrito por un inscrito, respecto a la actividad o el servicio proporcionado por el Consejo Regulador, exigiendo algún tipo de reparación, repetición o resarcimiento.

Nota 3: Esta definición de “reclamación” se considera incluida en la de “queja” en el texto de la norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012.



PROCEDIMIENTO DE Gestión de las quejas y apelaciones

P-07-04 Ed. 4

Página 3 de 8

Queja de otras partes interesadas: Queja, expresada por una parte interesada (p.ej. consumidores), respecto al producto o el servicio proporcionado por un inscrito en los registros del Consejo Regulador.

Nota 4: Esta definición de “queja de otras partes interesadas” se considera incluida en la de “queja” en el texto de la norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012.

Litigio: Proceso judicial iniciado por un inscrito contra una resolución o actividad del Consejo Regulador.

Apelación: solicitud del proveedor del objeto de evaluación de la conformidad al organismo de evaluación de la conformidad (2.5) o al organismo de acreditación (2.6), de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho objeto.

5 DESARROLLO

La DOP Queso Tetilla establece dos sistemáticas diferenciadas, para el tratamiento de reclamaciones y apelaciones.

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

La DOP Queso Tetilla asegura que se mantiene la confidencialidad de la información recabada durante todo el proceso de revisión, decisión y tratamiento de las quejas y apelaciones, mediante los mecanismos establecidos en su procedimiento P-05-01 Funcionamiento de los Comités.

Otras partes interesadas que puedan participar en este proceso, como por ejemplo el Director Técnico, Secretario y Presidente del CR de la DOP Queso Tetilla, se rigen por las pautas de confidencialidad establecidas en el Manual de Calidad (apartado 4.5 Confidencialidad).

Para asegurar que no existe conflicto de intereses, el Organismo de Certificación de la DOP Queso Tetilla, no podrá contar con la colaboración de ninguna persona vinculada laboralmente con el expediente objeto de estudio, para revisar ni aprobar la resolución de una reclamación o apelación, durante al menos los dos años siguientes a la finalización de la relación laboral de éste.



5.1 Reclamaciones

Cualquier persona de la DOP Queso Tetilla 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. Se facilitará al reclamante un acuse de recibo de la reclamación formal efectuada.

A su llegada por escrito, el R. Calidad registrará la recepción de la reclamación en el **formulario de reclamación (F-07-04/01)**, cumplimentando la siguiente información:

- Identificación del titular que reclama y datos de contacto
- Fecha de recepción.
- Actividad objeto de reclamación.
- Descripción de la reclamación.

En caso de recepción verbal de reclamaciones, quien reciba la reclamación cumplimentará el apartado recepción del formulario de reclamación, y lo entregará al R. Calidad para iniciar su tramitación, pasando en todo caso por el registro de entrada.

El R. Calidad codificará las reclamaciones de la siguiente manera:

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.

Una vez cumplimentado el apartado de recepción del formulario de reclamación, el R. Calidad la valorará y procederá, según su entidad, a presentarla al responsable correspondiente, dependiendo de su temática:

	PROCEDIMIENTO DE Gestión de las quejas y apelaciones	P-07-04 Ed. 4 Página 5 de 8
--	---	------------------------------------

- Proceso de inscripción de ganaderos: personal administrativo de la DOP Queso Tetilla
- Proceso de inscripción de primeros compradores y elaboradores: personal auditor de la DOP Queso Tetilla.
- Proceso de certificación, pero no con las decisiones del Comité de Certificación: Director técnico.
- Relacionadas con cuestiones administrativas y económicas: Secretario o Presidente de la DOP Queso Tetilla.
- Relacionada con las actividades de gestión de marca: Secretario DOP Queso Tetilla.
- Relacionada con los resultados del laboratorio: Director Técnico.
- Relacionada con las decisiones del Panel de cata: Director Técnico.

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.
- Rechazar la reclamación, si no se considera justificada o procedente.

El R. Calidad (u otro responsable de gestión, si procede) cumplimentará el apartado de resolución de la reclamación, con la descripción de las causas origen de la reclamación o fallo detectado en la actuación de la DOP Queso Tetilla o del Comité de Certificación, así como descripción de las acciones tomadas para su corrección y el responsable de llevarlas a cabo.

Si durante el proceso de revisión no se detectase ninguna anomalía, se anotará igualmente dicha circunstancia en el formulario de reclamación.



Si procede, se definirá una acción correctiva para evitar la repetición de los hechos origen de la reclamación.

La resolución final de la reclamación será aprobada mediante firma del Director Técnico o Presidente de la DOP Queso Tetilla, según proceda en función del ámbito de la misma, en el formulario de reclamación. **Esta resolución ha de ser considerada siempre por alguien que no haya participado en la reclamación o en el objeto de la reclamación, no pudiendo estar involucrado en las actividades de certificación relacionadas.**

Se comunicará siempre al reclamante y por escrito la resolución o conclusiones de la reclamación y sólo cuando proceda, al organismo oficial correspondiente. Para ello el escrito se pasará por el registro de salida de la DOP Queso Tetilla.

El R. Calidad mantendrá un archivo de reclamaciones, con todas las comunicaciones internas y externas derivadas del tratamiento de las mismas.

5.2 Apelaciones

Las apelaciones contra la DOP Queso Tetilla referidas a las decisiones adoptadas desde el punto de vista de la certificación serán recibidas por escrito. El interesado podrá interponer la apelación frente a las decisiones del comité de certificación en un plazo no superior a 15 días hábiles a contar a partir de la notificación de la decisión de certificación.

Se registrará la entrada de la apelación presentada y se remitirá al Director Técnico y al Presidente del Comité de Partes.

El Presidente del Comité de Partes podrá solicitar cuanta información considere necesaria para valorar la estimación o no de dicha apelación. Dicha apelación deberá presentarse ante el Comité en un plazo no superior a un mes a partir de su fecha de recepción.

El Comité de Partes revisará el dossier teniendo en cuenta la apelación presentada, y procederá a comunicar su decisión al emisor de la apelación y al Comité de Certificación.

- Fallo en favor del demandante. El Comité de Certificación, procederá a realizar las actuaciones que considere pertinente, informando al operador de los pasos a seguir, en un

	PROCEDIMIENTO DE Gestión de las quejas y apelaciones	P-07-04 Ed. 4 Página 7 de 8
--	---	------------------------------------

plazo no superior a 3 días desde la notificación de la decisión. Durante la implantación de las acciones propuestas por el Comité Certificación, el operador mantendrá las mismas condiciones anteriores a la decisión del CC que originaron la apelación:

- Operadores no inscritos: no podrán etiquetar producto hasta finalizar el proceso de certificación.
- Operadores inscritos: podrán seguir etiquetando el producto hasta nuevo dictamen del Comité de Certificación.

El Comité de Partes tiene la facultad de conceder audiencia (vista oral) a las partes litigantes, en cuyo caso se comunicará por escrito con una antelación de 1 semana con anterioridad a la fecha prevista para la audiencia.

De todas las actuaciones del Comité de Partes se generará el correspondiente registro, quedando reflejadas al menos en un **acta de reunión**.

El responsable del archivo interno de toda la información generada, incluyendo las copias del Comité de Partes vinculadas a la apelación, será el R. Calidad.

Contra los acuerdos y resoluciones que adopte el Comité de Certificación, y en última instancia su Comité de Partes, el titular podrá actuar en función de lo establecido en el decreto 4/2004 del 18 de enero, por el que se regulan las denominaciones geográficas de calidad del sector alimentario y sus consejos reguladores.



PROCEDIMIENTO DE Gestión de las quejas y apelaciones

P-07-04 Ed. 4

Página 8 de 8

6 REGISTROS Y DOCUMENTOS ASOCIADOS

F-07-04/01 Hoja de reclamaciones

7 MODIFICACIONES RESPECTO DE LA EDICIÓN ANTERIOR

EDICION	MODIFICACIONES	FECHA
01	Edición inicial (P-09 recursos, reclamaciones y litigios)	01/10/2012
02	Cambio de codificación y adaptación nuevos requisitos norma UNE 17065	12/04/2018
03	Redacción de las definiciones, especificación de los responsables del tratamiento de las reclamaciones y corrección del desarrollo de las apelaciones.	25/02/2021
04	Se indica expresamente que "la resolución ha de ser considerada siempre por alguien que no haya participado en la reclamación o en el objeto de la reclamación, no pudiendo estar involucrado en las actividades de certificación relacionadas"	23/06/2022