



PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR:

destacado

Elaborado/Actualizado (Responsable de Calidad):	Revisado y Aprobado por (Directora Certificación):		
Marian Fanega	Miriam Molina		
Documento: POC-07	Edición: 5	Fecha: 01/03/2017	Página 1 de 11



ÍNDICE:

1.- OBJETO

2.- ALCANCE

3.- REFERENCIAS

4.- GENERALIDADES

5.- REALIZACIÓN

5.1.- Quejas

5.2.- Apelaciones

6.- FORMATOS *a utilizar conjuntamente con este procedimiento*

○ FPOC-07/01: Hoja de Queja

○ FPOC-07/02: Hoja de Apelación.



1.- **OBJETO**

Describir la sistemática establecida por la *DENOMINACIÓN DE ORIGEN PROTEGIDA IDIAZABAL* y su *CONSEJO REGULADOR* (en adelante DOP Idiazabal), para gestionar las quejas y las apelaciones recibidas.

2.- **ALCANCE**

Este Procedimiento es de aplicación a todas las actividades de la DOP Idiazabal relacionadas directa o indirectamente con las actividades de Certificación de las cuales es responsable.

3.- **REFERENCIAS**

- Manual de la Calidad del C.R.D.O.P. IDIAZABAL.
- Norma UNE - EN ISO/IEC 17065: "Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios".
- NT-17: Independencia, imparcialidad e integridad de las entidades.
- POC-11: Reglamento del Comité de imparcialidad
- POC-01: Procedimiento para el control de la documentación.
- POC-10: Procedimiento para la gestión de los registros.
- POC-12: Procedimiento de No conformidades, Acciones Correctivas y Preventivas.

Todos ellos en su edición vigente.

4.- **GENERALIDADES**

4.1. **APELACIÓN**



Son las acciones de los operadores, contra la entidad de Certificación, con el fin de recurrir las **decisiones** de la Directora de Certificación.

4.2. QUEJAS (RECLAMACIÓN)

Quejas recibidas por la DOP Idiazabal de los operadores inscritos en los registros, en relación a sus **actividades** durante el Proceso de Certificación. Se tramitarán también como tal las quejas recibidas de otras partes interesadas (consumidores, establecimientos comerciales, etc.)

4.3. OPERADOR

Operador: agente que participa en la cadena de valor de un producto certificado y que se encuentra inscrito en los registros de la DOP y autorizado para llevar a cabo actividades en el proceso de obtención del producto certificado.

*Según la DOP Idiazabal, y en adelante en este procedimiento el **"operador"** corresponde al titular/es de la razón social cuya actividad se relaciona con la producción de Queso Idiazabal en cualquiera de sus fases (desde la producción de leche a la maduración del queso).

Por lo tanto son operadores:

- Los productores: ganaderos
- Los Centros de Recogida.
- Los elaboradores: queserías.

En el caso de la **Quesería o Elaborador:** es el operador responsable de identificar los quesos que cumplan con los requisitos del Pliego como queso Idiazabal. Es el solicitante del certificado de conformidad al Consejo Regulador.



La quesería o elaborador solo podrá proveerse de leche apta de aquellos operadores que se encuentren inscritos en los registros de la DOP: ganaderías y/o centros de recogida.

5.-REALIZACIÓN

5.1. QUEJAS

- a. Cualquier persona de la DOP Idiazabal que reciba una reclamación solicitará al reclamante que la remita preferentemente por escrito, para lo cual podrá facilitar una hoja de Reclamación (**FPOC-07/01**) que se encuentra disponible en la página web (www.idiazabalgazta.eus o www.quesoidiazabal.eus). En todos los casos, deberá incluir 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 adjuntará la documentación remitida por el reclamante al formato interno para quejas (Formato **FPOC-07/01**) verificando y completando que recoge la siguiente información:
 - { Fecha de recepción.
 - { Identificación del reclamante
 - { Actividad objeto de reclamación
 - { y Descripción de la reclamación (adjuntando la documentación enviada por reclamante, si hubiera)



Una vez verificada, se indica la **fecha de recepción**, el Responsable de Calidad **notificará por escrito el acuse de recibo de la queja al reclamante** y procederá a su tramitación.

- c. En caso de recepción verbal de quejas, quién reciba la queja cumplimentará el apartado de **Datos generales** de la Hoja de Quejas (**FPOC-07/01**) y la entregará al Responsable de Calidad para su tramitación del modo descrito en el punto anterior.
- d. El Responsable de Calidad codificará las Quejas con el siguiente código general:
- IQ xx / yy
- siendo:
- xx: número correlativo de la Queja dentro de las recibidas en el año en curso.
- yy: últimos dos números del año en curso.
- e. Una vez cumplimentada la Hoja de queja en su apartado de Recepción, el Responsable de Calidad la valorará, reuniendo toda la información posible al respecto y procederá a presentarla para su evaluación a:
- la Directora de Certificación siempre y cuando no haya participado en **la actividad** motivo de queja, en cuyo caso se presentará **al evaluador**.
- f. El responsable de la gestión de la queja 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 queja para determinar su alcance real y procedencia. Por regla general, se consultará con el responsable de la actividad sujeta a queja.
 - { Repetición de la actividad objeto de queja, ya sea de inspección, de ensayo o de control administrativo, comparando los resultados con los obtenidos inicialmente.
 - { Rechazar la queja, si no se considera justificada o procedente.
- g. En el caso de quejas procedentes de terceros relativas al producto de un operador inscrito, se procederá a su tramitación, facilitando al reclamante el contacto del responsable del producto a quién debería remitir la queja y/o bien derivándola directamente a éste. Se dejará constancia de las acciones tomadas en el apartado de resolución de la Hoja de Queja **FPOC-07/01**.
- h. El Responsable de gestionar la queja, cumplimentará el apartado de causas detectadas en la Hoja de Queja, con la descripción de las posibles causas detectadas que hayan podido dar origen a la reclamación o fallo detectado en la actuación la DOP Idiazabal, así como descripción de las acciones tomadas para su reparación y el responsable y plazo para llevarlas a cabo.
- i. Si durante el proceso de revisión no se detectase ninguna anomalía, se anotará igualmente dicha circunstancia en la Hoja de Queja.
- j. En un plazo máximo de 30 días desde la fecha de recepción de la Queja, al reclamante se le enviará por email o correo postal una copia de la hoja de Queja donde figure la decisión tomada al respecto y comunicando la conclusión del proceso de reclamación (seguimiento y cierre).



-
- k. Si procede, se definirá una Acción Correctora para evitar la repetición de los hechos origen de la reclamación (conforme a lo dispuesto en el POC 12 de No conformidades, acciones correctivas y preventivas).
 - l. Si procede, se estudiará el alcance del fallo detectado en las mismas actividades de evaluación, revisando los trabajos realizados en el mismo periodo de tiempo.
 - m. La resolución final de la queja será aprobada mediante firma del responsable de decisión en la Hoja de queja.
 - n. El Responsable de Calidad mantendrá un archivo con las Hojas de Queja y documentación asociada.

5.2. APELACIONES

- a. Contra la decisión adoptada por la Directora de Certificación en cuanto a:
 - No conceder, suspender o retirar el certificado a los queseros.
 - No conceder, suspender o dar de baja la inscripción en los registros de ganaderos y Centros de recogida.
 - Contra las medidas requeridas ante incumplimientos, contempladas en los apartados 5.6. del PNT-01 y PNT-02,Los Operadores afectados podrán apelar dichas decisiones ante el **Comité de Imparcialidad**.
- b. Las apelaciones deberán ser presentadas por escrito en un **plazo máximo de 30 días naturales**, a partir de la comunicación de la resolución que ha motivado la apelación. Los datos mínimos a incluir serán:
 - i. Datos identificativos del operador que apela (apelante)



- ii. Decisión con la que se encuentra disconforme exponiendo los motivos.
- iii. Aportar la documentación que considere oportuna, si la hubiera, no siendo éste un requisito necesario.

La presentación de una apelación no supondrá la suspensión de las medidas adoptadas por la DOP Idiazabal como entidad de Certificación.

- c. La DOP Idiazabal dispone de un formato a disposición de los Operadores para apelaciones, **FPOC-07/02 Hoja de Apelación**. Este formato está disponible para su uso en la web www.idiazabalgazta.eus o www.quesoidiazabal.eus. o puede solicitarse directamente a la DOP Idiazabal para su envío al interesado del modo que solicite (email, correo postal, fax).
- d. A su llegada por escrito, la Responsable de Calidad adjuntará la documentación remitida al formato interno **FPOC-07/02**, si es que no es el modo utilizado por el apelante, verificando y completando que recoge la siguiente información:

- { Fecha de recepción.
- { Identificación del titular que apela
- { Actividad objeto de apelación
- { y motivos de apelación (adjuntando la documentación enviada por el apelante, si hubiera)

Una vez verificada, indicada la **fecha de recepción**, se le otorga un **número de entrada**, el Responsable de Calidad **enviará acuse de recibo por escrito al apelante** y firmará para su tramitación.

- d. El Responsable de Calidad codificará las Apelaciones con el siguiente código general:

IA xx / yy



siendo:

xx: número correlativo de las Apelaciones recibidas en el año en curso.

yy: últimos dos números del año en curso.

- e. A continuación el Responsable de Calidad presenta la Apelación a la Directora de Certificación que será **la** responsable de reunir toda la documentación relacionada y procederá a convocar al **Comité de Imparcialidad** (según lo recogido en POC-11) facilitando previamente a la reunión toda la información necesaria para evaluar los hechos.
- f. Los miembros del Comité de Imparcialidad tendrán **pleno acceso** a todos aquellos registros relacionadas con la apelación en curso para su evaluación, pudiendo solicitar cuanta información al respecto consideren necesaria. Para su resolución, podrán considerar conveniente, según proceda:
- { Dar vista oral al interesado o su representante legal o solicitarle la información **que** estime necesaria.
 - { Solicitar a la Directora de Certificación la repetición, ampliación o comprobar los extremos que consideren oportunos de la actividad objeto de apelación, ya sea de inspección, de ensayo o de control administrativo, comparando los resultados con los obtenidos inicialmente.
- g. El Comité deberá tomar una decisión con respecto a la apelación dentro de los 30 días siguientes a la fecha de recepción de la misma.
- o. El resultado de la apelación será comunicado al apelante mediante escrito formal dentro de los 30 días siguientes a la fecha de presentación. En el



caso de que la apelación fuera admitida, el CR tomará las medidas necesarias para revocar la decisión tomada.

- p. El Responsable de Calidad mantendrá un archivo con las Hojas de Apelaciones y documentación asociada.

6.- FORMATOS *a utilizar conjuntamente con este procedimiento*

- **FPOC-07/01:** Hoja de Queja.
- **FPOC-07/02:** Hoja de Apelación.