



RECURSOS Y RECLAMACIONES



MALLORCA PLA i LLEVANT DENOMINACIÓ D'ORIGEN

El presente procedimiento es propiedad de su emisor, C.R.D.O. PLA I LLEVANT, por lo que no está autorizada su reproducción sin autorización expresa del mismo.

Consultar la revisión en vigor al Órgano de Control.

Realizado por:	Revisado y aprobado por:
 Marina Vera	 Antoni Bennassar

ÍNDICE

RECURSOS Y RECLAMACIONES	1
ÍNDICE	2
CONTROL DE CAMBIOS.	3
1. OBJETO	4
2. ALCANCE	4
3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA Y APLICABLE	4
4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	4
5. RESPONSABILIDADES.	6
6. DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO.	6
7. DEFINICIONES	6
8. Modelos y documentos referenciados.	6

CONTROL DE CAMBIOS.

REV.	FECHA	CAPÍTULOS AFECTADOS	MODIFICACIONES
1	Abril 2011	Varios	Cambios tras la auditoría externa ENAC
2	Octubre 2011	Varios	Cambios de encabezado, de codificación. Cambios tras la auditoría interna
3	Enero 2013		Cambio en punto 5
4	Marzo 2014	Ptos 4 y 5	Se modifican la descripción del procedimiento y las responsabilidades tras la auditoría de ENAC.
5	Agosto 2015	Varios	Adaptar procedimiento a la certificación de la IGP "Mallorca".
6	Julio 2016	Pto 4.4	Se documenta el trato a reclamaciones de parte de terceros.

1. OBJETO

Establecer un procedimiento para el tratamiento de las reclamaciones y recursos interpuestos ante el CRDO PLA I LLEVANT por los inscritos u otras partes.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las reclamaciones, recursos y apelaciones recibidos por cualquier área de la Denominación de origen.

También se aplica este procedimiento a las reclamaciones dirigidas a los certificados por sus productos.

3. DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA Y APLICABLE

3.1. Documentación de referencia.

- Manual de Calidad

3.2. Documentación aplicable

PR 01 Órgano de Control.

4. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Ningún miembro del personal, incluido el personal directivo, debería intervenir en la investigación de apelaciones, quejas y litigios si mantiene alguna relación que pueda comprometer la imparcialidad de la investigación.

El CRDO PLA I LLEVANT mantendrá un registro de todos los recursos, reclamaciones y litigios y de las acciones tomadas relativas a la certificación. También tomará las subsiguientes acciones apropiadas, así como documentar las acciones tomadas y evaluar su eficacia.

El CRDO PLA I LLEVANT mantiene un procedimiento de apelación que establece lo siguiente:

- Información del derecho a reclamar por parte del inscrito.
- La garantía de imparcialidad del proceso de apelación.
- La entrega al apelante de la Resolución de la Apelación, incluido los motivos de la decisión tomada.

Asimismo, en el momento de solicitud de inscripción de viñas o certificación de bodegas, se informará al solicitante, la existencia de los procedimientos de apelación que deben seguirse.

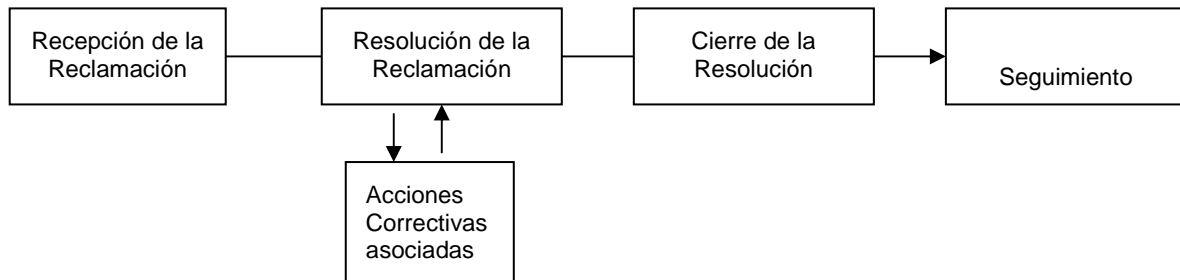
4.1. Órganos competentes para recurrir.

En caso de Resolución que deniegue la inscripción de un solicitante, se dispone de un plazo de 10 días, a contar desde el día siguiente de la notificación de la misma, para recurrir la Resolución del Órgano de Control de la DO PLA I LLEVANT ante el Área de Agricultura y Pesca de la Consejería de Presidencia de las Islas Baleares.

En caso de Resolución que deniegue la certificación de un solicitante (BODEGAS), se dispone de un plazo de 10 días, a contar desde el día siguiente de la notificación de la misma, para recurrir la Resolución del Director técnico de la DO PLA I LLEVANT ante el Presidente del pleno del CRDO PLA I LLEVANT.

4.2. Reclamaciones y apelaciones de inscritos.

La sistemática empleada para la gestión de reclamaciones y apelaciones se describe en el flujograma indicado en la página siguiente:



4.3. Reclamaciones dirigidas a los inscritos en el CRDO PLA I LLEVANT.

El CRDO PLA I LLEVANT exigirá a los operadores, lo siguiente:

- Mantener un registro de todas las reclamaciones presentadas al inscrito, relativas al cumplimiento de los productos amparados por la DO PLA I LLEVANT con los requisitos de las normas pertinentes y tener estos registros disponibles para el Consejo Regulador cuando éste lo solicite.
- Tomar las acciones correctoras apropiadas con respecto a tales reclamaciones y cualquier deficiencia encontrada en el producto amparado por la DO PLA I LLEVANT que afecte la conformidad con los requisitos para la certificación.
- Documentar las acciones tomadas.

4.4. Reclamaciones de terceros.

Ante cualquier reclamación interpuesta por un tercero al CRDO Pla i Llevant, de forma escrita o telefónica, el CRDO Pla i Llevant, mediante su Director Técnico abrirá una hoja de seguimiento "**Mod 04.01. Reclamación, recurso o apelación**" donde quedarán anotados todos los datos necesarios para el seguimiento y trato de dicha reclamación:

- Reclamante
- Personal que recibe la reclamación
- Descripción de la reclamación

Una vez documentada la reclamación interpuesta, el director técnico valora el material aportado y el origen de la reclamación aplicando el primer filtro: de investigación o de desestimación dejando evidenciada esta decisión.

Si se procede a la investigación se dejarán documentadas las propuestas para solventar la reclamación, así como el seguimiento y el cierre.

Será el mismo Director Técnico el cual valore la reclamación, aplique una posible solución y la de por cerrada.

Una vez acontecida y solventada una reclamación, en la próxima reunión del pleno del Consejo Regulador ésta será mostrada y se documentará el tratamiento dado.

En la siguiente reunión de Revisión por la Dirección se tratará de nuevo la reclamación, siendo necesaria la valoración de ésta por el Presidente del CRDO Pla i

Llevant. Su valoración quedará anotada en el propio modelo de Reclamación " Mod 04.01".

5. RESPONSABILIDADES.

5.1. Ultima instancia.

En caso de que se produzca un recurso o reclamación de un operador, la instancia superior a la que puede acudir, en caso de no estar de acuerdo con la resolución del director técnico, será el comité de partes.

Las decisiones del comité de partes serán tomadas por unanimidad de todos los miembros. Deberán estar presentes todos los miembros para poder tomar decisiones.

Los miembros del comité de partes tendrán a su disposición toda la información que consideren necesaria para la resolución del conflicto.

5.2. Auditor y Director técnico.

Análisis y estudio de las reclamaciones de inscritos y apelaciones. El Director Técnico procederá al análisis y estudio de las reclamaciones de terceros.

6. DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO.

En el Departamento de Administración deberá conservarse el registro de reclamaciones administrativas de inscritos, por un periodo de tiempo mínimo de cinco años.

Los registros referentes a las apelaciones se conservan en cada expediente en Administración.

7. DEFINICIONES

A. Decisiones Técnicas:

Reclamación: Queja oral o escrita relativa a problemas de calidad, atención, seguridad o desacuerdo con los resultados de los Servicios o inspecciones realizadas por la Denominación de Origen.

Recurso: Escrito de disconformidad que puede presentar el inscrito.

B. Decisiones en materia de certificación:

Apelación: Llamamiento dirigido a una persona o cosa en cuya autoridad o criterio se confía para resolver un asunto.

8. Modelos y documentos referenciados.

Mod. 04.01 Reclamación, Recurso o Apelación

PR 01 Órgano de Control, 5