

 <b>C.R.D.O. RIBEIRA SACRA</b>	<b>GESTION DE RECLAMACIONES</b>	<b>POC-10</b>
		Edición nº: 2
		Fecha: 12/05/2016
		Pag. 1 de 7

## GESTION DE RECLAMACIONES

<b>MODIFICACIONES RESPECTO DE LA EDICIÓN ANTERIOR</b>	
<p>Corrección de erratas Se modifica la redacción del punto 5.2 para adecuarse a la sistemática seguida.</p>	
<p>Elaborado:</p>  <p>Firma: Mercedes Martínez Fernández Firma: Beatriz Soto González</p>	<p>Revisado y aprobado:</p>  <p>Firma: José Manuel Rodríguez González</p>

 <b>C.R.D.O. RIBEIRA SACRA</b>	<b>GESTION DE RECLAMACIONES</b>	<b>POC-10</b>
		Edición nº: 2
		Fecha: 12/05/2016
		Pag. 2 de 7

## ÍNDICE

<b>1. OBJETO.....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE.....</b>	<b>3</b>
<b>3. REFERENCIAS.....</b>	<b>3</b>
<b>4. DEFINICIONES.....</b>	<b>3</b>
<b>5. DESCRIPCIÓN.....</b>	<b>4</b>
5.1. RECLAMACIONES.....	4
5.2. ALEGACIONES.....	5
5.3. APELACIONES.....	6
<b>6. REGISTROS.....</b>	<b>7</b>



C.R.D.O. RIBEIRA  
SACRA

## GESTION DE RECLAMACIONES

POC-10

Edición nº: 2

Fecha: 12/05/2016

Pag. 3 de 7

### **1. OBJETO**

Este Procedimiento tiene por objeto describir los criterios generales del Consejo Regulador para asegurar una correcta gestión de las reclamaciones de los titulares y de terceros así como una adecuada gestión de las alegaciones y apelaciones.

### **2. ALCANCE**

Este Procedimiento es de aplicación al tratamiento de las reclamaciones, alegaciones y apelaciones relacionadas con actividades del esquema de certificación de producto.

### **3. REFERENCIAS**

- Manual de la Calidad del Consejo Regulador de la Denominación de Origen Ribeira Sacra.
- Pliego de Condiciones de la Denominación de Origen Ribeira Sacra
- Ley 24/2003 de 10 de julio, de la Viña y del Vino.
- Reglamento de la Denominación de Origen Ribeira Sacra y de su Consejo Regulador
- Otros acuerdos del pleno del Consejo Regulador referentes al proceso de Certificación
- Procedimientos del sistema de Certificación del Consejo Regulador

### **4. DEFINICIONES**

El Consejo Regulador establece en lo que a reclamaciones y apelaciones se refiere, diferentes sistemáticas en función de su naturaleza y origen. Para ello, se hacen las siguientes distinciones:

- **Reclamaciones:** son las formuladas por operadores (bodegas) recibidas por el Consejo Regulador de la Denominación de Origen Ribeira Sacra en relación a las actividades del Consejo Regulador.
- **Reclamaciones de terceros:** son reclamaciones procedentes de terceras partes (incluidos viticultores) al respecto de productos certificados con la marca Ribeira Sacra.
- **Alegaciones:** son comunicaciones de los operadores al respecto de incumplimientos detectados a través de las diversas actividades de evaluación y vigilancia.
- **Apelación (o recurso):** son las acciones de los operadores, con el fin de recurrir las **decisiones** del Comité de Certificación del Consejo Regulador al respeto de la 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.

 <b>C.R.D.O. RIBEIRA SACRA</b>	<b>GESTION DE RECLAMACIONES</b>	<b>POC-10</b>
		Edición nº: 2
		Fecha: 12/05/2016
		Pag. 4 de 7

## **5. DESCRIPCIÓN**

### **5.1. Reclamaciones**

#### 5.1.1. Recepción de las reclamaciones

Cualquier trabajador del Consejo Regulador que reciba una reclamación solicitará al reclamante que la remita mediante escrito, donde se incluya, como mínimo, los datos necesarios para la identificación de las actividades objeto de reclamación, una descripción detallada de la misma y los datos del reclamante.

El personal del Consejo Regulador que recepcione la reclamación por escrito procederá a darle registro de entrada en el registro de entrada de correspondencia del Consejo Regulador y lo entregará al Gestor de Calidad para su tramitación.

El Gestor de Calidad codificará las Reclamaciones recibidas con el siguiente código general:

R/XX/YY

RT/XX/YY

siendo:

R: Reclamación

RT: Reclamación de terceros

XX: número correlativo de la reclamación de las recibidas en el año en curso.

YY: últimos dos números del año en curso.

En cualquier caso, quien presente la reclamación, podrá llevarse una copia de la reclamación presentada con el correspondiente registro de entrada en el Consejo Regulador, o bien se le enviará el correspondiente acuse de recibo en el caso de que la reclamación sea recibida a través de correo postal o electrónico.

A la recepción de la reclamación, el Gestor de Calidad la valorará y procederá, según la naturaleza de la misma de la siguiente manera:

- ✓ si es de carácter técnico, la remitirá al Director Técnico,
- ✓ si es una reclamación administrativa, la remitirá al Secretario.

#### 5.1.2. Tratamiento y Gestión de las reclamaciones

El responsable correspondiente (Director Técnico o Secretario), analizará la información e investigará las causas de la reclamación.

El responsable correspondiente (Director Técnico o Secretario) decidirá si la reclamación es o no procedente.

En caso de que la reclamación sea no procedente, lo comunicará al reclamante, advirtiéndole de que en caso de desacuerdo, podrá presentar una nueva reclamación ante el Comité de Partes del Consejo Regulador.

 <p><b>C.R.D.O. RIBEIRA SACRA</b></p>	<p><b>GESTION DE RECLAMACIONES</b></p>	<b>POC-10</b>
		Edición nº: 2
		Fecha: 12/05/2016
		Pag. 5 de 7

En caso de que la reclamación sea procedente, tomará las decisiones correspondientes para gestionar la misma, que comunicará al reclamante, y dispondrá las acciones correctivas necesarias para evitar su repetición. Se advertirá al reclamante de que, en caso de desacuerdo, podrá presentar una nueva reclamación ante el Comité de Partes del Consejo Regulador.

La respuesta al reclamante deberá hacerse en el plazo de 1 mes desde la recepción de la reclamación.

En el caso de que la reclamación procedente sea del ámbito de su competencia directa, el responsable (Director Técnico o Secretario) puede decidir, si lo estima oportuno, inhibirse y convocar directamente al Comité de Partes para resolverlo. En este caso, el Secretario lo comunica al interesado y se pone en contacto con los miembros del Comité de Partes, que sigue a partir de ese momento la metodología explicada en el apartado 5.3 del presente procedimiento. El plazo máximo para adoptar una resolución por parte del Comité de Partes es de 3 meses desde que se comunica al interesado.

La descripción de las causas origen de la reclamación, así como la descripción de las decisiones tomadas y los responsables de llevarlas a cabo, quedan documentadas en el expediente de la reclamación.

Las acciones correctivas, en su caso, quedan documentadas en el formato destinado para ello.

El Secretario mantendrá un archivo con las reclamaciones presentadas al Consejo Regulador y, de las comunicaciones relacionadas con dichas reclamaciones.

## **5.2. Alegaciones**

Cualquier trabajador del Consejo Regulador recepcionará la alegación, dándole entrada en el Registro de Entradas del Consejo Regulador y remitiendo el original al Director Técnico para su tramitación. Quien presente la alegación, podrá llevarse una copia de la misma con el correspondiente registro de entrada en el Consejo Regulador.

El tratamiento de las alegaciones será como sigue:

- a) Las alegaciones a la decisión de no aptitud en la verificación de una partida de vino se gestionarán según se recoge en el *POC-05 Procedimiento Técnico de Control para Certificación de Producto*.
- b) Las alegaciones a requerimientos realizados por el Órgano de Control ante incidencias abiertas por incumplimientos detectados a través de las diversas actividades de seguimiento y vigilancia establecidas en el esquema de certificación de producto del Consejo Regulador o durante el transcurso de una auditoría, serán tratadas por el Director Técnico, en el plazo máximo de 1 mes desde la recepción de la alegación. Tras ello, se actuará según lo recogido en el *POC-04 Gestión de la Certificación*. Una vez tramitada la alegación el original quedará archivado en el área administrativa del Consejo Regulador.

 <b>C.R.D.O. RIBEIRA SACRA</b>	<b>GESTION DE RECLAMACIONES</b>	<b>POC-10</b>
		Edición nº: 2
		Fecha: 12/05/2016
		Pag. 6 de 7

### **5.3. Apelaciones**

El Gestor de Calidad codificará las apelaciones con el siguiente código general:

A/XX/YY,

siendo:

A: Apelación

XX: número correlativo de la reclamación de las recibidas en el año en curso.

YY: últimos dos números del año en curso.

Las apelaciones contra las decisiones del Comité de Certificación del Consejo Regulador a decisiones sobre la certificación serán recepcionadas por escrito.

El Director Técnico remitirá al Comité Certificación un informe con toda la información existente en el plazo máximo de 1 mes desde la recepción de la apelación.

Una vez recibidos todos los Informes, el Comité de Certificación revisará y analizará toda la información y valorará la apelación presentada, pudiendo darse la siguiente casuística:

- que la considere procedente: el propio Comité de Certificación, a través del Secretario, le responderá al operador apelante, informándole de las medidas a tomar. Se advertirá al apelante de que, en caso de desacuerdo, podrá presentar una nueva apelación ante el Comité de Partes del Consejo Regulador
- que la considere no procedente: se informará de ello al apelante. Se advertirá al apelante de que, en caso de desacuerdo, podrá presentar una nueva apelación ante el Comité de Partes del Consejo Regulador

En ambos casos del análisis realizado y la resolución tomada se dejará constancia en la propia acta de reunión del Comité de Certificación, reunión que deberá tener lugar en el plazo máximo de 1 mes desde la recepción de la apelación, y en los comunicados que se dirigen al apelante. Toda la información se presentará al Comité de Certificación de forma anónima.

Si el operador presenta apelación ante el Comité de Partes, el Director Técnico elaborará un nuevo informe con toda la información existente que remitirá, de forma anónima, al Comité de Partes.

El Comité de Partes revisará y analizará toda la información y valorará la apelación presentada, pudiendo darse la siguiente casuística:

- que la consideren procedente: el propio Comité de Partes, a través del Secretario, le responderá al operador apelante, informándole de las medidas a tomar.
- que considere no procedente la apelación: se informará de ello al apelante.

En ambos casos, del análisis realizado y la resolución tomada se dejará constancia en la propia acta de reunión del Comité de Partes, reunión que deberá tener lugar en el plazo máximo de 2 meses desde la recepción de la apelación ante él, y en los comunicados que se dirigen al apelante.

En todos los casos, el Secretario deberá comunicar al operador la resolución adoptada en un plazo no superior a 10 días hábiles desde la toma de la decisión.

 <b>C.R.D.O. RIBEIRA SACRA</b>	<b>GESTION DE RECLAMACIONES</b>	<b>POC-10</b>
		Edición nº: 2
		Fecha: 12/05/2016
		Pag. 7 de 7

No cabe nuevo recurso contra la decisión del Comité de Partes. A partir de este momento, el interesado, si lo desea, solamente podrá recurrir por vía administrativa ante la Consellería competente en materia de agricultura, en caso de que el recurso se fundamente en el incumplimiento de normas aplicables al Órgano de Control. De ello se informa al interesado en la comunicación de la decisión del Comité de Partes.

El Secretario informará al Pleno del Consejo Regulador sobre las decisiones tomadas por el Comité de Partes.

## **6. REGISTROS**

No hay

