 <b>C.R.D.O. RIBEIRA SACRA</b>	<b>INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES OPERADORES</b>	<b>POC-11</b>
		Edición nº: 1
		Fecha: 03/02/2016
		Pag. Nº 1 de 7

## GESTION DE INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES OPERADORES

<b>MODIFICACIONES RESPECTO DE LA EDICIÓN ANTERIOR</b>	
Edición inicial	
Elaborado:  Firma: Dña. Beatriz Soto González Firma: Dña. Mercedes Martínez Fernández	Revisado y aprobado:  Firma: D. José Manuel Rodríguez González



C.R.D.O. RIBEIRA  
SACRA

# INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES OPERADORES

POC-11


Edición nº: 1

Fecha: 03/02/2016

Pag. Nº 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>4</b>
<b>5. DESCRIPCIÓN .....</b>	<b>4</b>
<b>6. REGISTROS.....</b>	<b>7</b>

 <b>C.R.D.O. RIBEIRA SACRA</b>	<b>INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES OPERADORES</b>	<b>POC-11</b>
		Edición nº: 1
		Fecha: 03/02/2016
		Pag. Nº 3 de 7

### **1. OBJETO**


El presente Procedimiento tiene por objeto establecer la sistemática a seguir para la apertura, tratamiento y gestión de las incidencias y no conformidades detectadas en las actividades de evaluación y vigilancia.

### **2. ALCANCE**

Este procedimiento es de aplicación al proceso de certificación de producto de operadores de la Denominación de Origen Ribeira Sacra.

### **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.
- Norma UNE-EN ISO/IEC 17065
- Reglamento (CE) nº 1234/2007 por el que se crea una organización común de mercados agrícolas y se establecen disposiciones específicas para determinados productos agrícolas (Reglamento único para las OCM)
- Reglamento (CE) nº 607/2009 por el que se establecen determinadas disposiciones de aplicación del Reglamento (CE) nº 479/2008 del Consejo en lo que atañe a las denominaciones de origen e indicaciones geográficas protegidas, a los términos tradicionales, al etiquetado y a la presentación de determinados productos vitivinícolas.
- RD 1363/2011 de 7 de octubre, por el que se desarrolla la reglamentación comunitaria en materia de etiquetado, presentación e identificación de determinados productos vitivinícolas
- Ley 2/2005, de 18 de febrero, de promoción y defensa de la calidad alimentaria gallega
- Decreto 4/2007, de 18 de enero, por el que se regulan la denominaciones geográficas de calidad del sector alimentario y sus consejos reguladores Reglamento de la Denominación de Origen Ribeira Sacra y de su Consejo Regulador
- Ley 28/2015, de 30 de julio, para la defensa de la calidad alimentaria
- Otros acuerdos del pleno del Consejo Regulador referentes al proceso de Certificación
- POC-04: Procedimiento de Gestión de la Certificación
- POC-05: Procedimiento Técnico de Control para Certificación de Producto
- POC-07 Procedimiento de Control durante la Vendimia

 <b>C.R.D.O. RIBEIRA SACRA</b>	<b>INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES OPERADORES</b>	<b>POC-11</b>
		Edición nº: 1
		Fecha: 03/02/2016
		Pag. Nº 4 de 7

- POC-08: Procedimiento para Inscripción en los Registros del Consejo Regulador

#### **4. DEFINICIONES.**

##### ***Incidencia (IN):***

Se define como una práctica ajena a los requisitos estipulados en el Sistema de Gestión y Certificación, pero que no supone una desviación respecto a éstos, o un incumplimiento de carácter ocasional que no indica un comportamiento sistemáticamente incorrecto.

##### ***No Conformidad (NC) Leve:***

Se define como la desviación no crítica con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión y Certificación

##### ***No Conformidad (NC) Grave:***

Se define como la desviación crítica con respecto a los requisitos del Sistema de Gestión y Certificación, cuando, a criterio del equipo auditor:

- a. compromete el nivel de calidad considerado como aceptable del producto certificado, o que opta a serlo, por la Denominación de Origen Ribeira Sacra,
- b. indica un potencial de fraude de la bodega respecto a las declaraciones de la misma ante el Consejo Regulador de la Denominación de Origen Ribeira Sacra,
- c. compromete la imagen de la Denominación de Origen Ribeira Sacra en el mercado,
- d. incumple directamente alguno de los requisitos del Pliego de Condiciones.

##### ***Acción correctiva:***

Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.


#### **5. DESCRIPCIÓN**

Durante la realización de las actividades de vigilancia y/o de las auditorías se pueden detectar incidencias y/o no conformidades.

En un plazo no superior a 1 mes el personal del Órgano de Control comunicará la incidencia y/o no conformidad al operador.

En términos generales, los operadores contarán con un plazo de 1 mes desde la fecha de envío de la comunicación, para presentar ante el Órgano de Control, de forma documental, las medidas adoptadas para la subsanación de las incidencias y no conformidades detectadas, que deberá incluir, como mínimo:

- ✓ Incidencias: corrección de la incidencia detectada, de ser posible con los modelos oficiales de comunicaciones

 <b>C.R.D.O. RIBEIRA SACRA</b>	<b>INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES OPERADORES</b>	<b>POC-11</b>
		Edición nº: 1
		Fecha: 03/02/2016
		Pag. Nº 5 de 7

- ✓ No conformidades leves: causa que desencadenó la no conformidad, acciones correctivas tomadas para subsanarla (será suficiente una adecuada planificación de las mismas)
- ✓ No conformidades graves: causa que desencadenó la no conformidad, evidencias de acciones correctivas adoptadas para subsanarla

Si la documentación aportada se considera insuficiente para la subsanación de la incidencia/no conformidad, el director técnico podrá requerir al operador la aportación de documentación complementaria abriendo un nuevo plazo para el envío de la documentación solicitada que no podrá exceder de 10 días hábiles desde la emisión de la comunicación (considerados hábiles de lunes a viernes no festivos en la localidad de Monforte de Lemos)

Todo el proceso quedará registrado en el programa informático EKOM.

### **5.1. Incidencias y/o No Conformidades detectadas en el transcurso de una Auditoría**

Se utilizará el informe de auditoría como modelo de comunicación .

Finalizado el plazo, el Director Técnico, valorará las alegaciones, las acciones correctivas y demás documentación presentada por el operador, elaborará un informe para la toma de decisión por parte del Comité de Certificación (concesión, mantenimiento, suspensión o cancelación de la certificación u otras medidas a adoptar) pudiendo darse la siguiente casuística:


- que no se hayan detectado incidencias y/o no conformidades,
- que el operador haya presentado en el plazo fijado las alegaciones pertinentes y/o la propuesta de acciones correctivas para las incidencias y/o no conformidades detectadas, y que esta propuesta sea conforme,
- que el operador haya presentado en el plazo fijado y de forma motivada una solicitud de prórroga para la subsanación de las no conformidades detectadas,
- que el operador haya presentado en el plazo fijado las alegaciones pertinentes y/o la propuesta de acciones correctivas para las incidencias y/o no conformidades detectadas, pero que esta propuesta no sea conforme,
- que el operador no haya presentado en plazo las alegaciones pertinentes y/o la propuesta de acciones correctivas para las incidencias y/o no conformidades detectadas,
- que se hayan detectado no conformidades que no sean susceptibles de ser subsanadas.

En caso de desacuerdo, el operador podrá presentar apelación a la decisión según se recoge en el *POC 10 Gestión de Reclamaciones*.

### **5.2. Incidencias y/o No Conformidades detectadas en el transcurso de Actividades de Vigilancia**

En la comunicación remitida al operador se indicará:

- ✓ Acta de Inspección
- ✓ Artículo que se incumple
- ✓ Categorización del incumplimiento (incidencia, no conformidad leve, no conformidad grave)

 <b>C.R.D.O. RIBEIRA SACRA</b>	<b>INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES OPERADORES</b>	<b>POC-11</b>
		Edición nº: 1
		Fecha: 03/02/2016
		Pag. Nº 6 de 7

Finalizado el plazo, el Director Técnico, valorará las alegaciones, las acciones correctivas y demás documentación presentada por el operador pudiendo darse:

- que el operador haya presentado en el plazo fijado las alegaciones pertinentes y/o la propuesta de acciones correctivas para las incidencias y/o no conformidades detectadas, y que esta propuesta sea conforme: el Director Técnico en un plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la alegación comunicará al operador el cierre de las incidencias y/o no conformidades abiertas,
- que el operador haya presentado en el plazo fijado y de forma motivada una solicitud de prórroga para la subsanación de las no conformidades detectadas: Concesión/Denegación de prórroga y nuevo plazo, que, salvo casos excepcionales y debidamente justificados no podrá exceder de un mes

El Director Técnico informará al Comité de Certificación de las actuaciones.


- que el operador haya presentado en el plazo fijado las alegaciones pertinentes y/o la propuesta de acciones correctivas para las incidencias y/o no conformidades detectadas, pero que esta propuesta no sea conforme: Informe al Comité de Certificación que decidirá sobre la suspensión, cancelación o mantenimiento de la certificación, u otras medidas a tomar,
- que el operador no haya presentado en el plazo fijado las alegaciones pertinentes y/o la propuesta de acciones correctivas para las incidencias y/o no conformidades detectadas:
  - si se trata de una incidencia pasa automáticamente a tener la catalogación de no conformidad leve, se informará al operador que dispondrá de un nuevo plazo de un mes desde la expiración del anterior plazo para presentar las alegaciones y propuesta de acciones correctivas pertinentes,
  - si se trata de una no conformidad leve pasa a tener la catalogación de no conformidad grave, se informará al operador que dispondrá de un nuevo plazo de un mes desde la expiración del anterior plazo para presentar las alegaciones y propuesta de acciones correctivas pertinentes,
  - si se trata de una no conformidad grave: Informe al Comité de Certificación que decidirá sobre la suspensión o cancelación de la certificación, u otras medidas a adoptar
- que se hayan detectado no conformidades que no sean susceptibles de ser subsanadas: Informe al Comité de Certificación que decidirá sobre la suspensión o cancelación de la certificación.

En caso de desacuerdo, el operador podrá presentar apelación a la decisión según se recoge en el *POC 10 Gestión de Reclamaciones*.

### 5.3. Discrepancias en Análisis Físico-Químicos

Las muestras de embotellado deberán tener analíticas coincidentes en los parámetros de Grado Alcohólico y Azúcares Reductores con la muestra presentada para verificación de la partida de vino.



 <b>C.R.D.O. RIBEIRA SACRA</b>	<b>INCIDENCIAS Y NO CONFORMIDADES OPERADORES</b>	<b>POC-11</b>
		Edición nº: 1
		Fecha: 03/02/2016
		Pag. Nº 7 de 7

De la misma forma las partidas de vino presentadas a verificación tras un informe de no apto condicionado, deberán tener analíticas coincidentes en los parámetros de Grado Alcohólico y Azúcares Reductores con la partida de vino que obtuvo el informe de no cumple condicionado.

En ambos casos en los resultados se ha de tener en cuenta los datos de la incertidumbre del laboratorio para cada parámetro, interpretándolos siempre a favor del operador.

La discordancia se considerará una No Conformidad Grave.

El operador dispondrá de un plazo de un mes para presentar las alegaciones y documentación que considere pertinente entre las que se puede encontrar un análisis contradictorio. Dicho análisis ha de ser realizado por un laboratorio acreditado por ENAC para el parámetro que corresponda, para lo que se deberá utilizar una de las botellas que a tal fin han quedado en la bodega. En el informe de análisis deberá figurar número de muestra, número de acta y que posea el precinto de control de Ribeira Sacra.

Si el resultado de la analítica presentada por la bodega contradice los resultados obtenidos en el laboratorio de referencia del Consejo Regulador, el Comité de Certificación podrá optar por remitir una de las botellas que para tal fin han quedado custodiadas en el Consejo Regulador, a un tercer laboratorio acreditado por ENAC en los parámetros a analizar distinto de los anteriores, para realizar un ensayo dirimente, o aceptar la analítica remitida por el operador.

Tras el estudio de toda la documentación el Comité e Certificación decidirá sobre el mantenimiento, suspensión o cancelación de la Certificación al operador.

En caso de desacuerdo, el operador podrá presentar apelación a la decisión según se recoge en el *POC 10 Gestión de Reclamaciones*.

## **6. REGISTROS**

No hay

