

GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES



El presente procedimiento es propiedad de su emisor, C.R.I.G.P Mallorca, 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 Castillo	 Mateu Morro Marcé

ÍNDICE

GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES _____ Error! No s'ha definit el marcador.

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.	7
7. DEFINICIONES	7
8. Modelos y documentos referenciados.	7

CONTROL DE CAMBIOS.

REV.	FECHA	CAPÍTULOS AFECTADOS	MODIFICACIONES
1	01/08/2023	4.3 Quejas de terceros	Se establecen plazos de respuesta.
2	09/01/2025	Portada y títulos	Se actualiza el logotipo de la entidad.
3	12/01/2026	Portada	Se actualiza firma presidente.
4	08/05/2026	Varios	Aclaración seguimiento quejas y apelaciones.

1. OBJETO

Establecer un procedimiento para el tratamiento de las quejas y apelaciones interpuestos ante el CRIGP Mallorca por los inscritos u otras partes.

2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las quejas y apelaciones recibidas por cualquier área de la Indicación Geográfica.

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 quejas y apelaciones si mantiene alguna relación que pueda comprometer la imparcialidad de la investigación.

El CRIGP Mallorca mantendrá un registro de todas las quejas y apelaciones 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.

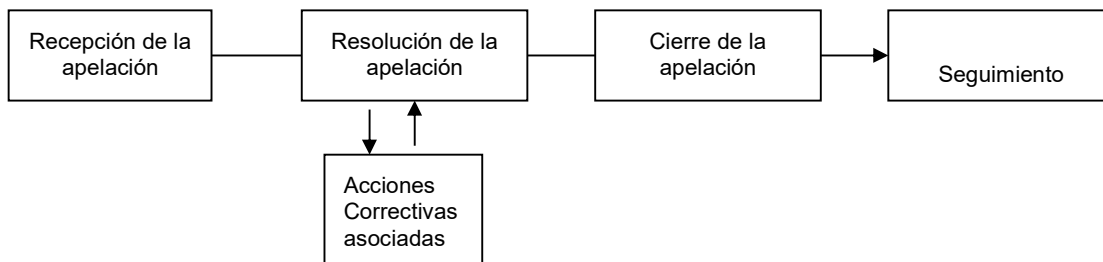
El CRIGP Mallorca mantiene un procedimiento que establece lo siguiente:

- Información del derecho a presentar *apelación/queja* por parte del inscrito o terceros.
- La garantía de imparcialidad del proceso.
- La entrega al reclamante de la Resolución de la apelación *o queja*, incluido los motivos de la decisión tomada.

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

4.1. Apelaciones de inscritos.

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



Tras la notificación de la decisión relativa a la certificación o de aquellas decisiones derivadas del proceso de evaluación de la conformidad, el operador dispondrá de 15 días naturales para presentar la correspondiente apelación ante el Órgano de Control.

El inscrito deberá presentar la apelación mediante un escrito en el que se expongan los argumentos que fundamentan su desacuerdo. Dicho escrito será remitido al órgano de control mediante correo electrónico *y éste realizará el seguimiento mediante el modelo Mod 04.01 Queja o apelación, donde quedarán anotados todos los datos necesarios para el correcto seguimiento y trato.*

Las apelaciones serán resueltas por la Dirección Técnica, siempre que no haya intervenido en la evaluación o decisión objeto de la apelación. En caso de conflicto de interés o de participación previa en el expediente, la resolución corresponderá al Comité de Partes.

La apelación será objeto de seguimiento en la Revisión por la Dirección, donde se analizará su estado, trazabilidad y correcta aplicación del procedimiento, así como la eficacia de las acciones adoptadas. La presidencia del Consejo Regulador supervisará dicho seguimiento como parte del control del sistema de gestión, quedando reflejada su evolución en el acta correspondiente de la reunión.

4.2. Reclamaciones dirigidas a los inscritos en el CRIGP Mallorca.

El CRIGP Mallorca 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 IGP Mallorca 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 IGP Mallorca que afecte la conformidad con los requisitos para la certificación.
- Documentar las acciones tomadas.

4.3. Quejas de terceros.

Ante cualquier reclamación interpuesta por un tercero al CRIGP Mallorca (*incluidos bodegas y viticultores*), de forma escrita o telefónica, el CRIGP Mallorca, mediante su dirección técnica abrirá una hoja de seguimiento **"Mod 04.01. Queja 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 queja interpuesta, la dirección técnica valora el material aportado y el origen de la queja 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 queja, así como el seguimiento y el cierre.

Será la misma dirección técnica la cual valore la queja, aplique una posible solución y la de por cerrada. Se fija plazo de 30 días naturales para comunicar al tercero la resolución o estado de la queja, dejando evidencia de dicha comunicación en el documento de queja **"Mod 04.01. Queja o apelación"**.

Si en el plazo de 30 días naturales no se ha dado por cerrada la queja, se informará al tercero una vez realizado el cierre por parte de la dirección técnica, independientemente de la comunicación previa del estado de la queja interpuesta, dejando evidencia de igual manera en el documento de queja **“Mod 04.01. Queja o apelación”**.

El seguimiento, análisis y cierre de las quejas presentadas por terceros o inscritos será realizado por la Dirección Técnica tal y como se ha expuesto con anterioridad.

Cuando la queja esté relacionada directamente con la actuación de la Dirección Técnica o exista conflicto de interés, la investigación y seguimiento será realizada por personal competente no implicado en los hechos objeto de la queja. En aquellos casos en los que no sea posible garantizar la independencia mediante personal competente, la investigación será asumida por la Presidencia del Consejo Regulador.

En aquellos casos en los que la naturaleza de la queja pueda afectar a la imparcialidad del sistema de certificación, podrá elevarse al Comité de Partes para su valoración.

Una vez analizada, resuelta y comunicada la respuesta correspondiente al reclamante, la queja será presentada en la siguiente reunión del Pleno del Consejo Regulador a efectos de conocimiento y seguimiento, quedando documentado el tratamiento aplicado.

Asimismo, en la siguiente reunión de Revisión por la Dirección se analizarán las quejas recibidas, el tratamiento realizado y, en su caso, las acciones adoptadas, con el fin de evaluar la eficacia del procedimiento e identificar posibles mejoras. Todo ello quedará registrado en el informe correspondiente y, cuando proceda, en el modelo de queja “Mod. 04.01”.

5. RESPONSABILIDADES.

5.1. Última instancia.

En caso de que se produzca una apelación por parte de un operador, esta será analizada por por la Dirección Técnica, siempre que no haya intervenido en la evaluación o decisión objeto de la apelación. Cuando la Dirección Técnica no haya intervenido previamente en el expediente, podrá realizar su análisis y resolución. En caso contrario, o cuando el operador no esté conforme con la resolución emitida, la instancia superior será el Comité de Partes.

Las decisiones del Comité de Partes serán adoptadas por mayoría de sus miembros presentes, siempre que exista quórum suficiente según lo establecido por el órgano.

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

5.2. Dirección técnica.

Análisis, seguimiento y resolución de las apelaciones de inscritos y quejas de terceros (incluidas bodegas y vicultores) siempre que no exista conflicto de interés ni haya participado previamente en el expediente objeto de revisión.

6. DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO.

En el Departamento de Administración deberá conservarse el registro de apelaciones administrativas de inscritos, así como quejas de terceros, por un periodo de tiempo mínimo de cinco años.

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

7. DEFINICIONES

Queja: *Reclamación oral o escrita relativa a problemas de calidad del servicio prestado, atención recibida, aspectos administrativos, plazos, seguridad o actuación del personal de la Indicación Geográfica Protegida, distinta de una apelación.*

Apelación: *Solicitud formalmente formulada al Órgano de Control para que se reconsidere una decisión o resultado técnico adoptado durante el proceso de evaluación de la conformidad, incluyendo no conformidades detectadas, suspensión, retirada o concesión de la certificación.*

8. Modelos y documentos referenciados.

Mod. 04.01 Queja

PR 01 Órgano de Control, 5