

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 02 Fecha: 11.11.2022
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 1 de 7

CAPÍTULO 08

QUEJAS Y APELACIONES

La propiedad legal de este Documento corresponde a la entidad jurídica **FUNDACIÓN PARA EL CONTROL DE LA CALIDAD AGROALIMENTARIA DE ANDALUCÍA**, en adelante referido como **FCCA**.

Este documento es confidencial y de circulación controlada por **FCCA**. Queda prohibida la copia o cesión a otras empresas, del total o parte de su contenido, sin la autorización expresa por escrito de su Dirección.

<p>Elaborado por: Responsable de Calidad</p> <p>Firmado: Carmen Gracia Martín Fecha: 11.11.2022</p>	<p>Revisado y Aprobado por Responsable del Comité de Certificación</p> <p>Firmado: Carlos Ibáñez Corrales Fecha: 11.11.2022</p>
---	---

 FUNDACIÓN CONTROL DE CALIDAD AGROALIMENTARIA DE ANDALUCÍA	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08
	QUEJAS Y APELACIONES	Edición: 02 Fecha: 11.11.2022 Página 2 de 7

ÍNDICE

- 1.- INTRODUCCIÓN
- 2.- DOCUMENTACIÓN APLICABLE
- 3.- RESPONSABILIDADES
- 4.- DESARROLLO
 - 4.1.- Apelaciones
 - 4.2.-Quejas

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 02 Fecha: 11.11.2022
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 3 de 7

1.-INTRODUCCIÓN

Este capítulo expone las formas de registro y tratamiento de las quejas y apelaciones.

Este capítulo aplica a las quejas y apelaciones recibidas en la FCCAA, y presentadas por:

- las empresas certificadas
- las autoridades
- los consumidores y usuarios

y que pueden afectar a las actividades de la FCCAA.

Las apelaciones son presentadas por las empresas en relación a la concesión o no y al mantenimiento o no del Certificado.

2.-DOCUMENTACIÓN APLICABLE

- Capítulos del Manual de Calidad
- PG- 01 Procedimiento General de Certificación

3.-RESPONSABILIDADES

Responsable del Comité de Certificación

- Custodiar, mantener y actualizar el listado de quejas y apelaciones.
- Notificar a la empresa, por escrito, el acuse de recibo de la queja.
- Estudiar el contenido de las quejas recibidas para determinar si se relaciona con las actividades de certificación de las cuales es responsable, y si es así, elaborar un informe para presentar al Comité de Partes en la siguiente reunión.
- Asegurarse de que se entrega a las empresas el presente capítulo para informar a la empresa solicitante de su derecho a presentar quejas y apelaciones.
- Hacer un seguimiento del proceso de tratamiento de las quejas y apelaciones hasta la comunicación de la resolución al interesado (hoja de quejas, formato QA).
- Asegurar que la empresa objeto de una queja recibida en la FCCAA es informado del contenido de la misma para que tome las medidas que considere convenientes para contribuir a su solución.
- Asegurarse de que los auditores, durante las visitas de seguimiento y renovación, investigan el tratamiento seguido por las quejas recibidas por las empresas de sus clientes.

Presidente del Patronato

- Tratamiento y resolución de las quejas en las que esté involucrado el Responsable del Comité de Certificación y, en su caso, el Comité de Certificación.

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 02 Fecha: 11.11.2022
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 4 de 7

Comité de Partes:

- Tratamiento y resolución de las apelaciones y quejas (en segunda instancia) relativas a la actividad de certificación.

4.-DESARROLLO

Se diferencia entre Quejas y Apelaciones.

4.1.- Apelaciones

4.1.1.- Tipos de Apelaciones:

Una apelación es la manifestación de la empresa de su desacuerdo respecto a una decisión relacionada con:

- a) la concesión o no y el mantenimiento o no del Certificado.
- b) el uso de la marca

4.1.2.- Tratamiento de las Apelaciones:

Recepción

Las apelaciones deberán ser presentadas por escrito, dirigidas al Comité de Partes, indicando sus datos personales, su número y fecha del Certificado, en caso de que estuviera en posesión del mismo, explicando el motivo de la misma y aportando todas las pruebas que considere oportunas.

La FCCAA dará entrada en el registro de documentación al escrito recibido, comunicándolo al Presidente del Comité de Partes, tras lo cual, una vez comprobado que se trata de una apelación, el Responsable del Comité de Certificación notificará a la empresa por escrito, en un plazo no superior a diez días, el acuse de recibo correspondiente.

Tramitación

El Presidente del Comité de Partes contactará con la empresa apelante, ofreciéndole la posibilidad de presentar cuanta documentación crea necesaria y si lo considera necesario, dará audiencia personal al interesado, antes de tratar el asunto en la siguiente reunión del Comité de Partes, que deberá convocar con carácter extraordinario.

Análisis y resolución

El Presidente del Comité de Partes presentará toda la información recopilada a todos los miembros del Comité de Partes y pondrá a su disposición la documentación que fuese necesaria. Asimismo, podrán solicitarse cuantas aclaraciones sean requeridas al Responsable del Comité de Certificación.

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 02 Fecha: 11.11.2022
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 5 de 7

Las apelaciones se deciden por unanimidad de todos los miembros del Comité de partes, en el caso que no hubieran consenso, la decisión de la apelación se decidirá por votación de mayoría absoluta +1.

El Comité de partes decidirá al respecto y comunicará su decisión al apelante, en el plazo máximo de 3 meses. En caso de no conformidad con el fallo planteado, el interesado puede solicitar audiencia personal al Comité de Partes para tratar su apelación y si aun así no está conforme con el fallo, o no recibe respuesta, en el plazo establecido en el presente capítulo del Manual de Calidad, puede informar de su desacuerdo a la autoridad competente y a ENAC.

4.2.- Quejas

4.2.1 Tipos de quejas

Una queja es la acción en la que se pone de manifiesto una disconformidad respecto a algo que se considera injusto y pueden ser:

- a) Recibidas en la FCCAA, relativas a su funcionamiento
 - Administrativas: relativas a la tramitación de las solicitudes de certificación e inscripción y a quejas de carácter económico-financiero consecuencia de la misma.
 - Técnicas, relativas al proceso de certificación y al incumplimiento de los requisitos de confidencialidad, independencia, imparcialidad e integridad, etc.
 - Relativas al comportamiento de los auditores u otro personal que intervenga en el proceso de certificación.
 - Cualquier otra actividad desarrollada por la FCCAA.
- b) Recibidas en la FCCAA enviadas por consumidores o clientes del producto certificado.
- c) Recibidas por las empresas.

4.2.2 Tratamiento de las quejas

a) Recibidas en la FCCAA relativas a su funcionamiento

Recepción

Las quejas podrán ser formuladas por escrito o verbalmente.

A su recepción en la FCCAA, serán registradas en el "Registro de entradas" de forma similar al resto de documentos recibidos. El Responsable del Comité de Certificación registrará, además, la queja de forma específica en el registro de Quejas y Apelaciones (formato QA) detallando en el mismo la siguiente información:

- Nombre y cargo de la persona que presenta la queja.
- Empresa a la que pertenece.
- Expediente.

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 02 Fecha: 11.11.2022
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 6 de 7

- Fecha de recepción de la queja.
- Breve descripción de los hechos expuestos

La decisión que resuelve las quejas recibidas en la FCCAA será tomada, revisada y aprobada por el Responsable del Comité de Certificación excepto en el caso de que este, o el Comité de Certificación, esté involucrado en las actividades de certificación relacionadas con la queja. En ese caso, la resolución de la queja será tomada, revisada y aprobada por el Presidente del Patronato.

En todos los casos, el Responsable del Comité de Certificación es responsable de la custodia, mantenimiento y actualización del “Registro de Quejas y Apelaciones”, y notificará a la empresa por escrito, en un plazo no superior a diez días, el acuse de recibo correspondiente

Tramitación, análisis y resolución

Tras el estudio de la queja, el responsable del tratamiento y resolución de la queja emitirá el juicio correspondiente, en el plazo máximo de un mes:

- Si la decisión tomada es no aceptar la queja, el responsable del tratamiento y resolución de la queja transmitirá dicha resolución, con acuse de recibo, al demandante, explicando claramente las causas de la no aceptación de la queja.
- Si la decisión tomada es aceptarla, ésta será tratada como una no-conformidad tal y como se describe en el capítulo 06 del Manual de Calidad, se propondrán e implantarán las acciones correctivas que se entienda oportunas para la resolución de la queja, y si es posible, para solucionar las causas que la produjeron. El Responsable del Comité de Certificación, o en su caso, el responsable del tratamiento y resolución de la queja notificará de igual manera al demandante claramente la resolución adoptada, indicando las medidas tomadas para subsanarla.

En ambos casos se registrará en el “registro de quejas y apelaciones” la resolución adoptada y, si da lugar, los motivos que la produjeron junto con la referencia de las medidas adoptadas para su resolución.

El Responsable del Comité de Certificación dejará constancia del cierre de la queja mediante firma y fecha en el “registro de quejas y apelaciones”.

En caso de no conformidad con la decisión adoptada, el interesado puede presentar su apelación ante el Comité de Partes (el demandante recibirá una respuesta del Comité en un plazo máximo de 3 meses desde la realización de la apelación).

Si aun así no está conforme o no recibe respuesta en el plazo establecido en el presente capítulo del Manual de Calidad, puede informar de su desacuerdo a la autoridad competente y a ENAC.

	MANUAL DE CALIDAD	Capítulo: 08 Edición: 02 Fecha: 11.11.2022
	QUEJAS Y APELACIONES	Página 7 de 7

b) Recibidas en la FCCAA, enviadas por consumidores o clientes del producto certificado

Recepción

La recepción de quejas directamente enviadas a la FCCAA se realizará de forma similar a la descrita en el apartado anterior, registrando el Responsable del Comité de Certificación la misma en el formato de quejas y apelaciones (QA), asimismo, abrirá un expediente con el original de la queja recibida.

Tramitación, análisis y resolución

Se informará a la empresa objeto de la queja, del contenido de la misma.

El Responsable del Comité de Certificación estudiará los hechos relativos a la queja, recopilando las pruebas presentadas por las partes implicadas. A la vista de la documentación presentada, pedirá más información o consulta si fuera necesario y decidirá:

- Desestimar la queja
- Iniciar actuaciones extraordinarias respecto a la empresa (auditoría, muestreo de productos...etc)

En cualquier caso, la resolución tomada será comunicada por escrito con acuse de recibo, a la empresa afectada, por el Responsable del Comité de Certificación.

Asimismo, el Responsable del Comité de Certificación notificará de igual manera al demandante la resolución adoptada, en un plazo máximo de un mes desde la recepción de la misma.

El Responsable del Comité de Certificación dejará constancia del cierre de la queja mediante firma y fecha en el formato de quejas y apelaciones (QA).

Estas actuaciones se presentarán posteriormente al Comité de Partes, que podrá decidir:

- Ratificar la decisión del Responsable del Comité de Certificación.
- Otras medidas cautelares.

c) Recibidas por las empresas.

Durante las visitas de seguimiento y renovación de las empresas, el auditor o auditores encargados de la misma, examinarán las quejas y/o reclamaciones recibidas en la empresa, y en su caso, todos los registros correspondientes a:

- el tratamiento, resolución e investigación realizada sobre las mismas,
- análisis de las causas que las provocaron y de las consecuencias que éstas pudieron tener en el resto de productos certificados,
- las acciones realizadas por la empresa para su subsanación.
- las comunicaciones con sus clientes o usuarios que presentan la queja.

A la vista del examen realizado y de las evidencias objetivas encontradas, el auditor abrirá o no un informe de no-conformidad que quedará reflejado en el informe de auditoría.

El Responsable del Comité de Certificación tras el estudio del informe de auditoría y de las acciones correctivas propuestas por la empresa decidirá sobre el mantenimiento de su Certificado tal y como se describe en el PG – 01.