

 azafrán DE LA MANCHA SERVICIO CERTIFICACIÓN	PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y CONTROL DE RECLAMACIONES	PG-06
		Edición: 2009 Revisión: 1 Fecha: Feb.09 Página 1 de 6

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y CONTROL DE RECLAMACIONES

CONTROL DE CAMBIOS				
Punto	Apartado	Contenido del cambio	Rev.	Fecha
		<i>No ha habido cambios respecto a la edición anterior</i>		

Preparado por: DIRECTORA DE CERTIFICACIÓN Firma/Fecha: Nov-2008	Revisado por: PATRONATO Firma/Fecha: Dic-2008	Aprobado por: PATRONATO Firma/Fecha: 24-Feb-2009
--	--	---

 <p>azafrán DE LA MANCHA</p> <p>SERVICIO CERTIFICACIÓN</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y CONTROL DE RECLAMACIONES</p>	<p>PG-06</p>
		<p>Edición: 2009 Revisión: 1 Fecha: Feb.09 Página 2 de 6</p>

ÍNDICE

- 1 OBJETO**
- 2 ALCANCE**
- 3 DOCUMENTOS APLICABLES**
- 4 RESPONSABILIDADES**
- 5 DESARROLLO**
 - 5.1 Tratamiento de las reclamaciones recibidas en el Servicio de Certificación como consecuencia de su actividad**
 - 5.1.1 Tipos de reclamaciones**
 - 5.1.2 Recepción de la reclamación**
 - 5.1.3 Tratamiento de la reclamación**
 - 5.2 Tratamiento de las reclamaciones relativas a Azafrán de La Mancha certificado o suministradores licenciatarios**
 - 5.2.1 Tipos de reclamaciones**
 - 5.2.2 Tratamiento de las reclamaciones recibidas en el Servicio de Certificación**
 - 5.2.3 Tratamiento de las reclamaciones recibidas por el propio suministrador**
- 6 ANEXOS**

 <p>azafrán DE LA MANCHA</p> <p>SERVICIO CERTIFICACIÓN</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y CONTROL DE RECLAMACIONES</p>	<p>PG-06</p>
		<p>Edición: 2009 Revisión: 1 Fecha: Feb.09 Página 3 de 6</p>

1 OBJETO

El objeto de este procedimiento es definir la sistemática a seguir para el tratamiento de posibles reclamaciones.

2 ALCANCE

Lo descrito en el presente capítulo es de aplicación a los siguientes tipos de reclamaciones:

- Reclamaciones presentadas ante el Servicio de Certificación por actuaciones inadecuadas
- Reclamaciones presentadas ante el Servicio de Certificación sobre Azafrán de La Mancha certificado puesto en el mercado.
- Reclamaciones recibidas por los suministradores licenciatarios por parte de sus clientes sobre su Azafrán de La Mancha certificado.

3 DOCUMENTOS APLICABLES

Este documento se complementa con lo establecido en:

- Capítulo 15 del MC
- **PG-07** Procedimiento para el tratamiento de no-conformidades y establecimiento de acciones correctoras y preventivas.
- **PG-01** Procedimiento de certificación de azafrán de la Denominación de Origen Azafrán de La Mancha

4 RESPONSABILIDADES

Es responsabilidad del Director de Certificación:

- Custodia del “**libro de registro de reclamaciones**” y registrar en el mismo todas las reclamaciones recibidas.
- Estudiar el contenido de todas las reclamaciones recibidas y elaborar un informe para el Patronato.
- Asegurarse de que se entrega a los suministradores licenciatarios, junto con el Certificado de Conformidad, el modelo de hoja de reclamación que recoja las posibles reclamaciones relativas al proceso de certificación del que han sido objeto.
- Hacer un seguimiento del proceso de tratamiento de la reclamación hasta la comunicación de la resolución al interesado.
- Asegurar que el suministrador objeto de una reclamación recibida en el Servicio de Certificación, es informado del contenido de la misma para que tome las medidas que considere convenientes para contribuir a su solución.
- Asegurarse de que los veedores durante las visitas de seguimiento y renovación, investigan el tratamiento seguido por las reclamaciones recibidas por los suministradores licenciatarios de sus clientes.

 <p>azafrán DE LA MANCHA</p> <p>SERVICIO CERTIFICACIÓN</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y CONTROL DE RECLAMACIONES</p>	<p>PG-06</p>
		<p>Edición: 2009 Revisión: 1 Fecha: Feb.09 Página 4 de 6</p>

5 DESARROLLO

5.1 Tratamiento de las reclamaciones recibidas en el Servicio de Certificación como consecuencia de su actividad

5.1.1 Tipos de reclamaciones

Estas reclamaciones podrán ser de alguno de los tipos siguientes:

- Administrativas: relativas a la tramitación de las solicitudes de la Licencia y a reclamaciones 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.
- Humanas: relativas al comportamiento de los veedores u otro personal que intervenga en el proceso de certificación.
- Cualquier otra actividad desarrollada por el Servicio de Certificación. Todas ellas serán tratadas tal y como se recoge en el presente procedimiento.

Las posibles apelaciones por parte de los suministradores, relativas a la concesión o no de la Licencia serán tramitadas tal y como se establece en el capítulo 14 del MC.

5.2 Recepción de la reclamación

Las reclamaciones podrán ser formuladas por escrito o verbalmente.

Las reclamaciones deberán contener la siguiente información:

- Nombre y cargo de la persona que realiza la reclamación.
- Empresa o cooperativa a la que pertenece.
- Expediente de evaluación al que se refiere.
- Fecha de la reclamación.
- Descripción de la misma.

A su recepción en el Servicio de Certificación, serán registradas en el “**libro de entradas**” de forma similar al resto de documentos recibidos (véase PG-02). El Director de Certificación registrará, además, la reclamación de forma específica en el “**libro de registro de reclamaciones**”, detallando en el mismo la siguiente información:

- Nombre y cargo de la persona que realiza la reclamación.
- Empresa o cooperativa a la que pertenece.
- Expediente.
- Fecha de recepción de la reclamación.
- Breve descripción de los hechos expuestos

El Director de Certificación es responsable de la custodia, mantenimiento y actualización del “**libro de registro de reclamaciones**”.

 <p>azafrán DE LA MANCHA</p> <p>SERVICIO CERTIFICACIÓN</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y CONTROL DE RECLAMACIONES</p>	<p>PG-06</p>
		<p>Edición: 2009 Revisión: 1 Fecha: Feb.09 Página 5 de 6</p>

5.3 Tratamiento de la reclamación

Tras el estudio de la reclamación, el Director de Certificación emitirá el juicio correspondiente que será definitivo.

Si la decisión tomada es no aceptar la reclamación, el Director de Certificación transmitirá dicha resolución, con acuse de recibo al demandante, explicando claramente las causas de la no aceptación de la reclamación.

Si la decisión tomada es aceptar la reclamación, ésta será tratada como una no-conformidad tal y como se describe en el procedimiento PG-07, se propondrán e implantarán las acciones correctoras que se entienda oportunas para la resolución de la reclamación, y si es posible, para solucionar las causas que la produjeron. El Director de Certificación notificará de igual manera al demandante claramente la resolución adoptada, indicando las medidas tomadas para subsanarla.

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

El Director de Certificación dejará constancia del cierre de la reclamación mediante firma y fecha en el “**libro de registro de reclamaciones**”.

5.4 Tratamiento de las reclamaciones relativas a Azafrán de La Mancha certificado o suministradores licenciatarios

5.4.1 Tipos de reclamaciones

El Servicio de Certificación dispone de dos vías para conocer las posibles reclamaciones relativas a productos certificados o suministradores licenciatarios:

- Recibir directamente por correo la reclamación remitida por el reclamante.
- A través del suministrador licenciatario, que deberá mostrar las reclamaciones recibidas en cada una de las visitas de seguimiento y renovación de la licencia.

5.4.2 Tratamiento de las reclamaciones recibidas en el Servicio de Certificación

La recepción de reclamaciones directamente enviadas al Servicio de Certificación se realizará de forma similar a la descrita en el apartado 5.2 registrando el Director de Certificación la misma en el “**libro de registro de reclamaciones**”, asimismo, abrirá un expediente con el original de la reclamación recibida.

Se informará al suministrador objeto de la reclamación del contenido de la misma.

El Director de Certificación estudiará los hechos relativos a la reclamación, recopilando las alegaciones y pruebas presentadas por las partes implicadas, para posteriormente presentar al Patronato un informe de resolución.

El Patronato, a la vista de la documentación presentada, pedirá más información o consulta si fuera necesario y decidirá:

- Desestimar la reclamación.
- Retirar provisionalmente al suministrador de la licencia.

 <p>azafrán DE LA MANCHA</p> <p>SERVICIO CERTIFICACIÓN</p>	<p>PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO Y CONTROL DE RECLAMACIONES</p>	<p>PG-06</p>
		<p>Edición: 2009 Revisión: 1 Fecha: Feb.09 Página 6 de 6</p>

- Cancelación de la licencia o no concesión de la renovación de la misma.
- Otras medidas cautelares.

En cualquier caso, la resolución tomada será comunicada por escrito con acuse de recibo al suministrador afectado por el Director de Certificación.

Asimismo, el Director de Certificación notificará de igual manera al demandante la resolución adoptada.

El Director de Certificación dejará constancia del cierre de la reclamación mediante firma y fecha en el “**libro de registro de reclamaciones**”.

5.4.3 Tratamiento de las reclamaciones recibidas por el propio suministrador

Durante las visitas de seguimiento y renovación de los suministradores licenciatarios, el veedor o veedores encargados de la misma, examinarán las reclamaciones recibidas por el suministrador, y en su caso, el tratamiento, resolución e investigación realizada sobre las mismas, de las causas que las provocaron y de las consecuencias que éstas pudieron tener en el resto de productos certificados.

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

El Director de Certificación tras el estudio del informe de evaluación y de las acciones correctoras propuestas por el suministrador decidirá sobre el mantenimiento de su Licencia tal y como se describe en el PG-01.

6 ANEXOS

6.1 Hoja de reclamaciones. F-01/PG-06