

1. OBXECTO

2. ALCANCE

3. DESCRICIÓN

3.1.- Tratamento das Reclamacións ou queixas.

3.2.- Tratamento das Apelacións ou recursos.

4. ANEXOS

1. OBXECTO.

Este Capítulo ten por obxecto describir os criterios xerais do CONSELLO REGULADOR DA AGRICULTURA ECOLÓXICA DE GALICIA (dende agora C.R.A.E.GA) para asegurar un correcto control das reclamacións dos titulares así como unha axeitada xestión das apelacións.

2. ALCANCE.

Este Capítulo aplícase a tódalas actividades do C.R.A.E.GA relacionadas coa Certificación de produtos.

3. DESCRIPCIÓN.

O C.R.A.E.GA establece, en canto a reclamacións e apelacións, dúas sistemáticas diferenciadas, e fai dúas distincións destes dous conceptos:

- Reclamación: son as queixas recibidas polo C.R.A.E.GA dos Operadores Inscritos da Denominación en relación ás súas actividades durante o Proceso de Certificación.
- Apelación (ou recurso): son as accións dos Operadores, ou solicitantes, contra o C.R.A.E.GA, coa finalidade de recurriren as decisións do Consello Regulador.

Respecto aos litigios (procesos sometidos a dereito, sobre os que o C.R.A.E.GA non ten control), será de aplicación a lexislación vixente ao respecto e os seus procedementos administrativos.

3.1. Tratamento das Reclamacións ou queixas.

- a. Calquera persoa do C.R.A.E.GA que reciba unha reclamación, solicitará ao reclamante que a remita por escrito, incluíndo os datos necesarios para a identificación das actividades obxecto de reclamación así como a descrición detallada destas e a sinatura do reclamante. O reclamante terá á súa disposición na sede do C.R.A.E.GA un formato de folla de reclamación que poderá utilizar para emitir esta, (FMC-09/01) Folla de Reclamación. Neste formato realizará a súa reclamación ante o Pleno do C.R.A.E.GA.
- b. Inmediatamente despois da súa chegada por escrito, o Xestor da Calidade é responsábel de rexistrar a recepción da reclamación na Folla de Recepción e tratamento da Reclamación (Formato FMC-09/02), e cumprimentará a seguinte información:
 - Identificación do titular que reclama.
 - Data de recepción.
 - Actividade obxecto de reclamación.

- Descrición da reclamación.
- Sinatura.

c. O Xestor da Calidade codificará cada Reclamación coa súa conseguinte Folla de Recepción e tratamento da Reclamación, asignándolles a ámbalas dúas un mesmo número, co seguinte código xeral:

xx / yy

Entendemos:

xx: número correlativo da reclamación das recibidas no ano en curso.

yy: últimos dous números do ano en curso.

d. Despois de cumprimentar a Folla de Recepción e tratamento da Reclamación no seu apartado de Recepción e de adxuntar o escrito de reclamación a esta Folla, o Xestor da Calidade valorará a reclamación (confirmando se está relacionada coas actividades das que é responsábel).

O Xestor da Calidade, antes de lla presentar ao Pleno, reunirá e verificará toda a información necesaria para alcanzar unha decisión sobre a reclamación.

O Xestor da Calidade trasladará a reclamación e a documentación ao Pleno do C.R.A.E.GA; serán avaliadas por este, analizará o problema detectado así coma o responsábel ou responsábeis da subsanación do problema e disporá, se proceder, as accións pra levar a cabo.

A decisión que resolve a reclamación débese tomar, revisar e aprobar por persoas que non estean involucradas nas actividades relacionadas coa reclamación.

e. O C.R.A.E.GA deberá realizar o acuse de recibo da reclamación formal.

f. Para a súa resolución, realizarase algunha das actividades que o Presidente, en representación do Pleno, xunto co Xestor da Calidade consideraren oportunas segundo proceda, podendo ser rexeitada de non se considerar xustificada ou procedente.

g. O Xestor da Calidade cumprimentará o apartado de Resolución na Folla de Recepción e tratamento da Reclamación, coa descrición das causas orixe da reclamación ou erro detectado na actuación do C.R.A.E.GA, así como a descrición das accións tomadas para a súa corrección e o responsábel de as levar a cabo, segundo o dictaminado polo Presidente en representación do Pleno do Consello Regulador.

h. Se durante o proceso de revisión non se detectar ningunha anomalía, anotarase igualmente dita circunstancia na Folla de Recepción e tratamento da Reclamación.

i. Se proceder, definirase unha Acción Correctiva para evitar a repetición dos feitos orixe da reclamación.

Manual da Calidade

RECURSOS, RECLAMACIÓNS E LITIXIOS

- j. Estudarase a posíbel repercusión do erro nas mesmas actividades, revisando os traballos realizados no mesmo período de tempo.
- k. A resolución final da reclamación será aprobada mediante sinatura do Presidente do C.R.A.E.GA na Folla de Reclamación, despois da súa revisión e aprobación.
- l. Mediante unha notificación formal, comunicarase por escrito ao reclamante ou organismo oficial correspondente todo o proceso de revisión realizado, e as conclusións derivadas deste, así coma o da súa finalización.
- m. O Xestor da Calidade manterá un arquivo coas Reclamacións por escrito comunicadas ao C.R.A.E.GA polo reclamante xunto coas correspondentes Follas de Recepción e tratamento da Reclamación.
- n. As reclamacións onde, no transcurso da súa investigación, se puiden comprometer a imparcialidade do C.R.A.E.GA, serán remitidas ao Comité Consultivo.
Para se asegurar da inexistencia dun conflito de intereses, o persoal (incluído o que actúa a nivel directivo) que proporcionou consultoría a un cliente, ou que foi empregado dun cliente, non se utilizará polo C.R.A.E.GA para revisar nin aprobar a resolución dunha reclamación para ese cliente durante os dous anos seguintes ao remate da consultoría ou o emprego.
- ñ. As reclamacións e a documentación das accións tomadas serán avaliadas na súa eficacia, na revisión do sistema de calidade, con obxecto de mellorar os aspectos que eviten a repetición das causas que as teñan creado, e emprenderanse as accións posteriores para resolver a reclamación.

3.2. Tratamento das apelacións ou recursos.

Segundo o punto 5 do Artigo 32 do Decreto 4/2007 do 18 de Xaneiro, as decisións que adopten os órganos de goberno do Consello Regulador cando exerzan potestades administrativas poderán ser impugnadas ante o Conselleiro ou Consellaría competente, na forma e prazos establecidos na Lei 30/1992, do 26 de Novembro, de Réxime Xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común. Para tales efectos, enténdese que están suxeitas a dereito administrativo as actuacións do Consello Regulador en materia de xestión de rexistros, de xestión e réxime de cotas, a aprobación do logo e a autorización do deseño das marcas do C.R.A.E.GA, o réxime electoral, o réxime disciplinario, así como a responsabilidade patrimonial que derive das súas actuacións suxeitas a dereito administrativo, ademais do establecido no artigo 70.1º en relación co órgano de control e certificación.

Ademais, as decisións de suspensión ou baixa nos rexistros por incumprimentos das obrigas dos operadores referidas nos puntos b,c,d,e,f do Regulamento de Funcionamento do C.R.A.E.GA. poderán ser impugnadas ante a Consellaría competente en materia de Agricultura.

Manual da Calidade**RECURSOS, RECLAMACIÓNS E LITIXIOS**

Os recursos dirixidos ás decisións do Comité de Certificación dirixiranse ao Comité Consultivo no prazo de 30 días naturais, que o atenderá e, se proceder, o resolverá. En tódolos casos, a interposición de recurso non terá en ningún momento efectos suspensivos respecto á decisión, acordo ou acto recorrido.

Cando se reciba un recurso dirixido ao Comité de Certificación, o Xestor da Calidade tramitará este e, inmediatamente, debe confirmar se está relacionado coas decisións de certificación das que é responsábel o Comité de Certificación.

Nos casos nos que no recurso se aporte nova documentación que foi requirida previamente polo Comité de Certificación e que é susceptible de resolver a situación que levo ao Comité de Certificación a tomar a decisión que e reclamada polo cliente, o Xestor da Calidade elevará dita documentación ao Comité de Certificación para que a valore e tome unha nova decisión. Esta situación de traslado de dita documentación ao Comité de Certificación será comunicada ao cliente.

Nos casos nos que non se aporta documentación ou queda claro que o cliente realiza o recurso exclusivamente contra a decisión, se actuará da seguinte forma:

Deseguido, estenderáselle ao operador un acuse de recibo do recurso formal.

O Comité Consultivo resolverá o recurso nun prazo máximo de 45 días naturais dende a data en que se lle entrega ao operador o acuse de recibo do recurso formal.

O Director Técnico e o Xestor da Calidade son os responsábeis de reuniren e verificaren toda a información precisa para o Comité Consultivo poder alcanzar unha decisión sobre o recurso.

A decisión que resolve o recurso débese tomar, revisar e aprobar por persoas que non estean involucradas nas actividades de certificación relacionadas co recurso.

Para se asegurar da inexistencia dun conflito de intereses, o membro do Comité Consultivo que proporcionou consultoría a un cliente, ou que foi empregado dun cliente, non formará parte do Comité Consultivo para revisar nin aprobar a resolución dun recurso para ese cliente durante os dous anos seguintes ao remate da consultoría ou o emprego.

O resultado e a finalización do recurso serán notificados, debidamente, ao solicitante, mediante resolución asinada polo Presidente do C.R.A.E.G.A.

En caso de discrepancia co recurso, o solicitante remitirase ao disposto nas normas que rexen o dereito privado. O Comité Consultivo estará debidamente informado dos recursos dirixidos ás decisións do Comité de Certificación.

4. ANEXOS.

- Formato FMC-09/01: Folla de Reclamación.
- Formato FMC-09/02: Folla de recepción e tratamento da Reclamación.
- Decreto 4/2007 do 18 de Xaneiro.



FOLLA DE RECLAMACIÓN

Nº: /

Para rechea polo C.R.A.E.GA.

DATOS PERSOAIS DO RECLAMANTE

Nome:

Apelidos:

D.N.I.:

Enderezo:

Teléfono:

Fax:

e-mail:

En calidade de titular e/ou representante de
con C.I.F.....
e domicilio en

CONTIDO DA RECLAMACIÓN ANTE O C.R.A.E.GA

Motivo da reclamación (pode continuar na volta desta folla).

En caso de estimarse a reclamación quero (incluír petición concreta).

En, a de de 20.....

Ado.:

Nota: Xunto esta folla débese achegar aquela documentación que posúa o reclamante e na que se fundamente a reclamación.



FOLLA DE RECEPCIÓN E TRATAMENTO DA RECLAMACIÓN

Nº: /

RECEPCIÓN

Recibida de:

Data:

Actividade obxecto de reclamación:

Descrición:

Procede a trámite, causa

Recibido: O Xestor da Calidade

SI

NON

(Sinatura)

RESOLUCIÓN

Posíbeis causas detectadas:

Accións para realizar:

Responsábel da acción:

Prazo:

ACCIÓN CORRECTIVA:

¿Procede definir acción Correctiva?

SI N° Informe: _____

NON

FECHE

Observacións:

O Presidente.

Data e sinatura.