

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. DESCRIPCIÓN

3.1.- Tratamiento de las Reclamaciones o quejas.

3.2.- Tratamiento de las Apelaciones o recursos.

4. ANEXOS

1. OBJETO

Este Capítulo tiene por objeto describir los criterios generales del CONSELLO REGULADOR DA AGRICULTURA ECOLÓXICA DE GALICIA (en adelante C.R.A.E.GA) para asegurar un correcto control de las reclamaciones de los titulares así como una adecuada gestión de las apelaciones.

2. ALCANCE

Este Capítulo es de aplicación a todas las actividades del C.R.A.E.GA relacionadas con la Certificación de productos.

3. DESCRIPCIÓN

El C.R.A.E.GA establece en lo que a reclamaciones y apelaciones se refiere dos sistemáticas diferenciadas. Para ello, hace la siguiente distinción de estos dos conceptos:

- Reclamación: son las quejas recibidas por el C.R.A.E.GA de los Operadores Inscritos de la Denominación en relación a sus actividades durante el Proceso de Certificación.
- Apelación (o recurso): son las acciones de los Operadores, o solicitantes, contra el C.R.A.E.GA, con el fin de recurrir las decisiones del Consello Regulador.

Respecto a los litigios (procesos sometidos a derecho, sobre los que el C.R.A.E.GA no tiene control), será de aplicación la legislación vigente al respecto y sus procedimientos administrativos.

3.1. Tratamiento de las Reclamaciones o quejas.

- a. Cualquier persona del C.R.A.E.GA que reciba una reclamación solicitará al reclamante que la remita por escrito, incluyendo los datos necesarios para la identificación de las actividades objeto de reclamación así como la descripción detallada de la misma y la firma del reclamante. El reclamante tendrá a su disposición en la sede del C.R.A.E.GA, un formato de hoja de reclamación, que podrá utilizar para emitir la misma (FMC-09/01) Hoja de Reclamación. En dicho formato realizará su reclamación ante el Pleno del C.R.A.E.GA.
- b. Inmediatamente a su llegada por escrito, el Gestor de la Calidad es responsable de registrar la recepción de la reclamación en la Hoja de Recepción y tratamiento de la Reclamación (Formato FMC-09/02), cumplimentando la siguiente información:

- identificación del titular que reclama.
 - fecha de recepción.
 - actividad objeto de reclamación.
 - descripción de la reclamación.
 - firma.
- c. El Gestor de la Calidad codificará cada Reclamación con su consiguiente Hoja de Recepción y tratamiento de la Reclamación, asignándoles a ambas un mismo número, con el siguiente código general:
- xx / yy
- siendo:
- xx: número correlativo de la reclamación de las recibidas en el año en curso.
 - yy: últimos dos números del año en curso.
- d. Una vez cumplimentada la Hoja de Recepción y tratamiento de la Reclamación en su apartado de Recepción y adjuntándose el escrito de reclamación a la misma, el Gestor de la Calidad la valorará (confirmando si está relacionada con las actividades de las cuales es responsable). El Gestor de la Calidad antes de proceder a presentarla al Pleno, reunirá y verificará toda la información necesaria para alcanzar una decisión sobre la reclamación. El Gestor de la Calidad trasladará la reclamación y la documentación al El Pleno del C.R.A.E.GA, por quien será evaluada, analizando el problema detectado así como el responsable o responsables de la subsanación del mismo, si procede y las acciones a llevar a cabo. La decisión que resuelve la reclamación se debe tomar, revisar y aprobar por personas que no estén involucradas en las actividades relacionadas con la reclamación.
- e. El C.R.A.E.GA deberá realizar el acuse de recibo de la reclamación formal.
- f. Para su resolución, se realizará alguna de las actividades, que el Presidente en representación del Pleno junto con el Gestor de Calidad considere oportunas según proceda, pudiendo ser rechazada la misma si no se considera justificada o procedente.
- g. El Gestor de la Calidad cumplimentará el apartado de Resolución en la Hoja de Recepción y tratamiento de la Reclamación, con la descripción de las causas origen de la reclamación o fallo detectado en la actuación del C.R.A.E.GA, así como descripción de las acciones tomadas para su corrección y el responsable de llevarlas a cabo, según lo dictaminado por el Presidente en representación del Pleno del Consello Regulador.

- h. Si durante el proceso de revisión no se detectase ninguna anomalía, se anotará igualmente dicha circunstancia en la Hoja de Recepción y tratamiento de la Reclamación.
- i. Si procede, se definirá una Acción Correctiva para evitar la repetición de los hechos origen de la reclamación.
- j. Se estudiará la posible repercusión del fallo en las mismas actividades, revisando los trabajos realizados en el mismo periodo de tiempo.
- k. La resolución final de la reclamación será aprobada mediante firma del Presidente del C.R.A.E.GA en la Hoja de Reclamación, tras su revisión y aprobación.
- l. Mediante una notificación formal se comunicará por escrito al reclamante u organismo oficial correspondiente, todo el proceso de revisión realizado y las conclusiones derivadas del mismo, y de la finalización del mismo.
- m. El Gestor de la Calidad mantendrá un archivo con las Reclamaciones por escrito comunicadas al C.R.A.E.GA por el reclamante junto con las correspondientes Hojas de Recepción y tratamiento de la Reclamación.
- n. Las reclamaciones donde en el transcurso de su investigación se pueda comprometer la imparcialidad del C.R.A.E.GA, serán remitidas al Comité Consultivo.
Para asegurarse que no existe conflicto de intereses, el personal (incluyendo aquel que actúa a nivel directivo) que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente no se utilizará por el C.R.A.E.GA para revisar ni aprobar la resolución de una reclamación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.
- ñ. Las reclamaciones y la documentación de las acciones tomadas, serán evaluadas en su eficacia, en la revisión del sistema de calidad, con objeto de mejorar los aspectos que eviten la repetición de las causas que las hayan podido crear y se emprenderán las acciones posteriores para resolver la reclamación.

3.2. Tratamiento de las apelaciones o recursos.

Según punto 5 del Artículo 32 del Decreto 4/2007 del 18 de enero, las decisiones que adopten los órganos de gobierno del Consejo Regulador cuando ejerzan potestades administrativas podrán ser impugnadas ante el Conselleiro o Consellería competente, en la forma y plazos establecidos en la Lei 30/1992, del 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común. Para tales efectos se entiende que están sujetas a derecho administrativo las actuaciones del Consello Regulador en materia de gestión de registros, de gestión y régimen de cuotas, la aprobación del logo y la autorización del diseño de

Manual de la Calidad**RECURSOS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS**

las marcas del C.R.A.E.GA, el régimen electoral, el régimen disciplinario, así como la responsabilidad patrimonial que derive de sus actuaciones sujetas la derecho administrativo, además de lo establecido en el artículo 70.1º en relación con el órgano de control y certificación

Además las decisiones de suspensión o baja en los registros por incumplimientos de las obligaciones de los operadores referidas en los puntos b, c, d, e y f del Reglamento de funcionamiento del C.R.A.E.GA. podrán ser impugnadas ante la Consellería competente en materia de Agricultura.

Los recursos dirigidos a las decisiones del Comité de Certificación, se dirigirán al Comité Consultivo, en el plazo de 30 días naturales, quien lo atenderá y si procede, resolverá. En todos los casos la interposición de recurso no tendrá en ningún momento efectos suspensivos respecto a la decisión, acuerdo o acto recurrido.

Cuando se reciba un recurso dirigido al Comité de Certificación el Gestor de la Calidad lo tramitará e inmediatamente debe confirmar si está relacionado con las decisiones de certificación de las cuales es responsable Comité de Certificación.

En los casos en que en el recurso se aporte nueva documentación que fue requerida previamente por el Comité de Certificación o que es susceptible de resolver la situación que llevo al Comité de Certificación a tomar la decisión que es reclamada por el cliente, el Gestor de la Calidad elevará dicha documentación al Comité de Certificación para que la valore y tome una nueva decisión. Esta situación de traslado de dicha documentación al Comité de Certificación será comunicada al cliente.

En los casos en los que no se aporta documentación o queda claro que el cliente realiza el recurso exclusivamente contra la decisión, se actuará de la siguiente forma:

Seguidamente se realizará al operador un acuse de recibo del recurso formal.

El Comité Consultivo resolverá el recurso en un plazo máximo de 45 días naturales desde la fecha en que se realiza el acuse de recibo del recuso formal al operador.

El Director Técnico junto con el Gestor de la Calidad son los responsables de reunir y verificar toda la información necesaria para que el Comité Consultivo pueda alcanzar una decisión sobre el recurso.

La decisión que resuelve el recurso se debe tomar, revisar y aprobar por personas que no estén involucradas en las actividades de certificación relacionadas con el recurso.

Para asegurarse que no existe conflicto de intereses, aquel miembro del Comité Consultivo que ha proporcionado consultoría a un cliente, o ha sido empleado de un cliente, no formará parte del Comité Consultivo para revisar ni aprobar la resolución de un recurso para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

El resultado y la finalización del recurso, será notificada debidamente al solicitante, mediante resolución firmada por el Presidente del C.R.A.E.GA.



En caso de discrepancia con el recurso, el solicitante estará a lo dispuesto ante las normas que rigen el derecho privado. El Comité Consultivo estará debidamente informado de los recursos dirigidos a las decisiones del Comité de Certificación.

4. ANEXOS.

- Formato FMC-09/01: Hoja de Reclamación.
- Formato FMC-09/02: Hoja de recepción y tratamiento de la Reclamación.
- Decreto 4/2007 del 18 de enero.



HOJA DE RECLAMACIÓN

Nº: /



DATOS PERSONALES DEL RECLAMANTE

Nombre:

Apellidos:

D.N.I.:

Dirección:

Teléfono:

Fax:

e-mail:

En calidad de titular y/o representante de
con C.I.F.....
y domicilio en

CONTENIDO DE LA RECLAMACIÓN ANTE EL C.R.A.E.GA

Motivo de la reclamación (puede continuar en el reverso de esta hoja)

En caso de estimarse la reclamación quiero (incluir petición concreta)

En, a de de 20.....

Fdo.:

Nota: Junto con esta hoja se debe adjuntar aquella documentación que obre en poder del reclamante, en que se fundamente la reclamación



HOJA DE RECEPCIÓN Y TRATAMIENTO DE LA RECLAMACIÓN

Nº: /

RECEPCIÓN

Recibida de:

Fecha:

Actividad objeto de reclamación:

Descripción:

Procede a trámite, causa

Recibido: El Gestor de la Calidad

SI

No

(Firma)

RESOLUCIÓN

Posibles causas detectadas:

Acciones a tomar:

Responsable acción:

Plazo:

ACCIÓN CORRECTIVA:

¿Procede definir acción Correctiva?

SI N° Informe: _____

NO

CIERRE

Observaciones:

El Presidente

Fecha y firma