

1. OBJETO

2. ALCANCE

3. DESCRIPCIÓN

3.1.- Tratamiento de las Reclamaciones o quejas.

3.2.- Tratamiento de las Apelaciones o recursos.

4. ANEXOS

Manual de la Calidad

RECURSOS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS

1. OBJETO

Este Capítulo tiene por objeto describir los criterios generales del CONSELLO REGULADOR DA AGRICULTURA ECOLÓXICA DE GALICIA (en adelante CRAEGA) para asegurar un correcto control y gestión de las reclamaciones o quejas de los titulares así como una adecuada gestión de los recursos o apelaciones.

2. ALCANCE

Este Capítulo es de aplicación a todas las actividades del CRAEGA relacionadas con la Certificación de productos.

3. DESCRIPCIÓN

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

- Reclamaciones (o quejas): son las manifestaciones de descontento recibidas por el CRAEGA de los operadores inscritos, o solicitantes de la denominación en relación a sus actividades durante el proceso de inscripción y certificación. Es la disconformidad o expresión formal de insatisfacción que se hace al CRAEGA respecto al proceso de inscripción en los registros, o la gestión del mantenimiento de un expediente en dichos registros, o al propio proceso de certificación.
- Recursos (o apelaciones): son las acciones de los Operadores Inscritos, o solicitantes, contra el CRAEGA, con el fin de recurrir las decisiones:
 - Administrativas y de gestión tomadas por el CRAEGA.
 - Relacionadas con la certificación, dichos recursos por tanto son dirigidos al Comité de Certificación.

Aclaración: en el caso de que la insatisfacción se relacione con una decisión de certificación dentro de un proceso de certificación del CRAEGA, la misma deberá presentarse como un Recurso (o apelación) y no como una Reclamación (o queja).

Respecto a los litigios (procesos sometidos a derecho, sobre los que el CRAEGA 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 CRAEGA que reciba una reclamación solicitará al reclamante que la remita por escrito, incluyendo los datos necesarios para la identificación de las actividades

Manual de la Calidad

RECURSOS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS

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 y en la web del CRAEGA, 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 CRAEGA.

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 CRAEGA, 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 CRAEGA 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.

Manual de la Calidad

RECURSOS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS

- 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 CRAEGA, 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 CRAEGA.
- 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 CRAEGA 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 CRAEGA 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 CRAEGA, 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 CRAEGA 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 los Recursos (o apelaciones).

Los Recursos (o apelaciones) pueden ser contra:

Manual de la Calidad

RECURSOS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS

- a) Las decisiones administrativas de los órganos de Gobierno del CRAEGA.

Cuando los Órganos de Gobierno del CRAEGA, adopten decisiones administrativas se aplicará lo dispuesto en el punto 5 del Artículo 32 del Decreto 4/2007 del 18 de enero y 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. Como aclaración comentar que son impugnables las decisiones administrativas relativas a las gestiones de los registros y tramites en general, decisiones sobre los incumplimientos de las obligaciones de los operadores, régimen de cuotas, régimen electoral, régimen disciplinario, así como la responsabilidad patrimonial que derive de sus actuaciones sujetas el derecho administrativo.

- b) Las decisiones del Órgano de Certificación.

Debido a que las decisiones sobre la certificación no son impugnables en vía administrativa ateniéndonos al artículo 70 punto 1 del Decreto 4/2007 del 18 de enero de la Xunta de Galicia, y puesto que la decisión última de la Certificación recae únicamente sobre el Comité de Certificación, se recurrirá ante el Comité Consultivo de la siguiente forma:

- a. Cuando se reciba un recurso se solicitará al recurrente que lo remita por escrito, incluyendo los datos necesarios para la identificación de las actividades objeto del recurso así como la descripción detallada del mismo y la firma del recurrente. Este tendrá a su disposición en la sede del CRAEGA, un formato de hoja de recurso, que podrá utilizar: (FMC-09/03) - Hoja de Recurso. En dicho formato realizará su recurso ante el Comité Consultivo del CRAEGA, acompañándolo de las pruebas o documentos que se consideren oportunos.
- b. 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.
- c. 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:

Manual de la Calidad

RECURSOS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS

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 recurso 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.

d. 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.

e. El resultado y la finalización del recurso, será notificada debidamente al solicitante, mediante resolución firmada por el Presidente del CRAEGA. 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.

f. El Gestor de la Calidad mantendrá un archivo con los Recursos por escrito comunicadas al CRAEGA.

4. ANEXOS.

- Formato FMC-09/01: Hoja de Reclamación.
- Formato FMC-09/02: Hoja de recepción y tratamiento de la Reclamación.
- Formato FMC-09/03: Hoja de Recurso.
- Decreto 4/2007 del 18 de enero.



HOJA DE RECLAMACIÓN

Nº: /

Cumplimentar por el CRAEGA

DATOS PERSONALES DEL RECLAMANTE

Nombre:

Apellidos:

D.N.I.:

Dirección:

Teléfono: e-mail:

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

CONTENIDO DE LA RECLAMACIÓN ANTE EL CRAEGA

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: /

Cumplimentar por el CRAEGA

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



HOJA DE RECURSO AL COMITÉ CONSULTIVO

Nº: /

Cumplimentar por el CRAEGA

DATOS PERSONALES

Nombre:

Apellidos:

D.N.I.:

Dirección:

Teléfono: e-mail:

En calidad de titular y/o representante de

con C.I.F.....

y domicilio en

Me dirijo al Comité Consultivo para recurrir la decisión sobre la certificación que a continuación detallo

CONTENIDO DEL RECURSO

Motivo del recurso (puede continuar en el reverso de esta hoja)

En, a de de 20.....

Fdo.:

Nota: Junto con esta hoja se debe adjuntar aquella documentación que obre su poder, en que se fundamente el recurso y considere oportunos.