

Manual da Calidade

RECURSOS, RECLAMACIÓNS E LITIXIOS

1. OBXECTO

2. ALCANCE

3. DESCRICIÓN

3.1.-Tratamento de reclamacións ou queixas.

3.2.-Tratamento de apelacións ou recursos.

4. ANEXOS

Manual da Calidade

RECURSOS, RECLAMACIÓNS E LITIXIOS

1. OBXECTO

O propósito deste capítulo é describir os criterios xerais do CONSELLO REGULADOR DA AGRICULTURA ECOLÓXICA DE GALICIA (en diante CRAEGA) para garantir un correcto control e xestión das reclamacións ou queixas dos titulares, así como a correcta xestión dos recursos ou apelacións.

2. ALCANCE

Este capítulo é aplicable a todas as actividades do CRAEGA relacionadas coa certificación de produtos.

3. DESCRICIÓN

O CRAEGA establece dous sistemas diferenciados en materia de reclamacións e recursos. Para iso, fai a seguinte distinción entre estes dous conceptos:

- Reclamacións (ou queixas): Son as manifestacións de descontento recibidas polo CRAEGA dos operadores inscritos ou dos solicitantes da denominación en relación coas súas actividades durante o proceso de inscrición e certificación. É a desconformidade ou expresión formal de insatisfacción que se fai ao CRAEGA respecto ao proceso de inscrición nos rexistros, ou á xestión do mantemento dun expediente nos devanditos rexistros, ou ao propio proceso de certificación.
- Recursos (ou apelacións): son as accións dos operadores inscritos, ou dos solicitantes, contra o CRAEGA co fin de recorrer as decisións:
 - Administrativas e de xestión tomadas polo CRAEGA.
 - Relacionadas coa certificación, devanditos recursos polo tanto están dirixidos ás decisións do Comité de Certificación.

Aclaración: no caso de que a insatisfacción estea relacionada cunha decisión de certificación dentro dun proceso de certificación CRAEGA, a mesma deberá presentarse como Recurso (ou apelación) e non como Reclamación (ou queixa).

Respecto aos litixios (procesos suxeitos a dereito, sobre os que o CRAEGA 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 CRAEGA que reciba unha reclamación solicitará ao reclamante que a envíe por escrito, incluíndo os datos necesarios para identificar as actividades obxecto da reclamación, así como unha descrición detallada da reclamación e a sinatura do reclamante. O

Manual da Calidade

RECURSOS, RECLAMACIÓNS E LITIXIOS

reclamante terá á súa disposición na sede e na web do CRAEGA un formato de formulario de reclamación que pode empregar para emitir o mesmo (FMC-09/01) Formulario de reclamación. Neste formato, presentará a súa reclamación ante o Pleno do CRAEGA.

- b. Inmediatamente despois da chegada por escrito, o Xestor da calidade é o responsable de rexistrar a recepción da reclamación no Formulario de Recepción e tratamento da Reclamación (formato FMC-09/02), cubrindo a seguinte información:

- identificación do titular que reclama.
- data de recepción.
- actividade obxecto de queixa.
- descrición da reclamación.
- sinatura.

- c. O Xestor da Calidade codificará cada reclamación coa súa posterior folia de recepción e tratamento de reclamacións, asignando a ambos o mesmo número co seguinte código xeral:

xx / yy

sendo:

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

yy: últimos dous números do ano en curso.

- d. Unha vez completada o Formulario de Recepción e tratamento da Reclamación na súa sección de Recepción e axunta o escrito de reclamación ao mesmo, o Xestor da Calidade avaliará (confirmando se está relacionado coas actividades das que é responsable).

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

O Xestor da Calidade trasladará a reclamación e a documentación ao Pleno do CRAEGA, por quen será avaliado, analizando o problema detectado así como o persoa responsable ou responsables da súa corrección, se procede e as accións a realizar.

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

- e. O CRAEGA deberá realizar o acuse de recibo da recepción da reclamación formal.

- f.. Para a súa resolución, levaranse a cabo algunhas das actividades que o Presidente en representación do Pleno xunto co Xestor da Calidade considere oportunas segundo proceda, e poderá ser rexeitada se non se considera xustificada ou procedente.

- g. O Xestor da Calidade completará a sección Resolución do Formulario de Recepción e tratamento da Reclamación, cunha descrición das causas do orixe da reclamación ou fallo detectado nas accións do CRAEGA, así como unha descrición das accións realizadas para a

Manual da Calidade

RECURSOS, RECLAMACIÓNS E LITIXIOS

súa corrección e o responsable de levalas a cabo, segundo o ditaminado polo presidente en nome do Pleno do CRAEGA.

- h. Se durante o proceso de revisión non se detectase ningunha anomalía, anotarase igualmente dita circunstancia no formulario de recepción e tratamento de reclamacións.
- i. Se procede, definirase unha Acción Correctiva para evitar a repetición dos feitos que orixinaron a reclamación.
- j. Estudarase o posible impacto do fallo nas mesmas actividades, revisando os traballos realizados no mesmo período de tempo.
- k. A resolución final da reclamación aprobarase asinando mediante a firma do Presidente do CRAEGA no formulario de reclamacións, logo da súa revisión e aprobación.
- l. Por medio dunha notificación formal, notificarase por escrito ao demandante ou ao organismo oficial correspondente todo o proceso de revisión levado a cabo e as conclusións derivadas deste e a súa finalización.
- m. O Xestor da Calidade manterá un arquivo coas Reclamacións por escrito comunicadas ao C.R.A.E.G.A polo reclamante xunto coas correspondentes Follas de Recepción e Tratamento da Reclamación.
- n. As reclamacións onde a imparcialidade de CRAEGA poida verse comprometida durante transcurso da investigación remitiranse ao Comité Consultivo.
Para garantir que non existe conflito de intereses, o CRAEGA non empregará persoal (incluídos os que actúan a nivel directivo) que proporcionou consultoría a un cliente, ou que foi empregado dun cliente, non se utilizará polo CRAEGA 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 documentación das accións realizadas avaliaranse pola súa eficacia, na revisión do sistema de calidade, co fin de mellorar os aspectos que eviten a repetición das causas que puideron crealas e emprenderanse as accións posteriores para resolver a reclamación. .

3.2. Tratamento dos Recursos (ou apelacións).

Os Recursos (ou apelacións) poden ser contra:

- a) As decisións administrativas dos órganos de Goberno de CRAEGA.

Cando os Órganos de Goberno do CRAEGA adopten decisións administrativas, aplicarase o disposto no punto 5 do artigo 32 do Decreto 4/2007, do 18 de xaneiro, e poden ser impugnadas

Manual da Calidade

RECURSOS, RECLAMACIÓNS E LITIXIOS

ante o Conselleiro ou a Consellería 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. Como aclaración, comentar que son impugnables as decisións administrativas relativas ás xestións dos rexistros e procedementos en xeral, decisións sobre o incumprimento das obrigas dos operadores, réxime de cotas, réxime electoral, réxime disciplinario, así coma a responsabilidade patrimonial que derive das súas actuacións suxeitas a dereito administrativo.

b) As decisións do Organismo de Certificación.

Debido a que as decisións sobre a certificación non son impugnables administrativamente segundo o artigo 70 punto 1 do Decreto 4/2007, do 18 de xaneiro, da Xunta de Galicia, e dado que a decisión final da Certificación recae unicamente no Comité de Certificación, recorrerase ante o Comité Consultivo do seguinte xeito:

a. Cando se reciba un recurso, solicitarase ao recorrente que o envíe por escrito, incluíndo os datos necesarios para identificar as actividades obxecto do recurso, así como unha descrición detallada do recurso e a sinatura do recorrente. Isto terá á súa disposición na sede e na web do CRAEGA, un formato de formulario de recursos que pode empregar: (FMC-09/03) - Formulario de Recursos. Neste formato, presentará o seu Recurso ao Comité Consultivo do CRAEGA, acompañándoo coas probas ou documentos que se consideren oportunos.

b. Os recursos dirixidos ás decisións do Comité de Certificación dirixiranse ao Comité Consultivo, nun prazo de 30 días naturais, quen o atenderá e, se é o caso, resolverá. En todos os casos, a interposición dun recurso non terá efectos suspensivos en ningún momento respecto á decisión, acordo ou acto recorrido.

c. Cando se reciba un recurso dirixido ao Comité de Certificación, o Xestor da Calidade tramitarao e inmediatamente debe confirmar se está relacionada coas decisións de certificación das que é responsable o Comité de Certificación.

- Nos casos nos que o recurso achegue nova documentación que previamente era requirida polo Comité de Certificación ou que sexa capaz de resolver a situación que levou ao Comité de Certificación a tomar a decisión que o cliente reclamou, o Xestor da Calidade enviará a devandita documentación ao Comité de Certificación para que poida ser avaliado e tomar unha nova decisión. Esta situación de transferencia da devandita documentación ao Comité de Certificación comunicáraselle ao cliente.

- Nos casos en que non se achegue documentación ou estea claro que o cliente presenta a apelación exclusivamente contra a decisión, actuarase do seguinte xeito:

A continuación farase un acuse de recibo da apelación formal ao operador.

O Comité Consultivo resolverá a apelación nun prazo máximo de 45 días naturais a partir da data en que se lle faga notificación ao operador do acuse de recibo do recurso formal.

Manual da Calidade

RECURSOS, RECLAMACIÓNS E LITIXIOS

O Director Técnico xunto co Xestor da Calidade son os encargados de recoller e verificar toda a información necesaria para que o Comité Consultivo poida tomar unha decisión sobre o recurso.

d. A decisión que resolva o recurso debe ser tomada, revisada e aprobada por persoas que non participen nas actividades de certificación relacionadas co recurso.

Para garantir que non existe conflito de intereses, o membro do Comité Consultivo que prestou consultoría a un cliente ou 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 á finalización da consulta ou do emprego.

e. O resultado e a finalización do recurso notificaránselle debidamente ao solicitante, mediante resolución asinada polo presidente do CRAEGA. No caso de discrepancia co recurso, o solicitante axustarase á normativa que regula o dereito privado. O Comité Consultivo será debidamente informado dos recursos dirixidos das decisións do Comité de Certificación.

f. O Xestor de Calidade manterá un ficheiro cos Recursos por escrito comunicados ao CRAEGA.

4. ANEXOS.

- Formato FMC-09/01: Formulario de reclamación.
- Formato FMC-09/02: Recibimento de reclamacións e folla de tratamento.
- Formato FMC-09/03: Formulario de recursos.
- Decreto 4/2007, do 18 de xaneiro.



FOLLA DE RECLAMACIÓN

Nº: /

Cumprimentar polo CRAEGA

DATOS PERSOAIS DO RECLAMANTE

Nome:

Apelidos:

DNI:

Enderezo:

Teléfono: e-mail:

Na calidade de titular e / ou representante de
con CIF
e enderezo en

CONTIDO DA RECLAMACIÓN ANTE O CRAEGA

Motivo da reclamación (pode continuar na parte de atrás desta folla)

Se se estima a reclamación, quero (incluír solicitude específica)

En , o de de 20

Asinado.:

Nota: xunto con esta folla deberá xuntarse a documentación que teña en poder do reclamante, sobre a que se basea a reclamación.



FOLLA DE RECEPCIÓN E TRATAMENTO DA RECLAMACIÓN

Nº: /

Cumprimentar polo CRAEGA

RECEPCIÓN

Recibida de:

Data:

Actividade suxeita a reclamación:

Descrición:

Proceda ao procesamento, causa

Recibido: O Xestor da Calidade

SI

Non

(Sinatura)

RESOLUCIÓN

Posibles causas detectadas:

Accións a realizar:

Responsable acción:

Prazo:

ACCIÓN CORRECTORA:

¿É axeitado definir unha acción correctiva? SI N° informe: _____

NON

PECHE

Observacións:

O Presidente

Data e sinatura



FOLLA DE RECURSO AO COMITE CONSULTIVO

Nº: /

Cumprimentar polo CRAEGA

INFORMACIÓN PERSOAL

Nome:

Apelidos:

DNI:

Enderezo:

Teléfono:

e-mail:

En calidade de titular e / ou representante de
con CIF

e enderezo en

Dirixome ao Comité Consultivo para recorrer a decisión sobre a certificación que a continuación detallo

CONTIDO DO RECURSO

Motivo do recurso (podes continuar no reverso desta folla)

En, o de de 20

Asinado.:

Nota: xunto con esta folla deberá xuntar calquera documentación que teña no seu poder, sobre a que se basea o recurso e considérase oportuno.