

1. OBJETO.
2. ALCANCE.
3. DEFINICIONES.
4. REFERENCIAS.
5. GESTIÓN DE RECURSOS, RECLAMACIONES Y QUEJAS
 - 5.1. Recepción.
 - 5.2. Análisis, resolución e investigación de causas
 - 5.3. Recurso ante el Comité Consultivo
 - 5.4. Litigios
6. ANEXOS.

1. OBJETO

En este Capítulo se describe el sistema establecido en el Consejo Regulador para gestionar los posibles recursos, reclamaciones y litigios que puedan interponerse contra las resoluciones y/o actividades del Consejo Regulador o su personal en lo relativo al ejercicio de sus funciones, con el objetivo de garantizar su corrección, en su caso, y evitar, en la medida de lo posible, que se repitan, a través de la investigación de sus causas y la adopción de las acciones correctivas adecuadas.

2. ALCANCE

Este Capítulo es de aplicación a todos los recursos, reclamaciones y litigios interpuestos ante este Consejo Regulador por los inscritos en sus registros, con respecto a sus resoluciones (incluyendo notificaciones de no conformidad), actividades y/o a los servicios que presta, así como a aquellas quejas manifestadas por los consumidores u otras partes interesadas ante dicho Consejo Regulador respecto a los productos o servicios prestados por los inscritos en sus registros.

3. DEFINICIONES

- Recurso: Acción de recurrir, por escrito, contra una resolución del Consejo Regulador, por parte de un inscrito que se considera perjudicado por la misma.

Nota 1: las no conformidades detectadas a inscritos en los registros del Consejo Regulador (p.ej. en actividades de auditoría) se consideran resoluciones del Consejo Regulador, a los efectos de este procedimiento. Por tanto, este procedimiento es aplicable a los recursos contra las mismas.

Nota 2: Esta definición de “recurso” se considera equivalente a la de “apelación” en el texto de la norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012.

Manual de la Calidad

RECURSOS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS

- Reclamación: Queja, expresada por escrito por un inscrito, respecto a la actividad o el servicio proporcionado por el Consejo Regulador, exigiendo algún tipo de reparación, repetición o resarcimiento.

Nota 3: Esta definición de “reclamación” se considera incluida en la de “queja” en el texto de la norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012.

- Queja de otras partes interesadas: Queja, expresada por una parte interesada (p.ej. consumidores), respecto al producto o el servicio proporcionado por un inscrito en los registros del Consejo Regulador.

Nota 4: Esta definición de “queja de otras partes interesadas” se considera incluida en la de “queja” en el texto de la norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012.

- Litigio: Proceso judicial iniciado por un inscrito contra una resolución o actividad del Consejo Regulador.

4. REFERENCIAS

- Ley 2/2005, de 18 de febrero, de promoción y defensa de la calidad alimentaria gallega.
- Decreto 4/2007, de 18 de enero, por el que se regulan las denominaciones geográficas de calidad del sector alimentario y sus consejos reguladores.
- Norma UNE-EN ISO/IEC 17065:2012: Evaluación de la conformidad. Requisitos generales para organismos que certifican productos, procesos y servicios.
- Reglamento de la Indicación Geográfica Protegida Pataca de Galicia y su Consejo Regulador, Orden del 26 de julio de 2010, (DOG nº 144, de fecha 29 de Julio de 2010).
- Pliego de Condiciones de la Indicación Geográfica Protegida Pataca de Galicia (Reglamento de ejecución nº 1366/2011 de la comisión de fecha 19 de diciembre de 2011).
- Manual de la Calidad del Consejo Regulador de la I.G.P. Pataca de Galicia.

5. GESTIÓN DE RECURSOS, RECLAMACIONES Y QUEJAS

5.1. Recepción.

5.1.1. Recurso o reclamaciones de inscritos.

La interposición de recursos o reclamaciones de los inscritos en los registros del Consejo Regulador se llevan a cabo siempre por escrito, ya sea en un documento elaborado por el interesado, en el que han de figurar sus datos personales, los de la entidad a la que representa y el motivo de su recurso o reclamación, o bien cumplimentando el formato *Hoja de Reclamación (FMC-09/01)*, que el Consejo Regulador pone a disposición de los inscritos.

La recepción es efectuada por el Secretario del Consejo Regulador, que hace constar la llegada de todo recurso o reclamación en el Registro de Entradas.

El Secretario debe, en caso de que el reclamante no haya cumplimentado la Hoja de Reclamación, cubrir en la misma los datos relativos al reclamante, fecha, y motivo de la reclamación, así como sus datos como receptor de la misma. En caso de que exista documentación enviada por el reclamante, se anexa a la Hoja de Reclamación.

Una vez recibido el recurso o reclamación, se acusa recibo al remitente (salvo que se trate de una reclamación anónima), lo que puede hacerse por correo, fax, correo electrónico o mediante fotocopia sellada de su documento, en caso de haberlo presentado personalmente.

5.1.2. Quejas de otras partes interesadas.

La recepción de quejas de consumidores u otras partes interesadas, relativas a productos, servicios o prácticas de los inscritos, se efectúa de la misma forma que en el caso de recursos o reclamaciones de los inscritos contra el Consejo Regulador.

Cuando la queja se deba a razones que únicamente competen al inscrito y no al Consejo Regulador, la misma se considera no procedente (ya que no es el Consejo Regulador quien debe investigar la causa y adoptar las acciones oportunas).

Manual de la Calidad

RECURSOS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS

A continuación se informa al inscrito de dicha queja, haciéndole llegar la documentación aportada por el reclamante, el cual también es informado de esta gestión.

El Consejo Regulador podrá investigar y tomar las medidas que considere oportunas, siempre dentro del ámbito de su competencia, a partir de este tipo de quejas. Entre dichas medidas podrá encontrarse la realización de una auditoría extraordinaria al inscrito, que permita verificar si la queja está motivada y, en su caso, comprobar que el inscrito adopta las acciones correctivas oportunas. Asimismo, en las auditorías ordinarias (p.ej. parciales, de seguimiento o renovación de la certificación), el Consejo Regulador debe verificar el adecuado tratamiento de dichas quejas (junto con el de las reclamaciones dirigidas directamente al inscrito) y la adopción de acciones correctivas contra sus causas, en su caso.

Para asegurarse de 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 debe utilizar por el organismo de certificación para revisar ni aprobar la resolución de una queja o una apelación para ese cliente durante los dos años siguientes a la terminación de la consultoría o el empleo.

5.2. Análisis, resolución e investigación de causas

El Secretario, una vez recibido el recurso o reclamación contra el Consejo Regulador, lo examina, y consulta con el Comité de Certificación aquellos que sean de la competencia de dicho Comité.

El Secretario o Comité de Certificación, según el caso, consulta con la persona directamente responsable, en su caso, de la resolución o actividad que ha dado lugar al recurso o reclamación, y, con base en dicha consulta y en el contenido del recurso o reclamación, determina si ésta es o no procedente, prosiguiendo entonces por alguna de las siguientes vías:

a) Recurso o reclamación no procedente:

Si el recurso o reclamación es considerado no procedente, Secretario lo resuelve así y comunica por escrito dicha resolución al interesado, incluyendo la justificación de la decisión tomada, e informándole de la opción de recurrir al Comité Consultivo del Consejo Regulador, en caso de que

no esté de acuerdo con dicha resolución y su recurso o reclamación esté relacionado con el proceso de certificación de producto y/o los procesos recogidos en el Manual de la Calidad del Consejo Regulador y su documentación asociada.

b) Recurso o reclamación procedente:

Si el recurso o reclamación es considerado como procedente, el Secretario o el Comité de Certificación, según el caso, inicia un proceso de investigación de causas y resolución del recurso o reclamación, para el cual dispone de los medios que considere oportunos y se encarga de que se tomen las acciones pertinentes. Estas acciones se hacen constar en la *Hoja de reclamaciones (FMC-09/01)*, adjuntando a la misma la documentación asociada que proceda.

Una vez investigadas las causas del recurso o reclamación, el Secretario resuelve las acciones a adoptar y comunica la resolución por escrito al interesado, incluyendo la justificación de la misma, y la opción de recurrir al Comité Consultivo del Consejo Regulador, en caso de que no esté de acuerdo con dicha resolución y su recurso o reclamación esté relacionado con el proceso de certificación de producto y/o los procesos recogidos en el Manual de la Calidad del Consejo Regulador y su documentación asociada.

En el caso de que el recurso o reclamación procedente no sea del ámbito de su competencia, el Secretario, puede decidir, si lo estima oportuno, inhibirse y convocar directamente al Comité Consultivo para resolverlo. En este caso, el Secretario lo comunica al interesado y se pone en contacto con los miembros del Comité Consultivo, que sigue a partir de ese momento la metodología explicada en el apdo. 5.3. El plazo máximo para adoptar una resolución por parte del Comité Consultivo es de 1 mes desde que se comunica al interesado.

5.3. Recurso ante el Comité Consultivo

Siempre que el recurso o reclamación esté relacionado con el proceso de certificación de producto y/o los procesos recogidos en el Manual de la Calidad del Consejo Regulador y su documentación asociada, el interesado tiene derecho a elevar recurso ante el Comité Consultivo del Consejo Regulador en caso de no estar de acuerdo con la decisión de considerar no procedente su recurso o

Manual de la Calidad

RECURSOS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS

reclamación, o en caso de no estar de acuerdo con la decisión tomada respecto a su recurso o reclamación cuando es procedente. Esta información se le proporciona en el comunicado que se le remite en cualquiera de los dos casos.

En estos casos, el interesado deberá redactar, en el plazo de 1 mes desde la recepción de la comunicación, un escrito que remitirá a la atención del Comité Consultivo del Consejo Regulador.

5.3.1. Tratamiento del recurso ante el Comité Consultivo.

Al recibirse el recurso ante el Comité Consultivo por parte del inscrito, se hace constar en el Registro de Entradas, y a continuación se hace llegar al Secretario junto con el resto de entradas de dicho registro.

Una vez recibido el recurso o reclamación, se acusa recibo al remitente, lo que puede hacerse por correo, fax, correo electrónico o mediante fotocopia sellada de su documento, en caso de haberlo presentado personalmente.

El Secretario, una vez en conocimiento del recurso ante el Comité Consultivo, se pone en contacto con los miembros del dicho Comité, y les emplaza a tomar una resolución en el plazo máximo de 1 mes desde la recepción del mismo.

5.3.2. Decisión del Comité Consultivo

El análisis y resolución del recurso deberá efectuarse por todas las partes integrantes del Comité Consultivo, sea a través de sus miembros titulares o suplentes.

El Comité Consultivo podrá convocar a una o a ambas partes (Consejo Regulador y reclamante) si considera necesario escuchar sus versiones de los hechos.

Una vez analizado el caso y escuchadas a las partes, en su caso, el Comité deliberará sobre el mismo. Tras la deliberación, el Comité Consultivo resolverá por unanimidad o por votación, en cuyo caso bastará con la mayoría simple de sus miembros. (si unos de los miembros del comité consultivo es parte interesada en el recurso, saldrá de la reunión en el momento de la votación).

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

La decisión será comunicada por escrito, a la atención del interesado y del Secretario del Consejo Regulador.

No cabe nuevo recurso contra la decisión del Comité Consultivo. A partir de este momento, el interesado, si lo desea, solamente podrá recurrir por vía administrativa ante la consellería competente en materia de agricultura, en caso de que el recurso se fundamente en el incumplimiento de normas aplicables al Órgano de Control de ello se informa al interesado en la comunicación de la decisión del Comité Consultivo.

El Secretario informará al Pleno del Consejo Regulador sobre las decisiones tomadas por el Comité Consultivo.

5.3.3. Acciones correctivas

Una vez estudiadas las causas de un recurso o reclamación, el Secretario o el Comité de Certificación, con el asesoramiento que considere conveniente, determina las medidas necesarias, en su caso, para que no vuelvan a producirse dichas causas.

Estas medidas serán llevadas a cabo siguiendo el Capítulo 8 *No Conformidades, Acciones Correctoras y Preventivas*, incluyendo el registro y seguimiento de la implantación de las mismas.

5.3.4. Cierre

Una vez llevadas a cabo todas las acciones anteriores, el Secretario o el Presidente del comité de Certificación, según el caso, cubre en la *Hoja de Reclamación (FMC-09/01)* el apartado “Cierre”, con fecha y firma de conformidad.

Un recurso o reclamación nunca se considera cerrado hasta que:

- Se hayan comunicado al interesado los motivos de la no tramitación, en caso de ser considerado como no procedente.
- Se hayan comunicado al interesado los resultados del tratamiento de su reclamación, en caso de ser considerada como procedente; determinado las causas, y adoptado las acciones correctivas correspondientes.

5.3.5. Revisión de los recursos y reclamaciones

Anualmente, los recursos y reclamaciones recibidos, y las resoluciones y acciones correctivas adoptadas con relación a los mismos, formarán parte de la revisión por la dirección del sistema de gestión del Consejo Regulador, y quedarán a disposición del Comité Consultivo para su revisión anual del sistema de certificación de producto.

Tras el análisis de dichos recursos y reclamaciones, incluyendo la supervisión del cumplimiento de las resoluciones y acciones correctivas adoptadas, el Comité Consultivo hará, si lo considera procedente, recomendaciones relativas a aspectos que afectan a la confianza en la certificación de producto, como la transparencia o la percepción del público, así como a los relativos a la imparcialidad, independencia e integridad que han de garantizarse en los procesos descritos en este procedimiento.

De este análisis pueden derivarse nuevas acciones correctivas a llevar a cabo siguiendo el Capítulo 8 *No Conformidades, Acciones Correctoras y Preventivas*

5.4. Litigios

En caso de que el Consejo Regulador sea parte o interesado en cualquier proceso judicial, las actividades asociadas al mismo son gestionadas por los servicios jurídicos, informando en todo momento al Secretario y al Comité de Certificación en el ámbito de sus respectivas competencias.

5.4.1. Designación de abogado y procurador

El Secretario del Consejo Regulador, contando con el asesoramiento de los servicios jurídicos, designa a los profesionales (abogado y procurador de los tribunales) que ostentarán la defensa de los intereses del Consejo Regulador en los tribunales.

Manual de la Calidad

RECURSOS, RECLAMACIONES Y LITIGIOS

5.4.2. Seguimiento de los procesos judiciales

Los profesionales designados informan al Secretario o al Comité de Certificación, en el ámbito de sus competencias, de los diferentes trámites que se vayan sucediendo en el iter judicial hasta la finalización del mismo y consiguiente firmeza de las resoluciones judiciales recaídas.

5.4.3. Seguro de responsabilidad civil

Los profesionales intervinientes en las causas judiciales deben tener seguro de responsabilidad civil que cubra las responsabilidades derivadas de su actuación profesional.

El Consejo Regulador, por decisión del Pleno, podrá suscribir un seguro de responsabilidad civil para cubrir los resultados de los procesos judiciales pendientes, tanto de forma ordinaria como extraordinaria.

6. ANEXOS.

- Formato FMC-09/01: Hoja de Reclamaciones



HOJA DE RECLAMACIÓN

Nº: /

RECEPCIÓN

Recibida de:

Fecha:

Actividad objeto de reclamación:

Descripción:

Recibido: El Secretario

(Firma)

RESOLUCIÓN

Posibles causas detectadas:

Acciones a tomar:

Responsable acción:

Plazo:

ACCIÓN CORRECTORA:

¿Procede definir acción Correctora?

SI N° Informe: _____

NO

CIERRE

Observaciones:

- El Presidente del Comité de Certificación
 El Secretario.

Fecha y firma