



C.R.D.O.
CHUFA DE
VALENCIA

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES,
RECURSOS Y LITIGIOS

PO-08
Hoja 1 de 7
Edición: 3
Fecha: 24/03/14

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES, RECURSOS Y LITIGIOS

Rev nº	FECHA	CAUSA DEL CAMBIO
1	12/12/97	Creación del documento
2	08/04/10	Primera revisión
3	24/03/14	Auditoría ENAC. Cambios por NC 14. Observación nº2

ELABORADO	REVISADO	APROBADO
Resp. Calidad	Director Técnico	Órgano de Gobierno



ÍNDICE

- 1.- OBJETIVO
- 2.- ALCANCE
- 3.- DOCUMENTACIÓN DE REFERENCIA
- 4.- MODOS DE ACTUACIÓN
 - 4.1. RECLAMACIONES
 - 4.2. RECURSOS O APELACIONES
 - 4.3. LITIGIOS
- 5.- FORMATOS COMPLEMENTARIOS
- 6.- RESUMEN DE MODIFICACIONES A LAS EDICIONES



1. OBJETO

Describir el sistema implantado en el C.R.D.O. para la gestión de las reclamaciones, recursos/apelaciones y litigios sobre las actividades y decisiones tomadas por el CRDO, a fin de resolverlas y poner en marcha las acciones correctoras que impidan la repetición, en su caso.

2. ALCANCE

Este Procedimiento es de aplicación a la gestión de todas las reclamaciones, recursos y litigios recibidos en el C.R.D.O. en relación con las actividades que realiza.

3. REFERENCIAS

- Manual de Calidad. Apto. 7.13
- Norma EN 17065

4. MODO DE ACTUACIÓN

4.1. RECLAMACIONES:

El C.R.D.O. atenderá a las reclamaciones que se le presenten y les dará contestación en un plazo máximo no superior a tres meses, contados desde la fecha de entrada en el C.R.D.O..

4.1.1. Recepción de la reclamación:

Cualquier persona del C.R.D.O. que reciba una reclamación solicitará al reclamante que la remita por escrito facilitando los datos relativos a las actividades objeto de reclamación y descripción detallada de la misma.

| Tras la recepción el C.R.D.O. realizará el acuse de recibo de la misma.

El Responsable de Calidad del C.R.D.O. es responsable de registrar las reclamaciones en la *Hoja de Reclamaciones, apelaciones o recursos* (Formato FPO-08/01) con la siguiente información:

- Identificación del titular que reclama.
- Fecha de recepción.
- Descripción de la reclamación.

4.1.2. Codificación

Las Reclamaciones se codificarán con la letra R, seguida por el siguiente código general:



XX/ZZ

Donde:

XX: Número correlativo de dos números.

ZZ: Últimos dos números del año en curso.

4.1.3. Análisis y Resolución de la Reclamación

a) Reclamaciones o quejas relacionadas con el sistema de control y certificación:

El Director Técnico evaluará la reclamación en función del problema detectado durante el análisis de la reclamación realizándose alguna de las actividades siguientes, según proceda:

- Repetición de la inspección, si procede, corrigiendo el fallo detectado en la inspección inicial.
- En el caso de reclamaciones por producto certificado o sobre clientes de la certificación por parte de terceros, el Director Técnico se pondrá en contacto con la empresa implicada para esclarecer si la reclamación es procedente o no. En caso de no aceptarse el trámite, se comunicará a quién realizó la reclamación una explicación razonada de la decisión. En caso de aceptación el operador afectado deberá gestionar la reclamación tal y como se describa en su Sistema de Calidad, proporcionando al CR toda la información relativa a la misma. Se continuará con las acciones que se describen a continuación.
- Cumplimentación del apartado de Resolución en la *Hoja de Reclamaciones* con descripción del fallo detectado, las acciones tomadas para corregirlo, así como el responsable en el C.R.D.O. de llevarlas a cabo.
Si durante el proceso de revisión no se detectase ningún error, se anotará igualmente dicha circunstancia en la *Hoja de Reclamaciones*.
- Definir, si procede, la Acción Correctiva correspondiente, para evitar su repetición, realizar el seguimiento y cierre de la misma, conforme a lo indicado en el PO-09.
- Estudio de la posible repercusión del fallo a otras determinaciones, revisando los trabajos realizados en el mismo periodo de tiempo.

La resolución de la reclamación será aprobada mediante firma del Director Técnico en la Hoja de Reclamación.

Cuando proceda, se comunicará por escrito al reclamante u organismo oficial todo el proceso de revisión realizado y las conclusiones del mismo.

El Responsable de Calidad del C.R.D.O. mantendrá un archivo con las Hojas de Reclamaciones que se cumplimentan internamente en el C.R.D.O., y en los casos que exista la reclamación por escrito enviada al C.R.D.O.



Si el reclamante no está de acuerdo con la resolución dada por el Director Técnico, se le informará de la posibilidad de presentar apelación o recurso ante el Comité de Certificación.

b) Las reclamaciones o quejas no relacionadas con la certificación.

El Director Técnico las remitirá al Órgano de Gobierno, para que resuelva.

Todas las reclamaciones (tanto las relacionadas con la certificación como aquellas que no lo están) serán evaluadas 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.

4.2. RECURSOS O APELACIONES

4.2.1. Recepción de la apelación

Tras su recepción el C.R.D.O. realizará el acuse de recibo.

Si la apelación se relaciona con las actividades de certificación de las cuales es responsable el CR se le dará tratamiento.

a) Recursos ante actos, decisiones y resoluciones en actuaciones sujetas al Derecho Privado relacionadas con la certificación

Contra las decisiones de certificación, cabrá recurso ante el Comité de Certificación como responsable último de las decisiones en materia de certificación. Si finalmente se desestima podrá acudir a la justicia ordinaria.

El solicitante podrá interponer recurso mediante escrito dirigido al Comité de Certificación en el plazo de 30 días naturales desde la recepción de la decisión que se impugne, acompañándose las alegaciones que se estimen pertinentes y en su caso la proposición de pruebas que se estimen oportunas. El Comité de Certificación se reunirá en un plazo máximo de 30 días naturales desde la recepción del recurso y podrá solicitar al Director de Certificación los informes complementarios que estime necesarios.

La interposición de un recurso no tendrá en ningún momento efectos suspensivos respecto a la decisión recurrida.

La resolución será notificada debidamente al solicitante. En caso de discrepancia, el solicitante estará a lo dispuesto ante las normas que rigen el derecho privado.

4.2.2. Codificación

El Responsable de Calidad del C.R.D.O. es responsable de registrar las apelaciones en la *Hoja de Reclamaciones, apelaciones o recursos* (Formato FPO-08/01) con la siguiente información:



- Identificación del titular que apela.
- Fecha de recepción.
- Descripción de la apelación.

Las Apelaciones se codificarán con la letra A seguida por el siguiente código general:

XX/ZZ

Donde:

- XX: Número correlativo de dos números.
- ZZ: Últimos dos números del año en curso.

b) Recursos ante actos, decisiones y resoluciones en actuaciones sujetas al Derecho Administrativo

Los incumplimientos que se puedan producir en relación con los acuerdos del CRDO en relación con el ejercicio de potestades públicas que no guarden relación alguna con la certificación de productos podrán ser objeto de recurso de alzada ante el Conseller competente en la materia de conformidad con lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Los actos, decisiones y resoluciones definitivos, incluidos los actos de trámite que decidan directa o indirectamente el fondo del asunto, determinen la imposibilidad de continuar el procedimiento o produzcan indefensión o perjuicio irreparable a derechos o intereses legítimos, es decir los actos de trámite "cualificados" del art. 107.1 de la Ley 30/1992, realizados por el CRDO en actuaciones sujetas al Derecho Administrativo, en ejercicio de potestades públicas, podrán ser recurridas ante el superior jerárquico al que el CRDO está adscrito. A excepción de las decisiones sobre la certificación de productos a los efectos de garantizar la independencia en la toma de decisiones del órgano de control y certificación.

c) Recursos ante actos, decisiones y resoluciones en actuaciones sujetas al Derecho Privado no relacionadas con la certificación

Los actos, decisiones y resoluciones definitivos realizados por el CRDO en actuaciones sujetas al Derecho Privado podrán ser recurridas ante el CRDO, mediante escrito dirigido ante la Dirección, quien elevará dicho recurso ante el Pleno, para que resuelva.

En caso de discrepancia con el recurso, el solicitante estará a lo dispuesto ante las normas que rigen el derecho privado.

En todos los casos la interposición de recurso no tendrá en ningún momento efectos suspensivos respecto la decisión, acuerdo o acto recurrido.

Los deberán interponerse mediante escrito dirigido al órgano correspondiente en el plazo de 30 días naturales desde la recepción del acuerdo que se impugne, acompañándose las alegaciones que



C.R.D.O.
CHUFA DE
VALENCIA

PROCEDIMIENTO PARA EL TRATAMIENTO DE RECLAMACIONES, RECURSOS Y LITIGIOS

PO-08
Hoja 7 de 7
Edición: 3
Fecha: 24/03/14

estén pertinentes y en su caso la proposición de pruebas que se crean oportunas. El órgano que tenga la competencia para resolver podrá solicitar los informes complementarios que entienda necesarios.

Las resoluciones antes cualquier tipo de recurso, serán comunicadas debidamente al titular.

4.3. LITIGIOS

El interesado podrá acudir a esta opción cuando no esté de acuerdo con los trámites y fallos emitidos por el CR, habiendo agotado las posibilidades de reclamación y apelación o recurso. De esta forma, podrá solicitar la intervención judicial de su expediente, realizando la interposición de un litigio ante los tribunales de justicia ordinaria.

5.- FORMATOS COMPLEMENTARIOS

- FPO-08/01: Formato de "Hoja de Reclamaciones, Apelaciones o Recursos".