

RECLAMACIONES Y APELACIONES BREEAM ES

PE-BREEAM-01: Procedimiento de Reclamaciones y Apelaciones BREEAM ES

PROCEDIMIENTO DE RECLAMACIONES Y APELACIONES BREEAM ES	BREEAM® ES
SISTEMÁTICA PARA LA GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE RECLAMACIONES Y APELACIONES RECIBIDAS EN BREEAM ES	CÓDIGO
	PE-BREEAM-01

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR
10	18/07/2017	MODIFICACIÓN EN LA COMUNICACIÓN DE LAS RECLAMACIONES

ELABORADO POR:	REVISADO POR:	APROBADO POR:
ALEJANDRA MACEIRAS PINILLA	ALEJANDRA MACEIRAS PINILLA	CARLOS CALVO OROSA

ÍNDICE

1.	OBJETO.....	3
1.	ALCANCE	3
2.	DEFINICIONES	3
3.	DOCUMENTACIÓN RELACIONADA.....	3
4.	RECLAMACIONES A BREEAM ESPAÑA	4
4.1	DESCRIPCIÓN.....	4
4.2	DIAGRAMA DE FLUJO	5
5.	APELACIONES A BREEAM ESPAÑA.....	6
5.1	DESCRIPCIÓN.....	6
5.2	DIAGRAMA DE FLUJO	7
6.	REGISTROS.....	8

1. OBJETO

El presente procedimiento tiene por objeto definir la sistemática establecida por BREEAM ES para la gestión y resolución de reclamaciones y apelaciones recibidas de los aspirantes candidatos, Asesores BREEAM ES y sus Organizaciones Autorizadas, así como de otras partes interesadas en el proceso.

1. ALCANCE

Este procedimiento es de aplicación al trámite, gestión y resolución de todas las reclamaciones y apelaciones presentadas a ITG correspondientes al ámbito de actuación de BREEAM ES.

2. DEFINICIONES

- **ASESOR BREEAM ES:** Toda aquella persona física que cumpla los criterios de competencia y requisitos técnicos y profesionales de certificación de personal Asesor BREEAM ES, según el/los correspondiente/s Esquema/s BREEAM ES en el/los que se encuentre certificado/s, que haya realizado el pago de la/s correspondiente/s Licencia/s a BREEAM España y que disponga del/los documento/s de Licencia/s de Asesor BREEAM ES.
- **BREEAM ES:** Marca registrada de la metodología BREEAM para su uso y explotación en España. El Instituto Tecnológico de Galicia (ITG) es la entidad depositaria de dicha marca.
- **CANDIDATO BREEAM ES:** Aspirante (persona física) al proceso de certificación como Personal Asesor BREEAM ES.
- **COMITÉ DEL ESQUEMA BREEAM ES:** Órgano de Gobierno, integrado por todas las partes interesadas en el sistema BREEAM ES, responsable del correcto desarrollo y mantenimiento del Esquema de Certificación de Personal Asesor BREEAM ES.
- **COMITÉ DE CERTIFICACIÓN BREEAM ES:** Órgano de Gobierno, integrado por todas las partes interesadas en el sistema de certificación de Personas BREEAM ES, responsable de la Certificación de Personal Asesor BREEAM ES.
- **ESQUEMA DE CERTIFICACIÓN DE PERSONAL ASESOR BREEAM ES:** Conjunto de requisitos establecidos para la evaluación y certificación de las competencias necesarias para ser Personal Asesor BREEAM ES
- **ITG:** Instituto Tecnológico de Galicia.
- **ORGANIZACIÓN AUTORIZADA:** Persona física o jurídica que ha sido autorizada por BREEAM España para la gestión de las Licencias de sus Asesores BREEAM ES, mediante el pago de las mismas a BREEAM España. Incluye a profesionales liberales, autónomos y entidades.
- **RECLAMACIÓN:** Queja realizada a BREEAM ES por cualquier parte interesada relacionada con las actividades de BREEAM España, Candidato a Asesor, Asesor BREEAM ES o cualquiera de sus clientes.
- **APELACIÓN:** Solicitud presentada por un candidato o persona certificada (Asesor BREEAM ES), para reconsiderar cualquier decisión tomada por BREEAM ES relacionada con su estado de certificación.

3. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- Procedimiento PE-01-Revisión del sistema por la Dirección y establecimiento de objetivos.
- Manual BREEAM ES VIVIENDA, IPC-BREEAM-01-04.
- Manual BREEAM ES URBANISMO, IPC-BREEAM-01-09.
- Manual BREEAM ES EN USO, IPC-BREEAM-01-10.
- Manual BREEAM ES NUEVA CONSTRUCCIÓN, IPC-BREEAM-01-12
- Procedimiento PC-BREEAM-02-Manual del Asesor BREEAM ES.

- Tarifario BREEAM ES, IPC-BREEAM-02-02.
- Manual para Asesores Licenciados BREEAM ES URBANISMO y sus Organizaciones Autorizadas, IPC-BREEAM-02-03.
- Manual para Asesores Licenciados BREEAM ES EN USO y sus Organizaciones Autorizadas, IPC-BREEAM-02-04.
- Manual para Asesores BREEAM ES NUEVA CONSTRUCCIÓN Y VIVIENDA y sus Organizaciones Autorizadas, IPC-BREEAM-02-07.
- Procedimiento PC-BREEAM-03-Garantía de Calidad BREEAM ES.
- FAQs BREEAM ES NUEVA CONSTRUCCIÓN, IPC-BREEAM-04-02-NUEVA CONSTRUCCIÓN.
- FAQs BREEAM ES VIVIENDA, IPC-BREEAM-04-02-VIVIENDA.
- FAQs BREEAM ES EN USO, IPC-BREEAM-04-02-USO.
- Procedimiento PC-BREEAM-05-Certificación de Personal Asesor BREEAM ES.
- Condiciones de Suspensión Temporal de Certificados de Personal Asesor BREEAM ES, IPC-BREEAM-05-04.
- Procedimiento PC-BREEAM-06-Código de Conducta BREEAM ES.
- Procedimiento PC-BREEAM-07-Comité del Esquema y Comité de Certificación BREEAM ES.
- Procedimiento PS-BREEAM-06-Consultas BREEAM ES.

4. RECLAMACIONES A BREEAM ESPAÑA

4.1 DESCRIPCIÓN

Las reclamaciones las podrán realizar cualquier parte interesada y que esté relacionada con las actividades de BREEAM ES.

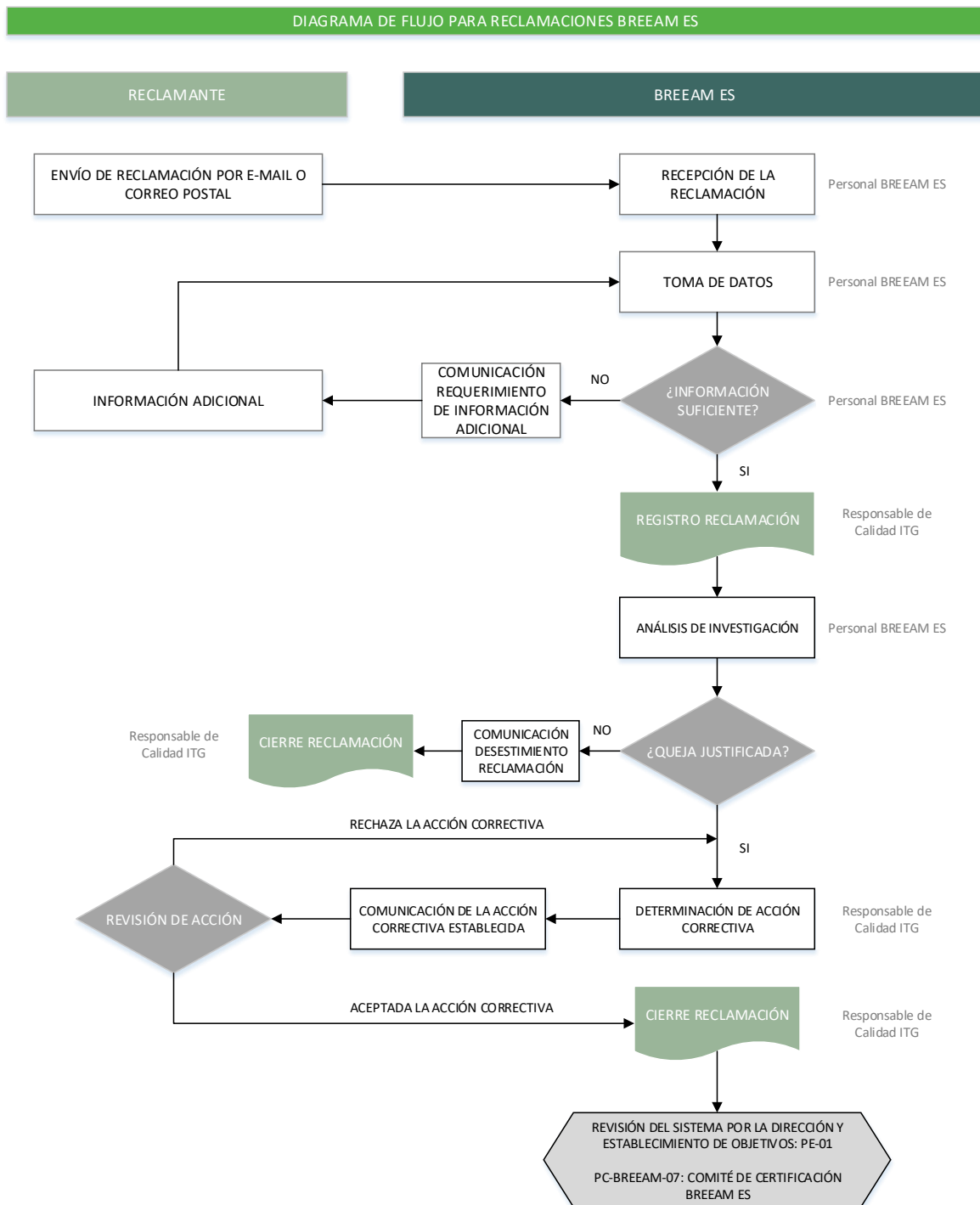
El proceso a seguir para realizar y gestionar una reclamación es el siguiente:

1. Envío de la reclamación a través del formato habilitado para tal efecto, firmado y fechado, a:
 - a. Correo electrónico breeam@breeam.es
 - b. O bien mediante correo postal dirigido a BREEAM España, Polígono POCOMACO, Tercera Avenida nº16, 1º, 15190 Mesoiro, A Coruña
2. Tras la recepción por parte de BREEAM ES de la reclamación, el personal BREEAM ES verificará que la información aportada por el reclamante es suficiente. Si no es así, solicitará nuevamente al reclamante que le aporte más información.
3. El Responsable de Calidad realiza el registro de la reclamación y notifica a BREEAM Global de la misma
4. Una vez registrada, el personal de BREEAM España analiza e investiga la reclamación, sus causas y si es o no una queja justificada. Si no está justificada se desestima y se da por cerrada la reclamación. Si está justificada, se tramita y el Responsable de Calidad determina cuáles son las acciones correctivas necesarias y le da un seguimiento
5. Por último, se envía al reclamante la información sobre las acciones que se van a llevar a cabo y si las acepta se cierra la reclamación. En caso contrario, se tendrá que evaluar nuevamente.

Con respecto a las reclamaciones es necesario tener en cuenta:

- De manera semestral el Responsable de Calidad informará al Comité de Certificación de todas las reclamaciones surgidas en ese periodo, junto con las acciones correctivas desarrolladas y su plazo de resolución.
- Se deberá informar a BRE Global de cada reclamación recibida y de cuándo y cómo se produce el cierre de la misma.
- Por su parte, los Asesores BREEAM ES deberán entregar a sus Clientes el Cuestionario de satisfacción de proyectos, donde indicarán si van a realizar alguna reclamación. En caso afirmativo, deberán adjuntar el formulario de Reclamaciones BREEAM ES, establecido a tal efecto, para que estos puedan ejercer su derecho de queja ante BREEAM ES.
- En caso de insatisfacción frente a la respuesta dada por BREEAM ES, el reclamante tiene derecho a reclamar ante la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

4.2 DIAGRAMA DE FLUJO



5. APELACIONES A BREEAM ESPAÑA

5.1 DESCRIPCIÓN

Las apelaciones las podrán presentar Alumnos, Candidatos o Asesores para la reconsideración de cualquier decisión tomada relacionada con su estado de certificación.

El proceso a seguir para realizar y gestionar una apelación es el siguiente:

1. Envío de la apelación a través del formato habilitado para tal efecto, firmado y fechado, a:
 - a. Correo electrónico breeam@breeam.es
 - b. O bien mediante correo postal dirigido a BREEAM España, Polígono POCOMACO, Sector i, Portal 5, 15190 Mesoiro, A Coruña
2. Tras la recepción por parte de BREEAM ES de la apelación, el personal BREEAM ES verificará que la información aportada por el apelante es suficiente. Si no es así, solicitará nuevamente al reclamante que le aporte más información.
3. El Responsable de Calidad realiza el registro de la apelación.
4. Una vez registrada se convocará al Comité de Apelaciones de BREEAM España para analizar la apelación.

El Comité de Apelaciones estará constituido por:

- Un Director de Área del Instituto Tecnológico de Galicia
- El responsable Técnico de BREEAM ES sobre el que verse la Apelación
- El Director de BREEAM España. En este caso solo estará presente en las reuniones pero no dispondrá de voz ni voto.

Los integrantes del comité tienen que cumplir los siguientes dos requisitos:

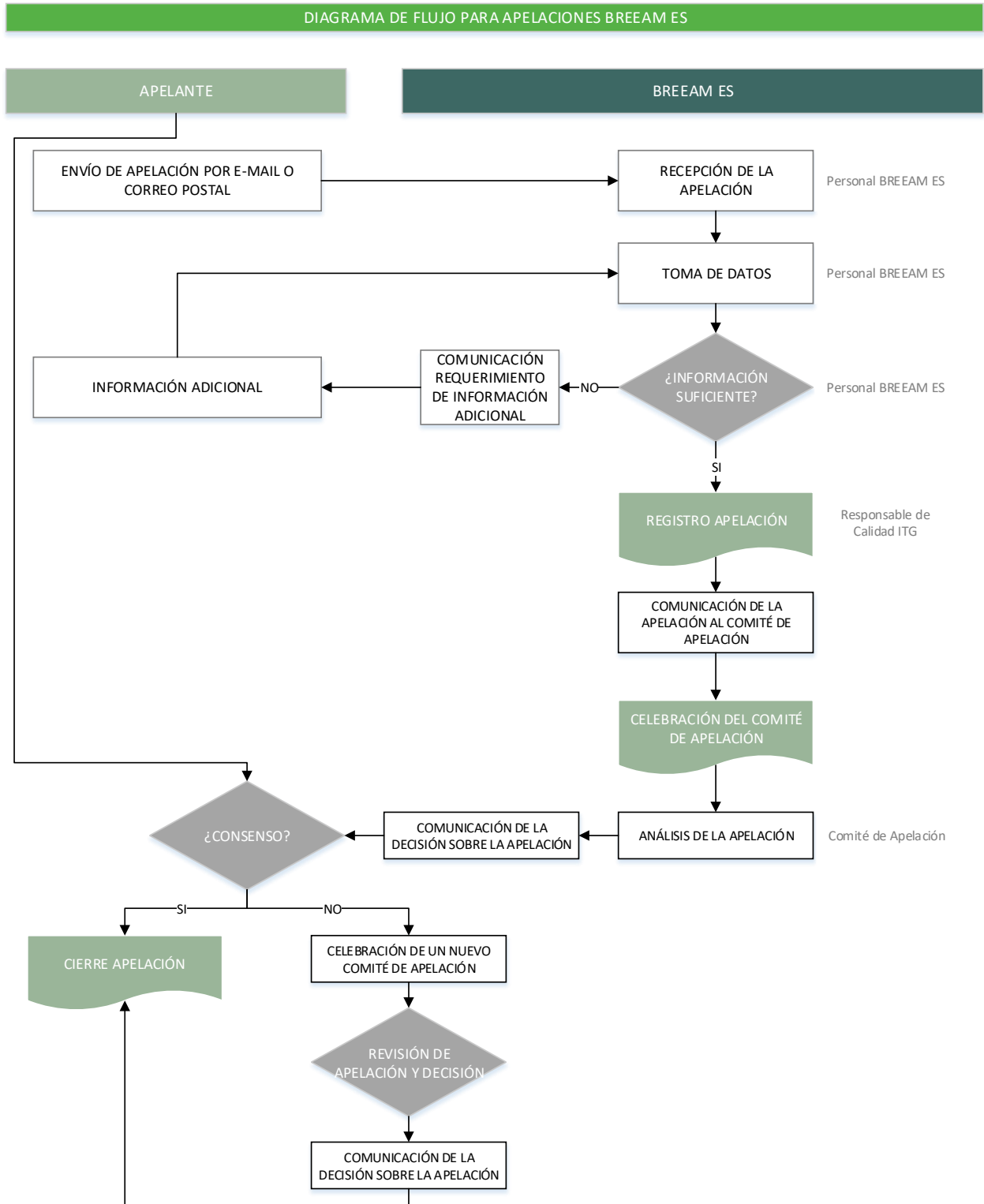
- No haber participado directamente en la decisión recurrida, y
 - No tener intereses directos en la decisión.
5. Si tras su análisis se llega a un consenso para su resolución, la decisión será comunicada al apelante a través del Comité de Apelaciones. En caso de aceptación por parte del apelante, en un plazo máximo de 14 días hábiles tras la recepción de la misma, se cerrará la apelación.
 6. En caso de no producirse un consenso entre Comité de Apelaciones y el apelante, la apelación correspondiente se llevará nuevamente al Comité de Apelaciones para una reevaluación. Este hecho será comunicado al apelante en un plazo mínimo de 14 días anterior a la fecha de la creación de la Comité.

El apelante tiene derecho a presentar cualquier objeción a la constitución del Comité de Apelaciones, dos días hábiles tras recibir la comunicación de su composición y a estar presente si lo desea. La decisión del Comité de Apelaciones será comunicada al apelante. Tras su aceptación, se cerrará la apelación.

Con respecto a las apelaciones es necesario tener en cuenta:

- El plazo máximo para la creación de Comité de Apelaciones será de 2 meses hábiles tras la recepción de la correspondiente Apelación.
- Los Candidatos y Asesores, en caso de insatisfacción frente a la respuesta dada por BREEAM España de su Apelación, tienen derecho a apelar ante la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) si la apelación está relacionada con la Certificación de Personal Asesor.

5.2 DIAGRAMA DE FLUJO



6. REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE DE SU CONSERVACIÓN	TIPO DE SOPORTE	LUGAR DE CONSERVACIÓN	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	FORMATOS
Reclamaciones BREEAM ES	Responsable de Calidad	Informático/Papel	Área BREEAM ES	10 años	F-PE-BREEAM-01-04-Reclamación BREEAM ES
Apelaciones BREEAM ES	Responsable de Calidad	Informático/Papel	Área BREEAM ES	10 años	F-PE-BREEAM-01-05-Apelación BREEAM ES