

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
08	20/01/2015	MODIFICACIÓN DE CONTENIDOS DERIVADOS DE LA ACTUALIZACIÓN DEL ESQUEMA BREEAM ES NUEVA CONSTRUCCIÓN

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

ÍNDICE

- 1. OBJETO3
- 2. ALCANCE.....3
- 3. DEFINICIONES3
- 4. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA3
- 5. RECLAMACIONES A BREEAM ESPAÑA.....4
 - 5.1 DESCRIPCIÓN4
 - 5.2 DIAGRAMA DE FLUJO5
- 6. APELACIONES A BREEAM ESPAÑA6
 - 6.1 DESCRIPCIÓN6
 - 6.2 DIAGRAMA DE FLUJO7
- 7. REGISTROS8

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 realizadas a BREEAM ES por parte de cualquier parte interesada relacionada con las actividades de BREEAM ES, por los Asesores BREEAM ES, cualquiera de sus Clientes, o por los Candidatos podrán ser realizadas a través del formato habilitado al efecto, y bien:

- A través del correo electrónico de BREEAM ES, breeam@breeam.es,
- O bien mediante correo postal dirigido a BREEAM España, Polígono PO.CO.MA.CO., Sector I, Portal 5, 15190 Mesoiro – A Coruña.

En ambos casos, se requerirá el original del formulario de reclamación firmado y fechado.

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. A continuación procederá a su registro y su comunicación al Responsable de Calidad y al Director del Área BREEAM ES.

El Responsable de Calidad será el responsable de investigar y analizar la reclamación, sus causas y si es o no una queja justificada. Tras el estudio de la mismas, será el responsable de establecer las acciones correctivas que correspondan y dar seguimiento de las mismas.

Asimismo, 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.

En caso de reclamaciones que no puedan ser resueltas por el Responsable de Calidad serán llevadas al Comité de Certificación BREEAM ES para su resolución.

Por su parte, los Asesores BREEAM ES deberán entregar a sus Clientes con el último Informe de Evaluación de sus Proyectos el formulario de Reclamaciones BREEAM ES, establecido a tal efecto, para que estos puedan ejercer su derecho de queja ante BREEAM ES.

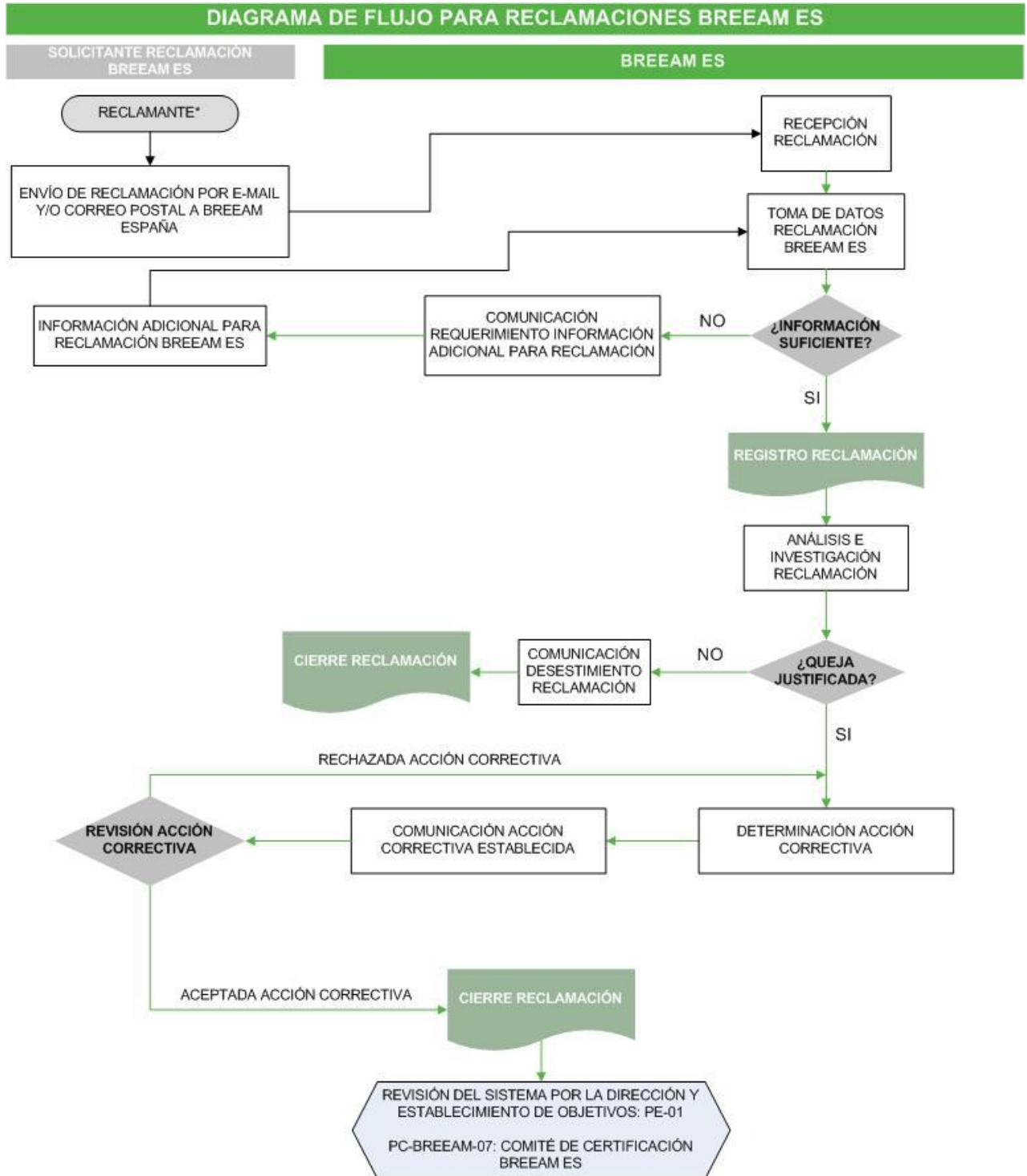
Tanto en caso de que los Clientes realicen reclamaciones como en el caso de que no efectúen ninguna el original de este documento firmado por el Cliente deberá ser enviado a BREEAM ES con el último Informe de Evaluación que presente el Asesor para su verificación. Asimismo, otra copia quedará en manos del Cliente, y otra en manos del Asesor.

Nota: Los Asesores podrán incluir varios edificios del mismo Cliente en un mismo formulario de Reclamaciones BREEAM ES, siempre que el plazo de certificación de los edificios sea el mismo.

Estas reclamaciones, que seguirán el procedimiento establecido en el presente documento serán evaluadas por el Comité de Certificación BREEAM ES para la renovación del Personal certificado como Asesor de acuerdo a lo estipulado en el Sistema Estructurado de Créditos BREEAM ES (véase Procedimiento PC-BREEAM-05).

Nota: Los Candidatos y Asesores BREEAM ES, en caso de insatisfacción frente a la respuesta dada por BREEAM ES de su Reclamación, tienen derecho a reclamar ante la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

DIAGRAMA DE FLUJO



* Véase en el Apartado 5.1. relativo a las reclamaciones de Clientes que deben presentar los Asesores BREEAM ES en todos sus Informes de Evaluación.

5. APELACIONES A BREEAM ESPAÑA

5.1 DESCRIPCIÓN

Todo Alumno, Candidato o Asesor BREEAM ES podrá presentar apelaciones a BREEAM ES para la reconsideración de cualquier decisión tomada por éste relacionada con su estado de certificación. Éstas podrán ser remitidas a BREEAM ES de los siguientes modos:

- A través del correo electrónico de BREEAM ES, breeam@breeam.es,
- O bien mediante correo postal dirigido a BREEAM España, Polígono PO.CO.MA.CO., Sector I, Portal 5, 15190 Mesoiro – A Coruña.

El personal de BREEAM ES llevará un registro de las apelaciones a través del Formato habilitado a tales efectos. Tras su recepción, una vez comprobado que la información aportada por el apelante es suficiente para su análisis.

El proceso a seguir para la gestión de apelaciones, tal y como se contempla en el correspondiente Diagrama de Apelaciones es el siguiente:

1. Solicitud Apelación por parte de un Alumno, Candidato o Asesor BREEAM ES
2. Registro Apelación por parte del Personal BREEAM ES, tras la comprobación de que la información aportada está completa, en el formato correspondiente.
3. Comunicación de la Apelación por parte del Personal BREEAM ES que haya recepcionado la apelación, al Comité de Apelaciones BREEAM ES, al Responsable de Calidad y al Director BREEAM ES su registro.

El Comité de Apelaciones BREEAM ES estará constituido por cuatro miembros:

- El Responsable de Calidad
- Un representante de la Unidad de Certificación
- Un Verificador BREEAM ES
- El responsable del Esquema Técnico BREEAM ES sobre el que verse la Apelación

Los cuales tienen que cumplir los siguientes dos requisitos:

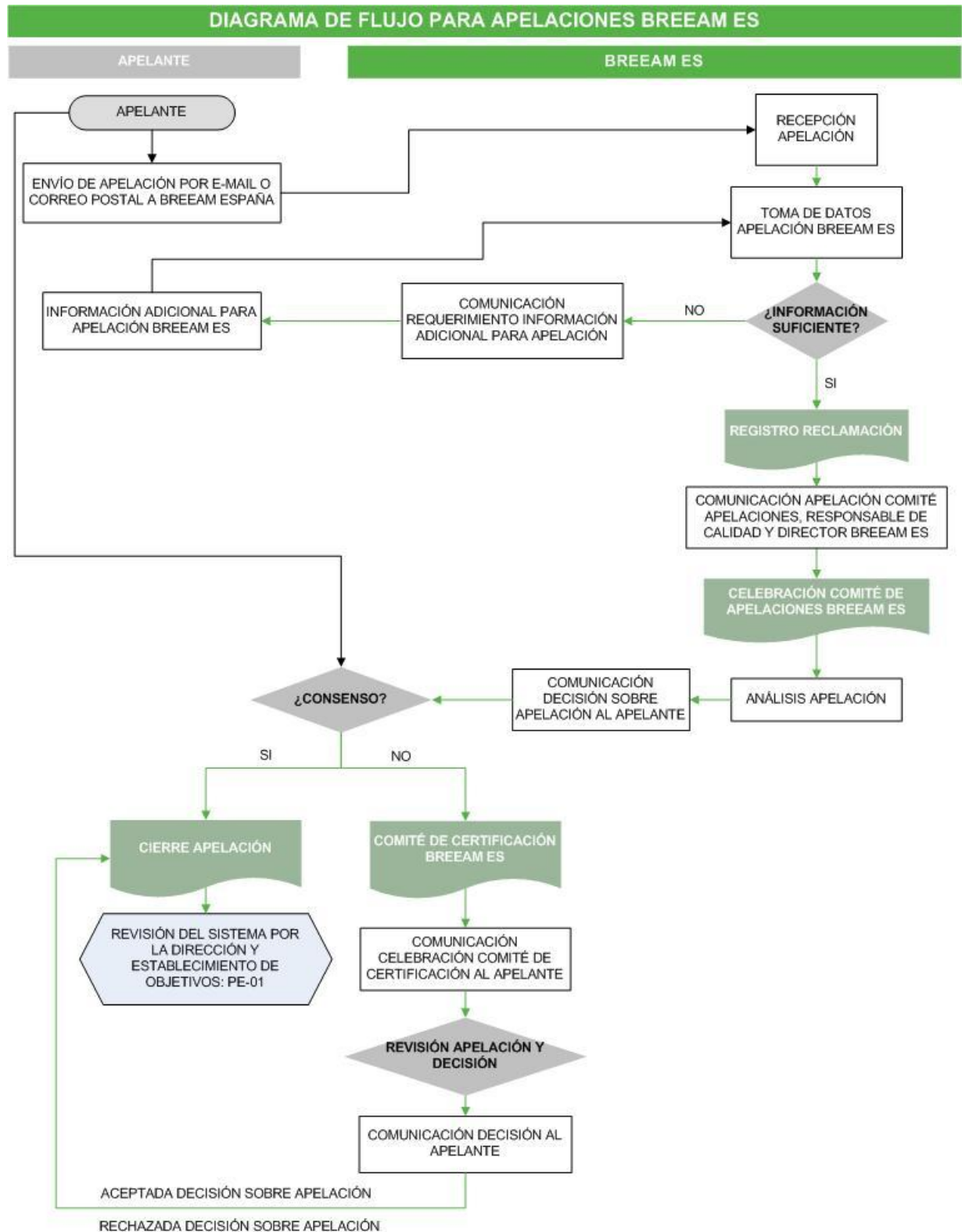
- No haber participado directamente en la decisión recurrida, y
 - No tener intereses directos en la decisión.
4. Análisis de la Apelación. El Comité de Apelaciones BREEAM ES será el responsable del estudio de las Apelaciones recibidas.
 5. Si tras su análisis se llega a un consenso para su resolución, 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 BREEAM ES y el apelante, la apelación correspondiente se llevará al Comité de Certificación para su resolución. Hecho que 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.

Nota: El plazo máximo para la creación de Comité de Apelaciones será de 2 meses hábiles tras la recepción de la correspondiente Apelación.

Nota: Los Candidatos a Asesores y Asesores BREEAM ES, 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).

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