

PROCEDIMIENTO CONSULTAS BREEAM ES

PROCEDIMIENTO DE CONSULTAS BREEAM ES	BREEAM® ES
SISTEMÁTICA PARA LA GESTIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONSULTAS RECIBIDAS EN BREEAM ESPAÑA	CÓDIGO
	PS-BREEAM-06

REVISIÓN	FECHA	MODIFICACIONES RESPECTO A LA EDICIÓN ANTERIOR
07	16/11/2020	Se incluye la realización de las consultas generales a través de la Red Abres.

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

ÍNDICE

- 1. OBJETO..... 3
- 2. ALCANCE 3
- 3. DEFINICIONES 3
- 4. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA 3
- 5. CONSULTAS A BREEAM ES..... 4
 - 5.1 DESCRIPCIÓN..... 4
- 6. REGISTROS 6

1. OBJETO

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

2. ALCANCE

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

3. DEFINICIONES

- **ASESOR BREEAM ES:** Toda aquella persona física que haya superado con éxito los requisitos de certificación de personal Asesor BREEAM ES, según el correspondiente Esquema BREEAM ES, y que forme parte de una Organización Autorizada que haya realizado el pago de la correspondiente Licencia a BREEAM España, que disponga del documento de Licencia de Asesor BREEAM ES y que su nombre se encuentre en la Carta de Licencias de su Organización Autorizada.
- **BREEAM ES:** Marca de la metodología BREEAM para su uso y explotación en España. El Instituto Tecnológico de Galicia (ITG) es la entidad depositaria de dicha metodología para dicho territorio.
- **CANDIDATO BREEAM ES:** Aspirante que ha cumplido los requisitos previos especificados por BREEAM España para su participación en el proceso de certificación como Personal Asesor BREEAM ES.
- **CONSULTA GENERAL:** Solicitud de asesoramiento relativo a BREEAM ES (funcionamiento, procedimientos para certificación, tarifas,) de carácter general, no técnico, realizadas por todas las partes interesadas en BREEAM España.
- **CONSULTA TÉCNICA:** Solicitud de asesoramiento relativo a la parte técnica de BREEAM ES (correspondientes al Manual Técnico BREEAM ES). Éstas han de ser realizadas por Asesores Licenciados 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.
- **SUGERENCIA:** Solicitud de idea presentada por personal BREEAM ES y/o por personal certificado por BREEAM ES como Asesor Licenciado relativa a la realización y/o mejora de una actividad BREEAM ES.

4. DOCUMENTACIÓN RELACIONADA

- 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 A MEDIDA, *IPC-BREEAM-01-11*.
- Manual BREEAM ES NUEVA CONSTRUCCIÓN, *IPC-BREEAM-01-12*
- 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*.
- 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*.

5. CONSULTAS A BREEAM ES

5.1 DESCRIPCIÓN

Las consultas realizadas a BREEAM ES por parte de Alumnos, Candidatos, Asesores y sus Organizaciones Autorizadas, así como por otras partes interesadas en el proceso, podrán ser realizadas a través de tres canales, los siguientes:

- A través del correo electrónico de BREEAM ES, breeam@breeam.es
- A través de la sección Consultas Técnicas de la Red Abres
- Mediante llamada telefónica a BREEAM ES

Existen dos tipologías de consultas, con las siguientes características:

- **Consultas Generales.** Se trata de solicitudes de asesoramiento relativo a BREEAM ES (funcionamiento, procedimientos para certificación, tarifas,) de carácter general, no técnico, realizadas por cualquiera de las partes interesadas en BREEAM ES. Éstas podrán recibirse por cualquiera de los medios indicados anteriormente.
- **Consultas Técnicas.** Solicitudes de asesoramiento relativas a la parte técnica BREEAM ES, correspondientes a los Manuales Técnicos BREEAM ES. Éstas han de ser realizadas por Asesores BREEAM ES. Únicamente podrán recibirse a través de la sección Consultas Técnicas de la Red Abres.

Para este tipo de consultas cada Asesor BREEAM ES dispone de 15 consultas por proyecto registrado. Superado este número de consultas técnicas para un proyecto, para presentar más solicitudes de asesoramiento técnico, deberá contratar otro bloque de 15 consultas previo pago (tarifa contemplada en el Tarifario BREEAM ES: IPC-BREEAM-02-02).

Para la GESTIÓN DE LAS CONSULTAS GENERALES recibidas, BREEAM ES seguirá el siguiente proceso en función del medio de recepción:

- Gestión de Consultas Generales Mail BREEAM ES. Las Consultas Generales recibidas a través del correo electrónico de BREEAM ES, breeam@breeam.es, serán respondidas por personal BREEAM España a través del mismo medio.
- Gestión de Consultas Generales Telefónicas. Todas las Consultas Generales telefónicas recibidas serán respondidas por personal BREEAM España a través del mismo medio.

El plazo de respuesta establecido por BREEAM ES para la atención de sus Consultas Generales es de 5 días hábiles, a contar desde el día siguiente a la recepción de la consulta. Éstas serán atendidas de acuerdo a tres Niveles de Atención de Consultas:

- **Nivel 1 de Atención de Consultas BREEAM ES.** Todo el personal del Área BREEAM ES está capacitado para la Atención de Consultas Generales, pudiendo proporcionar respuesta a las mismas. En caso de que la consulta no pueda ser respondida en este primer nivel de atención, el receptor de la misma deberá registrar la consulta e informar al siguiente nivel de atención de consultas para su correcta respuesta.
- **Nivel 2 de Atención de Consultas BREEAM ES,** compuesto por los Responsables Técnicos de cada uno de los Esquemas BREEAM ES, dará respuesta en segundo término a las Consultas que no puedan ser resueltas por el Nivel 1.
- **Nivel 3 de Atención de Consultas BREEAM ES,** correspondiente a la Dirección de BREEAM ES, será responsable de la resolución de las Consultas BREEAM ES que no puedan ser atendidas por ninguno de los anteriores Niveles (1 y 2). En caso de que este Nivel tampoco pueda dar respuesta a las Consultas recibidas le corresponderá su envío a BRE, para garantizar su resolución.

Las Consultas Generales recibidas por BREEAM España se resolverán en primer término por el Nivel 1 de Atención de Consultas BREEAM ES. En caso de que el Nivel 1 de Atención de Consultas BREEAM ES no pueda resolver alguna consulta general, se responsabilizará de su envío al Nivel 2 de Atención de Consultas BREEAM ES, correspondiente a los técnicos responsables de los diferentes Esquemas BREEAM ES, que dispondrá de un plazo de 21 días hábiles para su respuesta.

En caso de que la consulta no pueda ser resuelta por ninguno de los anteriores Niveles (1 y 2), ésta será enviada al Nivel 3 de Atención de Consultas BREEAM ES, correspondiente a la Dirección de BREEAM España, para su resolución.

Para los casos en que las Consultas Generales no puedan ser resueltas por ninguno de los 3 Niveles de Atención de Consultas BREEAM ES, éstas se considerarán extraordinarias. En estos casos se comunicará al solicitante el carácter extraordinario de su consulta y se incrementará hasta 3 meses el plazo de respuesta de BREEAM ES, momento en el que se enviará respuesta al solicitante.

Las Consultas Técnicas recibidas a través de la Red Abres, por parte de Asesores con proyectos edificatorios registrados, serán registradas en la misma, donde se asignará un número de identificación asociado al número de registro del proyecto edificatorio del Asesor, y serán respondidas por el mismo medio.

Estas consultas serán respondidas directamente por el Nivel 2 de Atención de Consultas BREEAM ES, siendo el plazo fijado por BREEAM ES para su respuesta de 21 días hábiles, a contar desde su recepción. En caso de que la Consulta Técnica recibida no pueda ser resuelta por este Nivel de Atención de Consultas BREEAM ES, se enviará al Nivel 3, para que éste proceda a su respuesta.

En caso de que la consulta no pueda ser resuelta por ninguno de los dos Niveles de Atención de Consultas BREEAM ES, conduzca a asentar un precedente técnico o conlleve una revisión de las políticas operativas de BREEAM ES, su resolución podrá conllevar más tiempo para su resolución. En este caso se comunicará al Asesor Licenciado BREEAM ES dicha situación y se enviará respuesta en cuando BREEAM ES disponga de la misma.

Asimismo, en el envío de respuesta de Consultas Técnicas se indicará el número de referencia (Nº identificación Consulta Técnica).

6. REGISTROS

REGISTRO	RESPONSABLE DE SU CONSERVACIÓN	TIPO DE SOPORTE	LUGAR DE CONSERVACIÓN	TIEMPO DE CONSERVACIÓN	FORMATOS
Consultas Técnicas BREEAM ES	Responsables Esquemas BREEAM ES	Informático Red Abres /Papel	Área BREEAM ES	10 años	F-PS-BREEAM-06-02 / Módulo Consultas Técnicas - Red Abres