

INFORMACIÓN DISPONIBLE PÚBLICAMENTE SOBRE EL PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES

1. OBJETO

El objetivo de este documento es definir la sistemática llevada a cabo por AGENTIA RPLUS para la recepción, evaluación, toma de decisión y resolución de quejas y apelaciones relacionadas con la prestación del servicio de verificación de actuaciones de ahorro energético estandarizadas para el Sistema de Certificados de Ahorro Energético (CAEs) del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico (MITERD), conforme a lo establecido en los puntos 9.9 y 9.10 de las normas ISO 17029 e ISO 14065.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las quejas y apelaciones recibidas por AGENTIA RPLUS relativas al servicio prestado, y contempla la participación de todos los responsables implicados en su gestión.

3. DEFINICIONES

Queja: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de evaluación de la conformidad o a un organismo de acreditación, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta.

Apelación: solicitud de una persona u organización que proporciona, o que es, el objeto de evaluación de la conformidad a un organismo de evaluación de la conformidad o un organismo de acreditación, para que ese organismo reconsidere la decisión que ha tomado en relación con dicho objeto.

No conformidad: incumplimiento de un requisito.

4. RESPONSABLES DEL PROCESO

Los responsables del proceso son, la Administrativa que lleva a cabo la recepción, registro inicial, archivo documental y comunicaciones externas y el Responsable CEE que lleva a cabo el análisis, toma de decisión y resolución de las quejas y apelaciones.

Las decisiones se mantendrán en tanto el Responsable del CEE concluya que deben seguir vigentes. Las decisiones del Responsable CEE son inapelables y es quien revisa, si procede, el informe y dictamen, pudiendo confirmarlos, requerir modificarlos o en caso del dictamen, revocarlos.

5. DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES

5.1 GESTIÓN DE QUEJAS Y APELACIONES

5.1.1. Recepción y registro

Toda comunicación referente a quejas o apelaciones debe enviarse por correo electrónico a la dirección administracion.caes@agentiarplus.com, asegurando que en el asunto se indique claramente "Queja CAE" o "Apelación CAE", junto con la referencia al expediente relacionado si se dispone del mismo. La Administrativa encargada recibe estas comunicaciones y verifica que contengan la información mínima necesaria para su tramitación: Nombre y Apellidos/Razón social del comunicante, NIF/CIF del comunicante, medio y lugar para efectuar las comunicaciones (Dirección postal, correo electrónico, teléfono), identificación del expediente o expedientes relacionados, motivo y argumentos que fundamentan la insatisfacción o desacuerdo, y cualquier documentación o evidencia adicional que se considere pertinente. En caso de que la información sea insuficiente, se solicita al comunicante la información faltante para completar el registro.

Una vez reunida toda la información, se procede a crear una subcarpeta en la ruta compartida destinada a "Quejas/Apelaciones/Hechos descubiertos" que se identifica con la codificación correspondiente (con el prefijo Q para quejas o A para apelaciones, seguido de la fecha de recepción y un número correlativo, ej. Q_25-01-01_01, correspondiente a una queja recibida el 01 de enero de 2025). En esta subcarpeta se archiva el formato FR-01_PR-VV10 "Hoja de Quejas y Apelaciones", donde se registra la información detallada de la queja o apelación. Los datos registrados en este formato son trasladados posteriormente al FR-02_PR-VV09 "Registro de Quejas y Apelaciones", que funciona como un registro conjunto de todas las quejas y apelaciones, en el que se actualiza el estado inicial a "PTE REVISIÓN".

INFORMACIÓN DISPONIBLE PÚBLICAMENTE

SOBRE EL PROCESO DE QUEJAS Y APELACIONES

Una vez registrado el caso, la Administrativa contacta al comunicante para notificarle el acuse de recibo en un plazo máximo de 5 días hábiles desde su recepción y registro.

5.1.2. Análisis y decisión

A continuación, el Responsable CEE asume la responsabilidad de revisar y analizar la queja o apelación. Este responsable actualiza el estado en el registro global del FR-02_PR-VV10 a "EN ANÁLISIS" y procede a completar la sección correspondiente en el FR-01_PR-VV10, evaluando si la queja o apelación se relaciona con las actividades de verificación de las que AGENTIA RPLUS es responsable, cuáles son las actividades, ítems o documentos afectados, y si la queja o apelación es procedente. En caso de que no lo sea, debe justificar los motivos, teniendo en cuenta que una queja o apelación recibida fuera del plazo de 10 días hábiles desde la emisión del informe, dictamen o desde que haya ocurrido el hecho que ha dado origen a la queja o apelación, se considerará automáticamente no procedente. Si la queja o apelación resulta procedente, se indicará claramente el número del informe o dictamen afectado en caso de que esté relacionada con el mismo. El análisis puede complementarse con observaciones adicionales y, en caso necesario, el Responsable CEE podrá solicitar apoyo externo o constituir un comité de investigación, siempre cuidando que las personas involucradas no hayan participado en la verificación original.

El resultado de este análisis, junto con la decisión final, queda registrado en detalle en el FR-01_PR-VV10. Tras finalizar esta etapa, el estado en el registro global FR-02_PR-VV09 se actualiza a "PTE COMUNICACIÓN".

La investigación y la decisión sobre las quejas y apelaciones no debe resultar en ninguna acción discriminatoria.

El Responsable CEE dispone de un plazo máximo de 20 días hábiles desde la fecha de recepción y registro de la queja/apelación para completar el análisis y tomar la decisión, si bien este plazo puede extenderse justificadamente cuando la complejidad del caso lo requiera, notificándose siempre al comunicante sobre dicha ampliación.

5.1.3. Comunicación

Posteriormente, la Administrativa es responsable de comunicar al cliente o comunicante la resolución adoptada así como la finalización del proceso, en un plazo máximo de 10 días hábiles desde la toma de decisión. En esta comunicación se explicará si la queja o apelación ha sido considerada procedente o no, incluyendo en caso de rechazo las justificaciones detalladas aportadas por el Responsable CEE o en caso de aceptación, las acciones que se tomarán. Todas las comunicaciones externas se registran tanto en el FR-01_PR-VV10 como en el FR-02_PR-VV09, con indicación del responsable y la fecha de envío y actualizando el estado en el FR-02 a "FINALIZADO". Además, en situaciones en las que se requiera aportar información o documentación de clientes debido a requerimientos externos, la Administrativa informará de forma transparente sobre el alcance y las actuaciones previstas para colaborar con la investigación.

5.1.4. Tratamiento

Cuando la decisión implique la modificación o revocación de informes o dictámenes, se reinicia el proceso de verificación correspondiente en la fase pertinente, siguiendo lo establecido en el procedimiento PR-VV09 "Verificación de Certificados de Ahorro Energético". Para preservar la imparcialidad, el Director Adjunto es informado por la Administrativa de la situación y se encarga de designar a un nuevo equipo de verificadores, asegurando que estos no hayan participado en el proyecto original. Toda la nueva documentación generada queda archivada manteniendo el código del expediente, con indicación expresa de que corresponde a una revisión.

5.1.5. Seguimiento

Para el seguimiento y control del proceso, el FR-02_PR-VV09 actúa como un cuadro de mando que permite al Responsable CEE identificar quejas y apelaciones pendientes de análisis, así como a la administrativa detectar las comunicaciones externas aún por realizar. Por su parte, el FR-01_PR-VV10 proporciona un registro detallado de cada caso, permitiendo controlar las decisiones y sus justificaciones.

En las reuniones del Comité de Imparcialidad de AGENTIA RPLUS, se revisan las acciones realizadas en relación con las quejas y apelaciones recibidas, el cumplimiento de los plazos establecidos y se analizan oportunidades de mejora con el objetivo de minimizar riesgos de recurrencia y optimizar continuamente el proceso de verificación.