

ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- CAMPO DE APLICACIÓN

3.- REFERENCIAS

4.- DEFINICIONES

5.- RESPONSABILIDADES

6.- DESARROLLO

7.- DOCUMENTOS Y REGISTROS

Elaborado: Oscar Priego Responsable de Calidad Firma:	Revisado: Joan Josep Vilches Coordinador Técnico Firma:	Aprobado: Rosa Roca Morató Gerente Firma:
Modificaciones respecto edición anterior Modificación de apartados 6.1.1, con el objeto de dar respuesta a la No Conformidad mayor nº 5 abierta en auditoria externa ENAC con número de informe de referencia 43923 correspondiente a las actividades como ECU/ECCOM. No Requiere formación específica del personal.		Distribución

1.- OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática relacionada con las quejas y apelaciones (reclamaciones) presentadas por los solicitantes de certificados de conformidad e informes de declaración responsable, licencias o licencias de funcionamiento, frente a cualquiera de las actuaciones de Addient, que consideren que vulneran sus derechos e intereses legítimos como ECU y los certificados de conformidad municipal, comunicaciones previas y licencias como ECCOM.

Por otro lado, se incluye también en este procedimiento, la sistemática para la recepción y tratamiento de las sugerencias recibidas por parte de cualquier parte interesada relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios que se prestan como ECU o ECCOM.

2.- CAMPO DE APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a cualquier queja, apelación o sugerencia relacionada con las actividades acreditadas como ECU o ECCOM, recibida por cualquier parte interesada que lo solicite.

3.- REFERENCIAS

- UNE-EN ISO/IEC 17020, apartado 7.5 y 7.6.
- Orden 639/2014, de 10 de abril, de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, por la que se regulan las entidades privadas colaboradoras en el ejercicio de las funciones administrativas de verificación y control en el ámbito urbanístico, publicada en el BOCM el 14 de abril de 2014 (Comunidad de Madrid).
- Ordenanza para la apertura de actividades económicas en la Ciudad de Madrid, publicada en el BOCM el 20 de Marzo de 2014 (Ayuntamiento de Madrid).
- Artículo 66 del Decreto 144/2016, de 22 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento único de regulación integrada de actividades económicas y apertura de establecimientos (DOG número 213 del 9 de noviembre de 2016).

4.- DEFINICIONES

No aplica

5.- RESPONSABILIDADES

En la aplicación del presente procedimiento intervienen:

- Gerencia
- Director técnico
- Departamento de Atención al Cliente
- Jefes de Departamento y responsables de áreas técnicas
- Inspectores / técnicos

6.- DESARROLLO

6.1. INICIACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE QUEJAS Y APELACIONES

6.1.1. Recepción de la queja o apelación

Los solicitantes de certificados de conformidad e informes de declaración responsable, licencias o licencias de funcionamiento de la ECU o los solicitantes de certificados de conformidad, comunicaciones previas y licencias que impliquen un incumplimiento de las obligaciones establecidas en el art. 63 del Decreto 144/2016 como ECCOM, podrán presentar quejas o apelaciones, de modo gratuito, frente a cualquiera de las actuaciones de Addient, que consideren que vulneran sus derechos o intereses legítimos.

Tendrán consideración de queja o apelación, las ineficacias recibidas por parte del AGA del Ayuntamiento de Madrid (disconformidades con los certificados emitidos), recibidas con carácter general mediante e-mail. Así como las recibidas por parte de la administración competente (Ayuntamiento o Consejería) en el caso de la Comunidad de Galicia.

La reclamación podrá interponerse por cualquiera de los medios siguientes:

- Mediante escrito presentado en el registro de Addient o por cualquier medio que permita tener constancia de su presentación.
- Por cualquiera de los canales o medios electrónicos que Addient pondrá a disposición del interesado:
 - E-mail: addient@addient.com
- Formulada directamente ante el Ayuntamiento de Madrid (según procedimiento escrito en Ordenanza para la apertura de actividades económicas en la Ciudad de Madrid, publicada en el BOCM el 20 de Marzo de 2014.).
- Formulada directamente ante cualquiera de los municipios de la Comunidad de Galicia (según procedimiento escrito en el Decreto 144/2016).

6.1.2. Formato de la queja o apelación

La queja o apelación, en todo caso, deberá contener:

- Nombre y apellidos del interesado y, en su caso, de quien le represente, con identificación del medio y lugar preferente para efectuar las notificaciones
- Hechos y motivos que fundamentan la reclamación
- Fecha y firma del solicitante

Addient pondrá a disposición de los interesados su modelo de reclamación **PG-18.A "Informe de Reclamación"**.

6.1.3. Acuse de recibo

Una vez recibida la reclamación, Addient emitirá un acuse de recibo a quien presente la queja o apelación, mediante el mismo **PG-18.A "Informe de Reclamación"**, en el que se hará constar el número de alta que le asigne y la fecha de presentación de la queja o apelación.

6.1.4. Causa de las reclamaciones

Las reclamaciones podrán tener su origen en cualquiera de las actuaciones de Addient; en concreto podrán referirse:

- A un desacuerdo con la actuación de Addient en el desarrollo de sus tareas de verificación y control.
- A una queja por el funcionamiento del servicio de Addient.

6.2. TRAMITACIÓN DEL PROCEDIMIENTO

6.2.1. Remisión y validación de la queja o apelación al responsable de su resolución

Una vez recibida la reclamación por cualquiera de los medios señalados en el apartado 6.1.1, se le asignará un número interno y se remitirá un correo electrónico al Director Técnico y al jefe del departamento o Responsable de área responsable del acto que la hubiera motivado, informado del alta y adjuntando la reclamación. Se dará de alta en el **"Registro de reclamaciones" PG-18.B**. El departamento de Administración y Atención al público será el responsable de recoger la reclamación.

En el caso de que la reclamación sea formulada/remitida directamente a Addient, al cliente se le entregará una copia de la recepción de la reclamación.

Se abrirá además una carpeta informática donde se archivarán todos los documentos informatizados de la reclamación, y las actuaciones llevadas a cabo.

El Jefe del departamento responsable o Responsable de Área, deberá validar y confirmar si está relacionada con las actividades de inspección de las que la ECU/ECCOM es responsable, y ese caso, se procederá con la investigación de la misma. Para ello deberá reunir y verificar toda la información necesaria para poder validar la queja o apelación. Emitirá un informe al Director Técnico donde se reflejará los datos más importantes de la tramitación que motivaron la queja.

En el caso de que la queja o reclamación, se confirme que no está relacionada con las actividades de inspección de la ECU/ECCOM, el Director Técnico procederá a notificar al interesado de la desestimación de la queja o apelación por ser no procedente.

En el caso de que la queja o reclamación sea comunicada por parte del Ayuntamiento de Madrid (ECU), deberá remitir la documentación de antecedentes dentro del plazo indicado en la comunicación de la queja o reclamación, según procedimiento descrito en Artículo 54.a de la Ordenanza para la apertura de actividades económicas en la Ciudad de Madrid, publicada en el BOCM el 20 de Marzo de 2014.).

6.2.2. Investigación de la queja o apelación y decisión sobre las acciones a tomar.

Cuando el **PG-18.A "Informe de Reclamación"** este cumplimentado, el Jefe del departamento responsable o Responsable de Área, remitirá una copia al Responsable de Calidad, al Director Técnico y al responsable del expediente implicado, los cuales procederán a poner en marcha la investigación de la queja o apelación.

Las acciones a emprender para darle respuesta se tomaran, revisaran y aprobaran, de forma conjunta entre el Jefe de departamento responsable o Responsable de Área y el Director Técnico, siempre y cuando no hayan participado en las actividades de inspección que dieron origen a la queja o apelación.

El Director Técnico deberá asegurarse de que se toman las acciones apropiadas.

Cualquier reclamación procedente puede implicar iniciar una No Conformidad Interna, aplicando el **PG-08 "Procedimiento de no conformidades, acciones correctivas, acciones preventivas, reclamaciones y recursos"**.

El Responsable de Calidad será el encargado de realizar el seguimiento y registro, mediante el **PG-18.B "Registro de Reclamaciones"**, de las quejas y apelaciones, incluyendo las acciones tomadas para resolverlas.

6.3. RESOLUCIÓN

Siempre que sea posible, el Director Técnico de Addient, facilitará a quien presente la queja o apelación los informes de progreso del tratamiento de la queja o apelación.

Por otro lado, el Director Técnico de Addient comunicará la decisión y resultado sobre la queja o apelación, y cursará la notificación formal de la finalización del proceso de tratamiento de la queja o apelación al interesado, en el **PLAZO MÁXIMO de UN MES** a contar desde su presentación.

Para el caso de la ECCOM el **PLAZO MÁXIMO es de 15 DIAS**.

La comunicación al interesado se llevará a cabo por los medios que éste hubiera designado y se entenderá efectuada en el momento en que Addient tenga constancia fehaciente de su recepción o acredite la imposibilidad de su comunicación.

En el caso de quejas o reclamaciones comunicadas directamente por parte del interesado ante el Ayuntamiento de Madrid, la resolución de la misma será formulada directamente por parte del Ayuntamiento de Madrid (ECU).

6.4. COMUNICACIÓN AL AYUNTAMIENTO o CONSELLERIA DE GALICIA

6.4.1. Remisión de antecedentes y comprobaciones

En aquellos casos en los que el interesado traslade al Ayuntamiento de Madrid o a la Conselleria de Galicia su queja o apelación, y éste requiera a Addient los antecedentes sobre la misma, sé le remitirá los documentos que se soliciten, ente otros los siguientes:

- Copia de la queja o apelación presentada por el interesado ante Addient.
- Alta de la queja o apelación en el sistema de Addient con indicación de la fecha de presentación.
- Informe elaborado por el departamento responsable.
- En su caso, resolución emitida por Addient.
- Los demás documentos que señale el Ayuntamiento en su requerimiento de antecedentes.

6.4.2. Plazos

Addient remitirá al Ayuntamiento los documentos solicitados en el **PLAZO INDICADO EN LA COMUNICACIÓN** a contar desde la recepción del requerimiento.

En el caso de la ECCOM, Addient remitirá a la Conselleria sus alegaciones en un **PLAZO de 10 DIAS** a contar desde la recepción del requerimiento. La Conselleria después de realizar sus actos de instrucción, notificará la resolución de la reclamación a la persona que la presentase y a la entidad en el plazo máximo de 3 MESES, transcurrido este plazo sin que se realizase la notificación a la persona reclamante, la reclamación podrá entenderse desestimada.

6.5. SUGERENCIAS

Addient pone a disposición de los interesados un sistema de sugerencias, a través del cual pueden presentar sugerencias relativas a la creación, ampliación o mejora de los servicios que se prestan.

Para presentar las sugerencias, se deberá cumplimentar el formato **PG-18.C "Informe de sugerencia"** que estará disponible a cualquier persona interesada en aportar sugerencias.

Las sugerencias podrán hacerse llegar por cualquiera de los medios siguientes:

- Mediante el formato **PG-18.C "Informe de sugerencia"** puesto a disposición por parte de Addient o por cualquier medio que permita tener constancia de su presentación.
- Por cualquiera de los canales o medios electrónicos que Addient pondrá a disposición del interesado:
 - E-mail: addient@addient.com

Cuando el **PG-18.C "Informe de Sugerencia"** este cumplimentado, se remitirá una copia al Responsable de Calidad, al Director Técnico, los cuales procederán a poner en marcha el estudio de la sugerencia.

Como resultado del estudio de la sugerencia, podrá determinarse la posibilidad de tomar acciones con el objetivo de crear, ampliar o mejorar los servicios que se prestan.

El Director Técnico de Addient procurará una contestación rápida a la sugerencia, y cursará la notificación formal al interesado, en el **PLAZO DE QUINCE DÍAS HÁBILES** siguientes a la recepción.

Los criterios que regirán en la contestación de las sugerencias de los interesados serán:

- Personalización de la respuesta.
- Respuesta ajustada a lo planteado en la sugerencia.
- Análisis y aclaración de los hechos.
- Omisión de términos técnicos, precisándose su significado cuando su empleo sea necesario.

La comunicación al interesado se llevará a cabo por los medios que éste hubiera designado y se entenderá efectuada en el momento en que Addient tenga constancia fehaciente de su recepción o acredite la imposibilidad de su comunicación.

7.- DOCUMENTOS Y REGISTROS

- PG-18.A Informe de reclamación
- PG-18.B Registro de reclamaciones
- PG-18.C Informe de sugerencia



INFORME DE RECLAMACIÓN

1. DATOS GENERALES E IDENTIFICACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO OBJETO DE LA ACTUACIÓN

SOLICITANTE: _____

EMPLAZAMIENTO: _____

NÚMERO EXP. ADDIENT: _____

RESPONSABLE: _____

INGENIERÍA: _____ TELF. _____

DIRECCIÓN INGENIERÍA: _____

2. DATOS DEL / LA RECLAMANTE

DNI NIF NIE

NUM. RECLAMACIÓN: _____

NOMBRE: _____

DOMICILIO: _____

NÚMERO: _____ PORTAL: _____ ESCALERA: _____ PLANTA: _____ PUERTA: _____

C.P.: _____ MUNICIPIO: _____ PROVINCIA: _____

MEDIO PREFERENTE PARA RECIBIR LAS NOTIFICACIONES: _____

LUGAR PREFERENTE PARA EFECTUAR LAS NOTIFICACIONES: _____

3. HECHOS Y MOTIVOS QUE FUNDAMENTAN LA RECLAMACIÓN:

4. PRETENSIÓN O SOLICITUD CONCRETA:

EL SOLICITANTE

En _____, a _____ de _____ de _____