

	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES Y QUEJAS	Código: PPO-03.05
		Revisión: 03
		Fecha: 04/07/2025
		Página 1 de 3

1. Objetivo

Definir la metodología seguida por **MARGUBE** para la recepción, evaluación, toma de decisión y resolución de las apelaciones y quejas 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 de Transición Ecológica y Reto Demográfico (MITERD) según lo establecido en los puntos 9.9 y 9.10 de las normas ISO 17029 e ISO 14065.

2. Alcance

Todas las apelaciones y quejas recibidas en **MARGUBE** en lo que respecta a la prestación del servicio de verificación de actuaciones estandarizadas para el Sistema CAEs.

3. Desarrollo

GESTION DE APELACIONES Y QUEJAS	
Diagrama	Comentarios
 <pre> graph TD A[1. Recepción] --> B[2. Registrar] </pre>	1.- Se dispone de los medios necesarios para recibir, canalizar y tratar las quejas apelaciones y recursos recibidos. Las apelaciones o quejas se reciben por escrito a través de la dirección de correo electrónico administracion@margube.com indicando en el asunto "Queja Cae", "Apelación Cae", según corresponda, tal como se recoge en la información pública disponible en la web de MARGUBE. En caso de que el afectado contacte por vía telefónica, formulario de contacto web o por cualquier otra vía se le remitirá a la citada dirección de correo. No se tramitarán quejas o apelaciones que no estén adecuadamente documentadas por escrito. Las quejas y apelaciones se reciben por el Responsable RRHH, Administración y Finanzas de MARGUBE, que como parte de la Dirección de la entidad y no teniendo relación comercial ni técnica con la prestación del servicio, garantiza la imparcialidad en la tramitación de la queja o apelación. En el caso de denuncias o litigios, estas son tratados y gestionados directamente por el gabinete jurídico. 2.- El Responsable RRHH, Administración y Finanzas revisa si la apelación o queja recibida incluye la información mínima necesaria (identificación del expediente, motivo y argumentos que fundamentan su desacuerdo) para poder registrarla. Si estuviese incompleta se pone en contacto con el denunciante para completar dicha información. Con la información ya completa rellena el documento RPE-02.10 – Registro de apelaciones y quejas donde debe incluir la identificación y una descripción de la apelación o queja recibida. El registro se mantiene actualizado en la carpeta de Registros\Apelaciones y quejas, junto con la información y/o documentación que

Histórico de cambios: Rev01. Modificación del formato Rev02. Revisión tras la auditoria de ENAC. Rev03. Cambio de imagen

Elaborado por	Josune Gutiérrez	Aprobado por	Comité de Dirección
---------------	------------------	--------------	---------------------

3. Análisis**4.
Comunicación****5. Tratamiento**

haya podido enviar el cliente por motivo de la apelación o de la queja.

3. Para el análisis de la apelación se constituye el Responsable RRHH, Administración y Finanzas realiza una valoración objetiva de si la apelación o la queja está fundamentada o no. Las conclusiones de este análisis lo indica en el documento **RPE-02.10 – Registro de apelaciones y quejas**. Si lo considera necesario puede solicitar apoyo a otras personas para la valoración, constituyendo un comité de investigación siempre que no estén implicados en el proceso de verificación afectado.

4.- El Responsable de RRHH, Administración y Finanzas responde por email a no más tardar de una semana al reclamante indicándole si su apelación o queja está fundamentada o no. Si se le comunica que no está fundamentada se le añade los motivos. En caso de que se haya determinado que, si está fundamentada, simplemente se le indica que se ha recibido y que próximamente se le comunicará la respuesta. Se guardará los emails enviados. Ante cualquier contingencia de las consideradas en este procedimiento, en la que se vea en la necesidad de aportar información o documentación de los clientes, consecuencia de requerimiento externo, el Responsable de RRHH, Administración y Finanzas procederá a comunicar a sus clientes el alcance de la información y documentación que, de cada uno de ellos, deberá ser revelada, así como las actuaciones previstas para colaborar en la investigación de las causas que dieron lugar al requerimiento.

5.- La revisión y validación de la apelación o queja será llevada a cabo por el Responsable RRHH, Administración y Finanzas. Todas las decisiones se mantendrán hasta ser revocadas por el Responsable RRHH, Administración y Finanzas. Las decisiones del Responsable RRHH, Administración y Finanzas. son inapelables. El Responsable RRHH, Administración y Finanzas revisa el dictamen, pudiendo confirmarlo, modificarlo o revocarlo.

Recusación del personal que participa en el proceso de verificación

Si durante el proceso de verificación, dentro de la sistemática establecida en el plan de verificación, el cliente hace uso de su derecho a recusar al equipo verificador, El Responsable RRHH, Administración y Finanzas. analizará los motivos de dicha recusación.

Si los motivos son fundados y la recusación es asumible, se cambia el equipo verificador.

En caso contrario, se informa a la organización de que la modificación no procede, pudiendo ésta seguir con el proceso o anular la ejecución del servicio, según lo definido en las condiciones del acuerdo.

Recursos o alegaciones presentadas al contenido del Informe de Verificación o la decisión incluida en el Dictamen

Los clientes, que no están de acuerdo con parte, o la totalidad del contenido del informe de verificación o con la decisión incluida en el dictamen, tienen derecho de alegar en consecuencia.

Histórico de cambios: Rev01. Modificación del formato Rev02. Revisión tras la auditoria de ENAC. Rev03. Cambio de imagen

Elaborado por

Josune Gutiérrez

Aprobado por

Comité de Dirección

	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN Y TRATAMIENTO DE LAS APELACIONES Y QUEJAS		Código: PPO-03.05
			Revisión: 03
			Fecha: 04/07/2025
			Página 3 de 3

6. Seguimiento	Ejemplos de estos casos, podríamos considerar, entre otros, que: ▪ el cliente no esté de acuerdo con la consideración de alguno de los hallazgos. ▪ el cliente no esté de acuerdo con el resultado del dictamen. Para la presentación de las alegaciones, el cliente dispone de 15 días naturales desde la presentación del informe de verificación o declaración para formular y presentar dicha queja o apelación. En caso de que se decida modificar el informe y el dictamen, avisa a Planificación quien planificará su ejecución reabriendo el proyecto asociado al expediente y creando un parte para dicha modificación. En caso de que se decida revocar el dictamen, se volverá a iniciar el proceso de verificación en la fase que se considere necesario. Para evitar la familiaridad, Planificación seleccionará entre el personal verificador de MARGUBE a un verificador que no haya estado envuelto en el proyecto original. Este Verificador realizará el proceso de verificación de nuevo, conforme a los procedimientos asociados al proceso P0-3: Verificación de Ahorros Energéticos. Toda la documentación generada de nuevo se mantendrá con el código del expediente indicando que se trata de una revisión. 6.- Durante los comités de gestión se revisan las acciones tomadas por la empresa con respecto a quejas, apelaciones y otros requerimientos recibidos, para así asegurar que se llevan a cabo las comprobaciones necesarias para garantizar el cumplimiento de los requisitos por su parte en un plazo coherente. Además, permite identificar posibles oportunidades de mejora que reduzcan el riesgo de ocurrencia.
---	--

Histórico de cambios: Rev01. Modificación del formato Rev02. Revisión tras la auditoría de ENAC. Rev03. Cambio de imagen			
Elaborado por	Josune Gutiérrez	Aprobado por	Comité de Dirección