ÍNDICE

1.- OBJETO

2.- CAMPO DE APLICACIÓN

3.- REFERENCIAS

4.- DEFINICIONES

5.- RESPONSABILIDADES

6.- DESARROLLO

7.- DOCUMENTOS Y REGISTROS

Elaborado: OSCAR PRIEGO DIEGUEZ - DNI 44020445D Firmado digitalmente por OSCAR PRIEGO DIEGUEZ - DNI 44020445D Fecha: 2024.05.29 09:58:05 +02'00' Oscar Priego Responsable de Calidad **Firma:**	**Revisado:** 33941234L JOAN JOSEP VILCHES (C:B63976567) Firmado digitalmente por 33941234L JOAN JOSEP VILCHES (C:B63976567) Fecha: 2024.05.29 09:58:20 +02'00' Joan Josep Vilches Coordinador Técnico **Firma:**	**Aprobado:** 46136420F MARIA ROSA ROCA (R: B63976567) Firmado digitalmente por 46136420F MARIA ROSA ROCA (R: B63976567) Fecha: 2024.05.29 09:58:34 +02'00' Rosa Roca Morató Gerente **Firma:**

Modificaciones respecto edición anterior Actualización general e incorporación de las actividades como Entidad Privada de Certificación Urbanística de Baleares (EPCU). No Requiere formación específica del personal.	**Distribución**

1.- OBJETO

El objeto de este procedimiento es establecer la sistemática relacionada con la recepción, tratamiento y resolución de las quejas y apelaciones (reclamaciones) presentadas por los solicitantes de certificados de conformidad e informes, con motivo del ejercicio de las funciones llevadas a cabo por parte de la entidad en sus actuaciones como:

- ECU: Entidad Colaboradora Urbanística
- ECCOM: Entidad de Certificación de Conformidad Municipal
- ECUV: Entidad Colaboradora de la administración municipal en la verificación de las actuaciones urbanísticas
- EUCA: Entidad Urbanística Certificadora Andalucía
- EPCU: Entidad Privada Colaboradora Urbanística

Que garantiza la defensa de sus derechos e intereses legítimos en los procedimientos de tramitación, resultando dicho procedimiento gratuito para el interesado:

ECU – COMUNIDAD AUTÓNOMA DE MADRID:

- Declaración responsable urbanística
- Licencias urbanísticas básicas
- Licencias de primera ocupación y funcionamiento
- Declaraciones responsables de primera ocupación y funcionamiento

ECCOM – COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA:

- Certificados de conformidad municipal
- Comunicaciones Previas
- Licencia municipal
- Actos de edificación y uso del suelo o subsuelo

ECUV – COMUNIDAD AUTÓNOMA DE VALENCIA:

- Declaraciones responsables
- Licencias de obras
- Licencias de primera ocupación

EUCA – COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCIA:

- Declaración responsable
- Licencias urbanísticas
- Licencias de primera ocupación/utilización
- Declaraciones responsables de primera ocupación/utilización

EPCU – COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LAS ISLAS BALEARES:

- Comunicaciones Previas
- Licencias urbanísticas Municipales

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, ECCOM, ECUV, EUCA y EPCU.

2.- CAMPO DE APLICACIÓN

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

3.- REFERENCIAS

- UNE-EN ISO/IEC 17020:2012, apartado 7.5 y 7.6.
- Artículos 164,165,166 y 167 de la Ley 9/2001, de 17 de julio, del suelo de la Comunidad de Madrid en su redacción dada por la Ley 11/2022 de 21 de diciembre de medidas urgentes para el impulso de la actividad económica y la modernización de la administración de la Comunidad de Madrid.
- Ordenanza 6/2022, de 26 de abril, de licencias y declaraciones responsables urbanísticas del Ayuntamiento de Madrid, publicada en el BOCM el 17 mayo 2022.
- Reglamento 7/2022, de 26 de abril, por el que se establece el régimen de las entidades colaboradoras urbanísticas de verificación, inspección y control.
- Ordenanza para la apertura de actividades económicas en la Ciudad de Madrid, publicada en el BOCM el 20 de marzo de 2014.
- 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.
- 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, publicado en el DOG el 9 de noviembre de 2016.
- Artículo 146 bis de la LEY 7/2022, de 27 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas.
- Decreto 62/2020 de 15 de mayo del Consell, de regulación de las entidades colaboradoras de la Administración municipal en la verificación de las actuaciones urbanísticas y de creación de su registro.
- Artículo 232 y 233 del Texto Refundido de la Ley de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje aprobado por el decreto legislativo 1/2021 de 18 de julio de 2021.
- Decreto 550/2022, de 29 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley 7/2021, de 1 de diciembre, de impulso para la sostenibilidad del territorio de Andalucía.
- Decret llei 3/2024, de 24 de maig, de mesures urgents de simplificació i racionalització administratives de les administracions públiques de les Illes Balears.
- Ley 12/2017, de 29 de diciembre, de urbanismo de las Illes Balears.

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:

ECU:

- Declaración responsable urbanística
- Licencias urbanísticas básicas
- Licencias de primera ocupación y funcionamiento
- Declaraciones responsables de primera ocupación y funcionamiento

ECCOM:

- Certificados de conformidad municipal
- Comunicaciones Previas
- Licencia municipal
- Actos de edificación y uso del suelo o subsuelo

ECUV:

- Declaraciones responsables
- Licencias de obras
- Licencias de primera ocupación

EUCA:

- Declaración responsable
- Licencias urbanísticas
- Licencias de primera ocupación/utilización
- Declaraciones responsables de primera ocupación/utilización

EPCU:

- Comunicaciones Previas
- Licencias urbanísticas Municipales

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 Madrid, Comunidad de Galicia, Comunidad Valenciana o Comunidad de Andalucía.

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 Reglamento 7/2022, de 26 de abril, por el que se establece el régimen de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas de Verificación, Inspección y Control).
- 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/ECUV/EUCA/EPCU 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/ECUV/EUCA/EPCU, 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 Reglamento 7/2022,

de 26 de abril, por el que se establece el régimen de las Entidades Colaboradoras Urbanísticas de Verificación, Inspección y Control).

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 tomarán, 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 archivo en el registro **PG-18.B** "Registro de Reclamaciones", de las quejas y apelaciones, incluyendo todas las actuaciones relacionadas con ellas y 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.

<u>Actuaciones como ECU:</u>

En caso de que la reclamación se formule ante la entidad colaboradora en relación con sus actuaciones de verificación, inspección y control, y esta fuese resuelta desfavorablemente o no fuese resuelta por la entidad colaboradora en el plazo de un mes, el interesado podrá trasladar

la reclamación al área de gobierno u organismo competente del Ayuntamiento de Madrid en el plazo de quince días hábiles.

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 A LA ADMINISTRACIÓN COMPETENTE.

Actuaciones como ECU:

AYUNTAMIENTO DE MADRID

El titular de la actuación urbanística podrá presentar reclamación ante el Ayuntamiento o ante la entidad colaboradora frente a las actuaciones de la entidad colaboradora que vulnere sus derechos o intereses legítimos.

En el caso de que la reclamación se formule ante el Ayuntamiento, se requerirán los antecedentes a la entidad colaboradora y se practicarán las comprobaciones que correspondan, dando audiencia a las partes en la forma prevista en la legislación de procedimiento administrativo común, debiendo resolver en el plazo de un mes.

En caso de falta de resolución administrativa expresa dentro del plazo indicado, se entenderá estimada la reclamación, salvo, cuando sus pretensiones contravengan la ordenación territorial o urbanística.

La resolución de la reclamación será notificada a los interesados y a la entidad colaboradora. En los casos en que el Ayuntamiento estime la reclamación formulada, de forma inmediata se procederá a la ejecución de la resolución por parte de la entidad colaboradora.

La resolución del Ayuntamiento que resuelva la reclamación formulada pone fin a la vía administrativa. Contra esa resolución, el interesado podrá interponer recurso potestativo de reposición o recurso contencioso-administrativo.

Cuando el objeto de la reclamación sea una queja sobre la adecuación o no de la actividad pretendida a la normativa urbanística, la resolución del Ayuntamiento deberá contener un pronunciamiento expreso sobre esta cuestión.

Cuando el objeto de la reclamación sea una queja sobre el funcionamiento del servicio de la entidad colaboradora y no tenga relación directa con sus actuaciones de verificación, inspección y control, se tramitará conforme a la normativa específica que corresponda en materia de protección de los derechos de los consumidores y usuarios

Actuaciones como ECCOM:

El titular de la actuación urbanística podrá presentar reclamación ante cualquiera de los municipios de la Comunidad de Galicia o ante la entidad colaboradora frente a las actuaciones

de la entidad colaboradora que vulnere sus derechos o intereses legítimos, según procedimiento escrito en el Decreto 144/2016).

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