



INSTALADOR DE BIOMASA TÉRMICA CERTIFICADO AVEBIOM



INSTALADOR DE BIOMASA TÉRMICA CERTIFICADO AVEBIOM Reglamento General de la MARCA



INSTALADOR DE BIOMASA TÉRMICA CERTIFICADO AVEBIOM

1	INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS	3
2	ORGANIZACIONES-ACTORES IMPLICADOS	3
3	DEFINICIONES	4
4	PRINCIPIOS	4
5	ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA MARCA DE INSTALADOR DE BIOMASA TÉRMICA CERTIFICADO AVEBIOM	5
6	ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN	5
7	REQUISITOS PARA LAS ORGANIZACIONES CERTIFICADAS	5
7.1	REQUISITOS DE ORGANIZACIÓN	5
7.1.1	Requisitos para el ejercicio de la actividad	5
7.1.2	Compromiso de comunicación de cambios en la organización	6
7.1.3	Cambios en la empresa que permiten mantener la certificación	6
7.1.4	Cambios en la empresa que dan lugar a una nueva certificación	6
7.1.5	Imposibilidad de venta o transmisión de la certificación	6
7.2	REQUISITOS DE ESPECIALIZACIÓN	6
7.3	REQUISITOS DE EXPERIENCIA	7
7.4	REQUISITOS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO – CARTA DE CALIDAD	7
7.5	RESPUESTA ANTE EL CLIENTE	8
7.6	PERSONAL TÉCNICO QUE SOPORTA LA CERTIFICACIÓN	8
7.7	RECURSOS MATERIALES	9
8	PROCESO DE CERTIFICACIÓN	9
8.1	SOLICITUD INICIAL	9
8.2	ESTUDIO DE LA DOCUMENTACIÓN Y PROPUESTA DE CERTIFICACIÓN Y ACUERDOS	9
8.3	SEGUIMIENTO Y MANTENIMIENTO DE LA CERTIFICACIÓN	10
8.4	RENOVACIÓN DE LA CERTIFICACIÓN. DURACIÓN DE LOS CICLOS DE CERTIFICACIÓN	11
8.5	CERTIFICACIONES A PRUEBA	12
8.6	PROGRAMA DE VIGILANCIA DE LA MARCA DE INSTALADOR DE BIOMASA TÉRMICA CERTIFICADO AVEBIOM	12
9	REGISTROS RELATIVOS A SOLICITANTES Y ORGANIZACIONES CERTIFICADAS	12
10	TRATAMIENTO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	13
11	COMITÉ DE PARTES	13
12	DIRECCIÓN TÉCNICA DE CERTIFICACIÓN	13
13	AUDITORES Y EXPERTOS TÉCNICOS	14
14	DERECHOS Y OBLIGACIONES DE SOLICITANTES O USUARIOS DE LA MARCA INSTALADOR DE BIOMASA TÉRMICA CERTIFICADO AVEBIOM	14
14.1	DERECHOS	14
14.2	OBLIGACIONES	15
15	USO DE CERTIFICADOS Y LOGOTIPOS	16
15.1	USO DE LAS MARCA	16
15.2	USO INDEBIDO O ENGAÑOSO DE LA MARCA	16
16	SANCIONES Y RETIRADA DE LA MARCA	17
16.1	INFRACCIONES LEVES	17
16.2	INFRACCIONES GRAVES	17
17	RECLAMACIONES, RECURSOS Y LITIGIOS	18
18	LIMITACIONES A LA RESPONSABILIDAD	18
19	TARIFAS	18
20	MODIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN	18
21	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD DE LAS INSTALACIONES	19

1 INTRODUCCIÓN Y OBJETIVOS

El desarrollo de la bioenergía en España en los últimos años está siendo muy significativo. El uso más extensivo y que además, alcanza a un mayor número de usuarios, es el uso térmico. Este avance, o mejor dicho, esta reintroducción en el uso de la biomasa ha sido propiciada por varias razones, siendo la principal la implementación de los nuevos avances tecnológicos en los equipos e instalaciones y en los formatos de los biocombustibles.

Para garantizar la efectividad, la eficiencia y la completa satisfacción de los usuarios es importante la conjunción de tres aspectos: la calidad de los equipos, la calidad de los biocombustibles y la calidad de la instalación (diseño, montaje, operación, mantenimiento y reparación).

Por ello, para garantizar el último de los aspectos citados, se ha visto la necesidad de crear, para toda España, una certificación de la calidad y de la especialización de las empresas en la instalación, la operación, el mantenimiento y la reparación de instalaciones térmicas de energías renovables basadas en biomasa, a través de un sello o distintivo denominado **MARCA DE INSTALADOR DE BIOMASA TÉRMICA CERTIFICADO AVEBIOM** (*en adelante MARCA*).

El objetivo que se persigue con esta MARCA es asegurar que los clientes y la sociedad visibilicen a todas aquellas empresas especializadas que han demostrado el cumplimiento de los criterios de calidad y especialización establecidos en el presente reglamento.

2 ORGANIZACIONES-ACTORES IMPLICADOS

Los promotores de esta iniciativa son la Asociación Española de Valorización Energética de la Biomasa (AVEBIOM) y el Instituto de la Construcción de Castilla y León (ICCL), que han desarrollado, de manera conjunta, la MARCA de Instalador de Biomasa Térmica Certificado AVEBIOM.

A grandes rasgos, la finalidad de dichas Entidades y su labor en el desarrollo de la MARCA es:

AVEBIOM

Es una asociación sin ánimo de lucro, cuyo fin es impulsar el desarrollo del sector de la Bioenergía en España, promoviendo la representación, defensa y apoyo de los intereses profesionales comunes de sus miembros, que son empresas e instituciones (públicas y privadas) vinculadas al ámbito de la biomasa, e impulsar el conocimiento, la divulgación y la puesta en práctica de las mejores tecnologías de suministro, acondicionamiento y valorización energética.

AVEBIOM es la Organización propietaria de la MARCA y como tal está obligada a promover y a divulgar, con todos los medios disponibles a su alcance y en todos y cada uno de los ámbitos de la sociedad, las fortalezas y cualidades que prestaría una marca de calidad para este escenario concreto, el de las empresas de instalación de biomasa, buscando un alto grado de reconocimiento por parte de la sociedad y de las principales organizaciones relacionadas con el sector de las energías renovables.

Además, como responsable último de la misma, queda comprometida a cumplir y hacer cumplir todos los aspectos técnicos y legales para su buen funcionamiento, en lo que respecta a sus obligaciones propias y a las de la Entidad de Certificación.

ICCL

Es una Fundación privada de carácter científico-cultural, sin ánimo de lucro, cuya finalidad es apoyar a los profesionales y a las empresas del sector de la construcción en aspectos concretos de la investigación, la innovación y la tecnología aplicada al proceso de construcción de una obra.

ICCL actuará como Entidad de Certificación para la MARCA, en exclusiva en todo el territorio nacional. Su función queda reflejada, con detalle, en el presente Reglamento.

3 DEFINICIONES

Para la interpretación del presente Reglamento serán de aplicación las definiciones contenidas en las normas UNE-EN ISO/IEC 17021 y UNE-EN ISO/IEC 17024 y en los documentos normativos que sean de aplicación indicados en el Reglamento de esta MARCA.

Se emplean asimismo las definiciones siguientes:

Organización: entidad legal o una parte de la misma identificable en cualquiera de sus formas jurídicas legalmente reconocidas.

Organización certificada: organización a la que ha sido concedido el certificado y derecho de uso de la MARCA de Instalador de Biomasa Térmica Certificado AVEBIOM.

4 PRINCIPIOS

La finalidad de este reglamento es establecer el marco que asegure que la certificación se realiza de manera competente, coherente e imparcial, facilitando así el reconocimiento y la aceptación de sus certificaciones en el plano nacional e internacional.

Los principios en los que se basa este marco, para inspirar confianza son:

- la imparcialidad,
- la competencia,
- la responsabilidad,
- la transparencia,
- la confidencialidad, y
- la receptividad y respuesta oportuna a las quejas.

Esta certificación proporciona una indicación, de que la organización certificada, ha aplicado todas las disposiciones establecidas en este reglamento general.

Imparcialidad

Las entidades implicadas en este sello son imparciales, e intentan en todas sus actuaciones ser percibidas como tal, proporcionando una certificación que ha de conspirar confianza.

Todas sus decisiones están basadas en evidencias objetivas de conformidad (o de no conformidad), consiguiendo que sus decisiones no estén influidas por otros intereses u otras partes.

Competencia

Todo el personal asignado que actúa en los procesos de Certificación, posee la competencia necesaria para desempeñar las funciones/responsabilidades establecidas.

Responsabilidad

El propietario y valedor de la MARCA y la Entidad Certificadora, basan sus decisiones de otorgar la certificación, si hay suficiente evidencia de la conformidad, o para no otorgarla si no hay suficiente evidencia de la conformidad. Estas decisiones están basadas en las conclusiones de la evaluación realizada.

Transparencia

El proceso de certificación a través de la Entidad Certificadora proporciona acceso sobre sus procesos de auditoría y certificación, y sobre el estado de la certificación (es decir, si se otorga, se amplía, se mantiene, se renueva, se suspende, se reduce el alcance, o se retira la certificación) de cualquier organización, con el fin de inspirar confianza en la integridad y la credibilidad de la certificación.

Confidencialidad

Así mismo, el proceso de certificación a través de la Entidad Certificadora garantiza la integridad, independencia e imparcialidad de sus actuaciones y la protección de la confidencialidad de la información obtenida en el transcurso de las actividades de certificación a todos los niveles de la organización, incluyendo el personal

propio, los comités de partes y de certificación y todas aquellas entidades o personas externas que actúen en su nombre.

Receptividad y respuesta oportuna a las quejas

Las quejas, recursos, reclamaciones y litigios interpuestos ante las Entidades responsables de la MARCA, son tratados de acuerdo con los procedimientos establecidos a tal fin en el presente Reglamento. Este proceso mantiene un equilibrio entre los principios de transparencia y confidencialidad, con el fin de demostrar integridad y credibilidad a todos los usuarios de la certificación.

5 ÁMBITO DE APLICACIÓN DE LA MARCA DE INSTALADOR DE BIOMASA TÉRMICA CERTIFICADO AVEBIOM

Podrán obtener la MARCA de Instalador de Biomasa Térmica Certificado AVEBIOM todas aquellas organizaciones que realicen tareas de diseño, instalación, operación, mantenimiento y/o reparación de instalaciones y equipos térmicos basados en biomasa y que cumplan los requisitos establecidos para su obtención en el presente reglamento.

Los servicios de certificación de la Marca son accesibles a cualquier organización que lo solicite, sin que se establezca ninguna limitación por razón de pertenencia a asociación alguna.

La certificación se vinculará a una única empresa, no pudiendo ser utilizada nada más que por la organización solicitante y no por otras empresas vinculadas a la solicitante.

6 ENTIDAD DE CERTIFICACIÓN

ICCL actuará como Entidad de Certificación en exclusiva en todo el territorio nacional para la Marca de Instalador de Biomasa Térmica Certificado AVEBIOM, siempre que se cumplan los requisitos establecidos en el Reglamento de Régimen Interno establecido por las partes.

7 REQUISITOS PARA LAS ORGANIZACIONES CERTIFICADAS

El Propietario de la MARCA y la Entidad de Certificación establecen los requisitos que han de ser cumplidos por los solicitantes de la certificación referidos a su organización, el grado de especialización, la experiencia demostrada, las condiciones de prestación del servicio, la respuesta ante el cliente, la disponibilidad de personal técnico cualificado y los recursos materiales disponibles.

Todas las organizaciones certificadas tienen el compromiso de cumplir con la legislación en vigor y de forma específica con el Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (RITE).

7.1 Requisitos de Organización

7.1.1 Requisitos para el ejercicio de la actividad

Los solicitantes de la certificación deberán justificar documentalmente ante la Entidad de Certificación:

- En el caso de personas jurídicas, estar constituidas legalmente e incluir entre sus actividades el diseño, montaje, operación y mantenimiento y reparación de instalaciones térmicas en edificios y de mantenimiento y reparación de los equipos de generación térmica con biomasa.
- Estar dado de alta en el correspondiente régimen de la Seguridad Social y al corriente en el cumplimiento de las obligaciones del sistema.
- Disponer de un seguro de responsabilidad civil profesional en vigor u otra garantía equivalente que cubra los daños que puedan derivarse de sus actuaciones, por una cuantía mínima de 300.000 euros.
- Tener disponibilidad como mínimo, de un operario en plantilla con carné profesional de instalaciones

térmicas de edificios para las actividades de montaje, operación y mantenimiento y reparación de instalaciones térmicas.

Para aquellas empresas que únicamente desempeñan las funciones de SAT (Servicio de Asistencia Técnica), diseño (ingenierías) o apoyo al diseño (Servicios especializados), el carné no será requisito obligatorio.

- Estar inscrito en registro autonómico de empresas instaladoras o mantenedoras.

7.1.2 Compromiso de comunicación de cambios en la organización

La empresa suscribirá un compromiso de comunicación de cualquier cambio en su organización que afecte a los compromisos anteriormente citados.

7.1.3 Cambios en la empresa que permiten mantener la certificación

Permitirán mantener la certificación obtenida por la empresa aquellos cambios que afecten a:

- Cambios en la razón social
- Traslados y cambios de dirección o domicilio social
- Cambios de personas o responsables.

7.1.4 Cambios en la empresa que dan lugar a una nueva certificación

Dan lugar a una nueva certificación aquellos cambios en la certificación producidos por:

- La creación de nuevas empresas
- La suspensión y retirada de la certificación.

7.1.5 Imposibilidad de venta o transmisión de la certificación

La certificación obtenida por una organización no podrá venderse o transmitirse de una empresa a otra en ningún caso.

7.2 Requisitos de especialización

El alcance de la certificación se vinculará al nivel de especialización acreditado por la empresa a través de los registros que demuestren el cumplimiento de los requisitos de experiencia.

Se establecen los siguientes niveles de especialización en función de los tipos de instalaciones y potencias instaladas:

Instalaciones térmicas basadas en biomasa. Calefacción por aire:

- Potencia térmica nominal instalada ≤ 70 kW
- Potencia térmica nominal instalada > 70 kW

Instalaciones térmicas basadas en biomasa. Calefacción por agua

- Potencia térmica nominal instalada ≤ 70 kW
- Potencia térmica nominal instalada > 70 kW

Dentro de los niveles de especialización las empresas solicitantes podrán limitar el alcance de su certificación a una o varias de las actividades siguientes:

- Diseño
- Montaje
- Operación

- Mantenimiento y reparación de Instalaciones ejecutadas por la propia empresa o por terceros, o bien como SAT y Mantenimiento y reparación de equipos de biomasa.

La extensión del alcance de la certificación deberá ser indicada de forma explícita por la organización solicitante de la certificación a través de la Solicitud Oficial de Certificación.

7.3 Requisitos de experiencia

La organización deberá facilitar tres (3) referencias de Instalaciones ejecutadas en los veinticuatro (24) meses anteriores a la solicitud de la certificación en el ámbito de la especialización para la que se solicita el certificado. Estas referencias se acreditarán mediante la presentación de facturas detalladas, descripción de la instalación y un certificado de buena ejecución emitido por el técnico responsable de la ejecución de la instalación. Este certificado podrá ser sustituido por una declaración del cliente en la que indique estar satisfecho con la instalación efectuada y con el servicio prestado por la empresa solicitante de la certificación.

Anualmente las organizaciones certificadas deberán facilitar a la Entidad de Certificación información actualizada sobre las instalaciones realizadas en número suficiente para el mantenimiento de la certificación.

Se establece al objeto de cumplir con este requisito un número mínimo de 3 instalaciones anuales.

7.4 Requisitos de prestación del servicio – CARTA DE CALIDAD

- a) Las empresas instaladoras certificadas con la Marca de Instalador de Biomasa Térmica Certificado AVEBIOM se comprometen a cumplir con todos y cada uno de los apartados incluidos en la **CARTA DE CALIDAD** de la Marca y que se relacionan a continuación:

- **Competencia Profesional.** Deberán disponer de una plantilla de personal con formación específica y con experiencia demostrada en el diseño, instalación, operación, mantenimiento y reparación de las Instalaciones en las que interviene.
- **Cumplimiento de obligaciones y garantías.** Deberán estar al día en el cumplimiento de las obligaciones legales, de seguridad y tributarias aplicables a la empresa y disponer de los seguros y garantías legales para el ejercicio de la actividad.
- **Asesoramiento técnico e información al cliente.** Deberán asesorar al cliente en la elección para sus instalaciones de las soluciones técnicas más eficientes y que mejor se adapten a sus necesidades, facilitando información veraz y exacta de las opciones disponibles, los requisitos técnicos, administrativos y de tramitación de su instalación y sobre las condiciones de acceso a programas de ayudas públicas que a los que pudieran acogerse.
- **Presupuesto escrito detallado.** Deberán facilitar a los clientes un presupuesto escrito detallado que incluya una descripción completa y exacta de las características de la instalación y de los servicios ofertados, precios, condiciones económicas, financiación, formas de pago, plazos de ejecución y garantías ofrecidas.
- **Calidad y control de la ejecución y del servicio.** Deberán ejecutar las instalaciones respetando en todo momento la normativa y reglamentación aplicable, siguiendo las reglas profesionales y realizando los controles internos de ejecución de la instalación y de prestación del servicio de conformidad con el contrato y los procedimientos establecidos.
- **Puesta en servicio, entrega y documentación de la instalación.** Deberán regular la instalación y entregarla al cliente en las condiciones óptimas para su entrada en servicio y facilitarle la documentación completa sobre los equipos instalados, materiales, garantías, certificaciones, instrucciones de uso y mantenimiento, autorizaciones administrativas y legalización de la instalación.
- **Compromiso de mantenimiento.** Deberán informar al cliente de las condiciones idóneas en que debe realizarse el mantenimiento y operación de la instalación y ofrecer un programa escrito de mantenimiento con actuaciones, calendarios y condiciones económicas que pueda ser contratado por el cliente.
- **Facturación detallada.** Deberán entregar al cliente una factura detallada y completa conforme con el presupuesto aprobado que identifique los equipos y materiales empleados, la mano de obra utilizada y

cualquier otro concepto necesario para la descripción completa del servicio prestado.

- **Respuesta frente a anomalías, quejas y reclamaciones.** Deberán atender las averías o cualquier anomalía en el funcionamiento de la instalación producido durante el periodo de garantía en un plazo máximo de 48 horas, e informar al cliente de los procedimientos que tiene a su disposición para dirigir sus quejas y reclamaciones directamente al instalador o frente al Organismo de certificación de la MARCA.
- **Favorecer las actuaciones de garantía de la Marca.** Deberán facilitar información de las instalaciones realizadas, informar al cliente y facilitar la realización de los programas de inspección y auditoría establecidos como garantía de la MARCA de Instalador de Biomasa Térmica Certificado AVEBIOM.

- b) Disponer de Procedimientos de control interno.

Las Instalaciones realizadas tendrán la inspección favorable firmada por un técnico de la empresa que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos en el Perfil Profesional de la especialidad/alcance objeto de la instalación.

- c) Limitaciones a la subcontratación.

Las organizaciones certificadas no podrán subcontratar la ejecución de las instalaciones a empresas que no cumplan con los requisitos de la certificación.

7.5 Respuesta ante el cliente

La organización certificada dispondrá de un procedimiento de atención de quejas y reclamaciones de clientes y, en su caso, registros que acrediten su aplicación.

7.6 Personal Técnico que Soporta la Certificación

- a) La organización certificada dispondrá, al menos de un (1) Técnico que soporta la certificación que satisfaga los requisitos establecidos en el Perfil Profesional de la especialidad para la que solicita la certificación.

La justificación de la acreditación del Perfil profesional vendrá soportada mediante los requisitos de cualificación que se describen a continuación:

Criterios de competencia:

• Formación:

Formación profesional habilitante: Carné Profesional en Instalaciones Térmicas de Edificios expedido por órgano competente de cualquier Comunidad Autónoma española en el ámbito del RITE.

Para aquellas empresas que únicamente desempeñen funciones de SAT (Servicio de Asistencia Técnica), diseño (Ingenierías) o apoyo al diseño (Servicios especializados), el carné no será un requisito obligatorio

Específica:

Cursos específicos impartidos por las empresas de fabricación y/o distribución de equipos, por Centros de Formación reglada o no reglada, presenciales u online, o por cualquier otro tipo de Entidad u Organización acreditada y homologada en formación y, en cualquier caso, cuyo contenido haya sido habilitado por AVEBIOM.

- Instalaciones Térmicas basadas en Biomasa. Calefacción por aire
- Instalaciones Térmicas basadas en Biomasa. Calefacción por agua
- Sistemas de Certificación Empresas Instaladoras de Energías Térmicas Renovables basadas en Biomasa

• Experiencia

Experiencia en empresas instaladoras. Experiencia laboral como técnico en empresa instaladora o mantenedora de instalaciones térmicas.

Experiencia en instalaciones. Actuación como técnico responsable en el diseño, instalación, operación, mantenimiento y/o reparación de instalaciones térmicas de energías renovables basadas en biomasa

Se valorará por parte de la Entidad certificadora los años de experiencia y en su caso el número de instalaciones en las que ha participado.

- **Especialización**

- Instalaciones Térmicas basadas en Biomasa. Calefacción por aire.
- Instalaciones Térmicas basadas en Biomasa. Calefacción por agua.

- b) Las empresas certificadas se obligan a comunicar a la Entidad de certificación cualquier situación que suponga la pérdida temporal del personal técnico que soporta la certificación. Se establece un periodo transitorio máximo para la sustitución del personal técnico que soporta la certificación de 3 meses. Superado este periodo de tiempo sin haber hecho efectiva la sustitución, la empresa perderá la condición de organización certificada.

7.7 Recursos materiales

Las organizaciones certificadas dispondrán de procedimientos de control y seguimiento de los equipos e instalaciones realizadas y equipos o medios de medición utilizados en las actividades certificadas.

Los equipos utilizados podrán ser bien propiedad de las empresas solicitantes o pertenecientes a terceras organizaciones. En este caso la organización solicitante de la certificación deberá demostrar la idoneidad y el adecuado estado de conservación y calibración de los equipos utilizados.

8 PROCESO DE CERTIFICACIÓN

8.1 Solicitud inicial

Cualquier organización que desarrolle su actividad dentro del alcance establecido en el artículo 4 de este reglamento puede solicitar la certificación de conformidad con los requisitos de la Marca Instalador de Biomasa Térmica Certificado AVEBIOM a través de la Entidad de Certificación.

La Entidad de Certificación facilitará a todas las organizaciones que lo soliciten, el formulario necesario para efectuar la *Solicitud de certificación*. Con la información recibida establecerá las condiciones económicas y técnicas particulares que son de aplicación aplicando para ello las tarifas en vigor.

Las solicitudes para la certificación se presentarán firmadas por un representante autorizado del solicitante.

La Entidad de Certificación analizará las solicitudes y la información remitida por cada organización y requerirá en caso necesario la documentación adicional que se precise con el fin de continuar con el proceso de certificación.

Las solicitudes recibidas serán estudiadas por la Entidad de Certificación, que resolverá sobre las mismas en el plazo máximo de 15 días naturales. De esta resolución se enviará notificación al solicitante.

Las solicitudes de certificación recibidas tienen un periodo de vigencia de 6 meses.

La Entidad de Certificación, se reserva el derecho a no admitir a trámite una solicitud de certificación cuando esté en contra de sus fines o políticas y pudiera afectar negativamente a la imagen de la MARCA.

8.2 Estudio de la documentación y propuesta de certificación y acuerdos

La dirección técnica de La Entidad de Certificación designará un auditor cualificado en el área técnica específica de instalaciones de biomasa que será responsable de realizar el estudio de la documentación facilitada por el solicitante.

El objeto de este estudio es evaluar el grado de cumplimiento demostrado de los requisitos aplicables para la certificación demostrado por parte de la organización solicitante.

Durante la fase de estudio de la documentación el auditor podrá requerir al representante de la organización solicitante la presentación de la documentación adicional necesaria para acreditar el cumplimiento de los

requisitos de la certificación.

Una vez completado el estudio de la documentación facilitado por el solicitante, el auditor elaborará un informe que trasladará al responsable de área técnica de la Entidad de Certificación junto con la totalidad de la información generada en el proceso de certificación.

El responsable de Área Técnica evaluará la documentación generada y elaborará una propuesta de certificación dirigida a la dirección de la Entidad de Certificación quien adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Aprobar la concesión de la certificación,
- Denegar la concesión de la certificación.

Así mismo, el máximo representante de la Entidad propiedad de la MARCA, su presidente, recibirá copia de la propuesta y resolución de la certificación por parte de la Dirección de la Entidad de Certificación.

La propuesta de certificación establecerá el plazo máximo para la realización de la auditoría ordinaria de instalaciones ejecutadas por el solicitante, que deberá realizarse antes de cumplirse el primer año contado desde la fecha de concesión de la certificación.

La auditoría tiene lugar siempre en instalaciones ejecutadas o en las que haya intervenido o asistido la organización solicitante de la certificación e incluye la evaluación del cumplimiento de los compromisos adquiridos por la organización certificada y de forma más específica la correcta implantación de los procedimientos de control interno de las instalaciones que ejecuta, opera y/o mantiene y en el cumplimiento de la carta de calidad de la Marca Instalador de Biomasa Térmica Certificado AVEBIOM.

Los resultados de la auditoría son reflejados en un informe de carácter confidencial en el que se indica, en su caso, las desviaciones/no conformidades detectadas.

El informe de auditoría es propiedad de las "Entidades" (el gestor de la MARCA y el ejecutor de la auditoría). Un ejemplar del mismo queda en poder de la organización. Si existen no conformidades, la organización deberá presentar un plan de acciones correctivas necesarias para corregirlas, indicando los plazos previstos para su puesta en práctica y aportando el número máximo de pruebas que evidencien que dichas acciones se han realizado o, en el caso de no conformidades leves, la planificación detallada en la que se llevarán a cabo indicando plazos, medios asignados y responsables concretos.

En el caso de existir no conformidades graves, es necesario que la organización auditada presente evidencias suficientes de que las acciones correctivas adecuadas han sido implantadas.

8.3 Seguimiento y mantenimiento de la certificación

Las organizaciones certificadas remitirán al auditor responsable de su expediente designado por la Entidad Certificadora la documentación con la información actualizada sobre las instalaciones realizadas en número suficiente para el mantenimiento de la certificación, tal y como se establece en el apartado requisitos de experiencia de este reglamento.

Esta documentación se enviará con frecuencia anual fijándose como fecha de referencia para el cómputo de los plazos anuales la fecha de concesión de la primera certificación.

Antes de cumplirse el tercer año contado desde la fecha de concesión de la primera certificación deberá realizarse una auditoría de seguimiento en las mismas condiciones establecidas en el apartado anterior para la auditoría inicial de certificación.

A la vista del informe que contenga los resultados de la auditoría de seguimiento el responsable de Área Técnica evaluará la documentación generada y elaborará una propuesta de certificación dirigida a la dirección de la Entidad de Certificación quien adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Mantener la concesión de la certificación,
- Suspender temporalmente la certificación,
- Retirar la certificación.

La propuesta de certificación establecerá el plazo máximo para la realización de la auditoría de renovación de la certificación.

8.4 Renovación de la certificación. Duración de los ciclos de certificación

Una vez finalizado cada uno de los ciclos de certificación la organización certificada podrá solicitar la renovación de la certificación.

Para ello deberá dirigir a la Entidad de Certificación una Solicitud de Renovación de la Certificación dentro del mes anterior a la finalización del plazo de vigencia de la certificación.

Junto con la solicitud de renovación acompañará la documentación que acredite el cumplimiento de los requisitos establecidos para la certificación.

Esta solicitud se tratará en las mismas condiciones establecidas para la solicitud inicial de certificación.

Para proceder a la renovación de la certificación será necesario realizar una auditoría de renovación de la certificación que se realizará in situ en instalaciones ejecutadas por el solicitante. Esta auditoría de renovación deberá realizarse antes de cumplirse el quinto año contado desde la fecha de concesión de la certificación y en todo caso con anterioridad a la fecha de vigencia del certificado concedido.

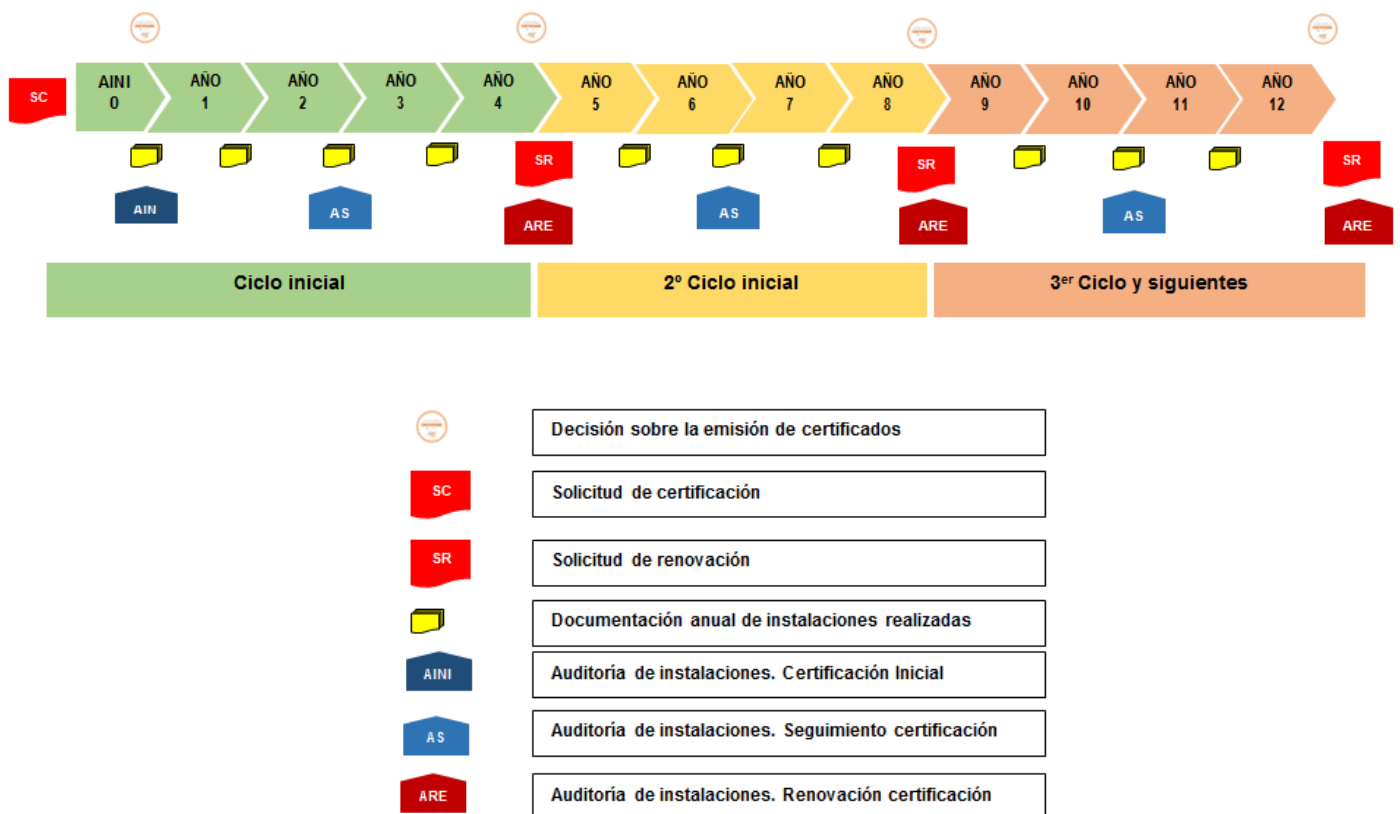
A la vista del informe que contenga los resultados de las auditorías de seguimiento y/o renovación el responsable de Área Técnica evaluará la documentación generada y elaborará una propuesta de certificación dirigida a la dirección de la Entidad de Certificación quien adoptará uno de los siguientes acuerdos:

- Mantener o Renovar la concesión de la certificación,
- Suspender temporalmente la certificación,
- Retirar la certificación.

La propuesta de certificación establecerá el plazo máximo para la realización de la siguiente auditoría de seguimiento o de renovación de la certificación.

Los ciclos de renovación y seguimiento de la certificación se establecen de acuerdo con lo indicado en la siguiente figura.

Figura 1. Proceso de certificación



8.5 Certificaciones a prueba

Aquellas empresas que en el momento de solicitar la certificación no puedan acreditar el cumplimiento de los requisitos de experiencia podrán solicitar la Certificación a Prueba.

Las certificaciones a prueba podrán otorgarse una vez que la empresa solicitante haya demostrado el cumplimiento documental de la totalidad de requisitos exigibles con excepción de la experiencia y haya superado con informe favorable la auditoría de instalación que, en este caso deberá realizarse con anterioridad a la toma de decisión sobre la certificación.

Las certificaciones a prueba tendrán una validez máxima de 1 año y únicamente tendrán la posibilidad de renovarse por un periodo máximo de 1 año adicional.

Las empresas que, teniendo certificación a prueba deseen validar su certificación podrán hacerlo justificando ante la Entidad de Certificación el cumplimiento de la totalidad de los requisitos de experiencia establecidos para la obtención de la certificación. En este caso la duración del certificado se extenderá por el periodo de tiempo que quedara restante hasta completar el primer ciclo de certificación.

En este caso los seguimientos y renovaciones de la certificación se programarán siguiendo las pautas establecidas en el diagrama del Proceso de certificación incluida en la Figura1.

8.6 Programa de vigilancia de la MARCA de Instalador de Biomasa Térmica certificado AVEBIOM

La Entidad de Certificación y la Propiedad de la MARCA planificarán con carácter anual un programa de vigilancia de la Marca que incluirá la realización de auditorías extraordinarias a instalaciones realizadas por organizaciones certificadas que serán elegidas con carácter aleatorio entre las instalaciones ejecutadas declaradas por las organizaciones certificadas.

El muestreo anual mínimo se extenderá al 10% de las organizaciones certificadas.

La obtención de la certificación como Instalador de Biomasa Térmica Certificado AVEBIOM obliga a las organizaciones certificadas a participar en el programa de vigilancia de la Marca.

Impedir u obstaculizar la realización de las auditorías será motivo de retirada del certificado.

Las no conformidades o desviaciones detectadas en las auditorías extraordinarias incluidas en el programa de vigilancia de la Marca darán lugar a la presentación de un plan de acciones correctivas para su corrección que incluirá los plazos previstos para su puesta en práctica aportando el número máximo de pruebas que evidencien que dichas acciones se han realizado o, en el caso de no conformidades leves, la planificación detallada en la que se llevarán a cabo indicando plazos, medios asignados y responsables concretos.

En el caso de existir no conformidades graves, es necesario que la organización auditada presente evidencias suficientes de que las acciones correctivas adecuadas han sido implantadas.

9 REGISTROS RELATIVOS A SOLICITANTES Y ORGANIZACIONES CERTIFICADAS

La Entidad de Certificación mantiene los registros relativos a la actividad de auditoría y certificación de todas las organizaciones certificadas, incluidas todas las organizaciones que presentaron solicitudes, así como todas las organizaciones auditadas, certificadas o a las que se le suspendió o retiró la certificación.

Los registros relativos a las organizaciones certificadas incluyen, entre otros, lo siguiente:

- la información relativa a la solicitud y los informes de auditoría inicial, de seguimiento y de renovación de la certificación;
- el acuerdo de certificación;
- la justificación de la metodología utilizada para el muestreo;
- la verificación de las correcciones y acciones correctivas;
- los registros de las quejas y apelaciones, y cualquier corrección o acción correctiva subsiguiente;

- la documentación relativa a las decisiones de certificación;
- los registros relacionados que son necesarios para establecer la credibilidad de la certificación, tales como evidencia de la competencia de auditores y expertos técnicos en su caso.

10 TRATAMIENTO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN

La Entidad de Certificación y el propietario de la MARCA, como último responsable, tienen la obligación de mantener absoluta confidencialidad de los registros relativos a los solicitantes y clientes. Ambos han de tener a disposición un documento firmado de compromisos frente a las normas y leyes activas sobre protección de datos.

Los datos y las informaciones obtenidas en el transcurso de las actividades de certificación se consideran confidenciales y no podrán ser revelados a terceros sin consentimiento escrito del solicitante.

En aquellos casos en los que la ley exija revelar información a terceros el solicitante conocerá con antelación la información suministrada en los términos permitidos por la ley.

11 COMITÉ DE PARTES

El Comité de Partes del área de certificación de la Entidad de Certificación es un órgano consultivo de participación de todas las partes significativamente interesadas en el desarrollo de las políticas y principios relacionados con el contenido y el funcionamiento del sistema de certificación de Instalador Certificado AVEBIOM.

Las funciones establecidas para el comité de partes son las siguientes:

- a) Evaluar el funcionamiento de la entidad de certificación y recomendar las decisiones que aseguren de forma efectiva la imparcialidad de las actuaciones de la entidad de certificación.
- b) Evaluar las actividades y servicios prestados por AVEBIOM y la Entidad de certificación y proponer las medidas necesarias que aseguren de forma efectiva que AVEBIOM y la entidad de certificación no realicen ni ofrecen actividades o servicios que afecten a la confidencialidad, objetividad o imparcialidad de sus certificaciones.
- c) Evaluar y proponer medidas que eliminen, en su caso, los posibles conflictos de interés que, en el ámbito de la certificación, puedan producirse entre AVEBIOM y la entidad de certificación y sus organismos relacionados.
- d) El comité de partes, si lo considerase necesario, podrá constituir grupos de trabajo para el tratamiento de temas específicos. Estos grupos de trabajo deberán estar formados por miembros del comité de partes pudiendo asistir, en calidad de asesores, personas ajenas al mismo. Será el propio comité de partes el que designe a los responsables de dichos grupos de trabajo.

12 DIRECCIÓN TÉCNICA DE CERTIFICACIÓN

La Dirección Técnica del Área de Certificación de la Entidad de Certificación, junto a la Propiedad, son los órganos de apoyo técnico y de gestión sobre los aspectos referidos a la concesión, mantenimiento y o retirada de los certificados otorgados por la Entidad de Certificación bajo la Marca Instalador de Biomasa Térmica Certificado AVEBIOM.

Las funciones establecidas para la dirección técnica de certificación son las siguientes:

- a) Gestionar ante la Dirección de la Entidad de Certificación la toma de todas las decisiones sobre la certificación de las organizaciones solicitantes.
- b) Resolver los recursos, apelaciones y litigios que puedan presentarse bien por las empresas certificadas, solicitantes de la certificación o por los clientes de éstas.
- c) Fijar los criterios de interpretación para la aplicación de los reglamentos y del proceso de certificación.
- d) Acordar la imposición de las sanciones previstas en los reglamentos aprobados por uso indebido y

engañoso de las marcas por parte de las empresas certificadas.

La Dirección Técnica de Certificación podrá llevar a cabo, por delegación de la Dirección de la Entidad de Certificación, la toma de decisiones referidas a:

- la concesión de prórrogas de los certificados por un plazo máximo de 3 meses y
- la suspensión temporal de certificados en los casos de superación de los plazos establecidos para los seguimientos
- otros aspectos que acuerde en el marco de sus funciones.

13 AUDITORES Y EXPERTOS TÉCNICOS

La Dirección Técnica de la Entidad de Certificación cualificará a los responsables de área técnica, auditores y expertos técnicos de acuerdo con los procedimientos aprobados.

Mantendrá una lista actualizada con los responsables de área técnica, auditores y expertos técnicos cualificados.

14 DERECHOS Y OBLIGACIONES DE SOLICITANTES O USUARIOS DE LA MARCA INSTALADOR DE BIOMASA TÉRMICA CERTIFICADO AVEBIOM

14.1 Derechos

Los solicitantes de la concesión del derecho de uso de la Marca tendrán derecho a recibir información sobre:

- Gobierno y funcionamiento de los gestores y los ejecutores de la MARCA..
- Sistema de certificación.
- Derechos y obligaciones de los solicitantes de la certificación
- Estado y desarrollo de los procesos de evaluación y certificación.
- Tarifas aplicables para la certificación.
- Estado y desarrollo de las reclamaciones, recursos y litigios presentados.
- Relación de empresas certificadas y alcance de las certificaciones emitidas.

El acceso a esta información podrá realizarse directamente a través de los registros públicos de información o solicitándola tanto a la Propiedad de la MARCA como a la Empresa Certificadora.

Los solicitantes de la concesión del derecho de uso de la MARCA igualmente tendrán derecho a:

- La realización del proceso de certificación de forma imparcial en las condiciones descritas en el presente reglamento.
- La presentación de recursos, reclamaciones o litigios sobre los acuerdos adoptados con relación a sus propios procesos de certificación.

Las empresas certificadas tendrán derecho a:

- Utilizar la MARCA en las condiciones recogidas en el apartado uso de certificados y logotipos de este reglamento.
- La presentación de recursos, reclamaciones o litigios sobre los acuerdos adoptados con relación a sus propios procesos de certificación

14.2 Obligaciones

Los solicitantes de la concesión del derecho de uso de la MARCA estarán obligados a:

- Cumplir las condiciones establecidas en el presente reglamento.
- Al pago de las cantidades económicas fijadas en las tarifas aprobadas para la certificación.
- A facilitar toda la información y los medios necesarios para la realización del proceso de certificación en los términos establecidos en el presente reglamento y en el resto de la documentación de aplicación.

Las empresas certificadas estarán obligadas a:

- Permitir al equipo auditor designado por la Empresa Certificadora el acceso a los documentos, datos e instalaciones relacionados con el certificado. La Dirección de la organización y sus inmediatos colaboradores deben estar a disposición del equipo auditor de ICCL durante la realización de las auditorías.
- Informar al equipo auditor de la Empresa Certificadora de todos aquellos hechos que se consideren relevantes para la evaluación del sistema de trabajo y facilitar en todo momento su trabajo.
- Cumplir las condiciones establecidas en el presente reglamento y en los documentos de aplicación para el que se ha concedido la certificación.
- Al pago de las cantidades económicas fijadas en las tarifas aprobadas para la certificación, seguimiento y renovación de la misma.
- A facilitar toda la información y los medios necesarios para la realización del proceso de seguimiento y renovación de la certificación en los términos establecidos en el presente reglamento y en el resto de la documentación de aplicación.
- Comunicar por escrito los cambios en la organización, actividad y en el sistema de gestión que afecten a las condiciones que sirvieron de referencia para la obtención del certificado.
- Comunicar por escrito a la Empresa Certificadora sin demora las modificaciones jurídicas de la empresa o cambios en la razón social que afecten al alcance del Certificado o a las condiciones contractuales, así como las incidencias acontecidas, incluido cualquier procedimiento administrativo o judicial, que puedan cuestionar el certificado.
- Utilizar la MARCA de acuerdo con las condiciones fijadas en el apartado uso de certificados y logotipos de este reglamento.
- Eliminar toda referencia de utilización de la MARCA en la documentación, publicidad, etc. en el caso de suspensión temporal, retirada definitiva o abandono de la misma.
- Poner a disposición de los servicios de la Empresa Certificadora el procedimiento para el tratamiento y registro de las reclamaciones realizadas.

15 USO DE CERTIFICADOS Y LOGOTIPOS

15.1 Uso de las MARCA

Sólo pueden utilizar la MARCA las organizaciones que hayan superado el proceso de certificación descrito en el presente reglamento.

La Marca deberá aparecer siempre asociada con el nombre de la empresa certificada.

La empresa certificada podrá usar la MARCA en material de promoción, incluso si no todas las actividades de la empresa están certificadas o en el caso de que solamente lo estén algunas localizaciones, sedes o departamentos con las siguientes limitaciones:

- En el caso de ofertas la empresa deberá indicar, mediante una MARCA, leyenda o cualquier otro medio, qué actividades están amparadas por la certificación si no todas las actividades ofertadas caen dentro del alcance de certificación.
- En el caso de catálogos, la empresa deberá hacer clara distinción entre aquellas actividades que están amparadas por la certificación y aquellas que no lo están.

En material publicitario de cualquier índole (material promocional tal como calendarios, agendas, etc.; anuncios en vallas publicitarias, autobuses; en vehículos de la empresa; anuncios de prensa y TV; etc.) se seguirán las siguientes reglas.

- El anuncio debe hacer mención a la empresa certificada (tal y como aparece en su certificado). No podrá utilizarse la MARCA de certificación en anuncios donde solo aparezcan los productos o marcas comerciales de la empresa sin que se mencione a ésta.
- Solamente se podrá utilizar la MARCA asociada al alcance (actividades y sedes) certificadas. Las empresas que no dispongan de todas sus actividades y sedes certificadas no podrán hacer uso de la MARCA a no ser que aclaren este hecho en el propio anuncio o que anuncien solamente las actividades certificadas.

La MARCA no se puede utilizar en ningún caso sobre productos o instalaciones realizadas de forma que pueda presuponerse que la instalación ha sido certificada.

Si la organización certificada desea emplear la MARCA de Instalador de Biomasa Térmica Certificado AVEBIOM en un caso no contemplado en las condiciones establecidas en este reglamento debe someterlo previamente a la autorización de la propiedad de la MARCA.

15.2 Uso indebido o engañoso de la marca

La organización certificada no puede hacer uso de la MARCA Instalador de Biomasa Térmica Certificado AVEBIOM, del certificado o de su condición de organización certificada por la Organización certificadora desde el momento en que:

- Cuando, estando certificada la MARCA se emplee en relación a centros no certificados, o se indique un alcance del certificado distinto al recogido en el contrato con la Entidad certificadora.
- El período de validez del Certificado que dio lugar a la licencia de uso correspondiente expire.
- La Entidad certificadora comunique las sanciones de suspensión temporal o de retirada definitiva del Certificado.
- La organización solicite una suspensión voluntaria temporal o renuncie a su Certificado
- Cuando no se respeten las limitaciones recogidas en el apartado "Derechos" de este reglamento.

16 SANCIONES Y RETIRADA DE LA MARCA

El incumplimiento de los requisitos establecidos para la certificación y el uso indebido o engañoso de la MARCA serán objeto de sanción de acuerdo con el presente reglamento.

El organismo autorizado para acordar la imposición de sanciones es el la Dirección de la Entidad certificadora. La ejecución de las sanciones es responsabilidad de la Dirección Técnica del Área de Certificación de la Entidad certificadora.

La Entidad certificadora, con carácter previo a la adopción del acuerdo, notificará la propuesta de sanción a la organización certificada, otorgándole un plazo de quince días para que pueda realizar las alegaciones que estime oportuno al efecto.

La Entidad certificadora comunicará a la organización los acuerdos adoptados y los motivos que los originan. Ante dichos acuerdos cabe interposición de recurso según se establece en el apartado reclamaciones, recursos y litigios del presente reglamento.

Tanto la Propiedad y gestora de la MARCA como a la Entidad Certificadora tendrán accesible al público información relativa a las certificaciones suspendidas o retiradas y, de estas últimas, por un plazo de un año desde la fecha de la retirada.

En caso de retirada, los responsables de la MARCA lo indicarán en el Registro público habilitado y suprimirán de cualquier otro documento publicitario que considere oportuno, toda referencia a la empresa certificada. Así mismo procederá a anular el certificado correspondiente.

16.1 Infracciones leves

Se consideran infracciones leves:

- El incumplimiento de plazos en el envío de Planes de Acciones Correctivas como consecuencia de las auditorías que se realicen y en la contestación a requerimientos efectuados desde la Entidad certificadora.
- Las de índole económica o financiera.
- El resto de infracciones a las condiciones de uso de la MARCA y logotipos no tipificadas como graves.

La Dirección Técnica de la Entidad certificadora comunicará al responsable de la empresa certificada las infracciones leves detectadas quien tendrá un plazo de 30 días desde la recepción de la comunicación para adoptar las medidas correctoras adecuadas.

Una vez superado este plazo si no se tiene constancia de la efectividad de las medidas adoptadas o si las infracciones se mantienen pasarán a tener la consideración de graves.

16.2 Infracciones graves

Se consideran infracciones graves:

- La utilización de la MARCA por parte de empresas no certificadas, o la utilización continuada de certificados que hayan sido retirados o suspendidos temporalmente.
- La utilización continuada de la MARCA sobre productos o instalaciones realizadas.
- El incumplimiento continuado de los requisitos que sirvieron para la obtención del certificado.
- El incumplimiento de los plazos establecidos para la realización de las auditorías de seguimiento o de renovación de los certificados emitidos.
- La falta de participación de la empresa en las auditorías extraordinarias incluidas en el Programa de Vigilancia de la MARCA.
- El impago de las tasas a la entidad propietaria o de la entidad certificadora.
- La acumulación de 3 infracciones leves.

Las infracciones graves serán sancionadas con la suspensión temporal del certificado hasta que se compruebe

que la empresa certificada ha corregido la infracción detectada.

Para las suspensiones temporales se establece un periodo máximo de duración de 3 meses, superado el cual se acordará la retirada del certificado.

La acumulación de 3 suspensiones temporales supondrá la retirada definitiva del certificado.

Las suspensiones temporales y las retiradas definitivas de certificados se harán públicas mediante su inclusión en los datos del registro de "Empresas Certificadas".

Tanto la Propiedad y gestora de la MARCA como a la Empresa Certificadora podrán emprender las acciones legales necesarias para evitar el uso indebido o abusivo de la MARCA en aquellos casos en los que la aplicación de este reglamento no resulte suficiente.

17 RECLAMACIONES, RECURSOS Y LITIGIOS

La Entidad certificadora dispondrá de un sistema de atención de quejas y reclamaciones a disposición de las empresas certificadas y de sus clientes.

Las empresas certificadas se comprometen a atender las quejas y reclamaciones de clientes tramitadas a través del organismo de certificación en un plazo de 3 meses contados desde la recepción de la notificación realizada desde la Entidad certificadora.

Las reclamaciones, recursos y litigios se dirigirán a la Dirección Técnica de la Entidad certificadora quien será el órgano responsable de resolver sobre los mismos. Sus acuerdos serán considerados firmes.

La Dirección Técnica de la Entidad certificadora es la responsable de comunicar los acuerdos y resoluciones tomadas a las partes implicadas en cada una de las reclamaciones, recursos o litigios.

La organización afectada podrá impugnar los acuerdos y sanciones adoptados por la Dirección Técnica de la Entidad certificadora ante su Director Gerente, mediante la presentación de una escrito motivado, en un plazo máximo de treinta días desde su recepción.

La interposición del escrito razonado no interrumpe la aplicación del acuerdo adoptado.

18 LIMITACIONES A LA RESPONSABILIDAD

La Entidad de Certificación y AVEBIOM como propietaria de la MARCA Instalador de Biomasa Térmica Certificado AVEBIOM no se hacen responsables de los daños indirectos o consecuencias que pudiera sufrir la empresa, tales como la pérdida de beneficios, ingresos o en la imagen pública y comercial de la empresa ocasionados por las actividades relacionadas con la certificación.

En cualquier caso, la responsabilidad de la entidad de certificación se limita como máximo a las cantidades pagadas por la empresa durante el proceso de certificación.

19 TARIFAS

Las tarifas para la certificación serán públicas y serán facilitadas por la Secretaría de Administración de la Entidad Certificadora.

Las tarifas se aprobarán anualmente y serán fijadas por conjuntamente por la Propiedad de la MARCA y por la Empresa de Certificación en un documento particular de tarifas.

20 MODIFICACIÓN DE LOS REQUISITOS DE CERTIFICACIÓN

La propiedad de la MARCA y la Entidad de Certificación comunicarán por escrito a las empresas certificadas de cualquier cambio producido en los requisitos de certificación con objeto de que dispongan del plazo suficiente para la adopción de las medidas necesarias para adaptar los sistemas de trabajo/gestión a las modificaciones introducidas.

21 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA CALIDAD DE LAS INSTALACIONES

Aparte del cumplimiento de todos los requisitos que han de respetar las organizaciones certificadas para disponer del sello de calidad sobre su gestión, se estima de interés por parte de los responsables de la MARCA disponer de una serie de índices o parámetros que evalúan el grado de satisfacción del usuario y una medida del nivel de compatibilidad entre el diseño, la ejecución o montaje, la calidad de los equipos y componentes instalados, la operación y el mantenimiento preventivo y correctivo.

Respecto al grado de satisfacción del usuario se tendrán en cuenta 5 características que serán evaluadas desde 3 categorías: alto, medio y bajo.

- 1- Confortabilidad.
- 2- Ahorro pactado.
- 3- Atención, cercanía y comunicación activa con la empresa instaladora.
- 4- Percepción del Mantenimiento.
- 5- Limpieza de la sala de calderas.

Respecto a la calidad intrínseca de la instalación es necesario recoger las incidencias técnicas que haya podido tener dicha instalación, así como su reiteración en el conjunto de instalaciones realizadas por parte de la organización certificada. Esto es, incidencias en la caldera, sistema de alimentación, filtros, evacuación de humos (chimeneas), silo, sistema hidráulico (tuberías, bombas, válvulas,...), depósitos de inercia, etc.

Para cada una de los trabajos realizados, las organizaciones certificadas deberán disponer de información sobre el grado de satisfacción de usuarios y de las incidencias producidas.

Anualmente enviarán a la Entidad de Certificación conjuntamente con la relación de trabajos realizados, un informe agrupado con los valores medios de satisfacción de usuarios y de incidencias en instalaciones.

Calificaciones bajas o un número reiterado de incidencias técnicas que se repitan de manera constante en las instalaciones podrán dar lugar a los avisos correctivos pertinentes y su incumplimiento a retirada de la certificación.