

1. OBJETIVO

Establecer los criterios para atender y resolver las quejas y apelaciones que presenten las personas afectadas por las actividades y servicios del Grupo de Acreditación del IDEAM y de sus organismos acreditados.


2. ALCANCE

Se aplica a la atención de quejas y apelaciones que se presenten al IDEAM, en relación a los servicios de acreditación que ofrece este Instituto.

3. DESARROLLO

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL	TIEMPOS DE ACTIVIDAD
1	Recepcionar quejas y/o apelaciones, Las quejas y/o apelaciones pueden ser recibidas por cualquier vía (escrita, fax, e-mail, telefónica o verbalmente) siempre y cuando el responsable que las formule se identifique plenamente. Para el registro de quejas y/o apelaciones se dispone del Formato "Solicitud de mejoramiento continuo", el cual está disponible en la intranet. Este formato puede ser diligenciado por cualquier integrante del Grupo de acreditación que reciba la queja y/o apelación y el responsable de calidad del Grupo de Acreditación, 10 revisará para iniciar la investigación pertinente.	Coordinador Grupo de acreditación	Solicitud de mejoramiento continuo		5 días
2	Asignar código consecutivo a quejas y/o apelaciones, El Profesional del Grupo de Acreditación que hace las veces de responsable de calidad, debe recopilar las quejas y/o apelaciones presentadas en el formato "Solicitud de mejoramiento continuo", asignar el	Profesional Grupo de acreditación	Solicitud de mejoramiento continuo		5 días

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL	TIEMPOS DE ACTIVIDAD
	número consecutivo y tramitarlo junto con la documentación pertinente recibida en el IDEAM.				
3	Establecer si es queja o apelación, El Profesional del Grupo de Acreditación que hace las veces de responsable de calidad establece si la información recibida corresponde a una queja o a una apelación. Si es queja se continúa con la actividad número 4; si es apelación se debe remitir al procedimiento "Decisiones de Acreditación", a partir de la actividad número 15 "Elaborar proyecto de Resolución para resolver recurso de reposición"	Profesional Grupo de acreditación	Solicitud de mejoramiento continuo		5 días
4	Determinar validez de la queja, El Profesional del Grupo de Acreditación que hace las veces de responsable de calidad junto con el Coordinador del Grupo de Acreditación realizan la investigación y análisis respectivo, para determinar si la queja es válida o no.	Profesional Grupo de acreditación – Coordinador grupo de acreditación	Solicitud de mejoramiento continuo		1 día
5	Aplicar el procedimiento "Acciones correctivas, preventivas y de mejora", Si la queja se considera válida entonces se debe aplicar el procedimiento "Acciones correctivas, preventivas y de mejora", de lo contrario se continúa con la actividad número 6.	Coordinador Grupo de acreditación	Solicitud de mejoramiento continuo		N/A
6	Responder al usuario, Si la queja se determina no válida, los resultados que evidencian esta decisión se registran en el Formato "Solicitud de mejoramiento continuo" y se le da esta respuesta al usuario	Subdirector de Estudios Ambientales	Oficio, Solicitud de mejoramiento continuo		5 días

	PROTOCOLO DE QUEJAS Y APELACIONES	Código: M-AC-EA-PC003
		Versión :02
		Fecha: 22/11/2014
		Página: 3 de 3

No	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL	TIEMPOS DE ACTIVIDAD
	mediante oficio, el cual debe ser firmado por el Subdirector de Estudios Ambientales. Con ello Finaliza este procedimiento.				

4. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSION	FECHA	DESCRIPCION
1.0	13-06-2013	Emisión del documento
02	22/11/2014	Se convierte el procedimiento a protocolo, se modifica la codificación y se organiza el documento, se elimina normatividad, definiciones y consideraciones generales.

ELABORO	REVISO	APROBO
 Fabián Ramiro Carrillo Secretario ejecutivo Estudios ambientales	 Jorge Eliecer Polo Cerón Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación.	 Max Toro Bustillo Subdirector de Estudios Ambientales