

Procedimiento para recibir, evaluar y resolver sobre Quejas y Apelaciones (Recurso de revisión)

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
 Jose Luis Rodriguez Especialista legal 14/05/2018	  Eva del Carmen Ramos Gerente de Cumplimiento Ambiental 15/05/2018	  Celina de Monterrosa Directora de Evaluación y Cumplimiento Ambiental 17/05/2018

ÍNDICE:

I. OBJETIVO2

II. ALCANCE2

III. BASE LEGAL2

IV. DEFINICIONES.....2

V. LINEAMIENTOS GENERALES.....3

VI. DIAGRAMA5

VII. DESCRIPCIÓN6

VIII. REGISTROS7

IX. HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES7

X. ANEXOS8

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	<p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</p>	<p>CÓDIGO: CAM-000-PR-18 PÁGINA: 2 de 9 FECHA: 17/05/2018 REVISIÓN: 0</p>
---	--	---

I. OBJETIVO

Gestionar las quejas y solicitudes de reconsideración de resoluciones presentadas por los titulares a través de apelaciones (recursos de revisión).

II. ALCANCE

Inicia con la recepción y registro de una queja o de una solicitud de apelación (recurso de revisión), continúa con el análisis e investigación de la situación que dio pie a la inconformidad y finaliza con una respuesta a la persona o entidad que expuso la queja o apelación.

III. BASE LEGAL

ARTÍCULO	LEY DEL MEDIO AMBIENTE
Art.27	Para asegurar el cumplimiento de las condiciones, fijadas en el Permiso Ambiental, se realizarán auditorías de evaluación ambiental
Art. 28	El control y seguimiento de la Evaluación Ambiental, es función del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
Art. 97	Toda Resolución pronunciada en la fase administrativa admitirá recurso de revisión, el cual conocerá y resolverá el MARN dentro del plazo de diez días hábiles.

ARTÍCULO	REGLAMENTO GENERAL DE LA LEY DEL MEDIO AMBIENTE
Art. 36	De las Auditorías de Evaluación Ambiental
ARTÍCULO	LEY DE CREACIÓN DEL SISTEMA SALVADOREÑO DE CALIDAD
Art.32	Establece la obligación de adecuarse a los procesos de la presente Ley, por los Ministerios, Instituciones Autónomas y las municipalidades, que realizan actividades de inspección, reglamentación técnica, acreditación, metodología, inspección, certificación, prueba o ensayo.
ARTÍCULO	NORMA ISO 17020/2012
7.5	Quejas y Apelaciones
7.6	Proceso de Quejas y Apelaciones

IV. DEFINICIONES

Auditado: titular de una actividad, obra o proyecto que cuenta con un Permiso Ambiental (de ubicación, construcción, y/o funcionamiento) otorgado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, quien está sujeto al cumplimiento de las obligaciones que fueron fijados por el Ministerio, a través de la resolución respectiva.

Auditoría de Evaluación Ambiental: método de revisión exhaustiva de instalaciones, procesos, almacenamientos, transportes, seguridad y riesgos de las actividades, obras o proyectos que se encuentran en construcción u operación que permite verificar el cumplimiento de las obligaciones establecidas en el Permiso Ambiental.

Inspección de Cumplimiento Ambiental: revisión y/o supervisión objetiva de las condiciones de cumplimiento obligatorias establecidas en la resolución de No Requerimiento de Estudio de Impacto Ambiental de la actividad, obra o proyecto.

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER</p>	<p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</p>	<p>CÓDIGO: CAM-000-PR-18 PÁGINA: 3 de 9 FECHA: 17/05/2018 REVISIÓN: 0</p>
---	--	---

Apelación (Recurso de revisión): solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem¹.

Queja: expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta².

Revisión: es demostrar la inconformidad ante una resolución de la autoridad administrativa que la ha emitido, exponiendo las causas que lo motivan y su fundamento legal.

Titular: Ministro del Ramo de Medio Ambiente y Recursos Naturales

V. LINEAMIENTOS GENERALES

1. La descripción del proceso para el tratamiento de quejas y apelaciones está a disposición de cualquier parte interesada que lo solicite en el sitio web del MARN.
2. El personal encargado de recibir una queja, confirma que esta esté relacionada con las actividades de Auditoría e Inspección Ambiental. De no ser así se le comunica al auditado la no recepción explicando el motivo.
3. La Gerencia de Cumplimiento Ambiental es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del tratamiento de quejas y apelaciones por lo que se designa un responsable para la recepción, análisis, solución, aprobación y comunicación de las acciones tomadas para resolverlas.
4. La presentación de una apelación o queja por parte de los titulares, es recibida entendiendo que el mismo es uno de los mecanismos para la mejora y/o detectar falencias dentro del sistema, en ningún caso se tomara represalias con los titulares que lo presenten, ya sea para la actividad de inspección en cuestión u otras futuras.
5. Todas las quejas y apelaciones son tratadas bajo los criterios incluidos en el Procedimiento Confidencialidad CAM-000-PR-17.
6. El personal designado para atender las quejas y apelaciones es responsable de reunir la información necesaria para validar la queja o apelación.
7. El resultado de las apelaciones y quejas presentadas por los Titulares son notificadas mediante una nota formal del Director de Evaluación y Cumplimiento Ambiental y enviadas de manera escrita, vía e-mail o fax.

Apelación (Recurso de revisión)

8. Las Auditorías de Evaluación Ambiental e Inspecciones son realizadas por el personal de la Gerencia de Cumplimiento Ambiental, dando lugar a la emisión de una resolución, contra la cual los titulares pueden presentar una reconsideración a través de una apelación (recurso de revisión).

¹ Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales (ISO/IEC 17000:2004)

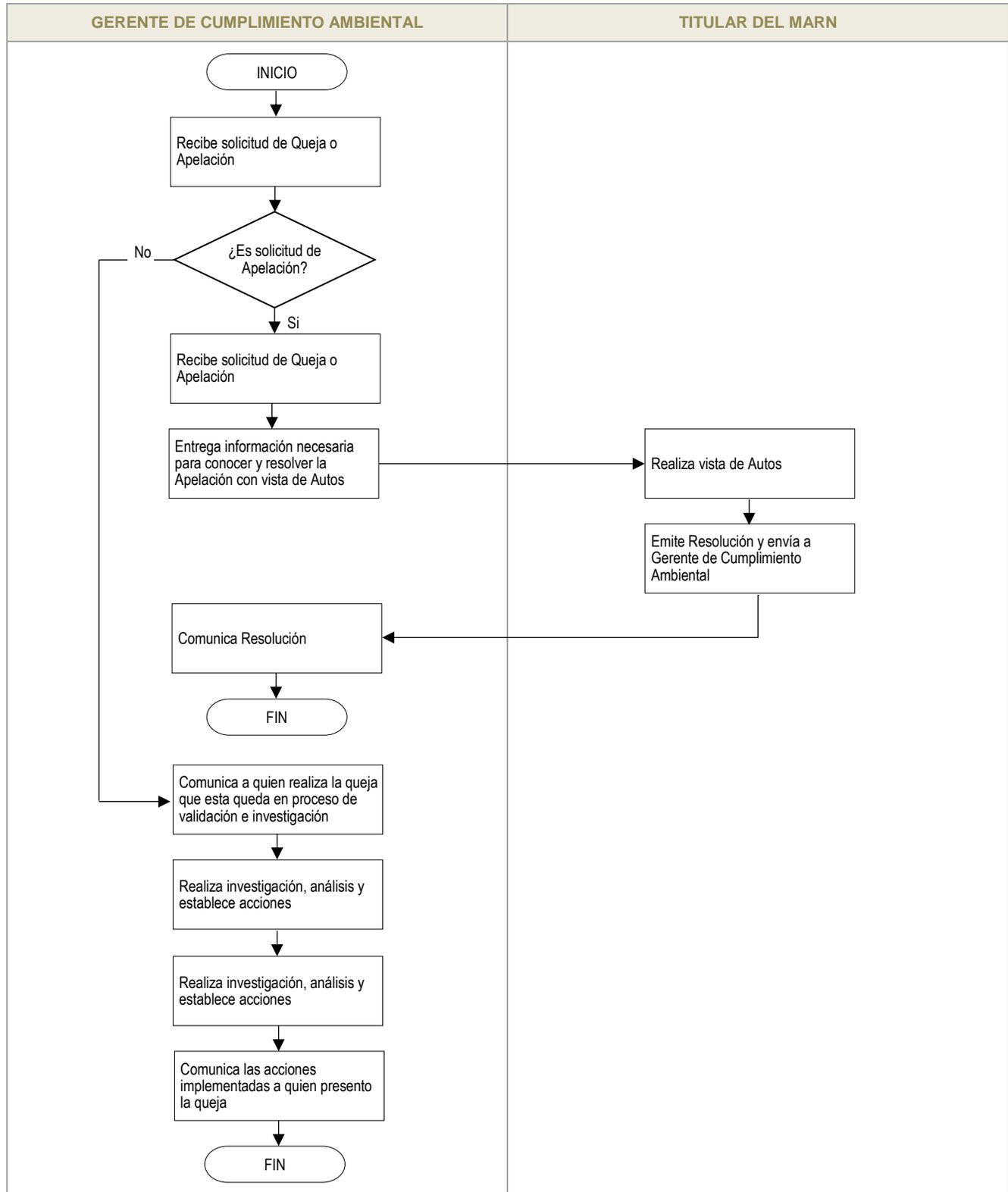
² Evaluación de la conformidad. Vocabulario y principios generales (ISO/IEC 17000:2004)

9. El personal de la Gerencia de Cumplimiento Ambiental es consciente de las repercusiones que tendrán las acciones respecto de las quejas y apelaciones (recurso de revisión) interpuestos, independiente de las personas que lo hagan.
10. Cuando un titular apela el resultado de una auditoria o inspección debe realizarlo mediante una nota formal dirigida al Titular del MARN, la misma es entregada en la oficina central del MARN.
11. El Titular de la Actividad, Obra o Proyecto cuenta con un plazo de cinco (5) días hábiles para interponer el recurso de revisión, pasado dicho periodo se considera firme la resolución.
12. El plazo que el MARN tiene para conocer y resolver la apelación (recurso de revisión) es de diez (10) días hábiles.

Queja

13. El MARN pone al alcance de los Titulares, el formato "Quejas" CAM-000-PR-18-FO-01, para recibir las mismas a través de:
 - a) **E-mail:** el titular llena el formato y lo envía a: cumplimientoambiental@marn.gob.sv
 - b) **Vía telefónica o verbal:** la persona que reciba la queja o sugerencia debe llenar el formato "Quejas" CAM-000-PR-18-FO-01 y lo remite a la dirección antes indicada.
14. El Gerente de Cumplimiento o quien designe recibe la queja, y coordina su atención.
15. El personal designado es el responsable de investigar y analizar la queja determinando sus posibles causas de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Gestión de No Conformidades CAM-000-PR-16.
16. La Gerencia de Cumplimiento asegura que las personas que dan tratamiento a las quejas sean diferentes de las que realizan las actividades involucradas en las mismas.
17. El tiempo para dar respuesta al Titular que presento la queja no debe exceder 10 días hábiles.
18. Los responsables de atender la queja realizan una validación del mismo, a manera de comprobar si es procedente o no dicha queja.
19. Para realizar la validación de la queja, se tiene en cuenta si la mismo surgió como resultado de:
 - a) No cumplimiento de los procedimientos establecidos,
 - b) Tiempo de espera,
 - c) Mala atención del personal,
 - d) Información técnica inadecuada o inexistente,
 - e) Infraestructura disponible insuficiente o inadecuada,

VI. DIAGRAMA



VII. DESCRIPCIÓN

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
1	Gerente de Cumplimiento Ambiental	<p>Recibe solicitud de recurso de revisión a través de nota escrita o queja a través de formato o correo electrónico. Si la queja es recibida por correo electrónico, registra en formato establecido para ello. Asigna un numero correlativo individual a la queja o apelación</p> <p>¿Es solicitud de Apelación (Recurso de Revisión)? Si. Continúa en paso 2 No continúa en paso 5</p> <p>¿La queja es válida? Si. Comunica a Titular de Actividad, Obra que la queja queda en proceso de investigación No. Comunica a Titular de Actividad, Obra que la queja no es válida bajo los criterios definidos</p>	
2	Gerente de Cumplimiento Ambiental	<p>Prepara el expediente para enviar a Titular.</p> <p>Entrega información necesaria a Titular del MARN para conocer y resolver la apelación (recurso de revisión), con vista de autos.</p> <p>El expediente consta del Informe de Auditoria y de la Resolución correspondiente.</p>	
3	Titular del MARN	<p>Realiza vista de Autos</p> <p>Emite resolución revocando, modificando o confirmando la resolución recurrida.</p> <p>Envía a Gerente de Cumplimiento Ambiental Resolución</p>	
4	Gerente de Cumplimiento Ambiental	<p>Comunica Resolución a Titular de Obra o Proyecto</p> <p>Fin del procedimiento</p>	
5	Gerente de Cumplimiento Ambiental	<p>Comunica a quien realiza la queja que esta queda en proceso de validación e investigación</p> <p>Realiza investigación, análisis y establece las acciones teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento CAM-000-PR-16 Gestión de No Conformidades. Puede apoyarse en el personal que considere.</p>	
6	Gerente de Cumplimiento Ambiental	<p>Comunica a persona que presento la queja las acciones implementadas.</p>	
7		Fin del Procedimiento	

VIII. REGISTROS

CÓDIGO	REGISTRO
CAM-000-PR-18-FO-01	Quejas

IX. HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
-	0	Revisión Inicial	17/05/2018

X. ANEXOS

	QUEJAS	CÓDIGO: CAM-000-PR-18-FO-01 FECHA: 17/05/2018 REVISIÓN: 0
---	---------------	---

**USTED PUEDE AYUDARNOS A MEJORAR NUESTROS SERVICIOS
COMUNIQUENOS SU QUEJA**

Fecha de presentación: _____

INDIQUE SUS DATOS EN EL CUADRO:

Nombre y Apellido			
DUI (opcional)		Telefono	
Dirección (opcional)			
Municipio (opcional)			
Nombre la empresa que recibió nuestro servicio			
Telefono		e-mail:	

INDIQUE EL CONTACTO PARA RESPONDER SU QUEJA

Nombre y Apellido			
e-mail		Telef. o fax	

DESCRIBA SU QUEJA

¿Adjunta documentación? SI NO

_____ Firma