

# Carta de derechos de los consumidores y usuarios

de los servicios del Ministerio de  
Medio Ambiente y Recursos Naturales

5.<sup>a</sup> edición



MINISTERIO DE  
MEDIO AMBIENTE



MINISTERIO DE  
MEDIO AMBIENTE

# **Carta de derechos de los consumidores y usuarios**

de los servicios del Ministerio de  
Medio Ambiente y Recursos Naturales

## **Carta de derechos de los consumidores y usuarios de los servicios del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales**

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales  
El Salvador, Centroamérica

**Fernando Andrés López Larreynaga**

Ministro de Medio Ambiente y Recursos Naturales

### **Coordinación**

Ana Regina Meléndez de Romero

Jefe de la Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional

### **Elaboración**

- Ivonne Antonieta Andrade Hernández, técnico en Planificación y Desarrollo Institucional
- Feliciano María Hernández González, técnico en Monitoreo de Químicos.
- Rosa María Araujo, encargada de Gestión de Datos e Información, Dirección General de Observatorio de Amenazas y Recursos Naturales
- Rossina Beatriz Menjívar, técnica en Educación Ambiental, Gerencia de Comunicaciones y Educación Ambiental  
Johanna Patricia Aguirre de Osorio, gerente de Requerimientos Ambientales, Dirección General de Gestión Territorial  
Marvin Salinas, técnico en Vida Silvestre de la Dirección de Ecosistemas y Biodiversidad.
- Stefany Evangelina Guzmán Campos, técnico en Evaluación Ambiental, Dirección General de Evaluación y Cumplimiento Ambiental.

### **Revisión legal**

Lilian Marcela Monterrosa, técnica Jurídico, Dirección Legal

Patricia Arévalo de Patiño, gerente legal interino, Dirección Legal

**Diagramación y diseño**

Gerencia de Comunicaciones y Educación Ambiental

Quinta edición, noviembre 2025

Este documento puede ser reproducido todo o en parte, reconociendo los derechos del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Quinta edición, noviembre 2025.

---

Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

Kilómetro 5½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes (Plantel del ISTA, edificio Ministerio de Medio Ambiente) San Salvador, El Salvador, Centroamérica.

**Teléfono:** (503) 2132-6276

**Sitio web:** [www.ambiente.gob.sv](http://www.ambiente.gob.sv)

**Correo electrónico:** [medioambiente@ambiente.gob.sv](mailto:medioambiente@ambiente.gob.sv)

**Youtube:** /medioambientesv

**Facebook:** Ministerio de Medio Ambiente

**X:** @MedioAmbienteSV

**Instagram:** @medioambientesv

# Contenido

|                                                                                                                        |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Siglas y acrónimos                                                                                                     | 7  |
| Introducción                                                                                                           | 8  |
| Justificación                                                                                                          | 8  |
| Conceptos                                                                                                              | 9  |
| Objetivos                                                                                                              | 10 |
| I. Derechos de usuarios                                                                                                | 12 |
| II. Deberes de usuarios                                                                                                | 12 |
| III. Normativa Legal                                                                                                   | 13 |
| IV. Servicios que ofrecemos en el Ministerio de Medio Ambiente                                                         | 20 |
| Dirección General de Gestión Territorial                                                                               | 20 |
| Servicio 1. Atención a denuncias ambientales                                                                           | 20 |
| Gerencia de Comunicaciones y Educación Ambiental                                                                       | 21 |
| Servicio 2. Biblioteca Ambiental                                                                                       | 21 |
| Servicio 3. Escuela Ambiental Virtual                                                                                  | 22 |
| Dirección General de Ecosistemas y Biodiversidad                                                                       | 22 |
| Servicio 4. Licencia de cacería deportiva                                                                              | 23 |
| Servicio 5. Permiso de investigación sobre diversidad biológica                                                        | 23 |
| Servicio 6. Permiso de incubación y recolección de huevos de tortuga marina                                            | 24 |
| Servicio 7. Permiso de tenencia y manejo de pie de cría de especies silvestres para el establecimiento de zoocriaderos | 25 |
| Servicio 8. Permiso de recolecta de pie de cría para zoocriaderos                                                      | 25 |
| Servicio 9. Autorización de exportación, importación y reexportación de especies de vida silvestre                     | 26 |
| Servicio 10. Licencia de prestación de servicios de turismo responsable de avistamiento de fauna marina                | 27 |
| Servicio 11. Prestación de servicios e ingreso a las ANP                                                               | 28 |



|                                                                                                                                                                                                       |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Dirección General de Observatorio de Amenazas y Recursos Naturales                                                                                                                                    | 29 |
| Servicio 12. Productos y servicios de información geoambiental                                                                                                                                        | 29 |
| Dirección General de Evaluación y Cumplimiento                                                                                                                                                        | 30 |
| Servicio 13. Permisos ambientales para actividades, obras<br>o proyectos                                                                                                                              | 30 |
| Servicio 14. Modificación a resolución ambiental                                                                                                                                                      | 32 |
| Servicio 15. Inspección ambiental a los proyectos con resolución que<br>no requieren Estudio de Impacto Ambiental                                                                                     | 33 |
| Servicio 16. Auditoría de evaluación ambiental a los permisos ambientales.                                                                                                                            | 34 |
| Servicio 17. Directrices y Evaluación del Informe de Evaluación Ambiental Estratégica                                                                                                                 | 35 |
| Dirección General de Seguridad Hídrica                                                                                                                                                                | 36 |
| Servicio 18. Muestreo para la determinación de plomo en cielo falso y suelos en viviendas<br>ubicadas dentro de la zona de emergencia ambiental por contaminación por plomo en<br>zona Sitio del Niño | 36 |
| V. Medidas de Compensación                                                                                                                                                                            | 37 |

## Siglas y acrónimos

|       |                                                                                               |
|-------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACE   | Área de Cultura y Educación Ambiental                                                         |
| ANP   | Área Natural Protegida                                                                        |
| CIEX  | Centro de Trámites e Importaciones y Exportaciones                                            |
| CITES | Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres |
| DGA   | Número de Identificación del Proyecto                                                         |
| DUI   | Documento Único de Identidad                                                                  |
| EAE   | Evaluación Ambiental Estratégica                                                              |
| EsIA  | Estudio de Impacto Ambiental                                                                  |
| ISTA  | Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria                                               |
| LAIP  | Ley de Acceso a la Información Pública.                                                       |
| LPA   | Ley de Procedimientos Administrativos                                                         |
| MAG   | Ministerio de Agricultura y Ganadería                                                         |
| NIT   | Número de Identidad Tributaria                                                                |
| PIAB  | Proyecto de Impacto Ambiental Bajo                                                            |
| PIAL  | Proyecto de Impacto Ambiental Leve                                                            |
| PIAMA | Proyecto de Impacto Ambiental Moderado o Alto                                                 |
| SEA   | Sistema de Evaluación Ambiental                                                               |
| SIG   | Sistema de Información Geográfica                                                             |
| SIHI  | Sistema de Información Hídrica                                                                |
| SMWW  | Método estándar para la examinación de aguas residuales                                       |
| VIGEA | Visualizador de Información Geográfico de Evaluación Ambiental                                |

## Introducción

El Ministerio de Medio Ambiente respetuoso de los derechos del consumidor y, apegados al cumplimiento de nuestras competencias, ofrecemos 18 servicios comprometidos con el desarrollo de procesos y cumplimiento de requisitos, para dar una respuesta oportuna y de calidad.

Para el Ministerio de Medio Ambiente, es importante establecer una comunicación interactiva con la población y, considerando la relevancia que tienen los diferentes medios y plataformas de comunicación, como líderes en la gestión ambiental, ponemos la información del paso a paso a seguir para servicios a su alcance y hasta a un clic de distancia.

En este contexto, con el objetivo de facilitar a los usuarios el acceso a los servicios y requerimientos para obtener la información de manera efectiva, ponemos a disposición la quinta edición de la Carta de Derechos de los consumidores y usuarios, actualizada en noviembre 2025.

Este mecanismo de información está estructurado de manera que, los usuarios encuentren los pasos a seguir para los diferentes trámites, que van desde interponer una denuncia ambiental, hasta obtener la licencia de cacería deportiva, entre otros. Además, conocerán los requisitos y costos, en aquellos servicios que apliquen.

## Justificación

Las diferentes normativas que regulan el actuar de la Administración Pública y el respeto a los derechos de la ciudadanía que recibe un servicio u otra acción de la misma, hacen necesaria la actualización de la presente Carta de Derechos, en la cual se da a conocer a los ciudadanos, en una forma concreta y detallada, los servicios que este Ministerio ofrece, de tal manera que, se brinden con eficiencia y eficacia.

Esta Carta de Derechos permitirá, además, que el personal oriente y facilite a la ciudadanía la información que necesite, de una forma más inmediata. Para ello, esta Carta contiene información detallada de cada acción, para solicitar y recibir un servicio.

## Conceptos

**Consumidor o usuario:** toda persona natural o jurídica que adquiera, utilice o disfrute bienes o servicios, o bien, reciba oferta de los mismos, cualquiera que sea el carácter público o privado, individual o colectivo de quienes lo producen o comercialicen, faciliten, suministren o expidan.<sup>1</sup>

**Servicio público:** cuando la Administración Pública busca la satisfacción equilibrada de las diversas necesidades y expectativas presentes en la sociedad, de conformidad con el interés general.<sup>2</sup>

**Información pública:** es aquella en poder de los entes obligados contenida en documentos, archivos, datos, bases de datos, comunicaciones y todo tipo de registros que documenten el ejercicio de sus facultades o actividades, que consten en cualquier medio, ya sea impreso, óptico o electrónico, independientemente de su fuente, fecha de elaboración, y que no sea confidencial. Dicha información podrá haber sido generada, obtenida, transformada o conservada por estos a cualquier título.<sup>3</sup>

**Carta Compromiso o Cartas de Servicios al Ciudadano:** son documentos públicos con los cuales un órgano o ente público expresa sus compromisos asumidos en la prestación del servicio, especificando plazos de ejecución, estándares de calidad para el sistema de información y comunicación y los mecanismos de participación ciudadana.<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Ley de Protección al Consumidor, 2019: art. 3

<sup>2</sup> Sección I. Orientaciones para formular políticas y estrategias de calidad en la gestión pública, artículo 25, Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública 2008.

<sup>3</sup> Ley de Acceso a la Información Pública, Edición 2022.

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/iaip/documents/ley-principal-que-rige-a-la-institucion>

<sup>4</sup> Sección II. Acciones e Instrumentos para la Calidad en la Gestión Pública, artículo 47. Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública 2008.

## Objetivos

### General

Facilitar a los usuarios la información pública relacionada con los Servicios Ambientales, la cual orienta a la protección y conservación de los recursos naturales.

### Específicos

- Poner a la disposición de la ciudadanía la información de los servicios de la institución, en los diferentes canales de comunicación.
- Socializar la Carta de Derechos de los consumidores y usuarios de los servicios del Ministerio de Medio Ambiente y a los actores vinculados con el medio ambiente.



## I. Derechos de usuarios

La Ley de Procedimientos Administrativos (LPA)<sup>5</sup>, específicamente, en su artículo 16, establece los derechos de las personas frente a la administración, los cuales dan fuerza a la presente Carta de Derechos, de tal forma que, con esta se garanticen, entre otros, los derechos siguientes:

- Entregar la información conforme lo requiera el usuario.
- Tener acceso a la información pública, archivos, expedientes, conforme a lo establecido en el artículo 2 de la Ley de Acceso a la Información Pública.
- Recibir la información de manera oportuna.
- Recibir un trato igualitario sin importar religión, sexo, condición social, entre otros.
- Mantener la confidencialidad de la información de los usuarios.

## II. Deberes de usuarios

La Ley de Procedimientos Administrativos (LPA)<sup>6</sup>, en su art. 17.- Correlativamente con los Derechos que les asisten y con el fin de contribuir a la eficacia de la Administración Pública, establece los deberes de los ciudadanos.

- Actuar de acuerdo al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en los procedimientos y, de efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos o, hacer peticiones o afirmaciones temerarias.
- Evitar reiterar solicitudes improcedentes.
- Mostrar trato respetuoso con el personal de la Administración.
- Brindar la información que le sea requerida, durante la presentación de su solicitud y/o después de recibida la misma.

---

<sup>5</sup> Ley de Procedimientos Administrativos, art. 16, 2018.

<sup>6</sup> Ley de Procedimientos Administrativos, art. 17, 2018

### III. Normativa Legal

La normativa ambiental se encuentra disponible en la Biblioteca Ambiental del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, en el documento [Legislación ambiental, edición 2021.](#) 

| Núm. | Servicios                         | Normativa                                                                                          | Artículos                                                |
|------|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|
| 1    | Atención a Denuncias Ambientales. | Ley del Medio Ambiente                                                                             | arts. 42,83,84,86,87,91,92 y 94.                         |
|      |                                   | Ley de Conservación de Vida Silvestre                                                              | arts.5, 25,26,27,29 y 34.                                |
|      |                                   | Ley de Áreas Naturales Protegidas                                                                  | arts. 5, 7, 43,44,47,48 y 49.                            |
|      |                                   | Ley de Gestión Integral de Residuos y Fomento al Reciclaje                                         | art. 45 literales a) a la h).<br>art. 47,48, 49,50 y 52. |
|      |                                   | Reglamento General de la Ley del Medio Ambiente                                                    | art. 119.                                                |
|      |                                   | Ley de <a href="#">Procedimientos</a> Administrativos                                              | art. 8.                                                  |
|      |                                   | Ley de Firma <a href="#">Electrónica</a>                                                           | arts.30,31,32,57,58,59.                                  |
| 2    | Biblioteca Ambiental.             | Ley del Medio Ambiente                                                                             | art.11.                                                  |
|      |                                   | <a href="#">Normas Técnicas</a> de Control Interno Específicas en el Ministerio de Medio Ambiente. | arts. 53 y 54.                                           |
| 3    | Escuela Ambiental Virtual.        | Ley del Medio Ambiente                                                                             | art. 41                                                  |

| Núm. | Servicios                                            | Normativa                                                                                                             | Artículos                                        |
|------|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 4    | Licencia de Cacería Deportiva.                       | Ley del Medio Ambiente                                                                                                | arts.66, 67.                                     |
|      |                                                      | Ley de Conservación de Vida Silvestre                                                                                 | arts.5, 25,26,27,29 y 34.                        |
|      |                                                      | Reglamento General de la Ley del Medio Ambiente                                                                       | arts. 81 y 82.                                   |
|      |                                                      | Ley de <a href="#">Procedimientos</a> Administrativos                                                                 | arts. 3 y 4, inciso primero y tercero.           |
|      |                                                      | <a href="#">Acuerdo 98 Cacería Deportiva</a>                                                                          | art. 1, literal A. Prestación de Servicios       |
| 5    | Permiso de Investigación sobre Diversidad Biológica. | Ley del Medio Ambiente                                                                                                | art. 78 y 79.                                    |
|      |                                                      | Ley de Conservación de Vida Silvestre                                                                                 | arts. 1, 5, 6 b) y k), 8, 14,15, 20 y 34.        |
|      |                                                      | Ley de Áreas Naturales Protegidas                                                                                     | arts. 1, 5,6, g), h), k), o), r), 16 e), 31, 66. |
|      |                                                      | Reglamento General de la Ley del Medio Ambiente                                                                       | arts. 81 y 82.                                   |
|      |                                                      | <a href="#">Convención CITES</a> -Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora. | arts. 2,3,4,5,6.                                 |

| Núm. | Servicios                                                                                                   | Normativa                                                                                                                                                                                           | Artículos                                                 |
|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
| 6    | Permiso de Incubación y Recolección de Huevos de Tortuga Marina                                             | Ley del Medio Ambiente                                                                                                                                                                              | art.30.                                                   |
|      |                                                                                                             | Ley de Áreas Naturales Protegidas                                                                                                                                                                   | arts. 5,6, y 33.                                          |
|      |                                                                                                             | Reglamento General de la Ley del Medio Ambiente                                                                                                                                                     | arts. 81 y 82.                                            |
|      |                                                                                                             | Ley de Conservación de Vida Silvestre                                                                                                                                                               | art. 6 c), h).                                            |
|      |                                                                                                             | Ley de <a href="#">Procedimientos</a> Administrativos                                                                                                                                               | arts. 3, 4, 4, 6 inciso 1 y 3, 6 inciso 1 y 3.            |
|      |                                                                                                             | <a href="#">Acuerdo Ejecutivo 343</a> , en el ramo de Agricultura y Acuerdo Ejecutivo 74 en el ramo de Medio Ambiente, 612 de noviembre de 2008, D.O. núm.23, tomo 382, fecha 4 de febrero de 2009. | Veda total y permanente.                                  |
| 7    | Permiso de Tenencia y Manejo de Pie de Cría de Especies Silvestres para el Establecimiento de Zoocriaderos. | <a href="#">Convención CITES</a> -Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora.                                                                               | arts. 18 BB, 18 CC, 18 DD.                                |
|      |                                                                                                             | Ley del Medio Ambiente                                                                                                                                                                              | art. 14, 15, 16, 19, 22 al 29, 55, 56 al 60, 63, 97, 114. |
|      |                                                                                                             | Reglamento General de la Ley del Medio Ambiente                                                                                                                                                     | arts. 81 y 82.                                            |
|      |                                                                                                             | Ley de <a href="#">Procedimientos</a> Administrativos                                                                                                                                               | arts. 3, 4 inciso 1, 6 inciso 1 y 3.                      |
|      |                                                                                                             | <a href="#">Convención CITES</a> -Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora.                                                                               | arts. 18 BB, 18 CC, 18 DD.                                |
|      |                                                                                                             | <a href="#">Convenio sobre la Diversidad Biológica</a>                                                                                                                                              | arts. 8 j), 10 c), 15, 16, 19.                            |

| Núm. | Servicios                                                                                  | Normativa                                                                                  | Artículos                                        |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| 8    | Permiso de Recolección de Pie de Cría para Zoocriaderos                                    | Ley del Medio Ambiente                                                                     | art. 22.                                         |
|      |                                                                                            | Ley de Conservación de Vida Silvestre                                                      | arts. 1, 5, 6 h), 8, 16, 17, 18, 20.             |
|      |                                                                                            | Reglamento General de la Ley del Medio Ambiente                                            | arts. 81 y 82.                                   |
| 9    | Autorización de exportación, importación y reexportación de especies de vida silvestre.    | Ley de <a href="#">Procedimientos</a> Administrativos                                      | art. 3, 4. inciso 1º.; 6 inciso 1º y 3º.         |
| 10   | Licencia de prestación de Servicios de Turismo Responsable de Avistamiento de Fauna Marina | Ley del Medio Ambiente                                                                     | arts. 20, 21 y 28.                               |
|      |                                                                                            | Ley de Conservación de Vida Silvestre                                                      | arts. 1, 5, 6 h), 8, 16, 17, 18, 20.             |
|      |                                                                                            | Reglamento General de la Ley del Medio Ambiente                                            | arts. 81 y 82.                                   |
|      |                                                                                            | Ley de <a href="#">Procedimientos</a> Administrativos                                      | art. 5, 18, 67 al 69, 71, 72, 83 al 86, 88 y 163 |
|      |                                                                                            | <a href="#">Ley Orgánica</a> de Administración Financiera del Estado-AFI.                  | art. 1, 2, 4, 7, 41.                             |
|      |                                                                                            | <a href="#">Reglamento de la Ley Orgánica</a> de Administración Financiera del Estado-AFI. | art. 29, 37 lit b); 79, 92, 93, 94 y 96.         |
|      |                                                                                            | <a href="#">Acuerdo 98 Cacería Deportiva</a>                                               | art. 1, literal A Prestación de servicios        |
| 11   | Prestación de Servicios e ingreso a las ANP                                                | Ley del Medio Ambiente                                                                     | art. 27.                                         |
|      |                                                                                            | Ley de Conservación de Vida Silvestre                                                      | arts. 1, 3, 5 y 8.                               |
|      |                                                                                            | Ley de Áreas Naturales Protegidas                                                          | art. 3, 5, 7, 9, 16, 41 al 48 y 67.              |

| Núm. | Servicios                                                 | Normativa                                                                        | Artículos                                                                                            |
|------|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 12   | Productos y servicios de información geoambiental         | Ley del Medio Ambiente                                                           | art. 16 y 17                                                                                         |
|      |                                                           | Reglamento General de la Ley del Medio Ambiente                                  | arts. 49, 50 Literal c).                                                                             |
|      |                                                           | Acuerdo n.º 1067 del 23 de julio 2019.                                           | Autorización de precios para la venta de productos de servicios DOA.                                 |
| 13   | Permisos Ambientales para Actividades Obras y/o proyectos | Ley del Medio Ambiente                                                           | art. 23.                                                                                             |
|      |                                                           | Ley de Áreas Naturales Protegidas                                                | art. 16 y 33.                                                                                        |
|      |                                                           | Reglamento General de la Ley del Medio Ambiente                                  | art. 19 al 22, 29 al 32, 34 y 77.                                                                    |
|      |                                                           | Reglamento Especial en Materia de Sustancias, Desechos y Residuos Peligrosos.    | arts. 4, 5, 6, 7, 10 al 12, 20 26, 28,31,32, 33, 48, 50, 51, 56, 60, 61, 63, 65, 72 a 74 y 77,78.    |
|      |                                                           | Ley de <a href="#">Procedimientos Administrativos</a>                            | arts.3,4 y el inciso primero, 6 inciso 1 y 3.                                                        |
|      |                                                           | <a href="#">Acuerdo n.º 1067</a> del 23 de julio de 2019.                        | Autorización de precios para la venta de productos de servicios DOA.                                 |
|      |                                                           | <a href="#">Acuerdo n.º 278</a> , D.O. núm. 149, Tomo 416, 15 de agosto de 2017. | Establece los Términos de Referencia Generales para la Elaboración de Estudios de Impacto Ambiental. |
|      |                                                           | <a href="#">Decreto núm. 556–D.O. núm. 198, Tomo 353, 19 de octubre de 2001.</a> | Decreto núm. 556 - Interpretación auténtica para el vocablo “titular” o “titulares”.                 |
|      |                                                           | <a href="#">Código Procesal Mercantil</a>                                        | art. 69                                                                                              |
|      |                                                           | <a href="#">Convenio de Basilea</a>                                              | Sobre el Control de los Movimientos Transfronterizos de los Desechos Peligrosos y su Eliminación.    |

| Núm. | Servicios                                                                                          | Normativa                                                                                    | Artículos                                                                                                                                                      |
|------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|      |                                                                                                    | <a href="#">Protocolo de Montreal</a>                                                        | Relativo a las sustancias que agotan la capa de ozono.                                                                                                         |
|      |                                                                                                    | <a href="#">Convenio de Estocolmo</a>                                                        | Sobre contaminantes orgánicos persistentes                                                                                                                     |
|      |                                                                                                    | <a href="#">Protocolo de Kioto</a>                                                           | Sobre el cambio climático.                                                                                                                                     |
|      |                                                                                                    | <a href="#">Convenio de Rotterdam</a>                                                        | Sobre el Procedimiento de Consentimiento Fundamentado Previo Aplicable a ciertos Plaguicidas y Productos Químicos Peligrosos Objeto de Comercio Internacional. |
|      |                                                                                                    | <a href="#">Organización para la Prohibición de las Armas Químicas.</a>                      | Convención sobre la Prohibición del Desarrollo, la Producción, el Almacenamiento y el Empleo de Armas Químicas y sobre su Destrucción.                         |
|      |                                                                                                    | <a href="#">Convenio de Minamata</a>                                                         | Sobre el Mercurio.                                                                                                                                             |
|      |                                                                                                    | <a href="#">Ley de Creación de la Dirección de Ordenamiento Territorial y Construcción</a>   | art. 33 y art 42                                                                                                                                               |
|      |                                                                                                    | <a href="#">Ley Especial de Recolección, Aprovechamiento y Disposición Final de Residuos</a> | art. 15 al 17                                                                                                                                                  |
| 14   | Modificación a resolución ambiental.                                                               | Ley del Medio Ambiente                                                                       | arts.66, 67.                                                                                                                                                   |
| 15   | Inspección ambiental a los proyectos con resolución que no requieren Estudio de Impacto Ambiental. | Ley del Medio Ambiente                                                                       | arts.21, 53, 54, 60.                                                                                                                                           |
| 16   | Auditoría de evaluación ambiental a los permisos ambientales.                                      | Ley del Medio Ambiente                                                                       | arts. 5, 25,26,27,29 y 34.                                                                                                                                     |
|      |                                                                                                    | Reglamento General de la Ley del Medio Ambiente                                              | arts. 35,36 literal A, 37 al 39.                                                                                                                               |

| Núm. | Servicios                                                                                                                                                                          | Normativa                                                                                                                                                                                                                                                      | Artículos                        |
|------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 17   | Directrices y Evaluación del Informe de la Evaluación Ambiental Estratégica.                                                                                                       | Ley del Medio Ambiente                                                                                                                                                                                                                                         | arts. 1, 5, 6 h) y k), 8, 14,15. |
|      |                                                                                                                                                                                    | Reglamento General de la Ley del Medio Ambiente                                                                                                                                                                                                                | arts. 14 al 17.                  |
| 18   | Muestreo para la determinación de plomo en cielo falso y suelos en viviendas ubicadas dentro de la zona de Emergencia Ambiental, por contaminación de plomo en zona Sitio del Niño | Ley del Medio Ambiente                                                                                                                                                                                                                                         | arts. 5, 53 y 54                 |
|      |                                                                                                                                                                                    | Reglamento General de la Ley del Medio Ambiente                                                                                                                                                                                                                | arts. 78                         |
|      |                                                                                                                                                                                    | Reglamento Especial en Materia de Sustancias, Desechos y Residuos Peligrosos.                                                                                                                                                                                  | arts. 81                         |
|      |                                                                                                                                                                                    | <a href="#">Decreto Ejecutivo n.º 8</a> , publicado en el Diario Oficial n.º 35, Tomo n.º 410, de fecha diecinueve de febrero de dos mil dieciséis y su última modificación mediante el Decreto Ejecutivo n.º 3 de fecha 5 de febrero de dos mil veinticuatro. | arts. 1-5.                       |

## IV. Servicios del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales

### Dirección General de Gestión Territorial

Esta Dirección tiene como objetivo fortalecer la capacidad de gestión ambiental de las instituciones públicas, promover la participación activa y corresponsable de la ciudadanía, en función de generar el uso sustentable de los recursos naturales y prevenir el deterioro ambiental.

### Servicio 1. Atención a Denuncias Ambientales

En cumplimiento del artículo 42 de la Ley del Medio Ambiente, el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales ha colocado a disponibilidad de personas naturales y jurídicas, el servicio de Denuncias Ambientales, a fin de poder denunciar ante esta institución aquellas actividades que puedan provocar daño o poner en peligro al medio ambiente, perjudicando la salud, la calidad de vida de la población, los ecosistemas y los recursos naturales, en general.

#### [Sistema de denuncia ambiental](#)



#### Datos Generales:

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>                                      | Un máximo de 9 meses                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Contactos:</b><br><b>En días y horas hábiles</b> | Gerencia de Denuncias y Requerimientos Ambientales :Correo electrónico: denuncias@ambiente.gob.sv<br>Teléfono: (503) 2132-9218 (San Salvador)<br>WhatsApp: (503) 7850-1474<br>Línea 919.<br>Y de forma presencial en la sede central del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales |
| <b>Horario de atención</b>                          | Todos los contactos están disponibles en el horario de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 a 3:30 p.m.                                                                                                                                                                                        |
| <b>Costo:</b>                                       | Gratuito                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Dirección:</b>                                   | Sede Central: kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador.                                                                                                           |

Figura 1. Datos Generales de la Denuncia Ambiental.

\* Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm.80 al 90, 13 de febrero de 2018.

D. O. núm.30. Tomo núm. 418.

## [Requisitos generales de Atención a Denuncias Ambientales](#)

### Gerencia de Comunicaciones y Educación Ambiental

Esta Gerencia tiene como objetivo velar por la buena imagen institucional y de su titular, a través de la buena gestión de campañas de comunicación interna y externa, para educar a la población e incentivarla a generar cambios de conducta y promover su participación activa, para la protección del medio ambiente.

### Servicio 2. Biblioteca Ambiental

La Biblioteca Ambiental del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, pone a disposición el fácil y rápido acceso a una variedad de materiales bibliográficos y audiovisuales sobre la temática ambiental, tanto a nivel nacional como internacional.

### [Ingresar a Biblioteca Ambiental](#)

#### Datos Generales:

|                            |                                                                                                                                                                                  |
|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>             | Modalidad Virtual                                                                                                                                                                |
| <b>Contactos:</b>          | Área de Cultura y Educación Ambiental<br>Correo electrónico: bibliotecaambiental@ambiente.gob.sv<br>Teléfono: (503) 2132-6222                                                    |
| <b>Horario de atención</b> | Modalidad Virtual                                                                                                                                                                |
| <b>Costo:</b>              | Gratuito                                                                                                                                                                         |
| <b>Dirección:</b>          | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador. |

Figura 2. Datos Generales del Servicio de Biblioteca Ambiental.

## [Requisitos generales de la Biblioteca Ambiental](#)

### Servicio 3. Escuela Ambiental Virtual

La Escuela Ambiental Virtual es una herramienta creada para ofrecer de manera virtual diferentes opciones de formación en temáticas ambientales variadas de manera automatizada, para la adquisición y el fortalecimiento de conocimientos y buenas prácticas ambientales en beneficio de nuestro planeta.

## [Ingresar a la Escuela Ambiental Virtual](#)

### Datos Generales:

|                             |                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>              | Modalidad Virtual                                                                                                                                                                |
| <b>Contactos:</b>           | Área de Cultura y Educación Ambiental<br>Correo electrónico: <a href="mailto:escuela@ambiente.gob.sv">escuela@ambiente.gob.sv</a><br>Teléfono: (503) 2132-6201.                  |
| <b>Horario de atención:</b> | Modalidad Virtual                                                                                                                                                                |
| <b>Costo:</b>               | Gratuito                                                                                                                                                                         |
| <b>Dirección:</b>           | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador. |

Figura 3. Datos Generales del Servicio Escuela Ambiental Virtual.

## [Requisitos generales de la Escuela Ambiental Virtual](#)

### Dirección General de Ecosistemas y Biodiversidad

Esta Dirección tiene como objetivo, asegurar la provisión sostenida de servicios de los ecosistemas críticos y, la protección de hábitats y especies relacionadas, garantizando una gestión inclusiva y derechos de aprovechamiento, por parte de comunidades locales. Las actividades reguladas por la Ley de Conservación de Vida Silvestre para el aprovechamiento de la vida silvestre, están sujetas a diferentes tipos de tarifas. El Ministerio de Hacienda autoriza mediante la emisión de un acuerdo, los precios para la venta de productos y prestación de servicios por parte del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

#### Servicio 4. Licencia de cacería deportiva

Regula las actividades de cacería deportiva con base en criterios técnicos, a través de la emisión de una licencia en el territorio nacional, otorgada por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

Solicita el formulario de licencia de cacería deportiva en las oficinas centrales del Ministerio de Medio Ambiente.

[Descargar el formulario de licencia de cacería](#)

#### Datos Generales:

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>                                      | 8 a 30 días hábiles*.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>Contactos:</b><br><b>En días y horas hábiles</b> | Gerencia de Vida Silvestre<br>Correo electrónico: <a href="mailto:direcciondeecosistemas@ambiente.gob.sv">direcciondeecosistemas@ambiente.gob.sv</a><br>Teléfono: (503) 2132-6258/7842-2390.                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Horario de atención</b>                          | De lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Costo:</b>                                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Licencia temporal nacionales y extranjeros USD 100 (30 días calendario).</li> <li>2. Licencia por temporada a nacionales y extranjeros residentes en el país, USD 250 (con vigencia de un año calendario).</li> <li>3. Licencia por temporada a extranjeros (no residentes), USD 500 (con vigencia de un año calendario).</li> </ol> <p><a href="#">Fuente: Acuerdo 433 del ramo de Hacienda, de fecha 15 de marzo del 2022.</a></p> |
| <b>Dirección:</b>                                   | Sede Central: kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador.                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Figura 4. Datos Generales del Servicio de Licencia de Cacería Deportiva.

\* Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm. 80 al 90, 13 de febrero de 2018.

D. O. núm. 30. Tomo núm. 418.

[Requisitos generales de licencia de cacería deportiva](#)



#### Servicio 5. Permiso de investigación sobre diversidad biológica

Regula el proceso para la realización de investigación científica, sea esta con o sin recolecta.

[Descargar el formulario del Permiso de investigación sobre diversidad biológica](#)**Datos Generales:**

|                                                     |                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>                                      | 15 a 30 días hábiles*.                                                                                                                                                           |
| <b>Contactos:</b><br><b>En días y horas hábiles</b> | Gerencia de Vida Silvestre<br>Correo electrónico: direcciondeecosistemas@ambiente.gob.sv<br>Teléfono: (503) 2132-6244                                                            |
| <b>Horario de atención</b>                          | De lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.                                                                                                         |
| <b>Costo:</b>                                       | Gratuito                                                                                                                                                                         |
| <b>Dirección:</b>                                   | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador. |

Figura 5. Datos Generales Investigación sobre Diversidad Biológica.

\* Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm. 80 al 90, 13 de febrero de 2018. D. O. núm. 30. Tomo núm. 418.

[Requisitos generales del Permiso de investigación sobre diversidad biológica](#)**Servicio 6. Permiso de incubación y recolección de huevos de tortuga marina**

Regula las actividades, obras y proyectos relacionados con la incubación de huevos de tortugas marinas en condiciones controladas o incubación in situ y, por medio de la protección de la playa para permitir la incubación y la conservación de las especies.

[Descargar el formulario del Permiso de incubación y recolección de huevos de tortugas marinas](#)**Datos Generales:**

|                                                     |                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>                                      | 8 a 30 días hábiles*.                                                                                                                                                            |
| <b>Contactos:</b><br><b>En días y horas hábiles</b> | Gerencia de Vida Silvestre<br>Correo electrónico: direcciondeecosistemas@ambiente.gob.sv<br>Teléfono: (503) 2132-6244                                                            |
| <b>Horario de atención</b>                          | De lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.                                                                                                         |
| <b>Costo:</b>                                       | Gratuito                                                                                                                                                                         |
| <b>Dirección:</b>                                   | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador. |

Figura 6. Datos Generales del Permiso de Incubación de huevos de tortuga.

\* Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm.80 al 90, 13 de febrero de 2018. D. O. núm. 30.Tomo núm. 418.

## [Requisitos generales del Permiso de incubación y recolección de huevos de tortuga](#)



### Servicio 7. Permiso de tenencia y manejo de pie de cría de especies silvestres para el establecimiento de zoocriaderos

Regula la tenencia y el manejo de pie de cría de especies silvestres para el establecimiento de zoocriaderos.

[Descargar el formulario de Permiso de tenencia y manejo de Pie de Cría](#)  
(El formulario es el mismo para el servicio 8)



#### Datos Generales:

|                                                     |                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>                                      | 8 a 30 días hábiles*.                                                                                                                                                            |
| <b>Contactos:</b><br><b>En días y horas hábiles</b> | Gerencia de Vida Silvestre<br>Correo electrónico: direcciondeecosistemas@ambiente.gob.sv<br>Teléfono: (503) 2132-6244                                                            |
| <b>Horario de atención</b>                          | De lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.                                                                                                         |
| <b>Costo:</b>                                       | Gratuito                                                                                                                                                                         |
| <b>Dirección:</b>                                   | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador. |

Figura 7. Datos Generales Permiso de Tenencia y Manejo de pie de cría.

\*Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm.80 al 90, 13 de febrero de 2018.

D. O. núm.30. Tomo núm. 418.

## [Requisitos del Permiso de tenencia y manejo de pie de cría](#)



### Servicio 8. Permiso de recolecta de pie de cría para zoocriaderos

Regula la realización de una investigación científica para emitir el permiso de recolecta, para iniciar o enriquecer el pie de cría de un zoocriadero.

[Formulario de Permiso de recolecta de pie de cría para zoocriaderos](#)



|                                                     |                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>                                      | 15 a 30 días hábiles*.                                                                                                                                                           |
| <b>Contactos:</b><br><b>En días y horas hábiles</b> | Gerencia de Vida Silvestre<br>Correo electrónico: direcciondeecosistemas@ambiente.gob.sv<br>Teléfono: (503) 2132-6244                                                            |
| <b>Horario de atención</b>                          | De lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.                                                                                                         |
| <b>Costo:</b>                                       | Gratuito                                                                                                                                                                         |
| <b>Dirección:</b>                                   | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador. |

Figura 8. Datos Generales del permiso de recolecta de pie de cría.

\* Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm.80 al 90, 13 de febrero de 2018. D. O. núm.30. Tomo núm. 418.

### [Requisitos generales del Permiso de recolecta de pie de cría](#)

## Servicio 9. Autorización de exportación, importación y reexportación de especies de vida silvestre

Regula la exportación, importación y reexportación de especies de vida silvestre, para garantizar que no se perjudique la supervivencia de estas, de acuerdo a la Ley de Conservación de Vida Silvestre.

### [Formulario para exportación, importación y reexportación de especies de vida silvestre](#)

#### Datos Generales:

|                                                     |                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>                                      | 8 a 30 días hábiles*.                                                                                                                                                            |
| <b>Contactos:</b><br><b>En días y horas hábiles</b> | Gerencia de Vida Silvestre<br>Correo electrónico: direcciondeecosistemas@ambiente.gob.sv<br>Teléfono: (503) 2132-6244                                                            |
| <b>Horario de atención</b>                          | De lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.                                                                                                         |
| <b>Costo:</b>                                       | Gratuito                                                                                                                                                                         |
| <b>Dirección:</b>                                   | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador. |

Figura 9. Datos Generales de la autorización de exportación, importación y reexportación de especies de vida silvestre. \* Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm. 80 al 90, 13 de febrero de 2018. D. O. núm.30. Tomo núm. 418.

## [Requisitos generales de la autorización de exportación, importación y reexportación de especies de vida silvestre](#)

### **Servicio 10. Licencia de prestación de servicio de turismo responsable de avistamiento de fauna marina**

La emisión de la licencia permite regular el ejercicio de la prestación de servicios de turismo responsable de avistamiento de fauna marina en El Salvador, a través de la emisión de una licencia otorgada por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales.

La licencia de prestación de servicios de turismo responsable de avistamiento de fauna marina es extendida por la Dirección General de Ecosistemas y Biodiversidad, del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, a través de la Gerencia de Vida Silvestre, solo a personas mayores de edad, sean estas nacionales o extranjeras, previo cumplimiento de los requisitos y condiciones establecidas en el Acuerdo n.º 356: "Disposiciones reguladoras para el ejercicio de la prestación de servicios de turismo responsable de avistamiento de fauna marina, que tendrá aplicación en el Área Natural Protegida Complejo Los Cóbano".

## [Descargar el formulario de Licencia de prestación del servicio de turismo responsable](#)

### **Datos Generales:**

|                                |                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>                 | 8 a 30 días hábiles*.                                                                                                                                                            |
| <b>Contactos:</b>              | Gerencia de Vida Silvestre                                                                                                                                                       |
| <b>En días y horas hábiles</b> | Correo electrónico: direcciondeecosistemas@ambiente.gob.sv<br>Teléfono: (503) 2132-6244                                                                                          |
| <b>Horario de atención</b>     | De lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.                                                                                                         |
| <b>Costo:</b>                  | Gratuito                                                                                                                                                                         |
| <b>Dirección:</b>              | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador. |

Figura 10. Datos Generales de la Prestación del servicio de turismo responsable.

\* Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm. 80 al 90, 13 de febrero de 2018. D. O. núm. 30. Tomo núm. 418.

\*\*Según Pliego Tarifario Acuerdo núm. 433 del Órgano Ejecutivo en el Ramo de Hacienda, publicado en el Diario Oficial núm. 91, Tomo núm. 435, de fecha 16 mes de mayo 2022.

Requisitos generales de la prestación del servicio de turismo responsable**Servicio 11. Prestación de servicios e ingreso a las Áreas Naturales Protegidas**

Consiste en organizar y regular el ingreso a las Áreas Naturales Protegidas (ANP), con el objetivo de realizar actividades turísticas, caminatas, senderismo, campamentos, entre otras.

Descargar formularios de ingreso a las Áreas Naturales Protegidas siguientes:

[ANP Parque Nacional Los Volcanes](#)

[ANP Parque Nacional El Imposible](#)

[ANP Parque Nacional Montecristo](#)



Para realizar su solicitud de ingreso al Parque Nacional Montecristo

Se debe enviar formulario completamente lleno, con sus respectivos anexos, al correo:

[visitasanp@ambiente.gob.sv](mailto:visitasanp@ambiente.gob.sv)

NOTA: En los requisitos generales de este servicio, se encuentra el listado de los técnicos encargados para el registro de ingreso a otras ANP del país (enlace).

**Datos Generales:**

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>                                      | 8 a 15 días hábiles*.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Contactos:</b><br><b>En días y horas hábiles</b> | Área responsable del servicio<br>Gerencia de Áreas Naturales Protegidas y Corredor Biológico<br>Correo electrónico: <a href="mailto:visitasanp@ambiente.gob.sv">visitasanp@ambiente.gob.sv</a><br>Teléfono: (503) 2132-6244 |
| <b>Horario de atención</b>                          | De lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.                                                                                                                                                    |
| <b>Costo:</b>                                       | Costo por día**<br>Estudiantes nacionales con carnet: USD 0.50<br>Estudiantes privados con carnet: USD 1.00<br>Persona nacional: USD 3.00<br>Persona extranjera: USD 6.00                                                   |
| <b>Dirección:</b>                                   | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador.                                            |

Figura 11. Datos Generales Prestación de servicios en las ANP.

\* Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm. 80 al 90, 13 de febrero de 2018. D. O. núm. 30. Tomo núm. 418.

\*\*Tarifa establecida en el Acuerdo núm. 433 del Órgano Ejecutivo en el Ramo de Hacienda, publicado en el Diario Oficial núm. 91, Tomo núm. 435, de fecha 16 de mayo 2022, relacionada a pliego tarifario en ANP.

[Requisitos generales de la prestación de servicios en las ANP](#)

NOTA: En los requisitos generales de este servicio, se encuentra el listado de los técnicos encargados para el registro de ingreso a otras ANP del país.

**Dirección General de Observatorio de Amenazas y Recursos Naturales**

El Observatorio de Amenazas y Recursos Naturales tiene como objetivo apoyar la gestión ambiental y la gestión de riesgos, mediante la observación sistemática de las amenazas relacionadas con los fenómenos meteorológicos, hidrológicos, geológicos, oceanográficos y de calidad del agua y aire.

**Servicio 12. Productos y servicios de información geoambiental**

El servicio consiste en proporcionar datos puntuales (estadísticos e históricos), series de datos, datos procesados y analizados provenientes del monitoreo sistemático de fenómenos y recursos naturales.

[Listado de productos y servicios de información geoambiental](#)

Enviar solicitud al correo electrónico: [doagestiondedatos@ambiente.gob.sv](mailto:doagestiondedatos@ambiente.gob.sv)

**Datos Generales:**

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>                                      | 8 a 30 días hábiles*.                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Contactos:</b><br><b>En días y horas hábiles</b> | Área responsable del servicio<br>Dirección General de Observatorio de Amenazas y Recursos Naturales<br>Correo electrónico: <a href="mailto:doagestiondedatos@ambiente.gob.sv">doagestiondedatos@ambiente.gob.sv</a><br>Teléfono: (503) 2132-9753 y (503) 6062-0129. |
| <b>Horario de atención</b>                          | De lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.                                                                                                                                                                                            |
| <b>Costo:</b>                                       | <a href="#">Según Pliego Tarifario</a> **                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Dirección:</b>                                   | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador.                                                                                    |

Figura 12. Datos Generales de Productos y servicios de información geoambiental

\* Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm. 80 al 90, 13 de febrero de 2018. D. O. núm. 30. Tomo núm. 418. \*\*Acuerdo núm. 863 del 9 de agosto de 2002.

## [Requisitos generales de Productos y servicios de información geoambiental](#)



---

### **Dirección General de Evaluación y Cumplimiento Ambiental**

Esta Dirección tiene como objetivo garantizar la protección del medio ambiente, a través del ordenamiento ambiental de las actividades, obras y/o proyectos de inversión pública y privada, así como, su seguimiento y verificación.

NOTA: Los servicios que la Dirección General de Evaluación y Cumplimiento atenderá en esta sección de la Carta de Derechos, son los que dependen de las actividades establecidas dentro del marco de su competencia del Ministerio de Medio Ambiente. Es importante consultar si las actividades, obras o proyectos, se encuentran dentro de las competencias del Ministerio o de otra institución.

### **Servicio 13. Permisos ambientales para actividades, obras o proyectos**

Consiste en la regulación de actividades, obras o proyectos presentados por parte del titular y que para su ejecución o inicio de operaciones deban obtener autorización del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales mediante la evaluación ambiental. Asimismo, se regulan las actividades de importación, transporte y exportación de materiales peligrosos con los procedimientos que habilitan su control en el territorio nacional y aquellos que son de interés para convenios internacionales en esta materia.

El Permiso Ambiental para actividades, obras o proyectos, es el acto administrativo por medio del cual el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de acuerdo a su ley y su reglamento, a solicitud del titular de una actividad, obra o proyecto, autoriza a que estas se realicen, sujetas al cumplimiento de las condiciones que la dicha ley establece. Según la categorización puede ser: Potencial Impacto Ambiental Bajo (PIAB) Potencial Impacto Ambiental Leve (PIAL) o Potencial Impacto Ambiental Moderado –Alto (PIAMA).

Ministerio de Medio Ambiente cuenta con un sitio web habilitado por la Dirección General de Evaluación y Cumplimiento Ambiental, para inscripción, consultas y gestiones:

[SEA \(Sistema de Evaluación Ambiental\).](#)

## Tipos de permisos ambientales:

Nombre \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nota con categorización, Potencial Impacto Ambiental Bajo (PIAB).

\_\_\_\_\_  
Permisos Ambientales con categorización, Potencial Impacto Ambiental Leve (PIAL).

\_\_\_\_\_  
Permisos Ambientales con categorización, Potencial Impacto Ambiental Moderado-Alto (PIAMA).

\_\_\_\_\_  
Permiso Ambiental de Funcionamiento.

\_\_\_\_\_  
Sustancias Peligrosas y Exportación de Desechos y Residuos Peligrosos.

\_\_\_\_\_  
Permiso Ambiental para Transporte de Sustancias, Desechos y Residuos Peligrosos.

\_\_\_\_\_  
Permiso Ambiental para Importación de Sustancias Peligrosas

## Datos Generales:

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>                                      | 20 a 60 días hábiles*.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Contactos:</b><br><b>En días y horas hábiles</b> | Dirección General de Evaluación y Cumplimiento Ambiental<br>Correo electrónico: <a href="mailto:ventanilla@ambiente.gob.sv">ventanilla@ambiente.gob.sv</a><br>Teléfonos: (503)2132-9266, (503) 2132-9283 y (503) 2132-9284<br>Celular llamadas y WhatsApp: (503) 7854-5686 (en días y horas hábiles). |
| <b>Horario de atención</b>                          | De lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Costo:</b>                                       | Gratuito                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Dirección:</b>                                   | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador.                                                                                                                      |

Figura 13. Datos generales de Permisos Ambientales para Actividades, Obras o Proyectos

\* Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm. 86, 13 de febrero de 2018. D. O. núm. 30. Tomo núm. 418. \*Ley del Medio Ambiente -1998, art. núm. 24, 4 de mayo de 1998, D.O. núm. 79. Tomo núm. 339

[Requisitos generales de los permisos ambientales para actividades, obras o proyectos](#)**Servicio 14. Modificación a resolución ambiental**

Este servicio es exclusivo para todos aquellos proyectos que ya cuentan con Permiso Ambiental, su finalidad principal es actualizar las medidas, el alcance u otros puntos relevantes que en el permiso original no estaban contemplados de esa manera. Por lo que, cuando se pretenda realizar una ampliación, rehabilitación o reconversión del proyecto, será necesario solicitar una modificación a la resolución ambiental y estar registrado en el sistema.

Formularios en el Sistema de Evaluación Ambiental en línea [SEA](#)

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>                                      | 20 a 40 días hábiles*.                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Contactos:</b><br><b>En días y horas hábiles</b> | Dirección General de Evaluación y Cumplimiento Ambiental<br>Correo electrónico: <a href="mailto:ventanilla@ambiente.gob.sv">ventanilla@ambiente.gob.sv</a><br>Teléfonos: (503)2132-9266, (503) 2132-9283 y (503) 2132-9284<br>Celular llamadas y WhatsApp: (503) 7854-5686 (en días y horas hábiles). |
| <b>Horario de atención</b>                          | De lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Costo:</b>                                       | Gratuito                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Dirección:</b>                                   | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador.                                                                                                                      |

Figura 14. Datos generales de solicitud de modificación a resolución ambiental

\* Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm. 86, 13 de febrero de 2018. D. O. núm. 30. Tomo núm. 418.

[Requisitos generales de la solicitud de modificación a resolución ambiental](#)


### Servicio 15. Inspección ambiental a los proyectos con resolución que no requieren Estudio de Impacto Ambiental

Consiste en una visita técnica al sitio del proyecto para brindarle seguimiento a las Resoluciones de No Requerimiento de elaboración de Estudio de Impacto Ambiental, es decir proyecto con categorización de Leve Impacto (PIAL).

#### Datos Generales:

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>             | 20 a 40 días hábiles*.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Contactos:</b>          | Dirección de Evaluación y Cumplimiento Ambiental<br>Correo electrónico: <a href="mailto:ventanilla@ambiente.gob.sv">ventanilla@ambiente.gob.sv</a><br>Teléfonos: (503) 2132-9266, (503) 2132-9283 y (503) 2132-9284.<br>Celular: (503) 7854-5686 (en días y horas hábiles). |
| <b>Horario de atención</b> | Lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Costo:</b>              | Gratuito                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Dirección:</b>          | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador.                                                                                            |

Figura 15. Datos Generales de Inspección ambiental.

\* Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm.86, 13 de febrero de 2018. D. O. núm. 30. Tomo núm. 418.

[Requisitos generales de Inspección ambiental](#)


### Servicio 16. Auditoría de evaluación ambiental a los permisos ambientales

Este servicio es para proyectos con categoría de Moderado o Alto Impacto (PIAMA) y consiste en la verificación del cumplimiento de las medidas ambientales planteadas en el Programa de Manejo Ambiental (PMA) y Programa de Manejo Ambiental Ajustado (PMAA) y otras medidas de cumplimiento obligatorio.

#### Datos Generales:

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>             | 20 a 40 días hábiles*.                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Contactos:</b>          | Dirección de Evaluación y Cumplimiento Ambiental<br>Correo electrónico: <a href="mailto:ventanilla@ambiente.gob.sv">ventanilla@ambiente.gob.sv</a><br>Teléfonos: (503) 2132-9266, (503) 2132-9283 y (503) 2132-9284.<br>Celular: (503) 7854-5686 (en días y horas hábiles). |
| <b>Horario de atención</b> | Lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.                                                                                                                                                                                                       |
| <b>Costo:</b>              | Gratuito                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Dirección:</b>          | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador.                                                                                            |

Figura 16. Datos Generales del Servicio Solicitud de auditoría de evaluación ambiental.

\* Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm. 86, 13 de febrero de 2018. D. O. núm. 30. Tomo núm. 418.

[Requisitos generales de la solicitud de auditoría de evaluación ambiental](#)



## Servicio 17. Directrices y evaluación del informe de la Evaluación Ambiental Estratégica

La Evaluación Ambiental Estratégica (EAE) es el procedimiento administrativo instrumental respecto al de aprobación o de adopción de planes y programas, a través del cual se analizan los posibles efectos significativos sobre el medio ambiente.

### Datos Generales:

|                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>                                      | 20 a 30 días hábiles*.                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Contactos:</b><br><b>En días y horas hábiles</b> | Dirección de Evaluación y Cumplimiento Ambiental<br>Correo electrónico: <a href="mailto:ventanilla@ambiente.gob.sv">ventanilla@ambiente.gob.sv</a><br>Teléfonos: (503) 2132-9266, (503) 2132-9283 y (503) 2132-9284.<br>Celular: (503) 7854-5686 |
| <b>Horario de atención</b>                          | Lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.                                                                                                                                                                            |
| <b>Costo:</b>                                       | Gratuito                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Dirección:</b>                                   | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador.                                                                 |

Figura 17. Datos Generales de Solicitud de Directrices y evaluación de informe EAE.

\* Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm. 86, 13 de febrero de 2018. D. O. núm. 30. Tomo núm. 418. \*Reglamento de la Ley del Medio Ambiente -2009, art. art. 17, 8 de abril de 2009.D.O. núm. 98. Tomo núm. 383

[Requisitos generales de solicitud de directrices y evaluación de informe EAE](#) 

## Dirección General de Seguridad Hídrica

Esta Dirección tiene como objetivo promover el manejo adecuado y sostenible de los recursos hídricos y mejorar los índices de salubridad ambiental, a través de la implementación de planes estratégicos nacionales en materia de seguridad hídrica, gobernanza y saneamiento ambiental.

### Servicio 18. Muestreo para la determinación de plomo en cielo falso y suelos en viviendas ubicadas dentro de la zona de Emergencia Ambiental, por contaminación de plomo en zona Sitio del Niño

Este servicio se ejecuta con fundamento en los artículos 53 y 54 de la Ley del Medio Ambiente, artículo 78 del Reglamento General de la misma Ley y, al Decreto Ejecutivo n.º 8, publicado en el Diario Oficial n.º 35, Tomo n.º 410, de fecha diecinueve de febrero de dos mil dieciséis y su última modificación mediante el Decreto Ejecutivo n.º 3 de fecha 5 de febrero de dos mil veinticuatro. "El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales pone a disposición de los pobladores asentados dentro de las áreas prioritarias de atención, establecidas por el estado de Emergencia Ambiental en los Decretos Ejecutivos antes citados, el servicio de muestreo para determinar concentraciones de plomo en superficies, lo cual permite determinar el nivel de exposición al contaminante".

#### Modelo de solicitud de muestreo



|                                |                                                                                                                                                                                  |
|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Tiempo:</b>                 | 8 a 30 días hábiles*.                                                                                                                                                            |
| <b>Contactos:</b>              | Dirección General de Seguridad Hídrica                                                                                                                                           |
| <b>En días y horas hábiles</b> | Correo electrónico: <a href="mailto:monitoreoplomo@ambiente.gob.sv">monitoreoplomo@ambiente.gob.sv</a><br>Teléfonos: (503) 2132-9259                                             |
| <b>Horario de atención</b>     | De lunes a viernes, de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:10 p.m. a 3:30 p.m.                                                                                                         |
| <b>Costo:</b>                  | Gratuito                                                                                                                                                                         |
| <b>Dirección:</b>              | Sede Central: Kilómetro 5 ½ carretera a Santa Tecla, calle y colonia Las Mercedes, Edificio Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales, instalaciones ISTA, San Salvador. |

Figura 18. Datos Generales del Muestreo para la determinación de Plomo.

\* Ley de Procedimientos Administrativos-2018, arts. núm. 80 al 90, 13 de febrero de 2018. D. O. núm. 30. Tomo núm. 418.

#### Requisitos generales del muestreo para la determinación de plomo



## V. Medidas de Compensación

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales pone a la disposición el [formulario Satisfacción de los usuarios a los servicios](#). Y para su respectivo seguimiento la institución emitirá una nota de respuesta al correo registrado en el formulario.



## Área responsable de la Carta

Unidad de Planificación y Desarrollo Institucional que derivará la información del formulario y presentará los resultados de satisfacción de los servicios a las diferentes Unidades Organizativas responsables, con el objetivo de implementar mejoras continuas a los servicios estipulados dentro de la Carta de Derechos para su atención.



MINISTERIO DE  
MEDIO AMBIENTE

# **Carta de derechos de los consumidores y usuarios**

de los servicios del Ministerio de  
Medio Ambiente y Recursos Naturales

# **Carta de derechos de los consumidores y usuarios**

de los servicios del Ministerio de  
Medio Ambiente y Recursos Naturales



MINISTERIO DE  
MEDIO AMBIENTE

