



MINISTERIO DE  
MEDIO AMBIENTE  
Y RECURSOS  
NATURALES

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES  
PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL  
PROCEDIMIENTO

CÓDIGO: CAM-000-PR-18


PÁGINA: 1 de 11

FECHA: 09/03/2020

REVISIÓN: 1

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

Elaboró:	Revisó:	Autorizó:
 Vilma Elizabeth Vidal Calderón Especialista en Responsabilidad y Cumplimiento	 Ana Regina Meléndez de Romero Gerente de Cumplimiento Ambiental	  Carlos Andrés Schonenberg Llach Director de Evaluación y Cumplimiento Ambiental
		09/03/2020

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p> <p>GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p><b>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</b></p> <p><b>PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b></p> <p><b>PROCEDIMIENTO</b></p>	<p><b>CÓDIGO: CAM-000-PR-18</b></p> <p><b>PÁGINA: 2 de 11</b></p> <p><b>FECHA: 09/03/2020</b></p> <p><b>REVISIÓN: 1</b></p>
---	---	---

**ÍNDICE:**

I. OBJETIVO ..... 3

II. ALCANCE ..... 3

III. MARCO NORMATIVO ..... 3

IV. DEFINICIONES..... 3

V. LINEAMIENTOS GENERALES..... 4


VI. DIAGRAMA ..... 6

VII. DESCRIPCIÓN ..... 8

VIII. REGISTROS ..... 10

IX. HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES ..... 10

X. ANEXOS ..... 11

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL PROCEDIMIENTO</p>	<p>CÓDIGO: CAM-000-PR-18 PÁGINA: 3 de 11 FECHA: 09/03/2020 REVISIÓN: 1</p>
--	--	--

## I. OBJETIVO

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

## II. ALCANCE

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

## III. MARCO NORMATIVO

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


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

## IV. DEFINICIONES

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

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

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

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL PROCEDIMIENTO</p>	<p>CÓDIGO: CAM-000-PR-18 PÁGINA: 4 de 11 FECHA: 09/03/2020 REVISIÓN: 1</p>
--	--	--

**Apelación (Recurso de revisión):** solicitud del proveedor del ítem de inspección al organismo de inspección de reconsiderar la decisión que tomó en relación con dicho ítem<sup>1</sup>.

**Queja:** expresión de insatisfacción, diferente de la apelación, presentada por una persona u organización a un organismo de inspección, relacionada con las actividades de dicho organismo, para la que se espera una respuesta<sup>2</sup>.

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


**Titular:** Ministro del Ramo de Medio Ambiente y Recursos Naturales

## V. LINEAMIENTOS GENERALES

1. La Gerencia de Cumplimiento Ambiental pone a disposición de los Titulares el procedimiento de Quejas y Apelaciones, enviando seguido del envío de la Notificación de Auditoria o Inspección los pasos a seguir y el formato para hacer llegar una queja y los pasos para realizar una Apelación (Recurso de Revisión)
2. Gerente de Cumplimiento es responsable de recibir la queja, confirmar que esté relacionada con las actividades de Auditoria e Inspección Ambiental y confirmar la recepción de esta. De no ser así se le comunica al Titular la no recepción explicando el motivo.
3. La Gerencia de Cumplimiento Ambiental es responsable de todas las decisiones a todos los niveles del tratamiento de quejas y apelaciones por lo que se designa personal responsable para la recepción, análisis, solución, aprobación y comunicación de las acciones tomadas para resolverlas.
4. La queja y/o apelación debe tomarse, revisarse y aprobarse por una persona o varias personas que no hayan participado en las actividades de inspección originaria a la queja y/o apelación.
5. La presentación de una apelación o queja por parte de los titulares, es recibida entendiendo que el mismo es uno de los mecanismos para la mejora y/o detectar falencias dentro del sistema, en ningún caso se tomara represalias con los titulares que lo presenten, ya sea para la actividad de inspección en cuestión u otras futuras.
6. Todas las quejas y apelaciones son tratadas bajo los criterios incluidos en el Procedimiento Confidencialidad CAM-000-PR-17.
7. El personal designado para atender las quejas y apelaciones es responsable de reunir la información necesaria para validar la queja o apelación.

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

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

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p><b>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</b> <b>PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO</b></p>	<p><b>CÓDIGO:</b> CAM-000-PR-18 <b>PÁGINA:</b> 5 de 11 <b>FECHA:</b> 09/03/2020 <b>REVISIÓN:</b> 1</p>
--	---	--

### Apelación (Recurso de revisión)

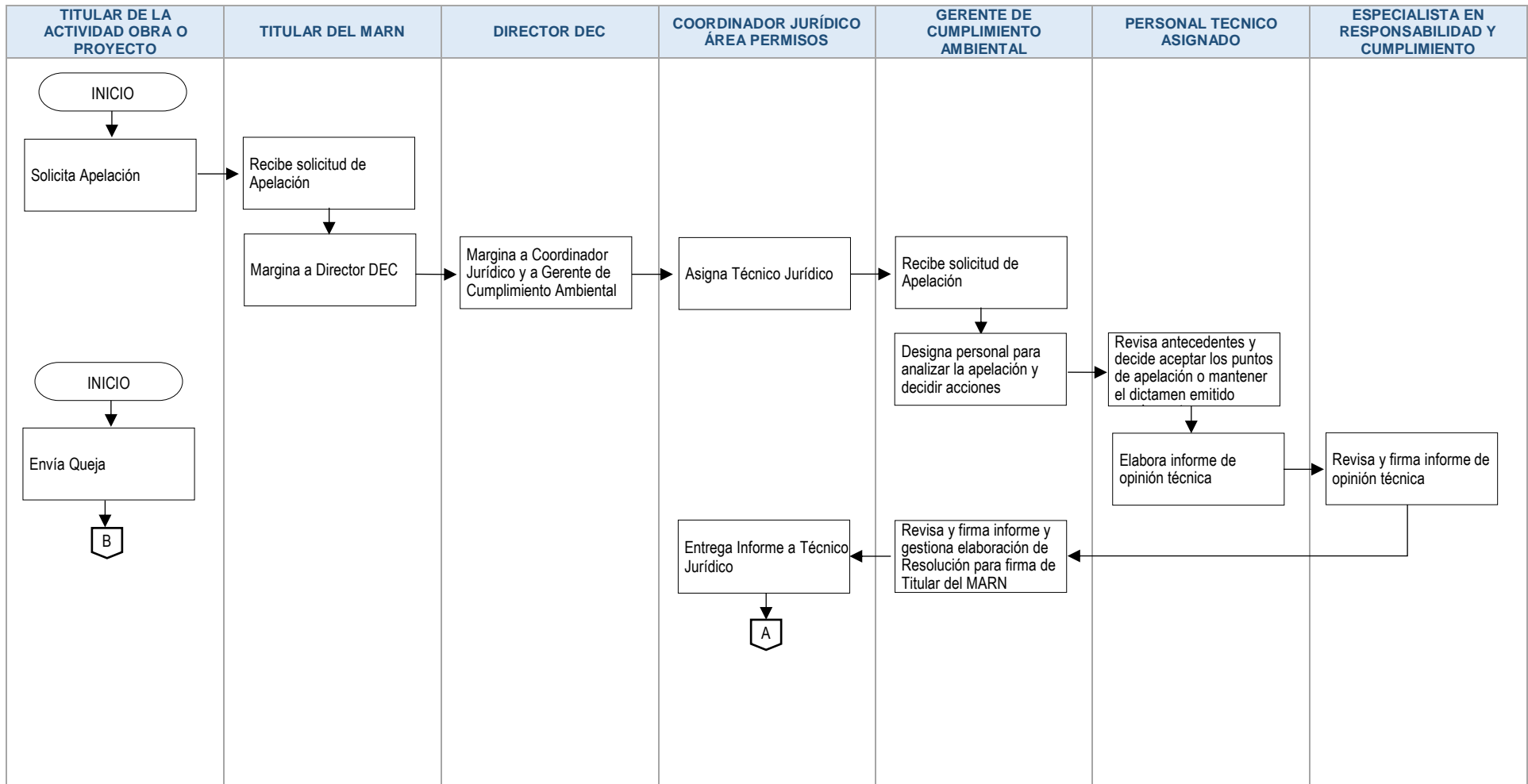
8. Las Auditorias de Evaluación Ambiental e Inspecciones son realizadas por el personal de la Gerencia de Cumplimiento Ambiental, dando lugar a la emisión de una resolución, contra la cual los titulares pueden presentar una reconsideración a través de una apelación según el Art 97 de la Ley de Medio Ambiente (Recurso de Revisión).
9. El Titular de la Actividad, Obra o Proyecto cuenta con un plazo de cinco (5) días hábiles para interponer el recurso de revisión, pasado dicho periodo se considera firme la resolución.
10. Cuando un titular apela el resultado de una auditoria o inspección debe realizarlo mediante una nota formal dirigida al Titular del MARN, la cual es entregada en la Recepción de la Oficina Central del MARN.
11. El plazo que el MARN tiene para conocer y resolver la apelación (recurso de revisión) es de diez (10) días hábiles.
12. El personal designado para atender la Apelación toma la decisión o las decisiones pertinentes y aprueban la decisión tomada la cual será comunicada al Titular de la Actividad que solicito el recurso de revisión través de una Resolución oficial.
13. El resultado de las apelaciones presentadas por los Titulares es notificado con presencia del mismo por parte del Área Jurídica

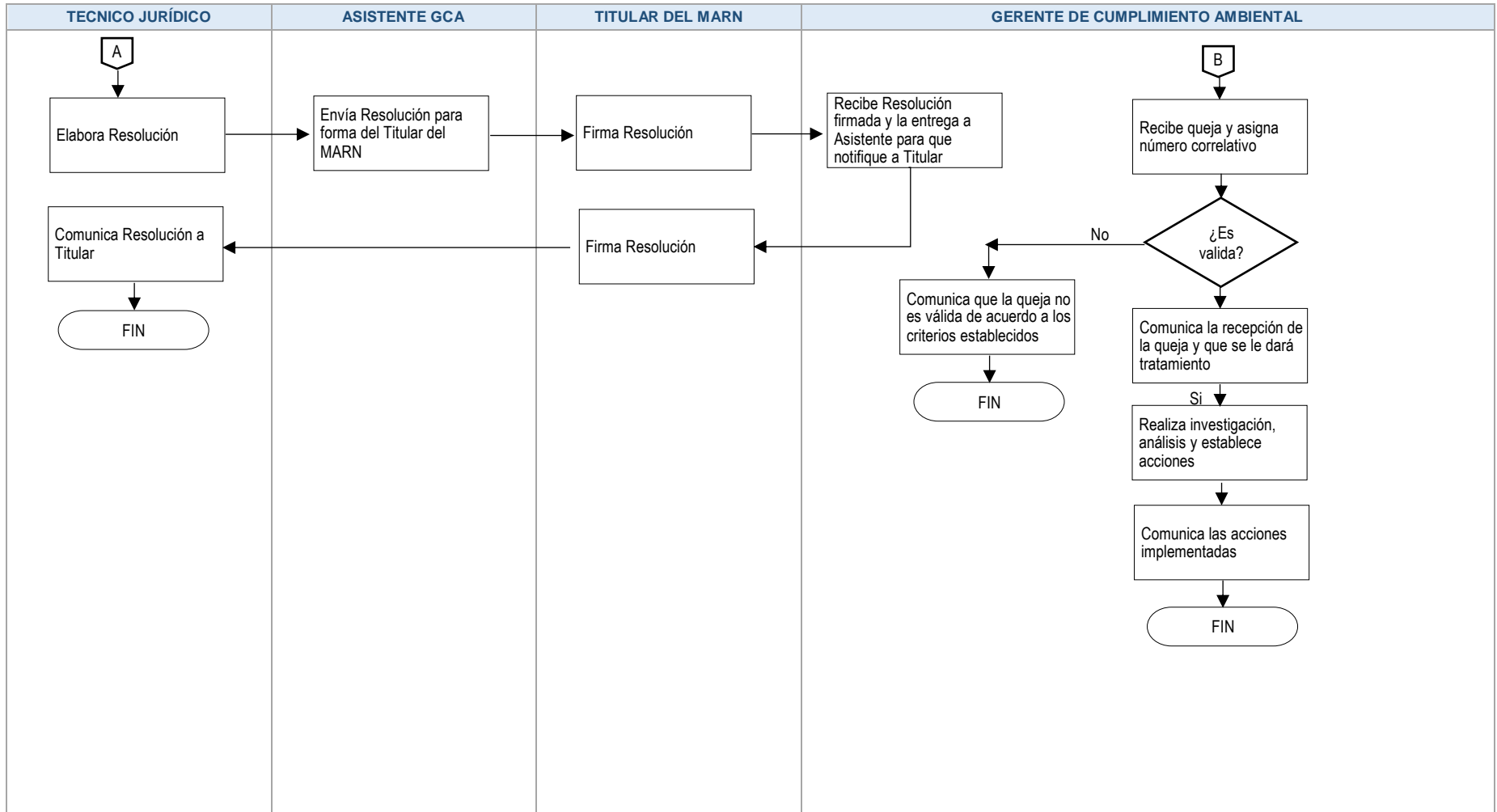
### Queja


1. El MARN pone al alcance de los Titulares, el formato “Quejas” CAM-000-PR-18-FO-01, enviándolo inmediatamente después de enviada la notificación para que sea completada y remitida al email: [cumplimientoambiental@marn.gob.sv](mailto:cumplimientoambiental@marn.gob.sv)
2. El Gerente de Cumplimiento recibe la queja, investiga, analiza determinando sus posibles causas de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento Gestión de No Conformidades CAM-000-PR-16. Puede apoyarse en el personal que considere oportuno cuidando que este no haya participado en las actividades que dieron origen a la queja.
3. El tiempo para dar respuesta al Titular que presentó la queja no debe exceder 10 días hábiles.
4. Los responsables de atender la queja realizan una validación del mismo, a manera de comprobar si es procedente o no dicha queja.
5. Para realizar la validación de la queja, se tiene en cuenta si la mismo surgió como resultado de:
  - a) No cumplimiento de los procedimientos establecidos,
  - b) Tiempo de espera,
  - c) Mala atención del personal,
  - d) Información técnica inadecuada o inexistente,



## VI. DIAGRAMA





 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p><b>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</b> <b>PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO</b></p>	<p><b>CÓDIGO:</b> CAM-000-PR-18 <b>PÁGINA:</b> 8 de 11 <b>FECHA:</b> 09/03/2020 <b>REVISIÓN:</b> 1</p>
--	---	--

## VII. DESCRIPCIÓN

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
1	Titular de Actividad, obra o proyecto	Entrega Nota dirigida a Titular del MARN solicitando Recurso de Revisión a la Resolución de Auditoría o Inspección en Recepción del MARN. <b><u>Continúa en paso 2</u></b> O Envía Formato de Queja que recibió vía correo electrónico dirigido a Gerente de Cumplimiento Ambiental <b><u>Continúa en paso 15</u></b>	
2	Titular del MARN	Margina Nota a Director de Evaluación y Cumplimiento Ambiental.	
3	Director de Evaluación y Cumplimiento Ambiental	Margina Nota a Gerente de Cumplimiento Ambiental y a Coordinador Jurídico Área Permisos Ambientales	
4	Coordinador Jurídico de Área Permisos Ambientales	Asigna Técnico Jurídico para responder a la Apelación	
5	Gerente de Cumplimiento Ambiental	Asigna personal técnico de la Gerencia que no haya participado en la actividad de inspección sujeto de revisión, para realizar el proceso.	
6	Personal técnico asignado	Revisa los antecedentes, en respuesta a los puntos de apelación, lo cual puede derivar en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aceptar los puntos de apelación que no quedaron bien documentados por el técnico por falta de información de archivo.</li> <li>• Mantener el dictamen emitido previamente</li> </ul> Elabora Informe de Opinión Técnica.	
7	Especialista en Responsabilidad y Cumplimiento	Revisa y da V.B. a Informe de Opinión Técnica	
8	Gerente de Cumplimiento Ambiental	Revisa y firma Informe de Opinión Técnica Envía a Coordinador Jurídico Área Permisos Ambientales Informe para que se elabore Resolución	
9	Coordinador Jurídico Área Permisos Ambientales	Entrega Informe a Técnico Jurídico	
10	Técnico Jurídico	Elabora Resolución	
11	Asistente GCA	Envía Resolución para firma de Titular del MARN	
12	Titular del MARN	Firma Resolución Envía a Gerente de Cumplimiento Ambiental la Resolución firmada.	
13	Asistente GCA	Comunica a Titular la fecha en la que se le entregara Notificación	
14	Técnico Jurídico	Notifica personalmente al Titular de Actividad, Obra o proyecto la Resolución.  <b>Fin del procedimiento</b>	
15	Gerente de Cumplimiento Ambiental	Recibe queja. Asigna un numero correlativo individual a la queja  ¿La queja es válida de acuerdo a los criterios establecidos?  Si. Comunica a Titular de Actividad, obra o proyecto que la queja ha sido recibida y que se le dará tratamiento.  No. Comunica a Titular de Actividad, Obra o proyecto que la queja no es válida de acuerdo a los criterios establecidos	V.24






MINISTERIO DE  
MEDIO AMBIENTE  
Y RECURSOS  
NATURALES

**MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES**  
**PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL**  
**PROCEDIMIENTO**

**CÓDIGO: CAM-000-PR-18**  
**PÁGINA: 9 de 11**  
**FECHA: 09/03/2020**  
**REVISIÓN: 1**

PASO	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REFERENCIAS
16			
17	Gerente de Cumplimiento Ambiental	Realiza investigación, análisis y establece las acciones teniendo en cuenta lo establecido en el procedimiento CAM-000-PR-16 Gestión de No Conformidades. Puede apoyarse en el personal que considere.  Comunica a Titular de la actividad, obra o proyecto que presento la queja las acciones implementadas.	
18		<b>Fin del Procedimiento</b>	

 <p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES GOBIERNO DE EL SALVADOR</p>	<p><b>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</b> <b>PROCESO DE CUMPLIMIENTO AMBIENTAL</b> <b>PROCEDIMIENTO</b></p>	<p><b>CÓDIGO: CAM-000-PR-18</b> <b>PÁGINA: 10 de 11</b> <b>FECHA: 09/03/2020</b> <b>REVISIÓN: 1</b></p>
--	---	---

## VIII. REGISTROS


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

## IX. HOJA DE CONTROL DE MODIFICACIONES

REVISIÓN ANTERIOR	REVISIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
0	1	<p>Se cambia la modalidad para informar al Auditado que existe un procedimiento para tratar las quejas y apelaciones.</p> <p>Se aclara que la decisión a todos los niveles del proceso de tratamiento de las apelaciones es responsabilidad de la Gerencia de Cumplimiento Ambiental</p> <p>Se modifica el formato para hacerlo más amigable</p>	09/03/2020
-	0	Revisión Inicial	17/05/2018

**X. ANEXOS**

Anexo 1 Formato de Queja

	<p>MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES</p>	<p>CAM-000-PR-18-FO-01 FORMATO PARA RECIBIR QUEJAS</p>						
		<p>REVISIÓN: 1: 09/03/2020</p>						
<p><b>USTED PUEDE AYUDARNOS A MEJORAR NUESTROS SERVICIOS COMUNIQUENOS SU QUEJA</b></p>								
<p>Fecha de presentación: _____</p>								
<p><b>INDIQUE SUS DATOS EN EL CUADRO:</b></p>								
Nombre y Apellido								
DUI (opcional)								
Dirección (opcional)								
Municipio (opcional)								
Nombre la empresa o institución								
Teléfono		<table border="1"> <tr> <td data-bbox="808 961 927 1005">Correo electrónico</td> <td data-bbox="927 961 1341 1005"></td> </tr> </table>	Correo electrónico					
Correo electrónico								
<p><b>DESCRIBA SU QUEJA</b></p>								
<table border="1"> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> <tr><td> </td></tr> </table>								
<p>¿Adjunta documentación? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>								
		<p>_____</p> <p><b>Firma</b></p>						