

Fondo de Inversión Nacional en Electricidad y Telefonía (FINET) /  
Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local de El Salvador  
(FISDL)

Oficina de Información y Respuesta (OIR)  
Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional

## **FORMAS DE ACCEDER A LOS MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y SUS POLÍTICAS DE USO ESTABLECIDAS**

SAN SALVADOR, NOVIEMBRE DE 2013

## INTRODUCCIÓN:

El documento denominado Formas de Acceder a los Mecanismos de Participación Ciudadana se elabora con la finalidad de poner a disposición de la Ciudadanía en general, Gobiernos Municipales y Proveedores una recopilación de las diferentes herramientas y medios que el FINET/FISDL ha establecido para poder interactuar efectivamente en la gestión pública y social que realiza conforme a lo establecido en su misión y visión con la Ciudadanía, Gobiernos Municipales y Proveedores.

2

En este documento encontrará la definición sobre Participación Ciudadana, la forma de acceder a dichos mecanismos, los objetivos planteados, las formas de comunicarse con la Institución, los diferentes canales para enviar correspondencia escrita y para las diferentes redes sociales los canales y direcciones establecidas.

### **a) ¿Qué es participación Ciudadana?**

Para el FINET/FISDL la participación ciudadana es definida como “los mecanismos que faciliten la integración de la ciudadanía al quehacer público, necesarios para el desarrollo local y la democracia participativa”.

La participación ciudadana se manifiesta en diversas formas: Informativa, consultiva, resolutoria y ejecutora; lo anterior se encuentra indicado en la **Política de Transparencia del FISDL** aprobada en noviembre de 2009, la cual se convierte en el marco jurídico interno de la Institución cuyo objetivo es impulsar el acceso a la información pública, rendición de cuentas y participación ciudadana como una forma efectiva de instar una cultura con valores democráticos vinculados a la transparencia en el quehacer público institucional y al combate de la corrupción.

### **b) Formas de acceder a los mecanismos establecidos:**

A continuación, se detallan los diferentes canales para acceder a los mecanismos de Participación Ciudadana que el FINET/FISDL ha establecido:



### **B1) Prensa escrita**

Lugar de publicación: En los medios de comunicación impresos de mayor circulación, el FISDL anuncia Licitaciones Públicas y Adjudicaciones de los diferentes programas que administra. Ha estas publicaciones se les ha incluido la leyenda: Atención de consultas, sugerencias, resolución de quejas y reclamos a través de la Oficina de Información y Respuesta (OIR) por medio del teléfono 2133-1309, el cual es atendido de lunes a viernes durante el horario de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

3

Lo anterior fue aprobado por el Consejo de Administración del FISDL en sesión DL-604-2012 del 15 de abril de 2010.

### **B2) Atención Telefónica fija y móvil**

El FINET/FISDL pone a disposición de la Ciudadanía, Gobiernos Municipales y Proveedores, el número telefónico 2133-1309 para contactar al Oficial de Información y Respuesta, Lic. Roberto Molina. Esta modalidad funciona en horario de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m., de lunes a viernes en días hábiles. Este número, también ha sido direccionado al teléfono móvil -celular- del Oficial de Información y Respuesta.

### **B3) Mensajería escrita**

El FINET/FISDL pone a disposición de la Ciudadanía, Gobiernos Municipales y Proveedores, que nos deseen escribir por correspondencia las siguientes direcciones:

**Sede San Jacinto:** 10° Ave. Sur y Calle México, Barrio San Jacinto, frente a ex casa Presidencial, San Salvador; acá se encuentran las siguientes áreas de la Institución: Presidencia, Gerencia General, Departamento de Ingeniería, Gerencia de Programas, Gerencia de Operaciones y Departamento de Servicios Administrativos.

**Sede Santa Elena:** Blvd. Orden de Malta #470, Urb. Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, La Libertad; acá se encuentran las siguientes áreas de la Institución: Presidencia, Gerencia General, Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Gerencia de Planificación y Desarrollo Institucional, Departamento de Adquisiciones y



Contrataciones, Departamento de Desarrollo Humano, Departamento Legal, Departamento de Auditoria Interna, Gerencia de Finanzas y Gerencia de Sistemas y Tecnología.

La Ciudadanía podrá entregar de forma directa al Oficial de Información y Respuesta, entregarla en la recepción o depositarla en el buzón.

#### **B4) Correo electrónico:**

4

La institución tiene a disposición los siguientes correos electrónicos:

- Presidencia: [presidencia@fisdl.gob.sv](mailto:presidencia@fisdl.gob.sv)
- Gerencia General: [gerencia\\_general@fisdl.gob.sv](mailto:gerencia_general@fisdl.gob.sv)
- Oficina de Información y Respuesta: [oir@fisdl.gob.sv](mailto:oir@fisdl.gob.sv)
- Webmaster: [webmaster@fisdl.gob.sv](mailto:webmaster@fisdl.gob.sv)

#### **c) Contactos designados:**

El detalle de Funcionarios los puede encontrar en el siguiente vínculo electrónico (acá se publican nombres y hojas de vida de Presidenta, Gerente General, Gerentes y Jefes de Staff):  
[http://www.fisdl.gob.sv/gobiernotransparente/index.php?option=com\\_docestandar&view=docestandar&categoria=38&showview=0&Itemid=70](http://www.fisdl.gob.sv/gobiernotransparente/index.php?option=com_docestandar&view=docestandar&categoria=38&showview=0&Itemid=70)

- Para ver Directorio de Gerentes y Jefes del FINET / FISDL:  
[http://www.fisdl.gob.sv/gobiernotransparente/administrator/component/s/com\\_docestandar/upload/documentos/Datos%20Gerentes%20y%20Jefes%20FISDL.pdf](http://www.fisdl.gob.sv/gobiernotransparente/administrator/component/s/com_docestandar/upload/documentos/Datos%20Gerentes%20y%20Jefes%20FISDL.pdf)
- Para ver directorio de Funcionarios Públicos:  
[http://www.fisdl.gob.sv/gobiernotransparente/administrator/component/s/com\\_docestandar/upload/documentos/Datos-Consejo-AdministraciOn-FISDL-RM-26-de-abril-de-2012.pdf](http://www.fisdl.gob.sv/gobiernotransparente/administrator/component/s/com_docestandar/upload/documentos/Datos-Consejo-AdministraciOn-FISDL-RM-26-de-abril-de-2012.pdf)
- También, se pone a disposición la Oficina de Información y Respuesta (OIR) al teléfono: 2133-1309 y móvil Institucional 7850-4654; email: [oir@fisdl.gob.sv](mailto:oir@fisdl.gob.sv)



#### d) Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC ´S) Sitio Web y Redes Sociales, entre otros:

El FINET / FISDL en apoyo a las Tecnológicas de la Información y Comunicación (TIC) pone a disposición las siguientes herramientas electrónicas:

5



Reciba **alertas en su e-mail** sobre nuevas publicaciones en nuestro sitio web, escribiendo a continuación su dirección electrónica:

Subscribir

D1) Opción de suscribirse al [www.fisdl.gob.sv](http://www.fisdl.gob.sv)

Recibirá alertas de las actividades o eventos realizados por el FISDL. La información llegará a la cuenta electrónica suscrita. Esta opción se encuentra localizada en la derecha inferior del sitio web.

**OFICINA OIR**



**Oficina de información y respuesta**

**CHAT EN VIVO**  
Operador Disponible  
(503) 2505-1309

LiveZilla Live Help

Envíenos: [Sugerencias o Comentarios](#), [Solicitud de Información y Quejas y Reclamos](#)

[MÁS INFORMACIÓN...](#)

D2) Opción de contactar a la OIR y Chat electrónico: Esta herramienta está disponible en horas hábiles de trabajo.

En caso que el Oficial de Información y Respuesta no se encuentre activado o conectado, puede hacer su consulta, quedará almacenada para ser respondida a la brevedad.

Por medio de esta herramienta podrá realizar solicitudes de acceso a la información pública, comentarios, sugerencias, quejas y reclamos utilizando

para tal finalidad los formatos establecidos.



### D3. Comentarios directamente en las publicaciones del sitio web:

Con la finalidad de brindar herramientas de fácil acceso y en concordancia con la estandarización de los sitios web Gubernamentales, se pone a disposición la casilla de comentarios para así recibir los puntos de vista y aportes que nos apoyen en las actividades Institucionales.

#### Comentarios

[Iniciar sesión](#)

No hay comentarios publicados aún. ¡Sé el primero!

#### Publicar un nuevo comentario

¡ingresa el texto justo aquí!

Comentar como invitado o iniciar sesión:

[intensedebate](#)
[WORDPRESS.COM](#)
[twitter](#)
[OpenID](#)

Nombre

Correo electrónico

Sitio web (opcional)

Se muestra junto a tus comentarios.

No se muestra públicamente.

Si tienes un sitio web, ingresa la liga aquí.

Suscribirse a

Ninguno



Enviar comentario

### e) Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP):

Utilizando el botón acá mostrado, el Ciudadano, Gobierno Municipal y Proveedores, encontraran la información que el FINET/FISDL ha colocado como parte de la Ley de Acceso a la Información Pública de El Salvador (LAIP). En dicho espacio encontrará una gran variedad de información de carácter pública, la cual está a disposición totalmente sin costo y es actualizada periódicamente con la finalidad de mantenerla renovada.



La LAIP exige en su Art. 10 poner a disposición del público la siguiente información, la cual para efectos de organización se encuentra dividida de la siguiente manera:

| MARCO TEMÁTICO      | INFORMACIÓN INCORPORADA                        |
|---------------------|------------------------------------------------|
| NORMATIVO           | 1. La Ley principal que rige a la Institución  |
|                     | 2. El Reglamento de la Ley Principal           |
|                     | 3. Los Manuales Básicos de Organización        |
|                     | 4. Los documentos vinculantes                  |
|                     | 5. La Estructura Organizativa                  |
|                     | 6. Manual de Selección de Personal             |
|                     |                                                |
| GESTIÓN ESTRATEGICA | 7. Los servicios al público                    |
|                     | 8. El Directorio de Funcionarios               |
|                     | 9. La Lista de Asesores                        |
|                     | 10. Plan Operativo Anual (POA)                 |
|                     | 11. Planes de Reestructuración y Modernización |
|                     | 12. Memorias de Labores                        |
|                     | 13. Informes exigidos por Disposición Legal    |

|                                                               |                                                                                                               |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                               | 14. Archivo histórico de memorias e informes                                                                  |
|                                                               | 15. Obras en Ejecución                                                                                        |
|                                                               |                                                                                                               |
| PRESUPUESTARIO                                                | 16. Presupuesto actual de la Institución                                                                      |
|                                                               | 17. Los Subsidios e Incentivos Fiscales                                                                       |
|                                                               | 18. Los Montos destinados a Privados                                                                          |
|                                                               | 19. Las Remuneraciones del Personal                                                                           |
|                                                               | 20. El Inventario de Bienes Muebles mayores a \$20,000.00                                                     |
|                                                               | 21. Los Viajes al exterior realizados por el Personal                                                         |
|                                                               | 22. Estados Financieros o Estados Contables                                                                   |
|                                                               | 23. Las Concesiones y Autorizaciones otorgadas                                                                |
|                                                               | 24. Las Contrataciones y Adquisiciones (relacionadas a las Unidades de Adquisiciones y Contrataciones)        |
|                                                               | 25. El Registro de las Contrataciones de los últimos 10 años (según Art. 15 de la LACAP)                      |
|                                                               |                                                                                                               |
| INFORMACIÓN OIR<br>(OFICINA DE<br>INFORMACIÓN Y<br>RESPUESTA) | 26. Los Datos de Contacto de la OIR (Oficina de Información y Respuesta)                                      |
|                                                               | 27. El Índice de Información Reservada                                                                        |
|                                                               | 28. La Guía de Organización de Archivos Institucionales                                                       |
|                                                               | 29. Las Estadísticas que produce la Institución                                                               |
|                                                               |                                                                                                               |
| PARTICIPACIÓN<br>CIUDADANA                                    | 30. Los Mecanismos de Participación Ciudadana                                                                 |
|                                                               | 31. Los formas de acceder a los Mecanismos de Participación Ciudadana (Políticas de uso de dichos mecanismos) |

**f) Mecanismos de Participación Ciudadana establecidos en la Carta de Derechos Ciudadanos:**

Como parte de las acciones realizadas se cuenta con una Carta de Derechos Ciudadanos que indica lo siguiente:

El Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local de El Salvador, FISDL, es una institución del Gobierno de El Salvador, dependiente de la Presidencia de la República, creada por decreto N° 602, el 30 de octubre de 1990.

9

A partir del 2009, trabaja por mandato presidencial bajo el Sistema de Protección Social Universal:

- Una estrategia de política social sustentada en un enfoque de derechos que potencia el desarrollo humano de las personas.
- Representa un giro en el enfoque de política social anterior, ya que ahora se busca el carácter integral y la visión holística.
- Se sustenta en el ciclo de vida de las personas e identifica a las comunidades y familias como sujetos activos del desarrollo, y los involucra en la identificación y solución de sus problemas.
- Se propone garantizar a todos los ciudadanos un piso social básico en el acceso a: educación, salud, nutrición, seguridad alimentaria, vivienda, servicios básicos, infraestructura comunitaria, generación de ingreso y protección social.

Bajo este Sistema de Protección Social, el FISDL, está comprometido a realizar el mejoramiento continuo de sus procesos de atención ciudadana y de gestión de la inversión, con el fin de brindar a las y los ciudadanos un servicio de calidad, oportuno, accesible y transparente.

**Ante el FISDL, todas las personas tienen derecho a:**

- Recibir un trato digno y respetuoso, sin discriminación o exclusiones



basadas en razones de edad, sexo, religión, opinión política, ideológica o económica.

- Conocer el nombre y cargo de quien recibe y gestiona su petición.
- Conocer la inversión, los programas y acciones que realiza FISDL en cada comuna y región del país, así como el estado de avance de las licitaciones, proyectos aprobados y en ejecución.
- Recibir respuestas de calidad acerca de sus consultas, reclamos y/o sugerencias.

10

**Nuestros compromisos con las y los ciudadanos, son:**

- Atender adecuadamente y a tiempo sus consultas, reclamos, sugerencias o peticiones.
- Exigir a la red de instituciones relacionadas con nuestros programas, dar una atención adecuada a los usuarios y usuarias.
- Tramitar sus requerimientos dentro de los plazos establecidos.

**Esperamos de las ciudadanas y ciudadanos que se acercan a nuestro servicio:**

- Dar un trato respetuoso al funcionario/a o representante de FISDL que lo atiende.
- Respetar los procedimientos de atención.
- Entregar a FISDL sólo información verídica y comprobable.
- Expresar sus consultas, sugerencias, opiniones y/o reclamos a través de los canales de comunicación e instancias establecidas, en los horarios y formularios previstos.
- Ejercer su derecho ciudadano a demandar atención, solicitando que se cumplan los plazos de respuesta establecidos por la institución.



### Espacios de Atención:

- Presencial: Oficina de Información y Respuesta, ubicada en 10ª. Ave. Sur y calle México, Barrio San Jacinto, San Salvador, los días lunes, miércoles y viernes; los días martes y jueves en Boulevard Orden de Malta, #470, Urbanización Santa Elena, Antiguo Cuscatlán, La Libertad en horarios establecidos de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 4:30 p.m.
- Virtual: en [www.fisdl.gob.sv](http://www.fisdl.gob.sv) sección Oficina de Información y Respuesta,

11



- [Facebook](#) y [Twitter](#) , Comentarios en cada artículo publicado del sitio web y redes sociales.
- Telefónica: a través de los números dispuestos para tal efecto.
- Escrita: solicitudes hechas por correspondencia.
- Territorial: a través del asesor municipal, o de buzón de sugerencia de Alcaldía Municipal.

Para mayor información acerca del FISDL y de esta Carta de Derechos Ciudadanos consulte en la oficina de Información y Respuesta del FISDL.

### g) Mecanismos de Participación Ciudadana establecidos en territorio:

En cada proyecto de infraestructura social que es ejecutado por la Institución, previo al inicio de actividades, se coloca un Rotulo de Proyecto que contiene los datos telefónicos para contactar a la OIR del FISDL, dicho Rótulo es de la siguiente manera:





12



## **h) Actividades de Territorialización de la OIR (Oficina de Información y Respuesta) realizadas mensualmente**

Otra forma novedosa de Mecanismo de Participación Ciudadana son las visitas que se realizan a los municipios que se encuentran incorporados a Programas Comunidades Solidarias Rurales y Urbanas, para lo cual durante el día del evento de pago, el Oficial de Información y Respuesta interactúa con los participantes para atenderlos in situ sobre las necesidades de información específicas que se tienen relacionados a los proyectos y programas que la Institución realiza. Este tipo de modalidad denominada OIR-MOVIL conlleva el dar a conocer los canales de contacto con la Institución, los servicios que la OIR presta, el derecho de acceso a la información pública y los mecanismos de rendición de cuentas que la Institución realiza.

13

Lo anterior trae beneficios a los participantes ya que les evita desplazarse hasta la sede de San Salvador y les permite a la Institución un mayor acercamiento a los participantes directos de los programas sociales.

Este mecanismo es realizado en conjunto con el Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la Institución ya que se aprovecha el espacio para recordarles a los participantes sobre la finalidad del bono, su adecuado uso, las corresponsabilidades que deben de cumplir y los beneficios que su cumplimiento les trae en el desarrollo familiar.

## **i) Eventos de Rendición de Cuentas**

Este mecanismo es desarrollado por parte de la Presidencia de la Institución con la finalidad de informar y dar cuentas por el uso de los recursos financieros y decisiones tomadas por la Institución en un periodo de tiempo determinado.

Lo anterior en concordancia con los lineamientos emitidos por el Órgano Ejecutivo en cual busca ser un espacio de reflexión, intercambio de espacios y de retroalimentación y es realizado generalmente una vez por año, aunque puede ser realizado las veces que se estime conveniente y enfocado a los diferentes públicos que la Institución atiende.

## **j) Foros y transmisión en vivo de actividades Institucionales**

Ambos mecanismos son utilizados para proporcionar un mayor acercamiento a la ciudadanía de las actividades Institucionales. Generalmente los foros se habilitan en el sitio web y las transmisiones en vivo se realizan utilizando la tecnología de USTREAMING con la finalidad de brindar la mayor compatibilidad.



Esperamos poder satisfacer las necesidades de la Ciudadanía, Gobiernos Locales y Proveedores en su manera de acercarse e interactuar con la Institución.

Elaborado por Roberto Molina / Oficial de Información y Respuesta, con apoyo del Departamento de Comunicaciones y Relaciones Públicas, Técnico de Comunicaciones en Septiembre de 2012, tomando como referencia lo publicado en la Guía de Estándares para la Presentación y Monitoreo de la Información Oficiosa en los sitios oficiales de las Instituciones del órgano Ejecutivo, en el marco de la LAIP.