



## RESOLUCIÓN A LA SOLICITUD DE INFORMACIÓN 054/2014

Antiguo Cuscatlán, La Libertad, a las catorce horas y diez minutos del día ocho de julio del año dos mil catorce, luego de haber recibido y admitido la solicitud de información número **054/2014** presentada ante la Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia de la Defensoría del Consumidor, por parte del señor portador de su Documento Único de Identidad número

quien requiere: **1. Como se encuentra conformado el Call Center del 910: a) ¿Cantidad de empleados?; b) ¿Perfil de requisito del Empleado?; c) ¿Horarios de trabajo?; d) ¿Cuánto es el Salario?; e) ¿Obligaciones? y f) ¿Beneficios adicionales? y; 2. Como se encuentra conformado el Call Center del 190: a) ¿Cantidad de empleados?; b) ¿Perfil de requisito del Empleado?; c) ¿Horarios de trabajo?; d) ¿Cuánto es el Salario?; e) ¿Obligaciones? y f) ¿Beneficios adicionales?**, se ha analizado el fondo de lo solicitado y considerando que la solicitud cumple con todos los requisitos establecidos en el artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública -LAIP-, y que la información requerida no se encuentra entre las excepciones enumeradas en los artículos 19 y 24 de la LAIP, y 19 de su Reglamento, se resuelve:

**PROPORCIONAR LA INFORMACIÓN SOLICITADA**, con base a los informes entregados por la Unidad de Talento Humano, Unidad de Planificación y Calidad y, la Gerencia de Atención Telefónica:

### 1. Como se encuentra conformado el Call Center del 910:

a) **¿Cantidad de empleados?**

**Respuesta:** 8

b) **¿Perfil de requisito del Empleado?**

**Respuesta:** Se adjunta copia del Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Consumidor, correspondiente a los perfiles del personal de la Gerencia de Atención Telefónica.

c) **¿Horarios de trabajo?**

**Respuesta:**

De lunes a viernes en horario continuo de 7:30 de la mañana a 5:00 de la tarde.

Sábados de 8:00 a.m. de la mañana a 12:00 del mediodía.

Durante las jornadas de la Defensoría móvil, el 910, extiende la atención el día sábado de 12:00 del mediodía a 4:00 p.m. de la tarde.

Contamos con servicio de mensaje de 24 horas, para tomar denuncias en horas no hábiles, que son correspondidos oportunamente por la Defensoría del Consumidor, en las primeras horas hábiles.

Cabe agregar que los horarios pueden ser modificados o extendidos según las circunstancias, necesidades o eventualidades que surjan imprevistamente; así mismo informar que esos solo son horarios disponibles para que las llamadas sean atendidas por el talento legal de la gerencia, sin embargo el talento legal según sea pertinente puede continuar en el desempeño de labores fuera de ese horario para seguir en otras actividades como por ejemplo tramitación de casos o asesorías, contactando a las personas que hayan dejado mensaje en buzón de voz, trasladando información de alguna índole, etc.

Asimismo, se informa que el 910 también da soporte a servicios requeridos vía web a través del sistema Defensoría en Line@, mismo que por su propia naturaleza informática, la población puede y tiene disponible dicho servicio las 24 horas del día y los talentos legales del 910, atienden conforme su orden de llegada y carga de asignaciones, por ende pueden realizar los contactos sin restricción de horario, pero valorando e identificando la hora que sea de mejor resultado para la atención a brindar.

**d) ¿Cuánto es el Salario?**

**Respuesta:** Los salarios de las plazas oscilan de USD\$605.00 hasta USD\$1,800.00

**e) ¿Obligaciones?**

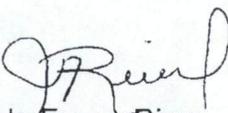
**Respuesta:** Se adjunta copia del Manual de Organización y Funciones de la Defensoría del Consumidor, correspondiente a las obligaciones del personal de la Gerencia de Atención Telefónica.

**f) ¿Beneficios adicionales?**

**Respuesta:** Bono en el mes de junio, pago de vacaciones, uniformes, prestación de lentes, zapatos para personal de campo, canasta maternal, prestación por muerte de pariente cercano, aguinaldo, subsidio de almuerzo, entre otros.

En cuanto a al requerimiento número 2: "**Como se encuentra conformado el Call Center del 190: a) ¿Cantidad de empleados?; b) ¿Perfil de requisito del Empleado?; c) ¿Horarios de trabajo?; d) ¿Cuánto es el Salario?; e) ¿Obligaciones? y f) ¿Beneficios adicionales?**", es importante aclararle, que la Defensoría del Consumidor únicamente cuenta con el Centro de Llamadas 910, por lo que no es posible brindarle información al respecto.



  
Aída Funes Rivas  
Oficial de Información y Transparencia  
Defensoría del Consumidor

Unidad de Acceso a la Información Pública y Transparencia  
Defensoría del Consumidor  
Calle Circunvalación, Número 20, Plan de La Laguna, Antiguo Cuscatlán, La Libertad.  
Teléfono: 2526-9006 – Email: transparencia@defensoria.gob.sv