**01/RES/OIR/2018**

Vista la solicitud del ciudadano­­­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, con Documento Único de Identidad \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, quien solicita:

“1- ¿Cuántos incentivos fiscales al sector servicios existen en El Salvador y cuáles son?   
2-Montos en dólares de los Estados Unidos de Norte América sobre estados financieros de empresas de call center instaladas en El Salvador (Específicamente Utilidades antes de impuestos) años: 2008-2016   
3-Cantidad y nombres de empresas (nuevas y aquellas que hayan cerrado operaciones) de call center instaladas en El Salvador por año para 2008-2016.   
4-Cantidad de personas empleadas en todas las empresas de call center para los años 2008-2016   
5- Cantidad de empresas instaladas en El Salvador (por actividad económica) pertenecientes al sector servicios para los años 2008-2016.   
6- Objetivos de política económica que se pretende lograr con la implementación de cada incentivo al sector servicios para el período 2000-2016 (Detallar el nombre de la ley o incentivo y sus objetivos a perseguir).   
7- Montos en millones de dólares de Inversión Extranjera Directa de las empresas de: call center para el periodo 2000-2016 (Explicar si la reinversión realizada con dinero proveniente de las utilidades percibidas por una empresa es registrados como Inversión Extranjera Directa)   
8- Montos en millones de dólares registrados por servicios prestados por empresas de call center para el periodo 2000-2016.   
9- Montos en millones de dólares registrados a partir de las ganancias de empresas de call center que son enviados a sus países de origen, periodo 2000-2016.   
10- Estudios sobre empresas de servicios y empresas de call center con motivo de Inversión local (pública o privada) e Inversión Extranjera Directa (pública o privada).   
11- Estudios sobre competitividad de las empresas de servicios en El Salvador.   
12- Factores que hacen atractivo El Salvador para que empresas de call center se instalen en El Salvador.   
13- Clasificación y cantidad de grandes empresas, pequeñas, medias y/o microempresas dedicadas a call center. Periodo 2000-2016.   
14- ¿Cómo se garantiza que se cumplan los objetivos de política económica a empresas de call center? (Si los hay).”

Por lo que con el fin de dar cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública, LAIP, Artículos 1, 2, 3 Literales a, b, j, 4 Literales a, b, c, d, e, f, g, 19, 24, 25 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71 y 73, así como Artículo 49 del Reglamento de la Ley antes citada. Conforme lo proporcionado por la unidad generadora de la información, la suscrita RESUELVE: Información solicitada:

1. **¿Cuántos incentivos fiscales al sector servicios existen en El Salvador y cuáles son?**

Al respecto se hace de su conocimiento que el país cuenta con una Ley de Servicios Internacionales, que beneficia a las empresas de la siguiente manera:

1. Exención total de impuestos sobre la renta (30%);

2)      Exención total de impuestos al valor agregado IVA (13%);

3)      Exención de impuestos municipales; y

4)      Exención de impuestos a la importación de maquinaria y equipo para la actividad incentivada.

Para un mejor proveer se anexa la Ley de Servicios Internacionales.

**2-Montos en dólares de los Estados Unidos de Norte América sobre estados financieros de empresas de call center instaladas en El Salvador (Específicamente Utilidades antes de impuestos) años: 2008-2016.**

Esta información es inexistente. Art. 73 LAIP, pues no la poseemos.

**3-Cantidad y nombres de empresas (nuevas y aquellas que hayan cerrado operaciones) de call center instaladas en el salvador por año para 2008-2016.**

De 2008 a 2016 se han atendido en PROESA 56 empresas de servicios que se han instalado en el país, es importante destacar que este no es el universo total de empresas de servicios de El Salvador, son atendidas por este Organismo. Puede consultar datos generales con la Dirección General de Estadísticas y Censos del Ministerio de Economía, conforme los siguientes datos:

Dirección: Centro de Gobierno, Edificio C1-C2,

Contacto: Licenciada Laura Quintanilla de Arias, Oficial de Información

Correo electrónico: oir@minec.gob.sv

Teléfono: 2590-5531.

Sus nombres:

|  |
| --- |
| Call Center Decameron |
| Happy Tours (Centros de Contacto 725 SA de CV) |
| RIA Financial |
| Americatel |
| Professional Telesales |
| Corporación de Franquicias Americanas |
| Wallenius Wilhelmsen |
| CITI Info Centroamerica |
| DIGICEL |
| The Office Gurus |
| STREAM |
| Netcord Communications |
| UASSIST.ME |
| Business Communication Center |
| SKYCOM |
| Outsourcing Services International |
| Focus Services |
| MÜHLBAUER ID SERVICES GMBH, Sucursal El Salvador |
| TX Via |
| Dahlia Finance &Accounting Services |
| WithoutBorders |
| Ubiquity |
| BHN |
| Heinsohn Business Technology |
| APEX - El Salvador |
| POINT |
| Vxi Global Solutions |
| Parts Plus |
| Emaya |
| Paradise Solutions |
| GEOS |
| Servi Legal |
| Intelliparking |
| Tech Americas |
| Falcon |
| EasyBee (Hasbell S.A. de C.V.) |
| English for Call Centers CONNECT |
| Spatium |
| Yellow |
| E Learning Project / Ninja Tropic |
| In Touch |
| In & Out |
| UASSIST.ME |
| Space y Point |
| RCTEL |
| Linked Up |
| BlueSky Airlines |
| Connection Contact Center |
| ELS Global Corp |
| Language Centers |
| ESData / C - Life |
| Impact Hub |
| Focus Services  First Choice Solutions  One Link  Grey Matter Concept Apparel Group |

**4-Cantidad de personas empleadas en todas las empresas de call center para los años 2008-2016.**

Esta información es inexistente. Art. 73 LAIP, pero puede ser consultada en:

Instituto Salvadoreño del Seguro Social, ISSS.

Dirección: Alameda Juan Pablo Segundo, 39 Avenida Norte, 2º Nivel, Torre Administrativa del ISSS, San Salvador.

Contacto: Licenciada Violeta Mirón, Oficial de Información.

Correo electrónico: oir@isss.gob.sv

Teléfono: 2591-3200.

Ministerio de Trabajo.

Dirección: 17 Avenida Norte y Alameda Juan Pablo Segundo, 1ª Planta, Edificio 3, Ministerio de Trabajo

Contacto: Licenciada Yeny García, Oficial de Información.

Correo electrónico: oficialdeinformación@mtps.gob.sv

Teléfono: 2529-3730

**5- Cantidad de empresas instaladas en El Salvador (por actividad económica) pertenecientes al sector servicios para los años 2008-2016.**

Datos generales, pueden ser proporcionados por la Dirección General de Estadísticas y Censos del Ministerio de Economía, conforme los datos proporcionados con anterioridad.

**6- Objetivos de política económica que se pretende lograr con la implementación de cada incentivo al sector servicios para el período 2000-2016 (Detallar el nombre de la ley o incentivo y sus objetivos a perseguir).**

Los objetivos e incentivos, pueden ser revisados en la Ley de Servicios Internacionales, o puede consultar al Ministerio de Economía, conforme los datos antes relacionados.

**7- Montos en millones de dólares de Inversión Extranjera Directa de las empresas de: call center para el periodo 2000-2016 (Explicar si la reinversión realizada con dinero proveniente de las utilidades percibidas por una empresa es registrados como Inversión Extranjera Directa).**

Esta información es inexistente. Art. 73 LAIP, pero puede ser consultada en el Banco Central de Reserva, conforme la siguiente información:

Dirección: Edificio BCR, Alameda Juan Pablo 11, entre 15 y 17 Av. Norte, Planta Principal.

Contacto: Licda. Flor ldania Romero de Fernández, Oficial de Información.

Correo electrónico: [oficial.informacion@bcr.gob.sv](mailto:oficial.informacion@bcr.gob.sv)

Teléfono: 2281-8030.

**8- Montos en millones de dólares registrados por servicios prestados por empresas de call center para el periodo 2000-2016.**

Esta información es Inexistente. Art. 73 LAIP, pero puede ser consultada en el Banco Central de Reserva.

**9- Montos en millones de dólares registrados a partir de las ganancias de empresas de call center**

**que son enviados a sus países de origen, periodo 2000-2016.**

Esta información es inexistente. Art. 73 LAIP y consideramos que puede ser generada por las empresas de call center, no obstante ello, puede consultar si el Banco Central de Reserva la posee, conforme los datos antes proporcionados.

**10- Estudios sobre empresas de servicios y empresas de call center con motivo de Inversión local (pública o privada) e Inversión Extranjera Directa (pública o privada).**

Esta información es Inexistente. Art. 73 LAIP.

**11- Estudios sobre competitividad de las empresas de servicios en El Salvador.**

Esta información es Inexistente. Art. 73 LAIP.

**12- Factores que hacen atractivo El Salvador para que empresas de call center se instalen en El Salvador.**

La Industria SED en El Salvador

Pilar de la economía

•Los Servicios Empresariales a Distancia es una de las 10 industrias nacionales más importantes.

• El Salvador ha sido calificado por El Economista como: “El país de las tercerizaciones”

Sector en crecimiento

De 2010 a 2015 el sector ha tenido una tasa de crecimiento del 30%.

En 2016 la industria ha tenido un crecimiento del 13%.

Generador de empleo

La industria genera aproximadamente 25,000 empleos, y representa más de 70 empresas entre locales y extranjeras.

5 empresas de servicios empresariales a Distancia ya se encuentran entre los 15 empleadores más grandes en el país.

Propuesta de Valor Único

El Salvador ofrece el destino más competitivo y sostenible en América Latina con un historial probado de operaciones de centros de llamadas y BPO.

Su ubicación estratégica y acogedor clima de negocios proporciona oportunidades de amplio espectro de servicios tipo ´nearshore´ con proveedores de servicios a terceros así como operaciones de centros de servicios compartidos o cautivos.

Es reconocido por las empresas líderes globales existentes como un centro de excelencia.

La supervisión de las operaciones es fácil y costo-efectiva por contar con un fácil acceso y cortos tiempos de viaje a los Estados Unidos.

Brinda estabilidad de precios al tener la moneda dolarizada.

La mano de obra única de El Salvador tiene excelentes habilidades de servicio al cliente por su afinidad cultural, características que se complementan con sus conocidas habilidades de ventas y resolución de problemas.

El país cuenta con una Ley de Servicios Internacionales beneficia a las empresas de la siguiente manera:

1)      Exención total de impuestos sobre la renta (30%);

2)      Exención total de impuestos al valor agregado IVA (13%);

3)      Exención de impuestos municipales; y

4)      Exención de impuestos a la importación de maquinaria y equipo para la actividad incentivada.

**13- Clasificación y cantidad de grandes empresas, pequeñas, medias y/o microempresas dedicadas a call center. Periodo 2000-2016.**

Esta información, puede ser solicitada en el Ministerio de Economía, conforme los datos ya proporcionados.

**14- ¿Cómo se garantiza que se cumplan los objetivos de política económica a empresas de call center? (Si los hay)**

La Ley de Servicios Internacionales establece dichos mecanismos, favor verificar la Ley adjunta.

Queda expedito el derecho de la solicitante de proceder conforme lo establece el art. 82 LAIP.

Sin otro particular.

San Salvador, a las diecisiete horas del día once de enero de dos mil dieciocho.

**Karlen Judith Moreno**

**Oficial de Información**

**Rubricada**

**SIN ANEXOS**