



**SUPERINTENDENCIA GENERAL DE
ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES**

ACUERDO No. 44/ADM-2005. LA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES, San Salvador, a las quince horas del día dos de junio de dos mil cinco.

Esta Superintendencia CONSIDERANDO QUE:

- I. Mediante decreto legislativo número 808 de fecha 12 de septiembre de 1996, y publicado en el Diario Oficial número 189 Tomo 333 de fecha 9 de octubre de 1996, se promulgó la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones, SIGET, que en su artículo 1 establece que SIGET es una institución autónoma de servicio público sin fines de lucro; autonomía que comprende los aspectos administrativo y financiero.
- II. El artículo 5 literal l) de la referida Ley establece que SIGET tiene la atribución de contratar a su personal y establecer su régimen de remuneraciones, tomando como referencia para ello los niveles salariales de las empresas privadas de los sectores de electricidad y telecomunicaciones; y el literal ñ) de la misma disposición establece la atribución de SIGET de dictar normas administrativas aplicables en la institución.
- III. El artículo 13 inciso tercero de la Ley de Creación de SIGET dispone que el Superintendente será el responsable de la administración de la institución y desempeñará las atribuciones que la ley le otorgue a la SIGET y que no se hayan observado expresamente a la Junta de Directores; y el artículo 5 del Reglamento de la Ley de Creación de SIGET consigna que las demás atribuciones que la Ley le otorga a la Superintendencia serán ejercidas por el Superintendente..
- IV. El artículo 2 literal e) de la Ley General de Electricidad dispone que los preceptos contenidos en dicha Ley tomarán en cuenta como uno de sus objetivos, la protección de los derechos de los usuarios y de todas la entidades que desarrollan actividades en el sector.
- V. Con la finalidad de garantizar la protección del interés público en un entorno liberalizado en el que resulta vital la protección de los usuarios, garantizando que se respeten sus derechos, especialmente el recibir los servicios prestados en condiciones de eficiencia, calidad, continuidad, fiabilidad y no discriminación, esta Superintendencia estima

conveniente el desarrollo de un Programa de Atención al Usuario que optimice las potestades que actualmente tiene esta Superintendencia, y que responda de forma eficiente y oportuna todas las inquietudes y necesidades de la población que solicita los servicios de SIGET en esta área.

- VI. Para el cumplimiento de la finalidad anterior, es necesario incorporar nuevas herramientas administrativas que permitan el uso efectivo de los recursos institucionales, por lo que resulta procedente crear el **CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO**, cuyas funciones serán básicamente: a) Recepción y tramitación de reclamos; b) Asesoría y Educación al Usuario; c) Proporcionar información estadística e insumos para la definición de estrategias; d) Colaborar con las Gerencias y el CENTRO de Asesoría Jurídica de esta Superintendencia.
- VII. La organización del Centro de Atención al Usuario será la siguiente: a) Un Jefe del Centro; b) Un abogado asesor; c) Un Jefe de ingenieros analista-inspector; d) Tres ingenieros analista – inspectores e) Un Encargado de Informática; f) Tres receptores de denuncias; g) Un Encargado de Orientación y Consultas; y h) Una Secretaria Recepcionista. La presente organización podrá ser modificada de acuerdo a las necesidades institucionales y del Centro, el que dependerá en forma directa del Superintendente.
- VIII. La operación y el funcionamiento administrativo del Centro estará regulado por la Ley de Creación de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones y su Reglamento; por la Ley General de Electricidad y su reglamento; la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento; las demás leyes que le sean aplicables, y especialmente por el Programa Básico de Creación del Centro de Atención al Usuario anexo al presente acuerdo y todos los instructivos, manuales y circulares que al efecto se emitan.

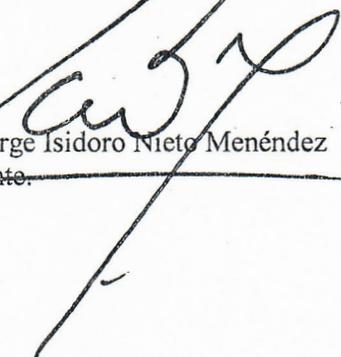
POR TANTO,

En uso de sus facultades legales, ACUERDA:

- a) Créase el CENTRO DE ATENCIÓN AL USUARIO y modifíquese el organigrama institucional de manera que refleje el CENTRO que por este acuerdo se crea, el que dependerá del Superintendente.
- b) Aprobar la estructura organizacional inicial del Centro en la forma siguiente: a) Un Jefe del Centro; b) Un abogado asesor; c) Un Jefe de ingenieros analista-inspector; d) Tres ingenieros analista – inspectores e) Un Encargado de Informática; f) Tres receptores de denuncias; g) Un Encargado de Orientación y Consultas; y h) Una Secretaria Receptionista.
- c) Oportunamente, créense las plazas conforme al organigrama señalado.
- d) Infórmese de este acuerdo a la Gerencia Administrativa Financiera de esta Superintendencia.



SIGET


Encargado Jorge Isidoro Nieto Menéndez
Superintendente.



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES

