

SIPV No. 0254-2014

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES,
UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA, a las dieciséis horas
con diez minutos del día veintidos de octubre de dos mil catorce.

1

El presente expediente administrativo para promover el derecho de acceso a información fue iniciado por medio de solicitud virtual a través del Portal de Transparencia Gobierno Abierto, interpuesta por el ciudadano [REDACTED] actuando en carácter personal, en el requerimiento pide: *“1. Indicar si la institución posee call center. Número del call center. Cantidad de empleados que laboran en el call center. Costo mensual de la operación del call center, especificando el costo del personal, lo que se paga a la compañía telefónica por el servicio, y por los equipos que se utilizan. Compañía que brinda el servicio del call center. Horario de atención del call center. Descripción del tipo de atención brindada en el call center. Costo por minuto de las llamadas indicando sí se le cobra al ciudadano o la institución cubre el costo de las llamadas. Cantidad de llamadas atendidas por mes del último año. Mecanismos existentes para evaluar la atención del call center e informes de evaluación del último año. 2. Nombre jefe, director o gerente de la oficina o unidad de comunicaciones y/o prensa. Correo electrónico, teléfono y celular institucional de director, jefe o gerente de la oficina de comunicaciones. Cuenta oficial de Twitter, Facebook y YouTube de la institución. Cantidad de seguidores o fans por redes sociales a la fecha. 3. Sitio web oficial de la institución. Cantidad de visitas y páginas vistas por mes del último año de la institución. Si el sitio web institucional es accesible para personas con discapacidad. Detallar las medidas tomadas para hacer accesible el sitio web para personas con discapacidad. 4. Cantidad de correos electrónicos institucionales. Directorio completo de correos electrónicos Institucionales en formato Excel o CSV.”*

Ésta unidad a efecto de dar respuesta a la petición hace las consideraciones siguientes:

2

- I. La solicitud fue remitida en fecha diez de octubre del año que transcurre; cumpliendo todos los requisitos punteados para solicitudes de información en el Art. 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública- LAIP relacionado con los artículos 52 y 54 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública- RLAIP. Continuándose con el trámite respectivo.
- II. La LAIP atribuye al Oficial de Información, en el artículo 50 letras b y d, funciones como: Recibir y diligenciar las solicitudes, gestionar y entregar la información requerida, garantizando el derecho de acceso que asiste a toda persona reconocido en el Art. 1 LAIP; asimismo, el artículo 70 de la misma Ley establece que *“El Oficial de información transmitirá la solicitud a la unidad administrativa que tenga o pueda poseer la información, con objeto de que ésta la localice, verifique su clasificación y, en su caso, le comunique la manera en que se encuentra disponible”*. En cumplimiento de tales funciones la suscrita requirió a la Unidad de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas y Unidad de Asesoría Informática, lo demandado por el peticionario.
- III. Referente a lo solicitado por el peticionado sobre: *“1. Indicar si la institución posee call center. Número del call center. Cantidad de empleados que laboran en el call center. Costo mensual de la operación del call center, especificando el costo del personal, lo que se paga a la compañía telefónica por el servicio, y por los equipos que se utilizan. Compañía que brinda el servicio del call center. Horario de atención del call center. Descripción del tipo de atención brindada en el call center. Costo por minuto de las llamadas indicando si se le cobra al ciudadano o la institución cubre el costo de las llamadas. Cantidad de llamadas atendidas por mes del último año. Mecanismos existentes para evaluar la atención del call center e informes de evaluación del último año.”* La suscrita hace la aclaración que dentro de la institución desde su fundación y hasta la fecha, no ha existido un número de Call Center instituido. Se aclara que SIGET a pesar de no contar con un Callcenter, está por

todos los medios posibles ha puesto a disposición los números de contacto institucionales, a través de su página web, mediante brochures, panfletos o volantes que se hacen llegar a los ciudadano, un ejemplo de lo mencionado es que en la página web aparecen los números de contacto: www.siget.gob.sv

3

Información de Contacto

Centro de Atención al Usuario
6ª. 10ª. Calle Poniente, No. 1823, Colonia Flor Blanca, San salvador.
PBX: (503) 2257-4444 FAX: (503) 2257-4537

o sus oficinas regionales:

- *Región Occidental en Santa Ana:* 7ª. Calle Poniente entre Avenida Independencia Sur y 1ª. Avenida Sur, Barrio Santa Cruz, Santa Ana. Telefax: 2447-8415, 2447-0933, 2447-0950
- *Región Oriental en San Miguel:* Centro de Gobierno de San Miguel, 8ª. Avenida Sur y 15ª. Calle Oriente, San Miguel. Telefax: 2661-4056

Edificio Principal
6a. 10a. Calle Poniente y 37a. Avenida Sur #2001, Colonia Flor Blanca, San Salvador, El Salvador, C.A.
PBX: (503) 2257-4438 FAX: (503) 2257-4499

(tves) 50 AÑOS TELEVISIÓN NACIONAL DE EL SALVADOR CELEBRA SU **CANAL 10** 50 ANIVERSARIO

GOBIERNO DE EL SALVADOR UNÁMONOS PARA CRECER

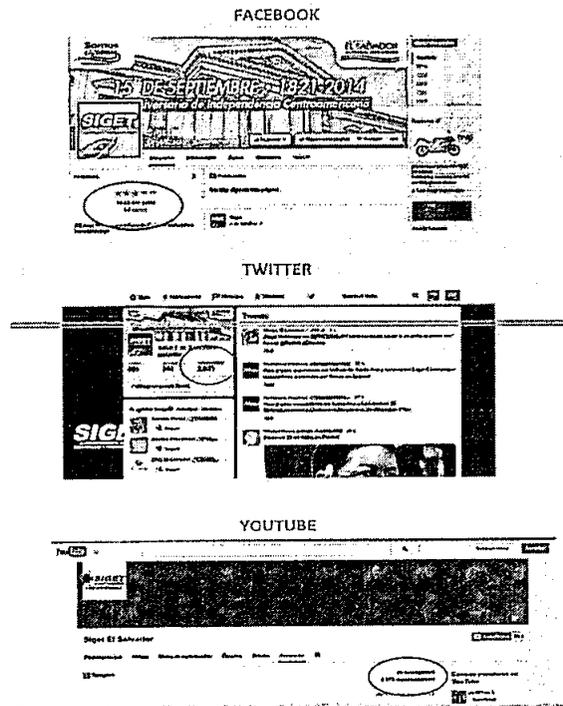
Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones
República de El Salvador, C. A.
Sexta décima Calle Poniente y 37ª. Av. Sur #2001, Col. Flor Blanca, San Salvador, El Salvador, C.A.
Tels. (503) 2257-4438 E-mail: info@siget.gob.sv

Imagen de pagina web SIGET

- IV. Que la Unidad de Asesoría de Comunicaciones y Relaciones Públicas a esta unidad remitió la información relacionada con "2. Nombre jefe, director o gerente de la oficina o unidad de comunicaciones y/o prensa. Correo electrónico, teléfono y celular institucional de director, jefe o gerente de la oficina de comunicaciones. Cuenta oficial de Twitter, Facebook y YouTube de la institución. Cantidad de seguidores o fans por redes sociales a la fecha." la cual a continuación se detalla:

- Nombre de jefe, director o gerente de la Unidad de Comunicaciones o Prensa:
Licenciada Jacqueline Chacón de Cañas
- Correo electrónico, teléfono y celular institucional de director, jefe o gerente de Oficina de comunicaciones:
Correo electrónico: jchacon@siget.gob.sv
Teléfono: 2257-4486
Celular: 7129-4441
- Cuenta oficial de Twitter, Facebook y Youtube de la institución
Twitter: @SIGETSV
Facebook: SIGET
YouTube: SIGET El Salvador
- Cantidad de seguidores o fans por redes sociales a la fecha:
Twitter: 2,023 seguidores al 13 de octubre de 2014
Facebook: 1,643 likes al 13 de octubre de 2014
YouTube: 4,273 reproducciones al 13 de octubre de 2014

4

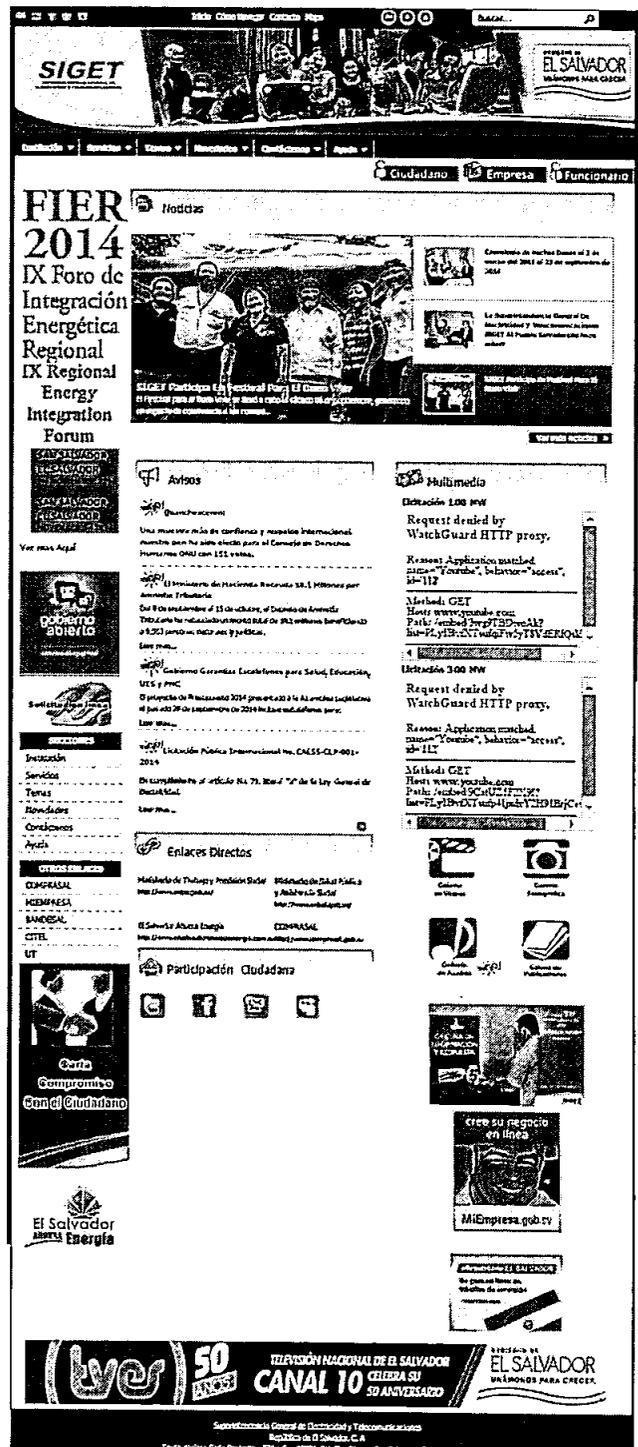


Se adjunta imagen de las redes sociales

V. La Unidad de Asesoría Informática tuvo a bien remitir lo referente a:

3. Sitio web oficial de la institución:

El dominio del portal web institucional de esta entidad es www.siget.gob.sv, el cual está sujeto a lo establecido por el Proyecto de Estandarización y Modernización de Sitios Web gubernamentales que definió un diseño estandarizado a través del sistema de navegación estándar, que permite una única forma de navegar y una clasificación única del contenido para todos los sitios web de cada una de las instituciones gobierno en El Salvador. El proyecto comenzó en junio de 2009 y acabó en noviembre de 2010. Sin embargo, las herramientas, metodologías y la cultura que produjo fueron integradas en la operación normal del gobierno para conseguir una mejora continua. Para más información acerca de este tema el peticionario puede acudir al enlace web de Estandarización de sitios Web-Gobierno Electrónico de la Dirección de Innovación Tecnológica e Informática del Gobierno de El Salvador que brindan



5

los servicios de tecnología a la Presidencia y sus dependencias. Propiciando y asesorando sobre el uso de las TIC, velando por la seguridad e infraestructura de los equipos y de la información, articulando esfuerzos con las instituciones del Órgano Ejecutivo para la consecución de proyectos que se alineen a las actividades de la Presidencia. Por medio del siguiente enlace web: <http://estandarizacion.egob.sv/>

6



- Cantidad de visitas y páginas vistas por mes del último año de la institución.

Estadísticas de Visitas al Sitio SIGET y Estadísticas de Páginas visitadas por mes		
Mes	Visitas por Mes 2014	Número de páginas visitadas por mes
Enero	23,183	38,384
Febrero	21,346	38,625
Marzo	23,932	38,687
Abril	23,713	39,196
Mayo	30,744	56,473
Junio	25,857	42,694
Julio	27,586	45,546
Agosto	26,967	39,934
Septiembre	30,174	45,961
Total	233,502	385,500

- Si el sitio web institucional es accesible para personas con discapacidad.

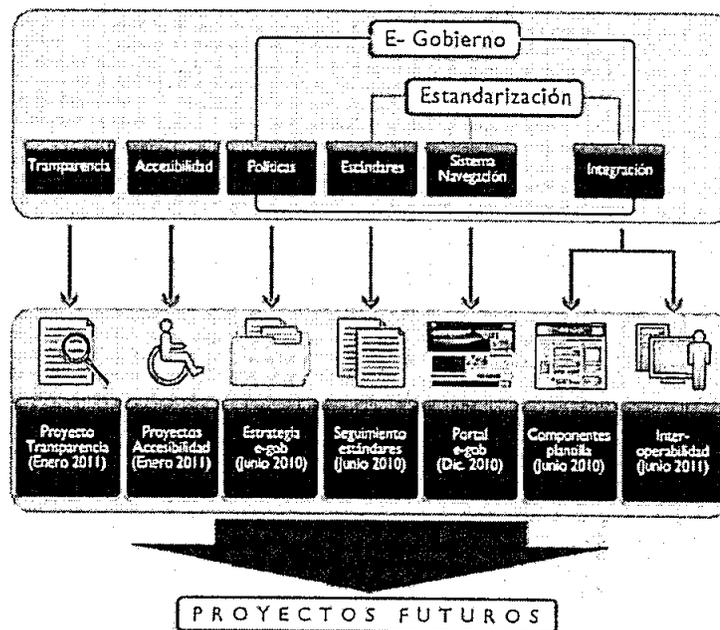
El Sitio web www.siget.gob.sv de acuerdo a lineamiento emitido por la Dirección de Innovación Tecnológica e Informática del Gobierno de El Salvador es accesible para personas con discapacidad ya que los avisos, portada no lleva muchas imágenes, se trata de colocar más texto que imágenes.

7

- Detallar las medidas tomadas para hacer accesible el sitio web para personas con discapacidad.

El sitio web institucional www.siget.gob.sv desde su estandarización fue probado por el software JAWS (acrónimo de Job Access With Speech) que informa automáticamente al usuario sobre cualquier modificación del estado de la pantalla, para garantizarle un absoluto control de la misma. De esta manera JAWS le permite a la persona sordo-ciega el empleo de la gran mayoría de aplicaciones de texto, desde simples procesadores de texto hasta complicados programas de base de datos, hojas de cálculo y navegación en Internet. Aunado a eso la implementación del Proyecto de Estandarización y Modernización de Sitios Web gubernamentales, desarrolló áreas de accesibilidad para ser implementadas en los portales sujetos a dicho estándar.

ÁREAS DEL PROYECTO DE ESTANDARIZACIÓN



Un ejemplo de ello es que en la parte superior del portal de SIGET se muestra los iconos siguientes: A⁺ = aumentar, A⁻ = disminuir y A = reiniciar, herramientas que facilitan la interacción de las personas con baja visión, estableciendo a disposición de quien visita la página la oportunidad de modificar el tamaño de los caracteres a su conveniencia y comodidad.

8



4. Cantidad de correos electrónicos institucionales. Directorio completo de correos electrónicos Institucionales en formato Excel o CSV.

En relación a la cantidad de correos electrónicos establecidos para el uso del personal que labora en SIGET es de 168. El directorio de correos se adjunta a esta resolución en el formato requerido por el solicitante.

VI. La suscrita dando cumplimiento a lo solicitado por la requirente, remitirá la información en la modalidad peticionada, como lo establece la solicitud de información, apegado a lo expresado en el Art. 71 de la LAIP; y ciñéndose al principio rector de gratuidad establecido en el Art. 4 letra g. que dice: **Principios, Art. 4:** *En la interpretación y aplicación de esta Ley deberán regir los principios siguientes: g. Gratuidad: El acceso a la información debe ser gratuito.* Por lo cual la reproducción de la información no acarreará costo alguno.

- VII. Después de admitidas las solicitudes deberá analizarse el contenido de estas según el Art. 55 del RLAIIP, con el objeto de establecer si la información será entregada, o fundar su negativa; del estudio de la petición se establece que lo solicita es de carácter público; debiendo dictar la resolución de mérito como preceptúa el Art. 56 del mismo cuerpo regulatorio, es procedente la entrega de la información vertida en esta resolución; al no estar limitada su divulgación por las causales comprendidas en los Arts. 19 y 24 LAIP como información reservada y confidencial respectivamente.

POR TANTO: Ésta oficina en nombre de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones fundamentada en los Arts. 62, 65 y 72 letra c de la LAIP, basada en los fines de facilitar a toda persona el derecho de acceso a la información pública mediante procedimientos sencillos; principios de máxima publicidad, gratuidad y disponibilidad **SE RESUELVE:** Conceder derecho de acceso a la información al ciudadano [REDACTED], relacionada con lo dispuesto en los considerandos III, IV y V. En consecuencia: **a)** Téngase por cumplido en ésta resolución el derecho amparado en la LAIP; **b)** Remítase ésta providencia administrativa en modalidad digital, gratuitamente como preceptúan los artículos 4 letra g., 61 y 102 de la Ley, en la dirección electrónica que para tal efecto se consignó en la solicitud. **c)** Notifíquese y **d)** Publíquese en el Portal de Transparencia Gobierno Abierto




ISIS ACOSTA

Oficial de Información Institucional Inta.

la

•Nota: En caso que la información entregada sea incompleta o no corresponda a lo solicitado, (Art. 83 literal d LAIP). Podrá someter ésta resolución a recurso de apelación; el cual deberá interponer ante el Instituto de Acceso a la Información Pública, o ante el Oficial de información que ha conocido, dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de notificación. Art. 82 Ley de Acceso a la Información Pública.