

Presidencia de la República de El Salvador, Unidad de Acceso a la Información Pública: En la ciudad de San Salvador, a las nueve horas y treinta minutos del veintitrés de octubre de dos mil catorce.

El suscrito Oficial de Información, CONSIDERANDO que:

1. El día diez de octubre del año en curso se recibió solicitud de acceso de información, por medio de correo electrónico [REDACTED] a nombre de [REDACTED], quien solicitó información relacionada a: "indicar si la institución posee call center (...)" entre otra.
2. Con base a las atribuciones de las letras d), i) y j) del artículo 50 de la LAIP, le corresponde al Oficial de Información realizar los trámites necesarios para la localización y entrega de la información solicitada por los particulares, y resolver sobre las solicitudes de información que se sometan a su conocimiento.
3. A partir del deber de motivación genérico establecido en el artículo 65 y 72 LAIP, las decisiones de los entes obligados deberán entregarse por escrito al solicitante, con mención breve pero suficiente de sus fundamentos, para lo cual el suscrito debe establecer los razonamientos de su decisión sobre el acceso a la información.

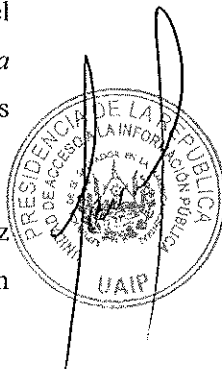
FUNDAMENTACIÓN DE LA RESPUESTA A LA SOLICITUD

I. Acceso a la información pública.

El acceso a la información en poder de las instituciones públicas es un derecho reconocido en el ordenamiento jurídico nacional, lo que supone el directo cumplimiento al *principio de máxima publicidad* establecido en el artículo 4 LAIP, por el cual la información en poder de los entes obligados es pública y su difusión irrestricta, salvo las excepciones expresamente establecidas en la ley.

A partir de lo anterior, visto el requerimiento de información presentado por el solicitante, en fecha diez de octubre del presente año, se advierte que éste versa sobre información pública no sujeta a limitación en su divulgación; por lo cual es procedente su entrega en los términos señalados en su solicitud.

Como parte del procedimiento interno de acceso a la información pública, el suscrito requirió a las diferentes Secretarías, Secretaría de Gobernabilidad y Comunicaciones para la parte de la Presidencia de la República; y la Secretaría de Inclusión Social y Secretaría de Cultura de esta institución la



documentación e información relacionada a la solicitud de acceso a la información y como respuesta a dicho requerimiento, dichas dependencias remitieron la información solicitada por él requirente, y en vista que la información antes enumerada no se encuentra limitada en su divulgación por alguna de las causales estipuladas en la ley, corresponde entregarlas según el detalle a continuación:

Secretaría de Gobernabilidad y Comunicaciones de la Presidencia de la República, contesto por medio del Subsecretario de Comunicaciones de la siguiente forma:

1. **La Presidencia como tal no posee Call Center.**
2. Nombre del jefe, director o gerente de la unidad de comunicaciones: **Selso Antonio Rivera Escobar**; Correo electrónico: arivera@presidencia.gob.sv; Teléfono: 2248-9390; Cuenta de twitter de la Institución: <https://twitter.com/presidencia.sv> (seguidores 61,000); Cuenta de Facebook de la Institución: <https://facebook.com/user/CasaPresidencialSV> (seguidores 434); Cuenta de youtube de la Institución: <https://www.youtube.com/user/CasaPresidencialSV> (seguidores 434).
3. Sitio Web oficial de la Institución: www.presidencia.gob.sv

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

mes	Visitas	Páginas
oct-14	48344	326900
sep-14	101091	461002
Aug-14	93244	364460
jul-14	118018	415129
jun-14	87296	548866
may-14	167778	2032201
abr-14	156011	1945096
mar-14	183488	2131500
feb-14	144589	1749272
ene-14	114385	1385442

- Si es accesible el sitio para personas con discapacidad.

Nivel de Accesibilidad. Las pautas que miden la accesibilidad Web del sitio Web de la Presidencia de la República son en base de Web Content Accessibility Guidelines en versión 2.0 publicado en diciembre de 2008 por el World Wide Web Consotium (W3C), dichas pautas fueron aprobadas para estar incluidas en el estándar internacional ISO/IEC

40500:2012, los principios que busca estos lineamientos en que el sitio web accesible sea: Perceptible, operable, comprensible y robusto.

En común trabajo a estas pautas o estándares de accesibilidad, a partir de este año se distribuirá una nueva plantilla de sitio web institucional donde se agregarán 13 estándares técnicos adicionales, así como 20 estándares vinculados a la forma de publicación proveniente de la W3C. Como parte de la estrategia de *Accesibilidad Digital*, que se formo en base a las consultas de la Academia, sociedad civil, representantes de tecnología de gobierno y asociaciones que velan por los derechos de personas con discapacidad en el Foro de Accesibilidad Web realizada en San Salvador en 2013.

Dicha estrategia tiene como objetivo de sensibilidad a todos los actores gubernamentales sobre la importancia del acceso a la información y servicios en línea a cualquier persona independientemente de su discapacidad, monitoreo y evaluación mediante un observatorio para la verificación del cumplimiento de los estándares y lineamientos, así como la accesibilidad. Adicional a ello, se realizará una evaluación del nivel de dificultad de acceso a información y servicios en línea del gobierno por parte de personas con discapacidad para la realización de lineamientos técnicos y de publicación de información para que éste sea accesible para la mayoría de personas con discapacidad.

- Criterios Técnicos de Accesibilidad Web

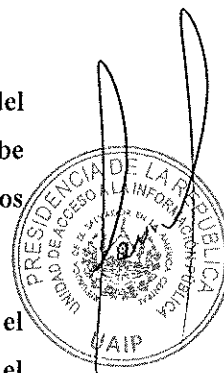
Uso de hoja de estilos en elementos HTML. No se usan elementos HTML para la presentación de contenido, no hay tablas.

Maquetación, no se han usado tablas para la creación de la estructura de presentación del sitio.

Encabezados (h1-h6). Uso elementos de encabezado para sugerir la estructura del documento y úselos siguiendo la especificación. Se identifican los encabezados. Debe existir, al menos un título principal y no deben mezclarse los niveles de encabezados aleatoriamente sólo para aprovechar que se presentan en distintos tamaños de fuente.

Identificación de lenguaje natural. El Sitio Web tiene indicado el idioma principal con el código "es-es" (verifique que corresponda a un código ISO válido). Se identifica el elemento <html>.

Uso de Tablas. En el uso de tabla para maquetar, no se utiliza ningún marcado estructural para conseguir un efecto visual de formateo.



Refresco de página. El sitio web no se refresca automáticamente, lo que puede ser una dificultad para personas con epilepsia.

Redirección automática. El sitio web no contiene ninguna redirección automática lo que puede dificultar su navegabilidad para personas con discapacidad motora.

Aplicaciones de usuario manejen correctamente los controles vacíos, incluya caracteres por omisión en los campos de edición y áreas de texto.

Elementos HTML obsoletos. No existe ningún código HTML obsoleto por parte de la W3C.

Uso de hojas de estilo, para evitar el control de formateo de información diferenciado.

La Secretaría de Inclusión Social, por medio de la Subsecretaría Licenciada Hernández de Espinoza, contesto así:

1. La Secretaría como tal no tiene call center, pero la dirección de Diversidad Sexual si tiene, y se denomina "Línea 131 de Asistencia y Atención en Diversidad Sexual"; la línea telefónica funciona con el número corto 131 (2236-1499); cantidad de empleados que laboran: 4 personas en turnos rotativos, bajo la conducción del Director de Diversidad Sexual (1) y con el apoyo de la asistente de dicha dirección (1); costo de operaciones, especificando el costo de personal: costo de operación mensual total del call center \$10,725.78; costo mensual específico del personal del call center: \$3,845.90; Costo que se paga a la compañía telefónica por el servicio de call center: el promedio mensual facturado de enero a agosto 2014 ha sido de \$5,345.94; horario de atención del call center: de lunes a domingo de 6:00am a 2:00am; Descripción del tipo de atención brindada: la línea 131 de asistencia y atención en diversidad sexual brinda tres servicios principales: a) Información general sobre Diversidad Sexual; b) Consejería psicológica y contención psico-emocional a personas víctimas de discriminación por razones de orientación sexual e identidad de genero; c) Orientación y asesoría para interposición de denuncias en casos de discriminación por razones de orientación sexual e identidad de género; el costo por minuto de las llamadas indicando si se le cobra al ciudadano o si la institución cubre el costo de las llamadas: Tarifa de llamada cobro revertido: minutos desde línea fija urbana \$0.023; minutos desde línea fija interurbana \$0.034 y minutos desde celular \$0.192; las llamadas son gratuitas para las y los ciudadanos. Todas las llamadas a la línea 131 funcionan con cobro revertido, el cual paga la institución. Cantidad de llamadas atendidas por mes en el último año: se adjunta en anexo 1; mecanismos existentes para evaluar la atención del call

center del último año: se denomina “protocolo de calidad” se adjunta como anexo 2; Informe de evaluación del último año: no existe informe de evaluación anual. Las evaluaciones se hacen semanalmente y por cada una de las llamadas recibidas, de manera que los agentes cuenten con retroalimentación inmediata orientada a la calidad del servicio. Ver Anexo 3.

2. Directora de comunicaciones de la Secretaría de Inclusión Social: Licenciada Karen Álvarez de Benítez; correo electrónico: kalvarez@inclusion-social.gob.sv; número telefónico fijo 2244-2731; móvil 7873-3898; cuenta oficial de twitter @SecInclusionSV <https://twitter.com/SecInclusionSV> (seguidores hasta el 16/10/2014; 5,900); facebook: Secretaría de Inclusión Social-El Salvador www.facebook.com/InclusionSV (seguidores hasta el 16/10/2014; 134); canal de youtube: InclusionSocialSV (www.youtube.com/InclusionSocialSV) (hasta el 16/10/2014; 175 suscriptores y 61,107 visualizaciones).
3. Sitio web oficial de la Secretaría de Inclusión Social: www.inclusion-social.gob.sv; cantidad de visitas durante el período del 15/09/13 al 15/10/14: 34, 957; páginas vistas 90,410;

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

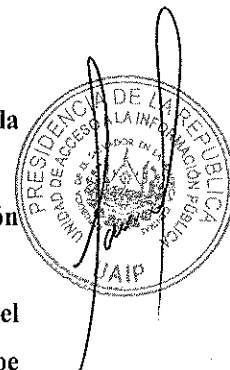
Las pautas que miden la accesibilidad Web del sitio Web de la Presidencia de la República son en base de Web Content Accessibility Guidelines en versión 2.0 publicado en diciembre de 2008 por el World Wide Web Consortium (W3C), dichas pautas fueron aprobadas para estar incluidas en el estándar internacional ISO/IEC 40500:2012, los principios que busca estos lineamientos en que el sitio web accesible sea: Perceptible, operable, comprensible y robusto.

- Los criterios técnicos de accesibilidad web son:

Uso de hoja de estilos en elementos HTML. No se usan elementos HTML para la presentación de contenido, no hay tablas.

Maquetación, no se han usado tablas para la creación de la estructura de presentación del sitio.

Encabezados (h1-h6). Uso elementos de encabezado para sugerir la estructura del documento y úselos siguiendo la especificación. Se identifican los encabezados. Debe existir, al menos un título principal y no deben mezclarse los niveles de encabezados aleatoriamente sólo para aprovechar que se presentan en distintos tamaños de fuente.



Identificación de lenguaje natural. El Sitio Web tiene indicado el idioma principal con el código "es-es" (verifique que corresponda a un código ISO válido). Se identifica el elemento <html>.

Uso de Tablas. En el uso de tabla para maquetar, no se utiliza ningún marcado estructural para conseguir un efecto visual de formateo.

Refresco de página. El sitio web no se refresca automáticamente, lo que puede ser una dificultad para personas con epilepsia.

Redirección automática. El sitio web no contiene ninguna redirección automática lo que puede dificultar su navegabilidad para personas con discapacidad motora.

Aplicaciones de usuario manejen correctamente los controles vacíos, incluya caracteres por omisión en los campos de edición y áreas de texto.

Elementos HTML obsoletos. No existe ningún código HTML obsoleto por parte de la W3C.

Secretaría de Cultura de la Presidencia de la República, contesto por medio del Secretario de la siguiente forma:

1. Dicha Secretaría no tiene call center.
2. Debido al gran número de dependencias que tiene dicha Secretaría que usan redes sociales se adjunta por documento anexo todas y cada una de ellas, así mismo los encargados y contactos de las mismas.

En cuanto los correos electrónicos se adjuntan en archivos anexos denominados correos electrónicos de la Presidencia de la República, y correos electrónicos de la SIS, ambos en formato Excel.

Con base a las disposiciones legales citadas y los razonamientos antes expuestos, se **RESUELVE**:

1. *Declárese* procedente la solicitud de acceso a la información incoada por el señor [REDACTED].
2. *Entréguese* al peticionario la información solicitada a través de documentos anexos a la presente resolución, relativa a *a) Indicar si la institución posee call center, número telefónico del call center, cantidad de empleados que laboran en el mismo, costo de operación especificando el costo del personal del call center, el costo que se paga a la compañía telefónica por el servicio del call center, el horario de atención del mismo, descripción del tipo de servicio brindada en el call center, el costo por minuto de las llamadas indicando si se le cobra al ciudadano o si 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 informe de evaluación del último año; b) Nombre del jefe, director o gerente de la oficina o unidad de comunicaciones y/o prensa, correo electrónico, teléfono y celular institucional del director, jefe o gerente de la oficina de comunicaciones; cuenta oficial del twitter, facebook y youtube de la institución, cantidad de seguidores o fans por redes sociales a la fecha. c) Sitio web oficial de la institución, cantidad de visitas y página vistas por mes del último año de la institución, informar si el sitio web institucional es accesible para personas con discapacidad, asimismo, me informe detalladamente las medidas tomadas para hacer accesible el sitio web para las personas con discapacidad, y, d) Cantidad de correos electrónicos institucionales, directorio completo de correos electrónicos institucionales en formato Excel.

3. *Notifíquese* al interesado en la dirección electrónica señalada para tal efecto.



Pavel Benjamín Cruz Álvarez
Oficial de Información
Presidencia de la República

Versión Pública