



ORGANISMO PROMOTOR DE EXPORTACIONES  
E INVERSIONES DE EL SALVADOR

**02/RES/OIR/2022**

Vista la solicitud de información, de la ciudadana \_\_\_\_\_, Estudiante, con Documento Único de Identidad: \_\_\_\_\_, respecto a: "Para los años 2010-2020:- Número de empleos generados por el sector para jóvenes entre 18-24 años, desglosado por sexo y nivel educativo.- Categorías de call centers y cuántos hay por cada uno.- Número de Call Centers activos para cada año en El Salvador, por zona geográfica (oriente, occidente, zona central, AMSS).- Número de call centers por año y por tipo: cuya principal función es recibir llamadas, y cuya principal función es realizar llamadas.- Entrenamiento ofrecido del sector público a empleados de call centers". 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, 24, 65, 66, 67, 68, 69, 70, 71, 73 y artículo 6 de la Ley de Procedimientos Administrativos (LPA), conforme lo proporcionado por la unidad generadora de la información, el suscrito, **RESUELVE**: Proporcionar la información solicitada, según detalle: Para los años 2010-2020.

**1. Número de empleos generados por el sector para jóvenes entre 18-24 años, desglosado por sexo y nivel educativo:**

Esta información es concerniente y se gestiona a través del Instituto Salvadoreño del Seguro Social, PROESA no es cuenta de esa información. Lo mejor tramitar estos datos directamente con el ISSS.

**2. Categorías de call centers y cuántos hay por cada uno:**

Los Centros de Contacto, BPOs, Empresas de Tecnología, KPOs. No se tiene un registro en PROESA, no es obligatorio que los centros de contacto registren su inversión. El Ministerio de Economía DNI tiene los datos y tipos de empresas que están bajo la Ley de Servicios Internacionales.

**3. Número de Call Centers activos para cada año en El Salvador, por zona geográfica (oriente, occidente, zona central, AMSS):**

La institución que lleva este dato es el Banco Central de Reserva, PROESA tiene acceso limitado y parcial a esta información. Dado lo anterior, para obtener una respuesta adecuada y completa, lo mejor es que tramitar estos datos directamente con el BCR.

**4. Número de call centers por año y por tipo: cuya principal función es recibir llamadas, y cuya principal función es realizar llamadas:**

PROESA no cuenta con un registro de esta información. La mayoría de los centros de contacto cuenta con las dos modalidades inbound y outbound.

5. **Entrenamiento ofrecido del sector público a empleados de call centers:**

Las instituciones INSAFORP, MINEC y English4CallCenters, están realizando un "Programa de Inglés para Call Centers". Este es un programa virtual, financiado por INSAFORP. Los aplicantes deben tener 18 años en adelante, haberse graduado de bachillerato y estar desempleados. Actualmente se está beneficiando a 130 jóvenes con el programa.

Cabe resaltar que este ha sido un programa piloto exitoso y se tiene previsto contratar al 52% de los estudiantes.

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

Sin otro particular.

San Salvador, a las quince horas del día tres de octubre de dos mil veintidos.

**Luis Arrazola**  
**Oficial de Información**

SIN ANEXO