

SIPV-GA No. 188-2016.

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y TELECOMUNICACIONES-SIGET, UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN Y TRANSPARENCIA-UAIT, a las trece horas con cincuenta y siete minutos del día veintidós de agosto de dos mil dieciséis.

1

A sus antecedentes la solicitud de información de Fs. 1, interpuesta el día once de agosto del año que transcurre, por el ciudadano [REDACTED] a través del Portal de Transparencia Gobierno Abierto, en la que textualmente expresó: *"...Requisitos y/o regulaciones de ley que los Call Centers y Contact Centers deban cumplir y que dependan de la autorización de la SIGET..."* Sic.

Esta unidad a efecto de dar respuesta al requerimiento hace las consideraciones siguientes:

- I. Que la solicitud fue remitida en la fecha citada y previo a su admisión formal que cumpliera con lo que disponen los Arts. 66 inciso cuarto de la Ley de Acceso a la Información Pública en lo sucesivo LAIP o Ley, relacionado con los Arts. 52 Inc. 1º y 54 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública-RLAIP, del cual se desprende, que las solicitudes de información que se realicen de forma electrónica tendrán que reunir todos los requisitos establecidos en la Ley no obstante incumplir el petitorio con las exigencias señaladas, con base al principio de **MÁXIMA PUBLICIDAD** señalado en el artículo 4 letra a. LAIP que cita: *"Principios Art. 4.- En la interpretación y aplicación de esta ley deberán regir los principios siguientes: ...a. Máxima publicidad: la información en poder de los entes obligados es pública y su difusión irrestricta, salvo las excepciones expresamente establecidas por la ley"*. Y por el respeto y resguardo al Derecho de Petición y Respuesta, consagrado en la Constitución de la República artículo 18, el cual dispone: *"Art. 18.- Toda persona tiene derecho a dirigir sus peticiones por escrito, de manera decorosa, a las autoridades legalmente establecidas; a que se le resuelvan, y a que se le haga saber lo resuelto."* Ciñéndose al procedimiento legal respectivo.

- II. La LAIP atribuye al Oficial de Información, en el artículo 50 letras b., y c. d, funciones como: Recibir y diligenciar solicitudes, auxiliar a los particulares en la elaboración de peticiones, u orientarlos sobre las dependencias u entidades que pudieren tener la información; así como gestionar los requerimientos, garantizando el derecho de acceso que asiste a toda persona reconocido en el Art. 1 LAIP; por lo que se tramitó con la Gerencia de Telecomunicaciones.

2

### RAZONAMIENTO DE RESPUESTA A LA PETICIÓN

- III. Por su parte dicha oficina indicó: Que no existe ninguna regulación específica en la Ley de Telecomunicaciones y su Reglamento para empresas en el rubro de los Centros de Llamadas (Call Centers) y Centros de Contacto (Contact Centers).
- IV. Debido a que el requirente no aclara si se refiere a centros de llamada nacionales o internacionales; así como tampoco si son aplicables los incentivos fiscales, la suscrita, tiene a bien precisar que se entiende como "Call Center" o "Contac Center", según el Art. 5 letra c) de la Ley de Servicios Internacionales-LSI, lo siguiente: "...c) Centro Internacional de Llamadas conocidos en el comercio internacional como "CALL CENTER" o "CONTACT CENTER", entendiéndose como aquellos servicios de información proporcionados por una oficina centralizada, propiedad de un residente en el extranjero suministrada a terceros o recepcionada por terceros, residentes en el exterior, como son: la recepción de pedidos, atención de quejas, reservaciones, saldos de cuentas, telemarketing y venta de productos o servicios los cuales se pueden realizar por canales adicionales al teléfono, tales como correos electrónicos, chat y mensajes multimedia; sin perjuicio que parte del servicio se destine al mercado nacional..." reguladas bajo la LSI o la Ley de Zonas Francas-LZF.

La definición determina que "Call Center" o "Contac Center", no es un ente cuyos fines se encuentren delimitados a la Ley de Telecomunicaciones bajo lo que el Art. 1 de la misma, establece: "OBJETO Art. 1.- La presente Ley tiene por objeto normar, regular y supervisar las actividades relacionadas con el sector de las Telecomunicaciones y las Tecnologías de la Información y la Comunicación, que incluye la gestión del espectro radioeléctrico; el acceso a recursos esenciales; el plan de numeración, el

*servicio público de telefonía; la administración eficiente de las redes; la calidad, la cobertura y la continuidad de los servicios de telecomunicaciones y la protección de los derechos de los usuarios... Las actividades de telecomunicaciones realizadas por los operadores de servicio de: a) radiodifusión sonora de libre recepción; b) televisión de libre recepción; c) distribución sonora por suscripción, a través de cable o medios radioeléctricos; y d) distribución de televisión por suscripción a través de cable o medios radioeléctricos; estarán sujetas al régimen especial que establece el Título VIII de esta Ley...*" Para robustecer sobre el tema se adjunta en formato digital PDF. las mencionadas leyes.

3

Por tanto para dar respuesta a la solicitud del ciudadano la suscrita realizando el debido estudio del tema, determina que no es competencia de ésta entidad autorizar, regular o llevar registro de *Call Center* o *Contact Center*, advirtiéndole que la información le concierne al Ministerio de Economía-MINEC; ello con base a lo que dicta en los artículos 5 y 7 de la LSI por dicha razón, los datos o información deberán solicitarse ante mencionada entidad, ya sea por medio de su Oficial de Información, licenciada vía electrónica en el correo: [oir@minec.gob.sv](mailto:oir@minec.gob.sv) o presencialmente en las oficinas de la Dirección de Transparencia, Acceso a la Información y Participación Ciudadana, ubicadas en Calle Guadalupe y Alameda Juan Pablo II, Edificio C2, Primera Planta, Plan Maestro Centro de Gobierno, San Salvador; además podrá consultar al teléfono 2590-5532, en horarios de atención: De lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 md y de 12:40 a 3:30 p.m.

Por otra parte la unidad administrativa de dicha cartera de Estado encargada de todas las acciones concernientes a los Calls Centers es la Dirección Nacional de Inversiones, que tiene como objetivo contribuir al desarrollo económico y social, a través del apoyo empresarial, conducente a incrementar la producción de bienes y servicios, el mejoramiento de su productividad en mercado nacional e internacional. Puede consultar con la Licda. mediante los Teléfonos: 2590-5816, 2590-5806 y 2590-5835, o a través de la dirección electrónica: [ceguizabal@minec.gob.sv](mailto:ceguizabal@minec.gob.sv) y encontrará mayor información mediante el siguiente enlace:

<http://www.minec.gob.sv/servicios-direccion-nacional-de-inversiones/>

- V. Después de admitidas las solicitudes, deberá analizarse el contenido de éstas según el Art. 55 del RLAIP, debiendo dictar la resolución de mérito como preceptúa el Art. 56 del mismo cuerpo regulatorio; con el objeto de establecer si la información será entregada, o fundar su negativa; del estudio de la petición se establece que ésta institución no posee entre sus atribuciones y competencias funcionales que otorga la Ley de Creación de SIGET en el Art. 5, la autorización, regulación, control o registro de *Call Center* o *Contact Center*, por tanto es incompetente para entregar la información requerida por el ciudadano por no estar facultada para ello y conforme a lo manifestado en el Romanos III y IV.

**POR TANTO:** Ésta oficina en nombre de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones fundamentada en los Arts. 62, 65 y 68 inciso segundo de la LAIP, RESUELVE:

- a) Declárese la falta de competencia (atribución-facultad) de la Superintendencia General de Electricidad y Telecomunicaciones-SIGET, para conocer la solicitud presentada por el ciudadano dejando libre su derecho para que promueva ante la instancia respectiva su petición.
- b) Remítase ésta resolución administrativa en modalidad digital gratuitamente, así como la Ley de Servicios Internacionales, Ley de Zonas Francas y La Ley de Telecomunicaciones según los artículos 4 letra g. 61 y 102 de la Ley, al correo electrónico consignado en la petición;
- c) Notifíquese al ciudadano y del MINEC por medio del correo: [oir@minec.gob.sv](mailto:oir@minec.gob.sv) y a la Dirección Nacional de Inversiones, por medio de los contactos brindados en el Romano IV.
- d) Publíquese la versión pública en el Portal de Transparencia Gobierno Abierto con base a lo establecido en el Art. 6 del RLAIP.
- e) Archívese



**CLAUDIA PORRAS**  
Oficial de Información Institucional.

Cp/ia