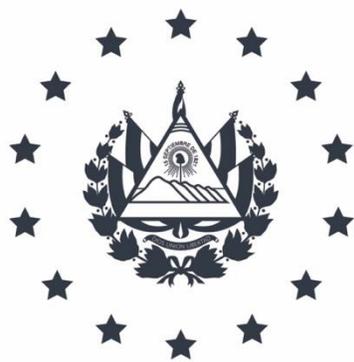


GOBIERNO DE  
EL SALVADOR

SUPERINTENDENCIA GENERAL DE ELECTRICIDAD Y  
TELECOMUNICACIONES

Memoria de Labores  
2019 - 2020







# MENSAJE DEL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA

Hace un año hicimos un juramento con el pueblo salvadoreño: sacar adelante nuestro país, que tanto amamos. Hemos trabajado desde el primer día para honrar ese compromiso.

Al finalizar nuestro primer año de gestión gubernamental, estamos viviendo momentos difíciles, El Salvador necesita que nos unamos para salir adelante de estas adversidades, necesitamos la ayuda de todos, necesitamos la fuerza de todos.

Pero tenemos que tener claro esto: No podemos unirnos con los corruptos. No podemos unirnos con los delincuentes. No podemos unirnos con los que tienen intereses políticos mezquinos.

Nuestro país que ya era vulnerable, ahora está en una situación de suma fragilidad. Estamos luchando con dos emergencias totalmente diferentes: Una pandemia histórica y los estragos de una tormenta.

Estas emergencias han puesto a prueba nuestro juramento. No hemos sido perfectos. Hemos tenido que tomar decisiones difíciles y actuar rápido, antes de que fuera muy tarde.

Son días difíciles para nuestro país y para nuestras familias más vulnerables. Aún así, nuestro país ha empezado un nuevo camino, en el que se empezaron a sentir cambios sustanciales:

Antes nadie hubiera imaginado días consecutivos sin homicidios en El Salvador; sin embargo, cerramos mayo de 2020 con la cifra de violencia más baja de nuestra historia.

Mejoramos nuestra fuerza pública con más equipamiento. Recuperamos el control de los centros penitenciarios para reducir la violencia y otros ilícitos. Llevamos un año salvando vidas de la delincuencia.

Antes abastecimos de medicamentos el sistema de salud y ahora los pacientes crónicos los reciben hasta la puerta de su casa. Lanzamos un plan nacional para mejorar la fuerza de profesionales de la salud. Hoy podemos dar una respuesta médica más rápida y eficiente.

Durante este primer año hemos ido remodelando y equipando toda la red de hospitales que estuvo abandonada por décadas.

Mejoramos la imagen del país ante los ojos del mundo. Logramos acuerdos que ningún Gobierno había logrado. La economía empezaba a crecer. Habíamos recuperado la confianza del sector privado. Estados Unidos quitó la alerta de viaje y nos dio una prórroga del TPS, para el beneficio de cientos de miles de salvadoreños de nuestra diáspora y que, incluso hoy, nos permite mantener una buena parte de las remesas.

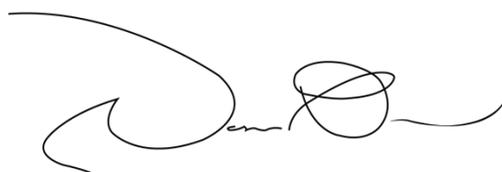
Trabajamos tan duro para levantar nuestro país. Soñamos en grande y los salvadoreños empezaron a soñar con nosotros, las circunstancias en las que cerramos el primer año de gestión no nos permitieron concretar algunos proyectos, pero seguiremos dando lo mejor de nuestro trabajo.

Detuvimos muchos proyectos, pero vamos a levantarnos como siempre lo hemos hecho, para empezar de nuevo. Tenemos que seguir dando lo mejor de cada uno. Ese es nuestro juramento con El Salvador, desde el primer día.

Haremos todo lo necesario, siempre.

**Nayib Bukele**  
Presidente de la República de El Salvador

San Salvador, 1 de junio de 2020.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'N' followed by a circular flourish and a horizontal line extending to the right.

**Nayib Bukele**  
Presidente de la República



# ÍNDICE

## CAPITULO 1 SECTOR TELECOMUNICACIONES

Proyectos o programas ejecutados, en ejecución y programados para el período	11
1. Subasta de Espectro para telecomunicaciones móviles	12
2. Implementación de nuevo sistema de monitoreo efectivo y periódico del cumplimiento de la restricción de Trafico de telecomunicaciones en los Centros Penales	14
Cero señal en Centros Penales	14
Firma de Acuerdo con Ministerio e Justicia y Seguridad Pública	14
3. Servicios prestados a la población relacionados al sector durante el período	15
Inscripciones de Telecomunicaciones	15
Atención de reclamos contra Operadores de Telefonía atendidos en el CAU	16
4. Difusión y posicionamiento comunicacional en sector Telecomunicaciones	16
5. Coordinaciones Interinstitucionales	18
Sistema de envío de mensajes de emergencia a dispositivos de comunicaciones móviles	18
Pruebas pilotos del estándar de Televisión Digital ISDB-Tb	18
Apoyo para la mejora de los servicios de telecomunicaciones en las zonas donde se implementará Surf City	19

## CAPITULO 2 SECTOR ELECTRICIDAD

Proyectos o programas ejecutados, en ejecución y programados para el período	21
1. La estabilización del precio de energía eléctrica	22
Ajuste Precio de la energía	22
Estructuras de Costos de los Combustibles	22

Licitación No. CAESS-CLP-001-2019	22
Cargo por capacidad mayorista	22
Mercado Mayorista	23
Supervisión	23
2. Seguimiento de proyectos para la diversificación de la matriz energética	24
3. Proyectos en desarrollo	28
Acompañamiento técnico y regulatorio en la ejecución del Proyecto SURFCITY y Cableado Subterráneo	28
Acompañamiento técnico y regulatorio en la ejecución del Proyecto Servicio de Energía Pre-pago para Usuarios Finales	28
Acompañamiento técnico y regulatorio en la ejecución del Proyecto Medición Eléctrica Inteligente	29
Auditoría	29
4. Servicios prestados a la población durante el período	30
Protección de los derechos de los usuarios finales	30
Inscripciones de electricidad	31
Inscripción, Renovación de acreditaciones a electricistas	31
Atención de reclamos contra Distribuidoras de Energía Eléctrica atendidos en el CAU	33
5. Trabajo Interinstitucional	34
Proyectos de Normalización de redes eléctricas de terceros	34
6. Difusión y posicionamiento comunicacional en sector Electricidad	35
<b>CAPÍTULO 3 MODERNIZACIÓN, DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TECNOLOGIA</b>	
Proyectos o programas ejecutados, en ejecución y programados para el período	38
1. Lanzamiento del sitio web "Sistema de Atención de Reclamos"	39
2. Diagnóstico, reestructuración y traslado de oficinas regionales del Centro de Atención al Usuario	39
3. Implementación de office 365, correo y chat institucional en línea: versiones web de las aplicaciones de office	40
4. Sistema de notificaciones externas	40

5. Implementación de código de barras y NPE en los recibos bajo los estándares GS1-128	41
6. Estandarización de imagen Institucional	41
7. Planificación Estratégica	42
Planificación Estratégica como eje de Modernización y Desarrollo Institucional	42
8. Implementación de herramienta web interna Wiki-Transparencia	43
9. Servicios prestados a la población durante el período	43
Gestión de Solicitudes y Consultas de Información	43
Constancias y/o Certificaciones de Electricidad y Telecomunicaciones por consultas de frecuencias, licencias y documentos inscritos	44
Atención a Consultas Internas y Externas	44
10. Trabajo Interinstitucional	44
10.1 Coordinaciones con Ministerio de Gobernación	44
10.2 Sistema Nacional de Protección al Consumidor	44
10.3 Comité Técnico Sectorial de Infraestructura y Servicios Básicos (CTSISB)	45
11. Gestión Financiera	45



# 01

## SECTOR TELECOMUNICACIONES



## PROYECTOS O PROGRAMAS EJECUTADOS, EN EJECUCIÓN Y PROGRAMADOS PARA EL PERÍODO

En esta sección se presentarán proyectos, servicios a ciudadanos y coordinaciones interinstitucionales relacionados directamente al área de Telecomunicaciones de la SIGET (tanto generados por la Gerencia Telecomunicaciones como el CAU, Registro y otras áreas de la institución) durante el período de junio 2019 a mayo 2020.

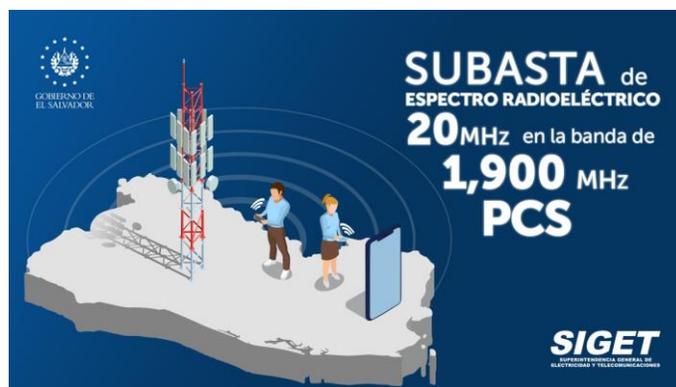
# 1 Subasta de Espectro para telecomunicaciones móviles

Mediante la resolución No. T-1074-2019 se estableció separar el proceso de subasta de 140 MHz en las bandas de frecuencias AWS y 1900 MHz.

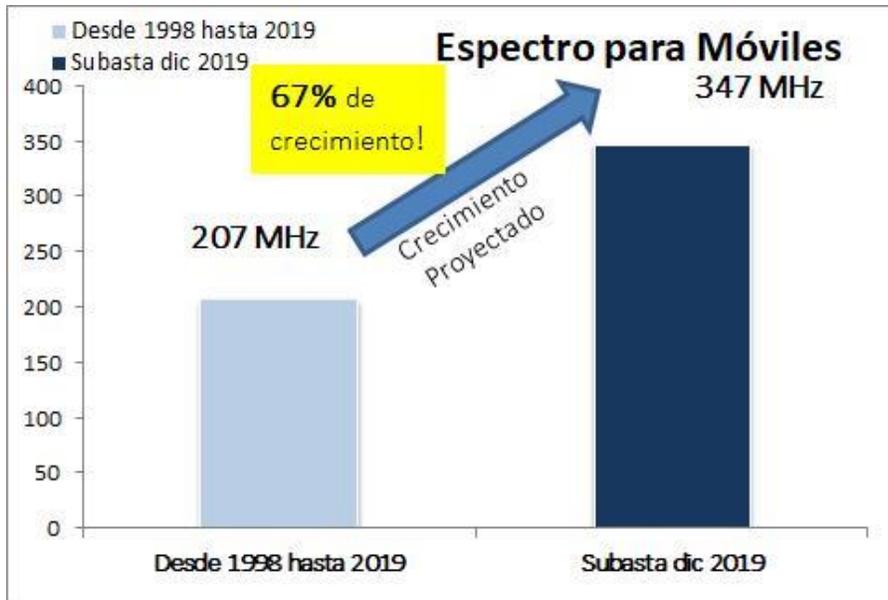
- a) El día 5 de noviembre, en atención a la resolución No. T-1132-2019 se publicaron los términos de referencia para la subasta de 120 MHz en la banda de frecuencias de AWS.



- b) El día 14 de noviembre, en atención a la resolución No. T-1159-2019 se publicaron los términos de referencia para la subasta de 20 MHz en la banda de frecuencias 1900 MHz.



Con ambos procesos de subasta de espectro radioeléctrico se puso a disposición de los operadores móviles una importante cantidad de espectro en las bandas de: 1.7/2.1 GHz (AWS) y 1900 MHz (PCS); en total 140 MHz de espectro radioeléctrico, con el fin de que toda la población salvadoreña pueda gozar de nuevos y mejores servicios con velocidades de transferencia de datos mucho mayores, reduciendo con esto la brecha digital y mejorando la calidad de vida de los salvadoreños.





## 2 Implementación de nuevo sistema de monitoreo efectivo y periódico del cumplimiento de la restricción de Tráfico de Telecomunicaciones en los Centros Penales

### 2.1 Cero señal en Centros Penales:

Eliminación al 100% de señal del tráfico de servicios de voz o datos en los Centros Penales, mediante la implementación del Plan de Monitoreo 7/24, en conjunto con el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, en el marco del Plan de Control Territorial (#PlanControlTerritorial), con la finalidad de verificar que no exista Tráfico de Telecomunicaciones desde los Centros Penales, Granjas Penitenciarias y Centros de Internamiento para menores.

### 2.2. Firma de Acuerdo

Habiéndose suscrito un Acuerdo entre el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, la SIGET y los cuatro Operadores de Redes Comerciales de Telecomunicaciones móviles, mediante el cual, los Operadores se comprometieron a adquirir e instalar los equipamientos tecnológicos necesarios para el Sistema de Monitoreo de Tráfico de Telecomunicaciones de redes Móviles mediante la verificación de Indicadores de desempeño, monitoreo del Espectro y Geolocalización, para ser ubicados en las instalaciones de los Centros Penales, Granjas Penitenciarias y Centros de Internamiento de Menores; con el propósito que estos equipamientos operados por la SIGET, faciliten el monitoreo 7/24 del Bloqueo de Tráfico de Telecomunicaciones, garantizando que no exista tráfico de telecomunicaciones que posibiliten instrucciones delictivas desde y hacia los centros penitenciarios.

### 3 Servicios prestados a la población relacionados al sector durante el período

#### 3.1 Inscripciones de Telecomunicaciones (personas, contratos, equipos, resoluciones, actos, peritos).

Los actos administrativos del área de Telecomunicaciones para contar con certeza y eficacia jurídica frente a terceros, se inscriben en el Registro de Electricidad y Telecomunicaciones de la SIGET, realizando un total de **564** inscripciones en el sector de Telecomunicaciones, estas inscripciones se refieren a:

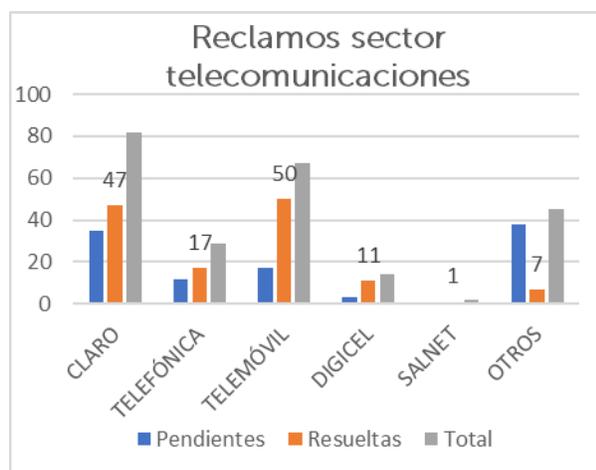
- ✓ Sección de Personas: Inscripción de operadores de telecomunicaciones (concesionarios, etc).
- ✓ Sección de Actos y Contratos: Inscripción de contratos entre operadores de telecomunicaciones, actos relacionados con los operadores de telecomunicaciones, inscripción de resoluciones emitidas por la Superintendencia.
- ✓ Sección de Equipos e Instalaciones: Inscripción de equipos de los operadores autorizados por la Superintendencia.
- ✓ Sección de Frecuencias
- ✓ Inscripción de Peritos.
- ✓ Expedición y renovación de Licencias a Radioaficionados.

A través de estos servicios se beneficia tanto a los operadores como los usuarios de los servicios de Telecomunicaciones, ya que el Registro adscrito a la SIGET es la fuente principal de información registral e instrumento de consulta certera tanto de los usuarios externos como internos de SIGET, facilitando de esta forma el acceso a la información, oportuna y de calidad.

### 3.2 Atención de reclamos contra Operadores de Telefonía atendidos en el CAU

El Centro de Atención al Usuario, sobre reclamos de telecomunicaciones, ha resuelto un total de 133 reclamos, de estos casos un 40.36 % fue interpuesto por usuarias femeninas, y el 59.63 % por usuarios masculinos.

Nombre Empresa	Pendientes	Resueltas	Total
CLARO	35	47	82
TELEFÓNICA	12	17	29
TELEMÓVIL	17	50	67
DIGICEL	3	11	14
EL SALVADOR NETWORK	1	1	2
OTROS	38	7	45
Total	106	<b>133</b>	239



Fuente: Sistema de casos CAU

## 4 Difusión y posicionamiento comunicacional en sector Telecomunicaciones

La Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas, forma parte de la modernización del Estado, ha potenciado la comunicación con la población, por medio de nuestros canales digitales y redes sociales, compartiendo la información institucional en tiempo y trabajando 24/7.

Las redes sociales han permitido tener un mayor alcance comunicacional y ahorro en los costos al optar por los medios no tradicionales, por lo que se han aprovechado dichos canales digitales para posicionar temas específicos y de beneficio para nuestro país, tales como: el **bloqueo de señal de voz y datos adentro de los Centros Penales** que ha beneficiado mucho a la seguridad de El Salvador.



Imágenes sobre actividad de monitoreo de señal en Centros Penales.

## 5 Coordinaciones Interinstitucionales

### 5.1 Sistema de envío de mensajes de emergencia a dispositivos de comunicaciones móviles

El propósito de este proyecto es diseñar e implementar un sistema que permita el envío de mensajes en las redes de los operadores de telecomunicaciones móviles, en casos de emergencias o catástrofes naturales, para alertar o prevenir por medio de información de interés en los dispositivos móviles en áreas o zonas específicas.



Se coordina con: Ministerio de Gobernación

### 5.2 Pruebas pilotos del estándar de Televisión Digital ISDB-Tb

Con esta iniciativa se realizan las pruebas de campo del estándar de Televisión Digital ISDB-Tb, para estos propósitos será necesario adquirir y poner en funcionamiento equipo especializado para realizar las evaluaciones en las distintas zonas geográficas.

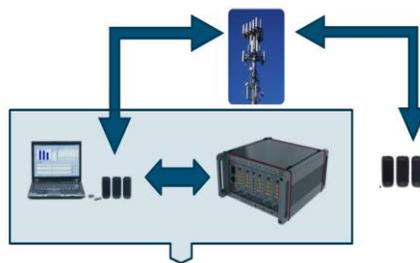
# TELEVISIÓN DIGITAL



Se coordina con: Secretaría de Comunicaciones de la Presidencia

### 5.3 Apoyo para la mejora de los servicios de telecomunicaciones en las zonas donde se implementará Surf City

Se espera a corto plazo el desarrollo y fortalecimiento de la infraestructura de telecomunicaciones, por medio de evaluaciones técnicas para identificar los puntos de mejora por parte de los operadores del sector en las áreas donde se implementará el proyecto de Surf City, optimizando con ello la experiencia de los servicios de voz y datos en la región costera del proyecto.



Se coordina con: Ministerio de Turismo y Secretaría de Innovación



# 02

## SECTOR ELECTRICIDAD



# PROYECTOS O PROGRAMAS EJECUTADOS, EN EJECUCIÓN Y PROGRAMADOS PARA EL PERÍODO

En esta sección se presentarán proyectos, servicios a ciudadanos y coordinaciones interinstitucionales relacionados directamente al área de Telecomunicaciones de la SIGET (tanto generados por la Gerencia de Electricidad como el CAU, Registro y otras áreas de la institución) durante el período de junio 2019 a mayo 2020.

# 1 La estabilización del precio de energía eléctrica y garantizar un suministro confiable en el mediano y largo plazo, a precios razonables para la población salvadoreña con un marco regulatorio adecuado para el despacho de la generación de energía eléctrica es prioritario para la SIGET; realizando las siguientes acciones

## 1.1 Ajuste Precio de la energía

De conformidad al Art. 90 del Reglamento de la Ley General de Electricidad el precio de la energía experimenta ajustes trimestrales los cuales se efectúan el 15 de enero, 15 de abril, 15 de julio y 15 de octubre de cada año, en función del comportamiento que experimenten los precios en el Mercado Regulador del Sistema. En consecuencia, en el período de junio 2019 a mayo 2020 se llevó a cabo los ajustes trimestrales correspondientes al 15 de julio y al 15 de octubre ambos del año 2019 y los ajustes correspondientes al 15 de enero y 15 de abril de 2020.

## 1.2 Estructuras de Costos de los Combustibles

De conformidad a los numerales 4.3 al 4.5 del Anexo 4 Precio de los Combustibles del ROBCP, la SIGET debe aprobar anualmente la Estructura de Costos de Combustibles para cada generador térmico. En ese sentido, por medio del Acuerdo No. 406-E-2019 de fecha 31 de octubre de 2019 se aprobaron las Estructuras de Costos de los Combustibles para cada generador térmico, la cual será aplicable hasta el 31 de julio de 2020.

## 1.3 Supervisión del proceso de licitación No. CAESS-CLP-001-2019 para la contratación de una potencia firme de 185.67 MW:

- a. Las bases de licitación fueron aprobadas por medio del Acuerdo No. 444-E-2019 de fecha 18 de noviembre de 2019.
- b. Por medio del Acuerdo No. 515-E-2019 de fecha 18 de diciembre de 2019, se aprobó la adjudicación de los contratos de abastecimiento.
- c. La fecha de inicio de suministro para el Bloque 1, fue el 1 de enero de 2020 por un plazo de 24 meses y para el Bloque 2, el 1 de abril de 2020 por un plazo de 33 meses.

## 1.4 Cargo por Capacidad del Mercado Mayorista

En cumplimiento al Acuerdo No. 563-E-2017 mediante el cual se aprobó que el Cargo por Capacidad del quinquenio 2017-2021 estaría sujeto a indexaciones periódicas vigentes a partir de enero de cada año, mediante el Acuerdo No. 10-E-2020 de fecha

14 de enero de 2020 se aprobó ajustar el Cargo por Capacidad del Mercado Mayorista a US\$7.91/kW-mes vigente para el período del 1 de enero al 31 de diciembre de 2020.

### 1.5 Mercado Mayorista

Entre junio de 2019 y mayo de 2020 se han autorizado solicitudes de energía máxima horaria asociada a Contratos Firmes Regionales para participar en asignación de derechos firmes de transmisión regionales mensuales realizados por el Ente Operador Regional. La SIGET autorizó un total de 3 solicitudes de energía máxima horaria asociada a un Contrato Firme Regional correspondiente a procesos de asignación de Derechos Firmes mensuales para la importación de energía desde el Mercado Eléctrico Regional, para que los agentes del Mercado Mayorista que lo solicitaron participaran en los procesos de asignación de los Derechos Firmes de Transmisión mediante contratos firmes regionales.

### 1.6 Supervisión

Monitoreo del avance de actividades de la Sociedad Energía del Pacífico, Ltda. de C.V. (EDP) para el desarrollo de un proyecto de una planta de generación de 380 MW de capacidad instalada que operará con gas natural. Con esa planta de generación EDP aportará la potencia firme de 355 MW y la energía asociada que tiene comprometida en contratos de abastecimiento suscritos con 7 empresas distribuidoras de El Salvador por plazos de 19 y 20 años, los cuales fueron firmados el 20 de diciembre de 2013 como resultado de la Licitación No. DEL SUR-CLP-001-2012. Al respecto es importante mencionar que, EDP logró a finales del año 2019, el financiamiento del proyecto, por lo que los primeros desembolsos fueron emitidos en el primer trimestre del año 2020, en consecuencia el proyecto inició su ejecución a finales del primer trimestre del año.



Construcción proyecto EDP – Acajutla, Sonsonate

## 2. Seguimiento de proyectos para la diversificación de la matriz energética

La SIGET ha desarrollado y colaborado en acciones encaminadas en ampliar la diversificación de la matriz energética con fuentes renovables no convencionales.

**Inspecciones de seguimiento a proyectos de generación con fuentes de generación renovable;** Se realizaron 29 inspecciones técnicas de seguimiento y se elaboraron 27 informes sobre las condiciones de operación de las plantas de generación a partir de recursos renovables y el cumplimiento de las mismas, a la normativa aplicable, a fin de garantizar el abastecimiento a la población.

En cumplimiento a la Ley de Incentivos Fiscales para el Fomento de las Energías Renovables en la Generación de Electricidad, durante el periodo de junio 2019 a mayo de 2020 se tendrán realizado y en proceso de evaluación y emisión de la certificación los proyectos siguientes:

SOLICITANTE	NOMBRE DE PROYECTO	CAPACIDAD INSTALADA (MW)	TIPO DE RECURSO	MUNICIPIO, DEPARTAMENTO	N.º ACUERDO	INVERSIÓN, US\$
BÓSFORO, LTDA. DE C.V.	BÓSFORO PLANTA NEJAPA	10.00	FOTOVOLTAICO	NEJAPA, SAN SALVADOR	203-E-2019	15,785,000.00
VENTUS, S.A. DE C.V.	PARQUE EÓLICO VENTUS	54.00	EÓLICO	METAPÁN, SANTA ANA	331-E-2019	113,810,000.00
INVERSIONES Y DESARROLLOS ENERGÉTICOS, S.A. DE C.V.	INSTALACIÓN SOLAR METROCENTRO SAN MIGUEL"	0.9375	FOTOVOLTAICO	SAN MIGUEL, SAN MIGUEL	333-E-2019	1,231,065.00
IELOU ENERGY, S.A. DE C.V.	GD-01-ES	0.60	FOTOVOLTAICO	SOYAPANGO, SAN SALVADOR	340-E-2019	634,030.00
HILCASA ENERGY, S.A. DE C.V.	PLANTA FOTOVOLTAICA INTRADESA IDC	0.90	FOTOVOLTAICO	SOYAPANGO, SAN SALVADOR	374-E-2019	1,679,225.72
HILCASA ENERGY, S.A. DE C.V.	PLANTA FOTOVOLTAICA INTRADESA PLANTAS 8-A Y 8-B	0.33	FOTOVOLTAICO	ILOPANGO, SAN SALVADOR	376-E-2019	488,084.60
HILCASA ENERGY, S.A. DE C.V.	PLANTA FOTOVOLTAICA INTRADESA OFICINAS	0.5604	FOTOVOLTAICO	SOYAPANGO, SAN SALVADOR	380-E-2019	1,271,291.75
VIJOSA POWER, LTDA. DE C.V.	ROOFTOP VIJOSA POWER	1.35	FOTOVOLTAICO	SANTA TECLA, LA LIBERTAD	457-E-2019	1,711,534.22
RENIG, S.A. DE C.V.	RENIG	0.85	BIOGÁS	JAYAQUE, LA LIBERTAD	458-E-2019	2,600,000.00
WAYNE SOLAR ENTERPRISES, S.A. DE C.V.	PLANTA FOTOVOLTAICA CS CENTRAL AMÉRICA	2.02	FOTOVOLTAICO	SAN JUAN OPICO, LA LIBERTAD	En Proceso	2,990,471.77
ECOSOLAR, S.A. DE C.V.	ECOSOLAR I	9.90	FOTOVOLTAICO	EL ROSARIO, LA PAZ	En proceso	12,900,001.00

SOLICITANTE	NOMBRE DE PROYECTO	CAPACIDAD INSTALADA (MW)	TIPO DE RECURSO	MUNICIPIO, DEPARTAMENTO	N.º ACUERDO	INVERSIÓN, US\$
JOSÉ ELÍAS POCASANGRE ESCOBAR	PLANTA FOTOVOLTAICA ACAJUTLA POWER	3.00	FOTOVOLTAICO	ACAJUTLA, SONSONATE	En Proceso	5,632,302.36
ELEC, S.A. DE C.V.	AURINKO	4.00	FOTOVOLTAICO	SAN JUAN OPICO LIBERTAD	En Proceso	6,230,825.00
SAN ISIDRO FOTOVOLTAICA, S.A. DE C.V.	PARQUE SOLAR FOTOVOLTAICO SAN ISIDRO	5.00	FOTOVOLTAICO	SAN ISIDRO, CABAÑAS	En proceso	7,845,000.00

Total de certificaciones: 14  
 Capacidad instalada: 93.45MW  
 Inversión: \$174,808,831.42

En el marco de la política de fomento a la generación eléctrica con fuentes renovables y diversificación de la matriz energética y en cumplimiento a los artículos 8 y 9 de la Ley Reguladora para el Otorgamiento de Concesiones de Proyectos de Generación Eléctrica en Pequeña Escala, la SIGET mediante acuerdo se admitió y se le dio trámite a una solicitud de concesión para la explotación del recurso hidráulico con la finalidad de generar energía eléctrica y darles beneficios a los consumidores, ya que el proyecto al utilizar recurso hidráulico en pequeña escala contribuye al cambio de la matriz energética, produciendo energía limpia que abastecerá la demanda final de energía eléctrica, en consonancia con el medio ambiente, siendo esta:

- Proyecto PCH San Martín con Capacidad total instalada de 375 kW y una producción promedio anual de 1,508.91 MWh, solicitado por la sociedad Centrales Hidroeléctricas San Martín, S.A. DE C.V para la explotación del recurso hidráulico en el río El Calambre del departamento de Morazán, tendrá una inversión Total de US\$ 1,379,826.83.
- Mediante el Acuerdo No. 200-E-2019, de fecha 6 de junio de 2019, la SIGET acordó remitir a la Asamblea Legislativa el expediente completo de la solicitud de la sociedad PEQUEÑAS CENTRALES HIDROELECTRICAS SAN MARTIN, S.A. de C.V.



Proyecto Fotovoltaico Capella Sollar.

El proyecto al utilizar recurso hidráulico contribuirá al cambio de la matriz energética, produciendo energía limpia y dicho beneficio se traducirá en la disminución de dióxido de carbono reduciendo la contaminación ambiental. En cumplimiento a lo dispuesto en la Ley de Creación de SIGET, entre los meses de junio 2019 a mayo 2020, se han tramitado y están en proceso de inscripción los siguientes operadores:

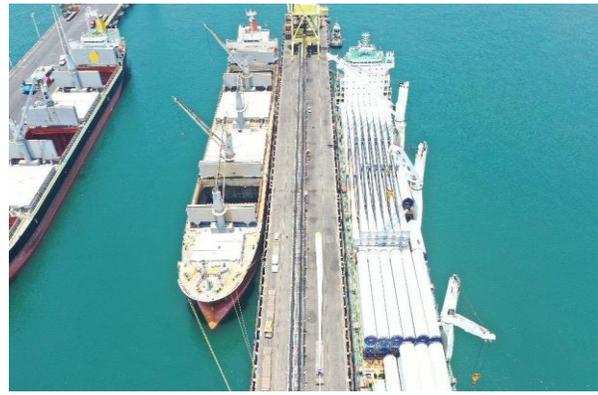
SOLICITANTE	NOMBRE DE PROYECTO	CAPACIDAD INSTALADA (MW)	TIPO RECURSO	DE MUNICIPIO, DEPARTAMENTO	N.º INFORME	MONTO DE INVERSIÓN, US\$
DEICE, S.A. DE C.V.	Sistema Solar Fotovoltaico Plaza Mundo	0.33	FOTOVOLTAICO	SOYAPANGO, SAN SALVADOR	IT-RE-2019-073	293,647.67
CERÁMICA DEL PACIFICO, S.A. DE C.V.	Bodegón Solar I	0.24	FOTOVOLTAICO	ANTIGUO CUSCATLÁN, LA LIBERTAD	IT-RE-2019-085	166,002.87
HILOSA POWER SOLUTIONS, S.A. DE C.V.	Hilosa Power	0.75	FOTOVOLTAICO	ILOPANGO, SAN SALVADOR	IT-RE-2019-098	902,956.14
JOSÉ ELIAS POCASANGRE	Acajutla Power	3.00	FOTOVOLTAICO	ACAJUTLA, SONSONATE	IT-RE-2019-101	4,351,369.39
ENERGÍA Y PROYECTOS, S.A. DE C.V.	Central Generadora PFV Caluco	1.40	FOTOVOLTAICO	CALUCO, SONSONATE	IT-RE-2019-102	1,762,645.42
SAN ISIDRO FOTOVOLTAICA, S.A. DE C.V.	Parque Solar Fotovoltaica San Isidro	4.90	FOTOVOLTAICO	SAN ISIDRO, CABAÑAS	IT-RE-2019-103	7,845,000.00
RENIG, S.A. DE C.V.	RENIG	0.85	BIOGÁS	JAYAQUE, SAN SALVADOR	IT-RE-2019-104	2,600,000.00
ENCINA SOLAR, S.A. DE C.V.	ENCINA SOLAR	1.56	FOTOVOLTAICO	CIUDAD ARCE, LA LIBERTAD, LA LIBERTAD	IT-RE-2019-108	1,811,961.25
WAYNE SOLAR ENTERPRISES, S.A. DE C.V.	PLANTA FOTOVOLTAICA A CS CENTRAL AMÉRICA	2.02	FOTOVOLTAICO	SAN OPICO, JUAN LA LIBERTAD	IT-RE-2019-118	2,990,471.77
JOSÉ ELIAS POCASANGRE ESCOBAR	PLANTA FOTOVOLTAICA A ACAJUTLA POWER	3.00	FOTOVOLTAICO	ACAJUTLA, SONSONATE	IT-RE-2019-101	5,632,302.36

SOLICITANTE	NOMBRE DE PROYECTO	CAPACIDAD INSTALADA (MW)	TIPO RECURSO DE	MUNICIPIO, DEPARTAMENTO	N.º INFORME	MONTO DE INVERSIÓN, US\$
MICHAPA POWER, S.A. DE C.V.	MICHAPA POWER	3.50	FOTOVOLTAICO	SAN PEDRO PERULAPÁN, CUSCATLÁN	IT-RE-2020-003	4,000,000.00
GENERADORES RENOVABLES, S.A. DE C.V.	INSTALACIÓN SOLAR EL ENCUENTRO SAN MIGUEL	0.1875	FOTOVOLTAICO	SAN MIGUEL, SAN MIGUEL	IT-RE-2020-004	185,330.08
ELÉCTRICA Q1, S.A. DE C.V.	PLANTA SOLAR BODEGAS Q10	0.540	FOTOVOLTAICO	SANTO TOMAS, SAN SALVADOR	IT-RE-2020-012	686,880.00
LEXCORP, S.A. DE C.V.	CENTRAL FOTOVOLTAICA MIRAMAR	1.687	FOTOVOLTAICO	OLOCUILTA, LA PAZ	IT-RE-2020-013	2,366,003.12
AMERICAN INDUSTRIAL PARK, S.A. DE C.V.	ARMENIA SOLAR I	5.0	FOTOVOLTAICA	ARMENIA, SONSONATE	IT-RE-2020-014	5,169,515.00
INVERSIONES ENERGÉTICAS DE OCCIDENTE, S.A. DE C.V.	INSTALACIÓN DE MÓDULOS SOLARES FOTOVOLTAICOS EN AGDOSA SANTA ELENA	0.750	FOTOVOLTAICO	SANTA TECLA, LA LIBERTAD	IT-RE-2020-015	904,000.00
NAHUAKPOWER, S.A. DE C.V.	PLANTA NATIVIDAD SOLAR	4.8	FOTOVOLTAICO	SANTA ANA, SANTA ANA	IT-RE-2020-019	7,000,000.00
COMERCIALIZADOR A DE ENERGÍA ELÉCTRICA SAN RAFAEL, S.A. DE C.V.	PFV PLAZA MUNDO APOPA	1.08	FOTOVOLTAICA	APOPA, SAN SALVADOR	IT-RE-2020-024	1,229,390.28
ELEC, S.A. DE C.V.	AURINKO	4.00	FOTOVOLTAICA	SAN JUAN OPICO, LA LIBERTAD	IT-RE-2020-026	6,230,825.00
GENEFI, S.A. DE C.V.	SISTEMA SOLAR FOTOVOLTAICO RAF	0.140	FOTOVOLTAICA	ANTIGUO CUSCATLÁN, LA LIBERTAD	IT-RE-2020-029	150,000.00
SENER SOL, S.A. DE C.V.	PLANTA SOLAR ALSASA	1.00	FOTOVOLTAICA	LOURDES COLÓN, LA LIBERTAD	IT-RE-2020-030	1,695,373.00
ENERPOWER, S.A. DE C.V.	ENERPOWER SOLAR	0.3	FOTOVOLTAICA	SANTO TOMAS, SAN SALVADOR	IT-RE-2020-031	320,000

Total de inscripciones: 22

Capacidad instalada: 41.03 MW

Inversión: \$58,293,573.35



La inscripción de los 22 proyectos de generación distribuida renovable con una inversión estimada de \$58,293,573.35, permite aprovechar los recursos naturales propios del país, como es el sol y el biogás, lo cual reduce la dependencia del combustible derivado del petróleo, reduce las emisiones de dióxido de carbono y es una generación más limpia que beneficia a la población en general, al tener mayor diversificación energética. El desarrollo de los proyectos tiene como etapa inicial la inscripción en Registro, lo cual asegura en el futuro una producción limpia que aprovecha los recursos naturales que el país tiene.

### 3. Proyectos en desarrollo

#### 3.1 Acompañamiento técnico y regulatorio en la ejecución del Proyecto SURFCITY y Cableado Subterráneo

En el primer semestre del año 2020 se ha trabajado en la elaboración de una norma para la construcción de redes subterráneas, la cual será de utilidad para promover el desarrollo turístico en centros históricos del país, así como en el proyecto Surf City. Se espera que dicha norma esté finalizada en el segundo semestre de 2020.

#### 3.2 Acompañamiento técnico y regulatorio en la ejecución del Proyecto Servicio de Energía Pre-pago para Usuarios Finales

Se han desarrollado talleres y reuniones con las empresas distribuidoras para establecer la hoja de ruta del proyecto, encontrándose en proceso de planteamiento técnico los

proyectos piloto. En cuanto a los aspectos normativos, se ha elaborado una propuesta transitoria para que al ser aprobada permita la operación de los proyectos piloto.

En mayo de 2020 se espera finalizar la elaboración de una propuesta de disposiciones en los términos y condiciones de los pliegos tarifarios vigentes para posibilitar la realización de planes pilotos para la implementación de la modalidad prepago en la comercialización de la energía, lo cual flexibiliza la periodicidad y los montos con la que se compra energía para uso propio, principalmente en zonas de difícil acceso ya sea por razones geográficas o sociales, o a usuarios de escasos recursos económicos que perciben ingresos de forma irregular.

### **3.3. Acompañamiento técnico y regulatorio en la ejecución del Proyecto Medición Eléctrica Inteligente**

Se han desarrollado talleres y reuniones con las empresas distribuidoras para establecer la hoja de ruta del proyecto, habiéndose implantado los proyectos piloto, que se encuentran en etapa de evaluación de la operación y condiciones resultantes. Los aspectos normativos están siendo evaluados para su incorporación en los cargos de conexión y reconexión (en junio-julio de 2020) o en los pliegos tarifarios.

### **3.4. Auditorias**

Mediante la realización de las auditorías se verifica la correcta aplicación de los cargos regulados, en caso de que existan observaciones se indican los respectivos reintegros a las empresas, en el período que comprenden esta memoria de labores, se verificó el cumplimiento de los resultados de auditoría correspondientes a los años **2014 y 2015**, en las cuales se determinaron alrededor de **US\$ 475,000** de reintegros, además se están desarrollando las auditorías correspondientes a los años **2016 y 2017**

En el primer semestre del año 2020, se están realizando procesos de auditorías a las empresas distribuidoras en los siguientes temas:

1. Calidad del Servicio Comercial prestado en los años 2013-2017
2. Compensaciones por Energía No Entregada en los años 2013-2017, ambas auditorías se espera finalizarlas en el segundo semestre de 2020

## 4. Servicios prestados a la población durante el período



### 4.1 Protección de los derechos de los Usuarios Finales.

En materia de protección de los derechos de los usuarios finales y en cumplimiento del Acuerdo N° 935-E-2015 que contiene la Metodología para la Aplicación de las Compensaciones Globales de la Calidad del Servicio de Distribución, Mediante Obras de Electrificación de Beneficio Social, las empresas CAESS, S.A. de C.V., DELSUR, S.A. de C.V., AES CLESA y Cía., S. en C. de C.V., y EEO, S.A. de C.V., con la respectiva vigilancia y supervisión de la SIGET, en el segundo semestre de 2019, se están ejecutando 20 proyectos de electrificación de beneficio social, por un monto aproximado de \$420,666.34, beneficiando a 438 familias.

Distribuidor a	Cantidad de proyectos	Cantidad familias beneficiadas	de Monto presupuestado
CAESS	11	308	\$215,348.06
CLESA	4	33	\$49,476.78
EEO	3	39	\$115,019.71
DEUSEM	1	37	\$28,278.57
DELSUR	1	21	\$12,543.22
TOTAL	20	438	\$420,666.34

Por medio del seguimiento de la Responsabilidad Social Empresarial que llevan a cabo las empresas distribuidoras, en el periodo de junio a diciembre 2019 se estima que realizaron

20 proyectos de electrificación con una inversión de \$523,904.54 beneficiando a 1420 familias

Distribuidor a	Cantidad de proyectos	Cantidad de familias beneficiadas	Monto presupuestado
CAESS	1	28	\$18,958.00
CLESA	13	569	\$166,701.00
EEO	1	11	\$3,582
DEUSEM	0	0	0
DELSUR	5	812	\$334,663.54
TOTAL	20	1420	\$523,904.54



Por medio de los Acuerdos 349-E-2019, 350-E-2019, 351-E-2019 y 352-E-2019, se finalizaron las auditorías de Calidad del Servicio Técnico 2008-2012 realizada a CAESS, CLESA, EEO y DEUSEM, como resultado de la auditoría, las empresas distribuidoras aplicarán compensaciones económicas a los usuarios finales por un monto total de \$1,368,958.48, de este monto se planificó compensar \$799,972.88 como descuentos en la facturación de noviembre de 2019 y \$568,985.60 por medio de la realización de obras de electrificación de beneficio social a ejecutar en 2020.

Por medio del Acuerdo se finalizó la auditoría de Energía No Suministrada del período 2013-2017 realizada a DELSUR, como resultado de la auditoría, DELSUR aplicó compensaciones económicas a los usuarios finales por un monto total de \$9,900.46, los cuales, se aplicaron en octubre de 2019 por medio de descuentos en la facturación.

#### 4.2 Inscripciones de Electricidad (personas, contratos, equipos, acuerdos, actos y peritos)

Los actos administrativos del área de Electricidad para contar con certeza y eficacia jurídica frente a terceros, se inscriben en el Registro de Electricidad y Telecomunicaciones de la SIGET, realizando un total de **690** inscripciones en el sector de Electricidad, estas inscripciones se refieren a:

- ✓ Sección de Personas: Inscripción de operadores de electricidad (Generación, Transmisión, Distribución y Comercialización de Energía)
- ✓ Sección de Actos y Contratos: Inscripción de contratos entre operadores de electricidad, actos relacionados con los operadores de electricidad, inscripción de acuerdos registrales emitidos por la Superintendencia.
- ✓ Sección de Equipos e Instalaciones: Inscripción de equipos de los operadores autorizados por la Superintendencia.
- ✓ Inscripción de Peritos.
- ✓ Renovación de Inscripción de operadores de electricidad.

A través de estos servicios se beneficia tanto a los operadores como los usuarios de los servicios de Electricidad, ya que el Registro adscrito a la SIGET es la fuente principal de información registral e instrumento de consulta certera tanto de los usuarios externos como internos de SIGET, facilitando de esta forma el acceso a la información, oportuna y de calidad.

#### **4.3 Inscripción, Renovación de acreditaciones a electricistas**

A través de este servicio brindado por el Registro de Electricidad y Telecomunicaciones se beneficia tanto a los electricistas que pueden certificar sus conocimientos frente a terceros a través de la licencia otorgada por la SIGET, así como a los usuarios de los servicios otorgados por los electricistas de las diferentes categorías.



El proceso de acreditación para técnicos electricistas se encuentra regulado en el Acuerdo No. 181-E-2008 emitido por la SIGET, el cual contiene las NORMAS APLICABLES A LA CAPACITACIÓN, EVALUACIÓN, INSCRIPCIÓN Y ACREDITACIÓN DE ELECTRICISTAS, en el periodo de Junio 2019 a Mayo 2020 se acreditó a un total de 2819 electricistas, de acuerdo al siguiente detalle:

**Mujeres**  
**113**

**Hombres**  
**2706**

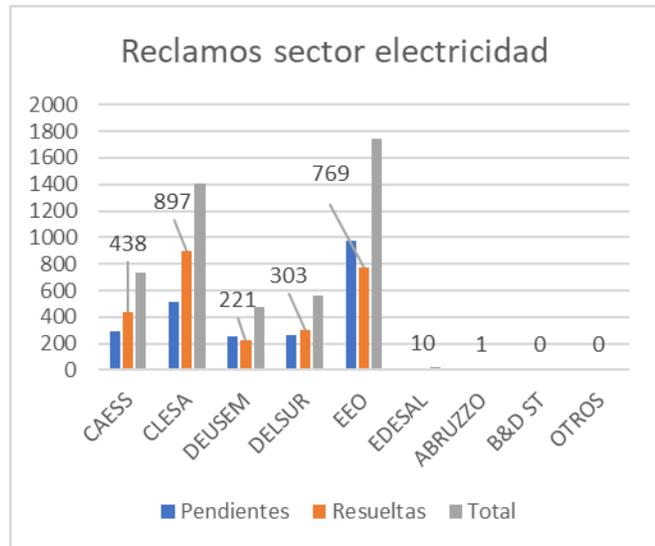
**Total de  
acreditaciones  
emitidas**

**2819**

#### 4.4 Atención de reclamos contra Distribuidoras de Energía Eléctrica atendidos en el CAU

De junio 2019 a la fecha, el Centro de Atención al Usuario ha resuelto un total de 2,639 casos en el sector de electricidad. De esos casos, un total de 1,269 casos han sido a favor del usuario, lo que representa una recuperación de USD \$89,312.45. Del total de casos, el 47.67 % fue interpuesto por usuarias femeninas, y el 52.32 % por usuarios masculinos.

Nombre Empresa	Pendientes	Resueltas	Total
CAESS	295	438	733
CLESA	509	897	1406
DEUSEM	258	221	479
DEL SUR	263	303	566
EEO	978	769	1747
EDESAL	13	10	23
ABRUZZO	1	1	2
B&D ST	1	0	1
OTROS	14	0	14
Total	2,332	2,639	4,971



Fuente: Sistema de casos CAU

## 5. Trabajo Interinstitucional

### 5.1 Proyectos de Normalización de redes eléctricas de terceros

El Centro de Atención al Usuario de la SIGET reactivó a partir de enero de 2020 las mesas para conocer el avance de los proyectos de normalización de redes de terceros, mediante las cuales los representantes de las comunidades tienen la posibilidad de reunirse con representantes de las empresas distribuidoras de energía eléctrica, personal de la SIGET y Defensoría del Consumidor. En dichas mesas se discute de forma transparente al avance y peticiones de nuevos proyectos de normalización de redes, lo que conlleva a un mejor servicio de energía eléctrica para la población. Son numerosas familias las que resultan beneficiadas con este proyecto, ya que cada representante de las comunidades tiene la posibilidad de dirigir su petición de proyecto directamente a la distribuidora de energía eléctrica y conocer el avance del mismo.

En las primeras reuniones que se celebraron antes de la emergencia, las distribuidoras dieron a conocer el avance de los proyectos de normalización en diferentes zonas del país, entre ellas:

- Cantón Chiapas en Chalatenango;
- Cantón Istagua en San Pedro Perulapán;
- Comunidad Los Olivos Oriente, calle vieja en San Martín;
- Cantón Tilapa en La Reina, Chalatenango;
- Pasaje Regalado colonia Centroamérica de San Salvador;
- Colonia San Julián de Chalatenango;
- Lotificación Monteverde y Prados de Cuscatlán de Cojutepeque;
- Kilómetros 7 y 11 de Ciudad Delgado;
- Colonia La Esperanza en Ciudad Delgado;
- Caserío El Jardín en La Reina de Chalatenango, y

- Colonia Cháncala en Mejicanos.

Asimismo, las distribuidoras han tenido la oportunidad de dar a conocer el avance de los proyectos de electrificación de beneficio social en las siguientes zonas:

- Caserío Los Brizuela, cantón Las Minas y caserío Los Alas de Chalatenango;
- La Muralla de Tonacatepeque;
- Cantón Tilapa de Chalatenango, y
- Comunidad California 3 de Soyapango.



Por su parte, los representantes de las comunidades tienen la oportunidad de solicitar a las distribuidoras nuevos proyectos de normalización de redes y de beneficio social, y conocer el avance de proyectos concretos de sus representados.

## 6 Difusión y posicionamiento comunicacional en sector Electricidad

La Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas también ha incluido dentro de sus campañas, la comunicación hacia los usuarios por medio de los canales digitales y redes sociales institucionales, atendiendo denuncias, brindando consejos de ahorro y uso eficiente de la energía eléctrica hacia la población salvadoreña.

El manejo comunicacional es simple, sencillo y visualmente atractivo para lograr un mayor impacto y que los mensajes institucionales puedan estar presente en la mente de la población.

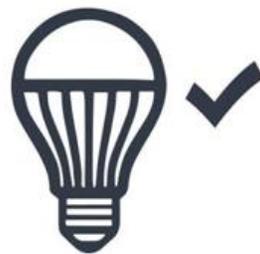
Además, se promueven los canales de atención digital del Centro de Atención al Usuario en las redes sociales institucionales y la población conozca que la SIGET cuenta con canales de comunicación y atención no presenciales, lo cual, beneficia a usuarios al no tener que salir de sus casas ni incurrir en gastos.

Algunos ejemplos de los mensajes comunicaciones son los siguientes:



### CONSEJOS PARA AHORRAR ENERGÍA ELÉCTRICA

**Cambia** focos incandescentes **por focos ahorradores** de preferencia LED



### CONSEJOS PARA AHORRAR ENERGÍA ELÉCTRICA

**Mantenga las** aspas del ventilador limpias para disminuir el esfuerzo que hace el motor

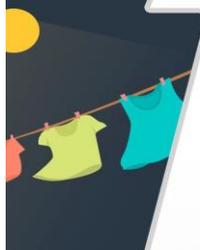


### CONSEJOS PARA AHORRAR ENERGÍA ELÉCTRICA

**Apaga y desconecta** los aparatos eléctricos que no estén en uso



### Consejos para ahorro energético



**Aprovecha** la luz natural del sol para secar tu ropa



### Consejos para ahorro energético



**Procura cargar** la lavadora a su máxima capacidad cada vez que la utilices



### Consejos para ahorro energético



**Revisa** tus instalaciones eléctricas periódicamente para detectar posibles daños



### CONSEJOS DE AHORRO ENERGÉTICO EN FIESTAS DE FIN DE AÑO

RECUERDA SIEMPRE **APAGAR LAS LUCES** QUE NO NECESITES.



### CONSEJOS DE AHORRO ENERGÉTICO EN FIESTAS DE FIN DE AÑO

SI SALES DE LA CASA **NO OLVIDES APAGAR LAS LUCES NAVIDEÑAS,** ASÍ EVITAS ACCIDENTES Y AHORRAS ENERGÍA.





# 03

## MODERNIZACIÓN, DESARROLLO INSTITUCIONAL Y TECNOLOGÍA



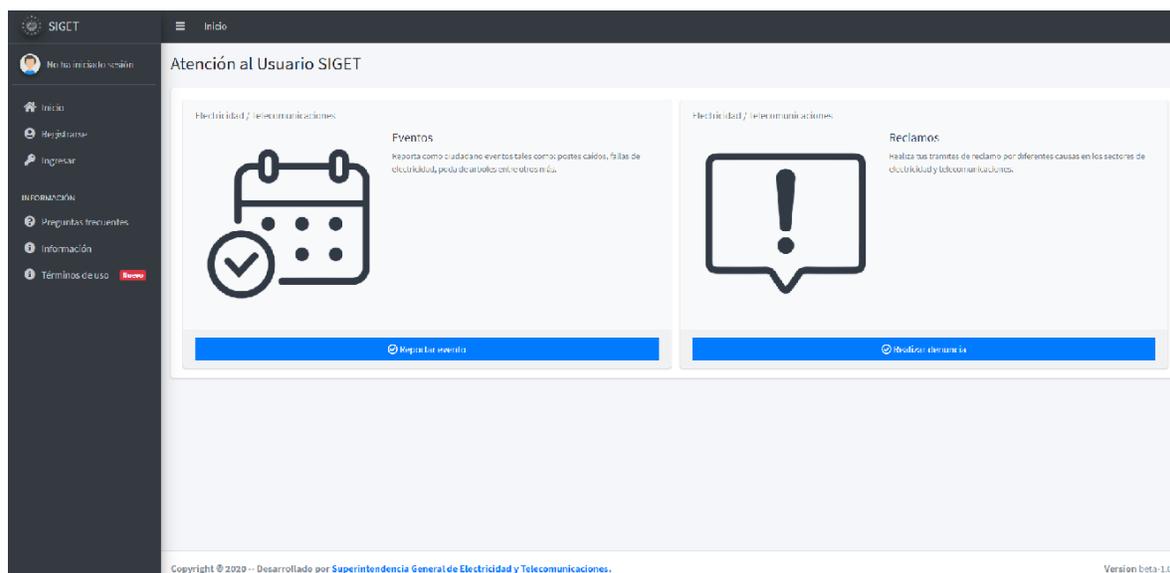
# PROYECTOS O PROGRAMAS EJECUTADOS, EN EJECUCIÓN Y PROGRAMADOS PARA EL PERÍODO

En esta sección se refiere a todos los proyectos de modernización en temas administrativos y tecnológicos que SIGET ha realizado durante el período de junio 2019 a mayo 2020.

# 1. Lanzamiento del sitio web “Sistema de Atención de Reclamos”

Con el lanzamiento del sitio web <http://cau.siget.gob.sv>, se logra un mayor alcance a la población en el objetivo de acercarle los servicios del Centro de Atención al Usuario, ya que ahora desde cualquier lugar se puede acceder al sitio web para que los usuarios puedan interponer sus reclamos de los sectores de electricidad y telecomunicaciones.

El lanzamiento del sitio web del CAU se realizó gracias al esfuerzo de la Unidad de Informática de la SIGET, quien llevó a cabo la creación y programación del sitio, conforme los requerimientos establecidos por el CAU quien brindó los elementos y contenido que debía tener el sitio, acorde el proceso de reclamos y marco legal vigente.



Captura de imagen del sitio <http://cau.siget.gob.sv>

## 2. Diagnóstico, reestructuración y traslado de oficinas regionales del Centro de Atención al Usuario

Desde el inicio de la presente gestión, el Superintendente Manuel Aguilar tuvo el interés de mejorar el funcionamiento de las oficinas del Centro de Atención al Usuario.

Dicho interés conllevó a la creación de un comité que entregó un diagnóstico del CAU, en el cual se recomendó tomar ciertas medidas a fin de optimizar recursos y lograr un mayor alcance a la población.

Producto de tales recomendaciones, algunas de las oficinas del CAU se están trasladando a nuevas instalaciones, por ejemplo, el CAU ubicado en el departamento de Santa Ana, se encuentra en proceso de traslado al Centro de Gobierno de Santa Ana. Otras oficinas también están en proceso de reestructuración, lo cual implica que algunas de ellas funcionarán en nuevos sitios haciendo uso de servicios virtuales; logrando con ello un mayor alcance a la población y optimización de recursos de la institución.

### **3 Implementación de office 365, correo y chat institucional en línea: versiones web de las aplicaciones de office.**

Se implementó una plataforma de trabajo web con todas las herramientas de trabajo básicas adecuadas para los empleados, la cual incluye servicios como ofimática, chat, videoconferencia, almacenamiento, comunicación instantánea, entre otros. Esto permitirá la implementación de automatización de flujos de trabajo y firma electrónica en un futuro.

Con la realización de este proyecto se alcanzaron las siguientes mejoras institucionales:

- Implementación de ofimática en plataforma web
- Estandarización de versiones de software a utilizar para todos los empleados
- Proporcionar herramientas de trabajo básicas adecuadas a todos los empleados
- Habilitar el teletrabajo para los empleados que lo necesiten
- Implementar un servicio de comunicación y colaboración instantánea para todos los empleados
- proporcionar una herramienta de videoconferencias y soporte técnico interno
- Implementar un servicio basado en la nube con capacidades robustas en almacenamiento, manejo y seguridad de correos electrónicos
- Estandarización de versión web de cliente de correo y calendario.

### **4 Sistema de notificaciones externas.**

Actualmente se está implementando un sistema electrónico de notificaciones para todos los involucrados en los sectores regulados por la SIGET. El proyecto se realiza con fondos propios y será finalizado en mayo del 2020.

Como resultado de este proyecto la SIGET contará con una herramienta moderna que disminuirá los tiempos de notificación utilizando un sistema electrónico de notificaciones que permita llevar un registro de ingresos y acuse de recibido de los notificados, beneficiando a los diferentes grupos de intereses relacionados a la tarea regulatoria de

SIGET (operadores de telecomunicaciones, distribuidores de electricidad y los demás participantes)

## 5 Implementación de código de barras y NPE en los recibos bajo los estándares GS1-128

El recibo de ingreso de SIGET muestra los siguientes datos:

- SIGET**: SEXTA DECIMA CALLE PONIENTE Y 37 AVENIDA SUR, No. 2001, SAN SALVADOR. TEL.: 2257-4438 www.siget.gob.sv
- NPE**: 0789 0000 0227 4520 2002 2900 1000 1684 56
- RECIBO DE INGRESO No. 16845**: GIRO DE LA EMPRESA, ENTE REGULADOR NIT.: 0614 - 120996 - 104 - 5. AUTORIZACION DE IMPRENTA # 0854 D.G.I.I.
- RESOLUCION**: [Redactado]
- FECHA DE EMISION**: 18/02/2020
- VENCIMIENTO**: 29/02/2020
- PERIODO DE COBRO**: Del 01/01/2020 al 31/12/2020
- Abonar en BANCO AGRICOLA, S.A. CTA. No. 390- 000028-1**
- CONCEPTO**: TASA ANUAL POR LA ADMINISTRACIÓN, GESTIÓN Y VIGILANCIA DEL ESPECTRO RADIOELÉCTRICO, DE CONFORMIDAD AL ART. 13 DE LA LEY DE TELECOMUNICACIONES. **MONTO A PAGAR \$**: \$227.45
- NOTA**: Pago exclusivo en puntos de servicios BANCO AGRICOLA. **NOTA**: Después de la fecha de vencimiento pago en SIGET, aplica recargo del 12% anual.
- SON**: DOSCIENTOS VEINTISIETE 45/100 DOLARES
- TOTAL**: \$227.45
- Cancelado**: 10 MAR. 2020
- TRIPLICADO-SIGET-**

Implementación de código de barras y NPE en los recibos que genera la institución para facilitar y agilizar el proceso de cobro, para este proyecto se compraron licencias de fuentes para la generación de los códigos que cumplieran con los estándares de calidad de la organización rectora de los estándares globales GS1 Systems.

La implementación de este proyecto permitirá:

- Brindar una herramienta de pago más eficiente para los concesionarios.
- Llevar un mejor control de los pagos realizados a la institución.

## 6 Estandarización de imagen Institucional.

La Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas llevó a cabo la estandarización de nuestra línea gráfica en todos los documentos institucionales, los cuales están a disposición de todas las Gerencias, Departamentos y Unidades, por medio de la plataforma de Intranet, unificando formatos para los diferentes procesos que lleva a cabo SIGET.

Algunos de los documentos en mención son:

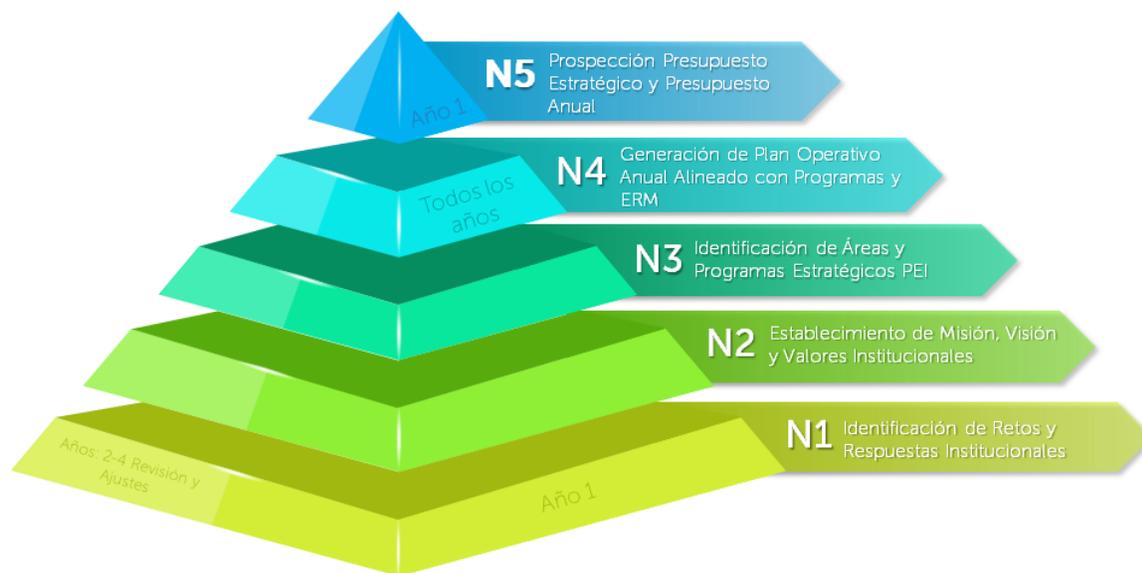
- Plantillas de memorando personalizados.
- Todos los formularios UACI.
- Logos en diferentes formatos
- Plantillas en Power Point.
- Hojas Membretadas
- Modelos de Informes
- Viñetas para rotulación, etc.



## 7 Planificación Estratégica

### 7.1 Planificación Estratégica como eje de Modernización y Desarrollo Institucional

Se inició el proceso de planificación estratégica institucional denominado **PlanEs 20-24**, lo anterior con la implementación de un modelo de Planificación Estratégica diseñado por SIGET; este modelo de tipo Prospectivo y Situacional, permite un cambio en los paradigmas gerenciales de estrategia y es totalmente congruente con modelos presupuestarios enfocados a resultados.



Como resultado se realizó en conjunto con la Gerencia Financiera, la revisión de los Programas Presupuestarios institucionales, Asignaciones no Programables y Acciones Centrales; que son las diferentes categorías que exige el nuevo enfoque presupuestario de programas con base en resultados, impulsado por el Ministerio de Hacienda, como parte del proceso de modernización de las finanzas públicas.

El novedoso enfoque presupuestario, se implementará a partir del proceso de formulación presupuestaria del año 2021 y evidencia la modernización del Estado frente a la transparencia y eficiencia en la utilización de recursos.

## 8 Implementación de herramienta web interna Wiki-Transparencia.

Por iniciativa de la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia, se gestionó la creación de la sección web "Wiki-Transparencia" ubicada en "Bibliotecas" de la red informática compartida por todos los empleados de la SIGET, que recibe el nombre de INTRANET; en la cual, se ha puesto a disposición material informativo de apoyo, referente al derecho de acceso a la información como: Leyes, reglamentos, lineamientos suscritos por el Instituto de Acceso a la Información Pública, Índices de Información Reservada, formatos y requisitos que debe de cumplir la Información Oficiosa, entre otros temas de interés.

Con el propósito de hacer más eficientes y eficaces los procesos que, en cumplimiento y resguardo al derecho universal de acceso a la información, gestiona la Unidad de Acceso a la Información y Transparencias con las gerencias y unidades que forman la SIGET. Todo, en consonancia a lo establecido en el Plan Cuscatlán que busca establecer instituciones más modernas, eficientes y transparentes al servicio de las personas.

## 9 Servicios prestados a la población durante el período

### 9.1 Gestión de Solicitudes y Consultas de Información

La Ley de Acceso a la Información Pública (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. Por ello, la Unidad de Acceso a la Información y Transparencia, trabaja para resolver las consultas y solicitudes de información interpuestas por los ciudadanos según los requisitos que dispone la Ley en el Art. 66.

La Unidad, desde el 1 de junio de 2019 al 31 de mayo del presente año, ha gestionado un total de **473 requerimientos** de información, provenientes de **235 solicitudes** de información y consultas en un promedio de siete días hábiles., de los cuales, el **82.03%** de los requerimientos fueron puestos a disposición y entregados a los peticionarios por consistir en información oficiosa, pública o dato personal autorizado a su entrega. Asimismo, **32 requerimientos de información fueron reorientados ya que no forman parte de las atribuciones conferidas a esta Unidad o a la institución.** Es importante mencionar que se ha cumplido con los estándares exigidos sobre información oficiosa que pide el Art 10 de dicha Ley, y que constantemente son monitoreados por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), mediante la plataforma de Transparencia SIGET. (ver estadísticas)

TIPO DE PRESENTACIÓN	CANTIDAD	GÉNERO	CANTIDAD
N		O	D
Físicas	37	Mujeres	98
Electrónicas	198	Hombres	137

Total	235
-------	-----

Total	235
-------	-----

## 9.2 Constancias y/o Certificaciones de Electricidad y Telecomunicaciones por consultas de frecuencias, licencias y documentos inscritos

Como parte de la gestión propia del Registro, dictada por ley, se pone a disposición del público la información contenida en el Registro, a través de la emisión de certificaciones y constancias, así como atención de consultas relacionadas con las concesiones, frecuencias, licencias, documentos inscritos, etc. beneficiando a los operadores y usuarios de los servicios de Electricidad y Telecomunicaciones.

De esta forma el Registro contribuye facilitando el acceso a la información, certera, oportuna y de calidad en el periodo junio 2019 a mayo de 2020 se emitieron un total de 560 certificaciones y/o constancias de inscripción y se atendieron un total de 930 consultas.

<b>Total</b> <b>560</b>	<b>Total</b> <b>930</b>
Certificaciones y/o Constancias	Consultas

## 9.3 Atención a Consultas Internas y Externas

Siendo la fuente principal de información registral e instrumento de consulta certera tanto de los usuarios externos como internos de la SIGET; el Registro de Electricidad y Telecomunicaciones facilitó el acceso a la información, certera, oportuna y de calidad a 930 usuarios que realizaron diversas consultas de la información registrada.

# 10 Trabajo Interinstitucional

## 10.1 Coordinaciones con Ministerio de Gobernación

Gracias a la cooperación del Ministerio de Gobernación, se está realizando el traslado de las oficinas del Centro de Atención al Usuario de Santa Ana al Centro de Gobierno de la misma ciudad. Esto conllevará a un mayor ahorro de cánones de arrendamiento y mayor acceso de los servicios del CAU a los usuarios. Asimismo, el Ministerio de Gobernación ha puesto a disposición de la SIGET otros Centros de Gobierno para que, se considerarse necesario, se trasladen o creen nuevas oficinas del CAU.

## 10.2 Sistema Nacional de Protección al Consumidor

Se participa activamente en los equipos interinstitucionales que conforma el Sistema Nacional de Protección al Consumidor. Los equipos referidos, sostienen reuniones mensuales y tienen como objetivo la cooperación y asistencia técnica entre las distintas instituciones públicas participantes, en el ejercicio de sus respectivas funciones, como

actividad continua, encaminada a la mejora en la calidad de la prestación de los servicios provistos a los ciudadanos.

En cada reunión se exponen problemáticas o solicitudes planteadas por los ciudadanos a fin de coordinar y resolverlo de forma expedita, valiéndose de las competencias técnicas de cada una de las instituciones involucradas, debido a que se generaran apoyos técnicos, elaboración de informes, acompañamientos en visitas de campo y se brinda la información necesaria y que se encuentre disponible, para gestionar y viabilizar una pronta y oportuna atención a las problemáticas identificadas.

### 10.3 Comité Técnico Sectorial de Infraestructura y Servicios Básicos (CTSISB)

Comité Técnico Sectorial de Infraestructura y Servicios Básicos (CTSISB). La Comisión Técnica mantiene una coordinación permanente de acciones que permitan, durante una emergencia, recuperar los servicios básicos y rehabilitar la infraestructura necesaria. Ello conlleva a facilitar las operaciones de respuesta para la población afectada, así como recopilar información para facilitar el inicio de la recuperación de una emergencia.

En dicho comité participan el Ministerio de Obras Públicas, ANDA, distribuidoras de energía eléctrica, operadores de telecomunicaciones, gremiales de sectores regulados, entre otros.

## 11 Gestión Financiera

El Art. 85-B de la Ley de Telecomunicaciones, determina que la SIGET retendrá el diez por ciento del pago de la oferta económica de la concesión adjudicada del monto final resultante de la subasta, o por un concurso si fuera el caso, por concepto de cargos administrativos que ingresarán a su patrimonio, transfiriendo el resto al Fondo General del Estado. Durante el primer trimestre de este año la SIGET transfirió al Ministerio de Hacienda el monto de **\$55,937,500.00**.

Todos los proyectos y servicios recapitulados en la presente Memoria de Labores, se refieren a la actividad regulatoria de los sectores de electricidad y telecomunicaciones que realiza la SIGET, todos ellos propician la accesibilidad y calidad de los servicios regulados con el fin de mejorar las condiciones de vida de la población salvadoreña.



Superintendencia General De Electricidad Y Telecomunicaciones  
**Memoria de Labores 2019 - 2020**