

IP-004-14-2017

En las instalaciones de la Unidad de Acceso a la Información Pública de **LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (ANDA)**: En la ciudad de San Salvador, a las quince horas con veinticinco minutos del día veintiséis de enero del año dos mil diecisiete.

La suscrita Oficial de Información **CONSIDERANDO QUE:**

- I) El día diez de enero del presente año, se recibió mediante correo electrónico en la Unidad de Acceso a la Información Pública de ANDA (en adelante UAIP ANDA), solicitud de información, por parte del ciudadano _____, quien se identificó por medio de su Documento Único de Identidad número: _____, solicitando lo siguiente: **“Ficha técnica de la presentación del proyecto Call Center 915, en el cual me brinden los alcances del proyecto, limitaciones, duración del proyecto, fases, beneficiarios externos e internos, recursos, cronograma de actividades y riesgos.**
- II) Mediante resolución de las quince horas con cuarenta minutos del día doce de enero de dos mil diecisiete, se le previno al ciudadano _____, que completara el formulario de solicitud de información, a fin de que cumpliera con los requisitos exigidos en el artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública (en adelante LAIP) en relación al artículo 54 del Reglamento de dicha Ley, facilitándole la suscrita el formulario el cual debería contener la firma autógrafa o huella digital según sea el caso. Para lo cual contó con cinco días hábiles contados a partir de su notificación para subsanar la prevención, con base al artículo 278 del Código Procesal Civil y Mercantil (CPCM). Dicha prevención interrumpía el plazo de entrega de la información.
- III) El día trece de enero del presente año, mediante correo electrónico el ciudadano subsanó la prevención relacionada en el romano II) de la presente resolución, remitiendo el formulario que contenía la firma autógrafa y confirmando la información previamente solicitada y replanteando su solicitud de la manera siguiente: **“Documento en el cual se presentó la presentación de proyecto Call center 915; ficha técnica que contenga: justificación, alcances, limitaciones, duración del proyecto, descripción, fases, beneficiarios, recursos, cronogramas de actividades, riesgos,** habiendo dado la suscrita por subsanada dicha prevención se continuó con el trámite de Ley, dicha solicitud fue admitida el día **trece de enero** del año en curso.
- IV) El artículo 70 de la LAIP, establece que el o la Oficial de Información transmitirá la solicitud a la unidad administrativa que tenga o pueda poseer la información, con el objeto de que ésta la localice, verifique su clasificación y, en su caso, le comunique la manera en que se encuentra disponible.

En virtud de lo anterior, se remitió la solicitud de información número 004-14-2017 a la Unidad Administrativa competente.

En atención a lo petitionado por el ciudadano, la Unidad de Secretaría de Junta de Gobierno Institucional, remitió la siguiente información:

Antecedente de Call Center de ANDA.

Solicitud de aprobación de la Gerencia Administrativa de ANDA, en el año 2002, se propuso a la Honorable Junta de Gobierno la aprobación de la nueva estructura organizativa y funcional de la Gerencia Administrativa, a partir del 01 de marzo de 2002, en la que se incorpora la Unidad de Atención Inmediata al Cliente; así como también requieren se autorice la creación del Centro de

Atención Telefónica a Cliente "CALL CENTER", bajo la dirección de esa misma Gerencia, como parte del Plan de Modernización de la Institución, el cual iniciará labores el 1 de marzo de 2002 y cuyo manual de funciones y su respectivo organigrama se adjuntan a la presente resolución y constan de doce folios y forma parte integral de la misma.

Respecto a la **justificación, alcances, limitaciones, duración del proyecto, descripción, fases, beneficiarios, recursos, cronogramas de actividades, riesgos**, se hace saber que: En el año 2012 ANDA, conforme a las políticas de Modernización del Sector Público y con la visión de establecer una mejor atención a los clientes y usuarios esa Gerencia solicita gestionar ante Honorable Junta de Gobierno la creación de una nueva unidad que tenga como objetivo la atención directa de usuarios a través de un sistema moderno de comunicación que permita tener un mejor control en la atención de las diferentes quejas que los usuarios presentan, al mismo tiempo deberá velar por que las solicitudes o quejas de los clientes sean atendidas lo más pronto posible por las diferentes áreas de gestión de la Institución y por las empresas que serán controladas en apoyo a las unidades internas que no tengan la capacidad de cubrir la demanda total de los servicios solicitados. La unidad se encargará de controlar los tiempos de ejecución y retroalimentará a las unidades sobre su desempeño en la atención de solicitudes de trabajo.

La creación de esta nueva unidad, será integrada por el personal que cumpla con los requisitos mínimos de atención a usuarios, la base de dicha unidad será el personal existente de la Unidad de Atención Inmediata al Cliente de la Gerencia de Operaciones; se complementará con la selección de personal interno y la contratación de nuevos elementos, con el fin de cubrir las aspiraciones y necesidades que los clientes demandan.

Se espera inicialmente seleccionar a seis personas con conocimiento de la operación de los diferentes sistemas de acueducto del Área Metropolitana de San Salvador, conocimientos de computación y habilidad para controlar las diferentes cuadrillas de mantenimiento; adicionalmente será necesario contar con trece operadores telefónicos que tengan también conocimientos de computación, que brinden un buen trato al público y principalmente que puedan adaptarse al temperamento de ellos. Para lo cual se establecerán diferentes turnos a efecto de poder atender las veinticuatro horas del día y los trescientos sesenta y cinco días del año.

Para el cumplimiento y logro de una atención oportuna a los clientes, se ha considerado necesario que se integre un sistema de atención conformado por las diferentes unidades Institucionales que brindan un servicio directo a la comunidad; en ese sentido es necesario que las unidades: instalación de Medidores, Oficina Coordinadora de Obras de Infraestructuras – OCOI- y la Unidad de Atención Inmediata al cliente, sean reubicadas en la Gerencia Administrativa, para efectos de coordinación y ejecución del servicio bajo una sola dirección que conlleva a brindar un servicio integrado.

A efecto de poder brindar la atención esperada por parte de la Unidad, será necesario contar con la mejor tecnología en comunicaciones existente en la actualidad, lo cual implica una moderna central telefónica con un número telefónico único de atención al cliente, sistemas computarizados y amigables para la captura de la información brindada por los clientes, habilidad de realizar encuestas de opinión sobre la atención al problema en tiempo y calidad; así como la capacidad de proveer la información necesaria para la generación de estadísticas que permitan la evaluación del servicio ofrecido.

La Junta de Gobierno después de conocer la solicitud presentada, **ACUERDA: 1.** Aprobar la nueva estructura organizativa y funcional de Gerencia Administrativa, la cual dependerá el Departamento de Instalación de Medidores. **2.** Autorizar la creación del Centro de Atención Telefónico a Clientes "CALL CENTER", bajo la dirección de esa misma Gerencia, como parte del Plan de Modernización de la Institución, el cual iniciará labores a partir del 01 de marzo 2002. **3.** Encomendar a la Gerencia de Recursos Humanos la contratación del personal necesario para el funcionamiento de dicho Centro. **4.** Autorizar al señor Presidente para que firme la documentación correspondiente.

A partir del uno de febrero del año 2003, la Gerencia de Atención Telefónica a Clientes "CALL CENTER" de ANDA se modifica en la estructura organizativa pasando a depender de la nueva Gerencia de Servicio al Cliente denominándose **Centro de Llamadas (CALL CENTER)**, del cual la Junta de Gobierno de la autónoma aprueba la reestructura organizativa en el punto 24 de enero del año dos mil tres, acta número 1835, la cual se adjunta al presente y consta de cuatro folios.

La suscrita hace saber que en resolución número 139-14-2016 entregada el día seis de enero del presente año, se brindó la información competente al CALL CENTER de ANDA en la actualidad.

- V)** A partir del deber de motivación establecido en los artículos 65 y 72 LAIP, las resoluciones de los entes obligados deberán entregarse a la solicitante, a través del oficial de información mediante escrito con mención breve pero suficiente de sus fundamentos.

Con base a las facultades legales previamente señaladas en cumplimiento del artículo 18 de la Constitución de la República de El Salvador y en vista que la solicitud si cumple con todos los requisitos establecidos en el Art. 66 de la LAIP y los Artículos 50, 54 del Reglamento de la Ley de Acceso a la Información Pública, luego de haber analizado el fondo de lo solicitado y haber realizado el procedimiento de Ley que establece el Artículo 70 de la LAIP, la suscrita Oficial de Información **RESUELVE: I) CONCÉDASE EL DERECHO DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA** dentro del plazo establecido por la LAIP, información que fue suministrada por la Unidad de Secretaría de Junta de Gobierno Institucional, la cual se encuentra relacionada en el romano **IV)** del presente informe y documentación adjunta que consta de un total de diecinueve folios y forma parte integral del presente informe. **II) NOTIFIQUESE** la presente resolución mediante informe oficial al correo electrónico establecido por el ciudadano en el formulario de solicitud número 004-14-2017, como medio de comunicación y déjese constancia en el expediente respectivo.

Licda. Morena Guadalupe Juárez
Oficial de Información Pública

Oficina de información y respuesta