

IO-067-14-2018

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 cuarenta minutos del día catorce de junio del año dos mil dieciocho.

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

- I) El día veintinueve de mayo del presente año, se recibió mediante la plataforma de gobierno abierto al correo institucional de 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 de identidad número: \_\_\_\_\_, quien solicitó textualmente: “**1)** Sobre el departamento o Unidad de Recuperación de Mora: **a)** Cantidad de Gestores/ ejecutivos de cobro telefónico; **b)** Cantidad de Gestores/ ejecutivos de cobro de campo; **c)** Cantidad de Supervisores de cobro; **d)** Cantidad de jefes o gerentes del departamento; **e)** Cantidad de gestores mixtos/ internos y externos; **f)** Experiencia de cada uno **2)** Experiencia y perfil ejecutivos asignados: **a)** Perfil del gestor/ ejecutivo de cobro telefónico; **b)** Perfil del gestor/ ejecutivo de cobro en campo; **c)** Perfil del supervisor; **d)** Perfil del jefe de área; **e)** Perfil del Gerente de área **3)** Procedimientos de Trabajo en el Departamento de recuperación de mora: **a)** Cantidad de Gestiones diarias que realizan en toda el área; **b)** Cantidad de gestiones diarias por ejecutivo; **c)** Métricas de medición de eficiencia; **d)** Capacity por gestor/ ejecutivo de cobro; **e)** Horarios de trabajo; **f)** Jornada de trabajo **4)** Tecnología e infraestructura del departamento de recuperación de mora: **a)** Software para administración de carteras; **b)** Sistemas de marcación automática; **c)** Sistemas de grabación de llamadas; **d)** Sistemas de gestión masiva: **i.** Blasting (IVR) **ii.** SMS **iii.** Email; **e)** Sistemas de reportes y dashboard. **5)** Descripción del proceso de Pre Selección, Selección, contratación y Capacitación del personal que se asigna al departamento de recuperación de mora.”
- II) Mediante resolución de las catorce horas con treinta minutos del día treinta y uno de mayo de dos mil dieciocho, se le previno al ciudadano \_\_\_\_\_, completara formulario que le fue adjuntado a la prevención, con la finalidad de contar con la firma autógrafa o huella digital según sea el caso, lo anterior 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. 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 uno de junio del presente año, se hizo presente a las instalaciones de la UAIP ANDA, el \_\_\_\_\_, presentando personalmente escrito el cual cumplía con los requisitos del artículo 66 LAIP en relación con el 54 del Reglamento de la Ley, dejándose vigente la información solicitada y relacionada en el romano I) de la presente resolución. Así mismo se le brindó asistencia ciudadana en lo relativo al uso del portal de transparencia institucional y la ubicación virtual para la descarga del formulario de solicitud de información. Habiendo dado la suscrita por subsanada dicha prevención se continuó con el trámite de Ley, dicha solicitud fue admitida el día **uno de junio** del año en curso.
- IV) El artículo 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública (en adelante LAIP), establece que el o la Oficial de Información Pública 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 a la Unidad administrativa, la cual pudiese poseer la información solicitada por la peticionaria.

La Gerencia Comercial Institucional atendiendo el contenido de la solicitud de información remitió la información siguiente: *La Unidad de recuperación de mora de la ANDA, se encuentra normada bajo los siguientes parámetros: 1) Se hace saber que la recuperación de mora de la ANDA, en cada uno de los numerales y literales de su solicitud es realizada por la Sociedad denominada PUNTUAL, SOCIEDAD ANÓNIMA DE CAPITAL VARIABLE, de acuerdo a las especificaciones determinadas en el Contrato de Servicios número 01/2017, Licitación Pública N° LP-06/2017, Acta N° 57 Acuerdo N° 5.3 de fecha 8 de diciembre de 2016, en la que se proporciona copia fidedigna, el cual se encuentra publicado en el portal de transparencia en el siguiente enlace: <http://www.transparencia.gob.sv/institutions/anda/contracts>. Aunado a lo anterior se informa que los términos de referencia y las especificaciones técnicas de la Licitación Pública número LP-06/2017 pueden ser consultadas íntegramente en la Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales. 2) De acuerdo a la Normativa Institucional se rige por el siguiente documento: Manual de procedimientos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados. Febrero 2017. Período enero a marzo 2017 (vigente) el cual se encuentra en formato PDF descargable en el portal de transparencia de ANDA o al siguiente enlace: <http://www.transparencia.gob.sv/institutions/anda/documents/manuales-basicos-de-organizacion>. Organigrama Institucional, el cual se encuentra en el portal de transparencia institucional en el ítem MARCO NORMATIVO-Organigrama o al enlace: <http://www.transparencia.gob.sv/institutions/anda/documents/organiqrama> en el cual consta lo siguiente en lo relativo a la Gerencia Comercial: Es la encargada de Administrar y coordinar las funciones de operaciones comerciales y atención al cliente, sin descuidar el aspecto social, afín de mejorar la imagen y los ingresos de la empresa, garantizando así el flujo normal de recursos financieros. Algunas funciones: 1. Coordinar la elaboración de planes de desarrollo comercial que contengan la fijación de objetivos, metas, políticas tarifarias, captación de ingresos, etc. así como la implementación de los mismos. 2. Orientar y asesorar las unidades que conforman la gerencia, en la formulación y ejecución de programas, presupuestos y sistemas de evaluación y control de las funciones comerciales de la ANDA. 3. Participar en la investigación de mercado con el objeto de garantizar que las inversiones que la institución realice sean prioritarias y que permitan la recuperación normal de la inversión. 4. Garantizar el eficiente funcionamiento de las Sucursales para que se coordinen con las áreas operativas de las regiones. 5. Ejecutar evaluaciones y mejoras permanentemente sobre la calidad de información producida para fines de proyecciones comerciales que permitan mejorar periódicamente la administración comercial. 6. Establecer normativas para la utilización racional de los recursos comerciales de la institución. Nombre del Jefe de la Unidad: Ing. José Osmín Domínguez Meléndez. Mujeres: 4 Hombres: 3 Total de empleados: 7* Aunado a lo anterior se hace constar que la copia fidedigna consta de once folios y forma parte integral de la respuesta.

En lo relativo al punto número 5 de la solicitud de información, la cual hace referencia a descripción del proceso de Pre Selección, selección, contratación y Capacitación del personal que se asigna al departamento de recuperación de mora, la suscrita de acuerdo a lo regulado en el artículo 62 LAIP, se le hace saber al ciudadano que los procesos de selección, contratación del personal institucional se encuentra disponible en el portal de transparencia en el ítem **MARCO NORMATIVO- Procedimientos y resultados de selección**, o al siguiente enlace: <http://www.transparencia.gob.sv/institutions/anda/selections>

- 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 proporcionada por la Gerencia Comercial y la suscrita y se encuentra relacionada en el romano **IV)** del presente informe y en documentación adjunta que consta de once folios y forma parte integral de la misma. **II) ENTRÉGASELE y NOTIFIQUESE** la presente resolución mediante el presente informe oficial al correo electrónico establecido por el ciudadano en el formulario de solicitud número 067-14-2018, como medio de comunicación y déjese constancia en el expediente respectivo.

\_\_\_\_\_  
**Lic. Morena Guadalupe Juárez Guzmán**  
**Oficial de Información Pública de ANDA**

Oficina de información y respuesta