

PLAN ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

2014-2019

Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados



Contenido

- INTRODUCCIÓN 1
- DESARROLLO DEL PLAN ESTRATEGICO 2
- I. Visión 2
- II. Misión..... 2
- III. Valores..... 2
- IV. Objetivo de Desarrollo 3
- V. Pilares de Desarrollo 3
- VI. Objetivos y Estrategias 5
- VII. MATRIZ 7
- VIII. MAPA ESTRATEGICO 7

La ANDA como administradora del recurso hídrico de El Salvador, tiene como fin, la prestación del servicio de agua potable oportuno y continuo asegurando la calidad del agua potable, a través de ejecución de diversos proyectos de beneficio social para el desarrollo económico del país, para lo cual se hace necesaria la ampliación de coberturas mediante obras de infraestructura que permitan el acceso universal de este bien, así como la ejecución de obras de saneamiento que aseguren la calidad de vida y salud de la población. Para tal fin se ha elaborado el presente Plan Estratégico para La Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, para el quinquenio 2014 - 2019, tomando en como base para su elaboración los siguientes documentos:

- I. Programa de Gobierno “El Salvador adelante”
- II. Plan Quinquenal de Desarrollo 2014-2019
- III. Plan Estratégico de ANDA 2009-2014

El Plan Estratégico pretende generar los objetivos y líneas estratégicas que la presidencia de la institución considera conveniente para dirigir y guiar de manera eficiente la administración y prestación de los servicios, asignando los recursos que nos permitirán el logro de los objetivos y poder así materializar la Misión y Visión que identifica a nuestra Institución, llevando un seguimiento, evaluación y mejora continua de los resultados.

I. Visión

“Agua potable de calidad y adecuado manejo de aguas residuales para toda la población de El Salvador”

II. Misión

“Contribuir al desarrollo económico y social del país, mediante la provisión adecuada y oportuna de los servicios de agua potable y saneamiento, en condiciones de armonía y equilibrio con los Recursos Hídricos”

III. Valores

- **Espíritu de Servicio**
Nos esforzamos por brindar el mejor servicio a nuestros clientes satisfaciendo sus expectativas, con la mejor disposición y dedicación al trabajo y con la única satisfacción de haber aportado nuestro mejor esfuerzo como parte de la Institución.
- **Innovación**
Generar e introducir cambios en nuestra actuación, en la tecnología utilizada, en los métodos de trabajo y en general en todas las variables que intervienen para la prestación de los servicios, todo acorde a las exigencias del momento.

- **Calidad en el Servicio**
Realizar el trabajo con excelencia, poniendo de manifiesto nuestros mejores conocimientos y experiencias para propiciar la satisfacción total de nuestros clientes, verificando y mejorando siempre nuestros sistemas.
- **Probidad**
Nuestra actuación se caracteriza por la integridad y la honradez.
- **Integridad**
Característica básica del servidor público de la ANDA, que se refiere a la necesidad de ser honesto en el desempeño de sus funciones, orientado a resistir la corrupción.
- **Transparencia y Rendición de Cuentas.**
Garantizar una gestión administrativa, financiera y técnica que refleje transparencia, asegurando el apego a la ley de parte de sus funcionarios con el compromiso de hacer y rendir cuentas a las autoridades competentes y al público de una manera eficiente, eficaz y responsable.

IV. Objetivo de Desarrollo¹

Ampliar la cobertura de servicios básicos y equipamiento social de hábitat en zona urbana y rural que garantice la seguridad ciudadana y ambiental para el hábitat digno¹

V. Pilares de Desarrollo

Después de haber realizado un diagnóstico de las variables internas y externas, se han considerado el fortalecimiento de la autónoma para contribuir al desarrollo de la población salvadoreña; es por ello que se han tomado en cuenta 5 pilares en los que estaremos centrando nuestro trabajo durante el presente quinquenio para el logro de los objetivos, lo que nos llevará al cumplimiento de la Visión institucional.

¹ Plan quinquenal de Desarrollo 2014-2019, E.6.2 L.6.2.1

1) Legal y Normativo

Contar con un marco legal y una normativa interna vinculada a la prestación de servicios actualizada y sistematizada que contribuya a la eficiente gestión del servicio de acueducto y alcantarillado y procesos internos.

2) Finanzas

Ser auto sostenibles y tener flujos positivos para la inversión.

3) Técnica Operativa

Incrementar capacidades técnicas, científicas y tecnológicas.

4) Cobertura y Calidad del Servicio

Fortalecer el abastecimiento del agua y el acceso a los servicios de agua potable y saneamiento.

5) Recursos Humanos

Contar con un talento humano competente y comprometido con los propósitos de la Institución

VI. Objetivos y Estrategias

Objetivos	Estrategias
1) Elaborar y/o actualizar el marco normativo vigente (normas técnicas, comerciales y administrativas que vinculan a ANDA con sus usuarios y reglamentos reguladores de los servicios que ANDA presta)	<ul style="list-style-type: none"> • Elaborar un diagnóstico de las normas técnicas, comerciales y administrativas que vinculan a la ANDA con sus usuarios, así como de los reglamentos que regulan los servicios que esta presta para posterior priorización y actualización. • Actualización de la ley de ANDA
2) Promover el proceso de aprobación de la Ley General de agua y la del subsector de agua potable y saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Campaña publicitaria por medio de factura, web, intranet para promover la aprobación de la Ley General de agua y la gestión integral del recurso hídrico (6 meses de mensajes publicitarios en la factura y espacio permanente en la web)
3) Elaboración del anteproyecto de ley del subsector de agua potable y saneamiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Contar con un anteproyecto de ley del subsector de agua potable y saneamiento.
4) Promover la creación de una política nacional del agua potable y saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Modificar y fortalecer la normativa interna para descargas a la red de alcantarillado en cuanto a medidas coercitivas
5) Impulsar la gestión integral del recurso Hídrico	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en la mesa nacional y subgabinete del recurso hídrico para la gestión integral del recurso hídrico
6) Establecer los términos, pactos y condiciones de una relación comercial con los usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> • Implementar el Plan de firma de contrato de servicios.
7) Incrementar los niveles de recaudación de ingresos	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar campañas de promoción de políticas públicas para fomentar cultura de pago del servicio. • Contratación de un Gestor de Cobros para para recuperación de mora. • Analizar la estructura tarifaria vigente para generar propuesta 2015-2016 • Gestionar la creación de un acuerdo ejecutivo transitorio para eliminar multa e intereses a instituciones de Gobierno y Municipalidades
8) Mejorar la auto sostenibilidad financiera	<ul style="list-style-type: none"> • Gestionar ante el Ejecutivo la autorización para el registro contable y posterior reconocimiento del subsidio. • Promover el cumplimiento de la política de ahorro y austeridad

9) Incrementar el índice de cobertura de operación y mantenimiento en un 15% al 2018	<ul style="list-style-type: none"> • Reingeniería de procesos que permita mejorar la eficiencia operativa, financiera y comercial.
10) Crear política Institucional de manejo de activos para la optimización del presupuesto.	<ul style="list-style-type: none"> • Sustituir el equipo obsoleto mediante la reposición. • Crear sistema de seguimiento administrativo de los activos y depuración de inventario obsoleto.
11) Saneamiento de los Estados Financieros.	<ul style="list-style-type: none"> • Depurar y conciliar las cuentas de existencias y activos fijos. • Completar el proceso de revalúo y depuración de bienes inmuebles institucionales
12) Reducir consumo de energía eléctrica en al menos 25%	<ul style="list-style-type: none"> • Renovación de equipos electromecánicos y rehabilitación de las estaciones de bombeo del Sistema Río Lempa (LAS PAVAS).
13) Modernización del sistema operacional (equipo, infraestructura física, comunicaciones e informático)	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de actualización de equipo a Septiembre 2015, de acuerdo al diagnóstico. • Modernizar infraestructura hidráulica (tubería) mediante la gestión de fondos reembolsables y no reembolsables. • Contar con una flota de transporte más confiable y con un plan de mantenimiento • Operativizar la norma para descargas a la red de alcantarillado de ANDA • Crear Plan Nacional de agua potable y saneamiento. • Establecimiento de un catastro único técnico y comercial a nivel nacional • Implementación del catastro comercial a nivel nacional.
14) Reducir el de agua no facturada en San Salvador en un 5% para el 2015	<ul style="list-style-type: none"> • Continuar con levantamiento de catastro técnico físico • Cambio de micro medidores en mal estado • Aplicación de adiestramiento recibido por JICA
15) Mejorar nivel de servicio al usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Mejorar la rapidez en la atención de quejas de fugas, aterrado y compactado • Mejorar la rapidez de la atención de las quejas por alto consumo y medidores arruinados por parte de la Gerencia Comercial
16) Incrementar la producción y ampliación de la cobertura de agua potable a 200,000 hogares en el Gran San Salvador	<ul style="list-style-type: none"> • Rehabilitación de planta potabilizadora las PAVAS • Ampliación del sistema PAPLI

	<ul style="list-style-type: none"> • Rehabilitar el sistema Zona Norte. • Búsqueda de otras fuentes de abastecimiento. • Elaboración de Política Nacional de Reservorios para abastecimiento de agua potable.
17) Desarrollar política que conlleve a ampliar cobertura de saneamiento	<ul style="list-style-type: none"> • Lograr generar voluntad política para Inversión y movilizar fondos para el tratamiento de las Aguas Servidas
18) Realizar un levantamiento de la calidad del agua de todas las fuentes subterráneas de abastecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> • Fortalecer el equipo e infraestructura del Laboratorio para posibilitar el levantamiento de la calidad del agua
19) Definir política de gestión del recurso humano	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer procesos de transferencia de conocimientos. • Compatibilizar cargo nominal con cargo funcional. • Diagnóstico de personal en cuanto a carga laboral, adecuación a funciones de acuerdo a descriptores de puestos. • Elaborar y proponer un plan de reajuste de planilla de acuerdo al diagnóstico. • Elaborar metodología de divulgación de información interna con el objetivo de brindar información al personal de ANDA
20) Establecer la base legal del control que tiene el Ministerio de Hacienda con respecto de la contratación del personal para fortalecer la autonomía de ANDA	<ul style="list-style-type: none"> • Preparar consulta de contratación de personal a Corte de Cuentas.

VII. MATRIZ



Matriz de Plan Estratégico
2014-2019



No	Pilares	Puntos críticos	Líneas Estratégicas	Objetivos	Estrategias	Metas	Indicadores	Acciones	Responsables				
1	LEGAL Y NORMATIVO	1 Desactualizado marco legal	Contar con un marco legal y una normativa interna vinculada a la prestación de servicios actualizada y sistematizada que contribuya a la eficiente gestión del servicio de acueducto y alcantarillado y procesos internos.	1.1 Elaborar y/o actualizar el marco normativo vigente (normas técnicas, comerciales y administrativas que vinculan a ANDA con sus usuarios y reglamentos reguladores de los servicios que ANDA presta)	1.1.1 Elaborar un diagnóstico de las normas técnicas, comerciales y administrativas que vinculan a la ANDA con sus usuarios, así como de los reglamentos que regulan los servicios que esta presta para posterior priorización y actualización.	1.1.1.1 Diagnosticado y priorizado las normativas y los reglamentos tanto técnicos como administrativos comerciales sujetos a actualización, a junio 2015	Diagnóstico elaborado y priorizadas las Normas Técnicas y reglamentos a actualizar	1 Conformación de equipo para formulación del diagnóstico y propuestas de reeducación.	1-Dirección Ejecutiva y Gerencia de Planificación				
		2 No hay ente rector del recurso hídrico.				1.1.1.2 Normas Técnicas y Reglamentos aprobados por Junta de Gobierno a junio 2016.		Aprobación de normas Técnicas y Reglamento por Junta de Gobierno.		1 Conformación del equipo para la formulación de propuestas.	1-Dirección Ejecutiva y Gerencia de Planificación		
		3 Dispersión de la legislación del sector hídrico				1.1.2 Actualización de la ley de ANDA		1.1.2.1 Formulado proyecto de reforma a Ley de ANDA a junio 2015		Anteproyecto de propuesta de reforma conocido por Junta de Gobierno.	2 Presentación de propuesta a Junta de Gobierno para su aprobación.	2-Equipo de Formulación de normas Técnicas y Reglamentos.	
		4 Marco normativo interno desactualizado									1 Conformación de equipo redactor de la propuesta.	1-Dirección Ejecutiva y Gerencia Legal	
		5 Falta de relación contractual con usuario				2 Presentación de propuesta a Junta de Gobierno para su aprobación.		2-Equipo redactor de propueta de reforma					
						1.2 Promover el proceso de aprobación de la Ley General de agua y la del subsector de agua potable y saneamiento		1.2.1 Campaña publicitaria por medio de factura, web, intranet para promover la aprobación de la Ley General de agua y la gestión integral del recurso hídrico (6 meses de mensajes publicitarios en la factura y espacio				Definir campaña publicitaria	Dirección Ejecutiva y Dirección de Tecnologías de Información
						1.3 Elaboración del anteproyecto de ley del subsector de agua potable y saneamiento.		1.3.1 Contar con un anteproyecto de ley del subsector de agua potable y saneamiento.		1.3.1.1 Elaboración de anteproyecto a diciembre 2015	Anteproyecto de ley conocido por Junta de Gobierno.	1 Conformación de equipo redactor del anteproyecto de Ley.	1-Dirección Ejecutiva y Gerencia Legal
												2 Presentación de proyecto a Junta de Gobierno para su aprobación	2-Equipo redactor de propuesta de reforma.
						1.4 Promover la creación de una política nacional del agua potable y saneamiento		1.4.1 Modificar y fortalecer la normativa interna para descargas a la red de alcantarillado en cuanto a medidas coercitivas		1.4.1.1 A marzo 2015 la normativa con medidas coercitivas	Existencia o no existencia de las medidas en la norma	1 Diagnóstico de los vertidos al alcantarillado del municipio de Santa Tecla (Plan Piloto)	Dirección Técnica
						1.5 Impulsar la gestión integral del recurso Hídrico		1.5.1 Participación en la mesa nacional y subgabinete del recurso hídrico para la gestión integral del recurso hídrico					Dirección Técnica / Ejecutiva
						1.6 Establecer los términos, pactos y condiciones de una relación comercial con los usuarios.		1.6.1 Implementar el Plan de firma de contrato de servicios.		1.6.1.1 A junio 2015 contar con formato de contrato de servicios.	Contrato elaborado	1 Elaborar el formato de contrato.	Gerencia Legal
										1.6.1.2 A julio 2015 implementación de firma de contrato en sucursal	Cantidad de usuarios nuevos con contrato a partir de la fecha de implementación.	1 Todo nuevo servicio con contrato firmado	Gerencia Comercial
			1.6.1.3 A diciembre 2015 20% de usuarios antiguos con	% de usuarios con contrato de servicio	1 Elaboración del Plan de actualización para firma	Gerencia Comercial							

No	Piases	Puntos críticos	Líneas Estratégicas	Objetivos	Estrategias	Metas	Indicadores	Acciones	Responsables
2	FINANZAS	1 Altos costos por tarifa de energía eléctrica	Buscar la autosostenibilidad financiera y contar con flujos positivos para inversión	2.1 Incrementar los niveles de recaudación de ingresos.	2.1.1 Realizar campañas de promoción de políticas públicas para fomentar cultura de pago del servicio.	2.1.1.1 Incrementar al 80% la recaudación de ingresos en el mes facturado.	Cobrado/ Factura mensual	1 Mejorar suspensión del servicio en campo a usuarios con mora. 2 Compra de medidor en consignación (análisis legal del mismo) - a Marzo 2015 1 Incremento en la eficiencia de la instalación de los nuevos servicios. 2 Lograr Pago mensual de consumo de Gobierno y Alcaldías. 3 Divulgación de requerimiento de factibilidad para proyectos de construcción a nivel nacional en medios impresos.	Gerencias regionales Gerencias regionales y Gerencia Comercial y Gerencia Legal Gerencias regionales y Gerencia Comercial Gerencia Comercial
		2 Inadecuado pliego tarifario.							
		3 Insuficiente recaudación de ingresos							
		4 Alto porcentaje de agua no facturada							
		5 Altos niveles de morosidad (cuentas por cobrar)							
		6 Subsidio no legalizado							
		7 Altos niveles de obsolescencia del inventario de materiales.							
		8 Lenta rotación de inventario							
		9 Ausencia de políticas orientadas a la austeridad y al ahorro							
		10 Ineficiencia en la actualización del ingreso contra la cuenta							
		11 Lenta instalación de nuevos servicios.							
				2.1.2 Contratación de un Gestor de Cobros para recuperación de mora.	2.1.2.1 Reducir la mora - Para adecuarlo de acuerdo a las bases	% De recuperación de mora de acuerdo a estratificación de mora	1 Contratación del despacho jurídico 2 Concretar créditos con municipalidades para pago de mora. 3 Plan de legalización de explotaciones privadas. 4 Plan de recuperación de mora de explotaciones privadas apoyado por las regiones de ANDA. 5 Plan de corte de alcantarillado a explotaciones privadas. 6 Depuración de cuentas con catastro	Gerencia Comercial	
				2.1.3 Analizar la estructura tarifaria vigente para generar propuesta 2015-2016	2.1.3.1 Generar propuesta de un nuevo pliego tarifario orientado a focalizar subsidio de acuerdo al ingreso y no al consumo a julio 2015	Propuesta de pliego tarifario	1 Crear comisión autorizada por Junta de Gobierno 2 Crear mesas de trabajo con Instituciones involucradas 3 Diseño de la metodología 4 Promoción y divulgación	Dirección Ejecutiva, Gerencia Comercial, Gerencia Financiera y Gerencia Legal.	
				2.1.4 Gestionar la creación de un acuerdo ejecutivo transitorio para eliminar multa e intereses a instituciones de Gobierno y Municipalidades			1 Creación de acuerdo transitorio	Gerencia Legal	
				2.2 Mejorar la autosostenibilidad financiera.	2.2.1 Gestionar ante el Ejecutivo la autorización para el registro contable y posterior reconocimiento del subsidio.	2.2.1.1 Registro del subsidio en los Estados Financieros Institucionales.	Presentación al Presidente de la República la propuesta técnica para el requerimiento del subsidio	1 Formular la propuesta técnica para el reconocimiento del subsidio a Febrero 2015	Gerencia Legal y Presidencia de ANDA
				2.2.2 Promover el cumplimiento de la política de ahorro y austeridad	2.2.2.1 Cumplimiento de la Política de Austeridad de la ANDA	Reducir en 5% el gasto en viáticos y horas extras con respecto al 2014 Reducir en 15% el consumo de combustible con respecto al 2014 Reducir en 15% en papelería y consumibles con respecto al promedio de gastos de los últimos dos años.	1 Presentación a Junta de Gobierno y a las jefaturas de la ANDA el informe de ahorros detallado del cumplimiento de la Política de Austeridad. 1 Envío de criterios para determinar que documentos deben tener respaldo físico por la Gerencia Legal.	Gerencia Financiera Gerencia Legal	
				2.3 Incrementar el índice de cobertura de operación y mantenimiento en un 15% al 2018	2.3.1 Reingeniería de procesos que permita mejorar la eficiencia operativa, financiera y comercial.	2.3.1.1 Actualización permanente de procesos.	Procesos revisados anualmente	1 Evaluación de procesos administrativos que tengan un impacto financiero para ANDA 2 Aprobación de procesos por parte de la Dirección Superior.	Gerencia Financiera, Gerencia Comercial y Gerencia de Planificación
				2.4 Crear política Institucional de manejo de activos para la optimización del presupuesto.	2.4.1 Sustituir el equipo obsoleto mediante la reposición.	2.4.1.1 Invertir el 100% en equipo de operación según el presupuesto proyectado.	% Del presupuesto para inversión en equipo de operación.	1 Presupuestar montos reales y acordes al equipo a sustituir.	Gerencia de Servicios Generales y Patrimonio y Dirección Técnica
					2.4.2 Crear sistema de seguimiento administrativo de los activos y depuración de inventario obsoleto.	2.4.2.1 Sistema creado a junio 2015 2.4.2.2 Realizar al menos 1 subasta anual	% De avance del sistema Subasta realizada	1 Crear procedimiento 1 Ejecutar procedimiento de subasta	Gerencia de Servicios Generales y Patrimonio
				2.5 Saneamiento de los Estados Financieros	2.5.1 Depurar y conciliar las cuentas de existencias y activos fijos	2.5.1.1 Presentar cifras razonables en los Estados Financieros a diciembre 2016	Valor monetario de los obsoletos.	1 Realizar inventarios al 100% de los bienes 2 Establecer reuniones para conciliar saldos	Gerencia de Servicios Generales y Patrimonio en coordinación con la Gerencia Financiera
					2.5.2 Completar el proceso de revaluó y depuración de bienes inmuebles institucionales	2.5.2.1 100% de bienes inmuebles registrados a su valor real a finales de 2016	% de inmuebles revaluados. Incremento en Patrimonio Institucional por revaluó	1 Contratación de peritos especializados	Gerencia de Servicios Generales y Patrimonio

Matriz de Plan Estratégico 2014-2019

No	Pilares	Puntos críticos	Líneas Estratégicas	Objetivos	Estrategias	Metas	Indicadores	Acciones	Responsables						
3	TECNICA OPERATIVA	1 Baja eficiencia energética	Incrementar capacidades técnicas, científicas y tecnológicas.	3.1 Reducir consumo de energía eléctrica en al menos 25%	3.1.1 Renovación de equipos electromecánicos y rehabilitación de las estaciones de bombeo del Sistema Río Lempa (LAS PAVAS).	3.1.1.1 25% Menos de MVA consumido a partir de enero 2017 al 31 de mayo 2019	Consumo de energía eléctrica en MVA	1 Lograr préstamo para rehabilitar las PAVAS y Contratación de diagnóstico de Eficiencia Energética	Dirección técnica						
		2 Antigüedad de infraestructura y equipos						2 Elaboración de bases de licitación.							
		3 Obsolescencia de la flota vehicular y equipo pesado.						3 Administración de los contratos.							
		4 Difícil acceso para lectura y aviso en zonas delincuenciales						3.2 Modernización del sistema operacional (equipo, infraestructura física, comunicaciones e informático)		3.2.1 Plan de actualización de equipo a Septiembre 2015, de acuerdo al diagnóstico	3.2.1.1 Plan elaborado a septiembre 2015	% De avance del Plan	1 Concretar el contrato de eficiencia energética para cambio de equipos en las estaciones de bombeo mas importantes.	Dirección técnica y Dirección de Tecnologías de información	
		5 Delincuencia						3.2.2 Modernizar infraestructura hidráulica (tubería) mediante la gestión de fondos reembolsables y no reembolsables.		3.2.2.1 Como mínimo un 30% de infraestructura hidráulica modernizada a mayo 2019	equipo renovado / proyectado	1 Compra y renovación de equipo de estaciones de bombeo y cambio de tuberías obsoletas. 2 Gestión de fondos reembolsables o no reembolsables	Dirección técnica		
		6 Dificultad para recuperar descentralizadas						3.2.3 Contar con una flota de transporte mas confiable y con un plan de mantenimiento.		3.2.3.1 Renovación de flota a mayo 2019 (25% anual)	% de renovación de flota	1 Inversión anualizada en equipo nuevo de acuerdo a presupuesto.	Gerencia de Servicios Generales y Patrimonio		
		7 Procesos administrativos desactualizados										3.2.3.2 Plan de mantenimiento de flota vehicular elaborado a marzo 2015		Plan elaborado	1 Elaboración de un plan de mantenimiento de la flota vehicular
		8 Insuficiencia financiera para ejecución de proyectos, operación y mantenimiento.										3.2.3.3 Mejorar constantemente el mantenimiento preventivo y correctivo a partir de marzo 2015		trabajo correctivo vrs. preventivo.	1 Implementación de taller Institucional a marzo 2015
		9 Medidores en mal estado										3.2.4 Operativizar la norma para descargas a la red de alcantarillado de ANDA		3.2.4.1 A finales de 2016 80% de usuarios comerciales e industriales certificados bajo la norma.	% De usuarios comerciales e industriales certificados bajo norma.
		10 Alto porcentaje de agua no facturada.						3.2.5 Crear Plan Nacional de agua potable y saneamiento.		3.2.5.1 Tener el Plan y ejecución de acciones iniciales a junio 2017.	Ejecución del presupuesto para las acciones iniciales	1 Formular el Plan de inversión para el quinquenio.	Dirección Técnica		
			3.2.6 Establecimiento de un catastro único técnico y comercial a nivel nacional	3.2.6.1 Concluir el catastro técnico a febrero 2016	Una sola unidad de catastro	1 Dar seguimiento al Plan de elaboración de catastro técnico	Dirección Tecnologías de información								
			3.2.7 Implementación del catastro comercial a nivel nacional.	3.2.7.1 100% De usuarios con catastro actualizado a primer trimestre 2015	% De cuentas catastradas y depuradas	1 Continuar con levantamiento de catastro comercial	Dirección de Tecnologías de Información en coordinación con Gerencia Comercial								
			3.3 Reducir el agua no facturada en San Salvador en un 5% para el 2015	3.3.1 Continuar con levantamiento de catastro técnico físico	3.3.1.1 Catastro finalizado a diciembre 2015	% De avance del catastro	1 Continuar con levantamiento de catastro técnico	Dirección Técnica							
				3.3.2 Cambio de micromedidores en mal estado.	3.3.2.1 Cambiar 100,000 micromedidores para diciembre 2015	No de medidores cambiados	1 Determinar el lote de medidores a cambiar 2 Ejecutar la instalación de micromedidores	Gerencia Comercial Dirección Técnica							
				3.3.3 Aplicación de adiestramiento recibido por JICA	3.3.4.1 Modernización en el sistema de cobro de factura y optimización de bloques de control de fugas	% de agua no facturada	1 Evaluar los índices de agua no facturada. 2 Conformación de la UCCANF (Enero 2016)	Dirección Técnica							
			3.4 Mejorar nivel de servicio al usuario	3.4.1 Mejorar la rapidez en la atención de quejas de fugas, aterrado y compactado	3.4.1.1 Reducción % de quejas y denuncias por fugas, aterrado y compactado con respecto al año anterior.	número de quejas y denuncias	1 Generar informes de control de eficiencia de los trabajos efectuados por parte de las Gerencias Regionales.	Dirección Técnica							
	3.4.2 Mejorar la rapidez de la atención de las quejas por alto consumo y medidores arruinados por parte de la Gerencia Comercial	3.4.2.1 Reducción % de quejas y denuncias por alto consumo y medidores arruinados		% De efectividad de resolución del motivo	1 Extrapolar el sistema sistema de control de aterrado y compactado a todas las Gerencias	Gerencia Comercial									

No	Pilares	Puntos críticos	Líneas Estratégicas	Objetivos	Estrategias	Metas	Indicadores	Acciones	Responsables						
4	COBERTURA Y CALIDAD DEL SERVICIO	1 Servicio intermitente, en algunos casos en periodos largos.	Fortalecer el abastecimiento del agua y el acceso a los servicios de agua potable y saneamiento.	4.1 Incrementar la producción y ampliación de la cobertura de agua potable a 200,000 hogares en el Gran San Salvador	4.1.1 Rehabilitación de planta potabilizadora las PAVAS	4.1.1.1 A partir de la finalización de la obra de rehabilitación se incrementa en 25% la producción del sistema Río Lempa	M3 Producción de agua potable en las PAVAS	1 Concretizar el préstamo.	Dirección Técnica						
		2 Insatisfacción del usuario						2 Licitar el contrato.	Dirección Técnica						
		3 Conexiones fraudulentas e ilegales						3 Administrar con criterios de probidad el contrato	Dirección Técnica						
		4 Suceptibilidad a contaminación del recurso						4.1.2 Ampliación del sistema PAPLI	4.1.2.1 A partir de diciembre 2015 se incrementará la producción del sistema PAPLI en un 400%	M3 Producción de agua potable en sistema PAPLI	1 Proseguir con la primera fase del PAPLI 500 L/S	Dirección Técnica			
		5 Poca disponibilidad financiera para ampliar la cobertura.						4.1.3 Rehabilitar el sistema Zona Norte.	4.1.3.1 Carpeta técnica de rehabilitación elaborada a diciembre 2015	M3 Producción de agua potable en sistema ZONA NORTE	1 Elaborar bases de licitación para estudio de pre inversión	Dirección Técnica			
											4.1.3.2 Conseguir los fondos para la rehabilitación del sistema diciembre 2016	2 Elaborar bases de licitación para obra de inversión	Dirección Técnica		
											4.1.4 Búsqueda de otras fuentes de abastecimiento.	4.1.4.1 2% de incremento en producción en otras fuentes.	M3 Producción de agua potable otras fuentes	1 Elaborar anteproyecto de perforación de pozos y captación de agua del río Urbina	Dirección Técnica
											4.1.5 Elaboración de Política Nacional de Reservorios para abastecimiento de agua potable.	4.1.5.1 Elaboración de Política según punto de acta a diciembre 2015	Política elaborada	1 Conformar equipo para la elaboración de la política	Dirección Técnica
		4.2 Desarrollar Política que conlleve a ampliar cobertura de saneamiento.						4.2.1 Lograr generar voluntad política para Inversión y movilizar fondos para el tratamiento de las Aguas Servidas	4.2.1.1 Incrementar el tratamiento de las aguas servidas al 10% en el quinquenio	Crecimiento anual de la tasa de tratamiento de aguas servidas	1 Movilización de fondos para plantas de tratamiento en la Libertad, Metapán, Costa del Sol, la Unión, San Salvador, Santa Ana y Santa Tecla 2 Creación de equipos interinstitucionales	Dirección Técnica			
		4.3 Realizar un levantamiento de la calidad del agua de todas las fuentes subterráneas de abastecimiento.						4.3.1 Fortalecer el equipo e infraestructura del Laboratorio para posibilitar el levantamiento de la calidad del agua	4.3.1.1 Caracterizar un 80% de las fuentes subterráneas en operación anualmente	Clasificación de las fuentes en función de la calidad del agua	1 Elaborar inventario de fuentes subterráneas.	Unidad de Laboratorio			
4.3.1.2 Incrementar en un 30% la capacidad de análisis a diciembre 2016	% de incremento de capacidad de análisis		2 Elaborar programa de muestreo 3 procesar la información de calidad del agua de cada fuente 1 Ampliar área de análisis de metales 2 Crear área para análisis de lodos provenientes de las plantas de tratamientos de aguas negras. 3 Compra de 2 equipos para análisis 4 Compra de vehículos												

No	Pilares	Puntos críticos	Líneas Estratégicas	Objetivos	Estrategias	Metas	Indicadores	Acciones	Responsables		
5	RECURSOS HUMANOS	1 Falta de actualización de conocimientos.	Contar con un talento humano competente y comprometido con los propósitos de la Institución	5.1 Definir política de gestión del recurso humano.	5.1.1 Establecer procesos de transferencia de conocimientos.	5.1.1.1 A diciembre 2015 contar con un conjunto de procesos de transferencia de conocimientos teóricos y prácticos.	# De procesos terminados	1 Identificar unidades que necesiten transferencia de conocimientos teóricos o prácticos.	Gerencia Recursos Humanos		
		2 Falta de política salarial.						2 Diseñar los procedimientos para la transferencia de los conocimientos			
		3 Crecimiento Institucional desordenado.			5.1.2 Compatibilizar cargo nominal con cargo funcional.	5.1.2.1 Homologar cargo nominal con funcional 100% a diciembre 2015	% De empleados con diferente cargo nominal al funcional.	1 Elaborar lineamientos para la asignación de cargos	Gerencia Recursos Humanos		
		4 Débiles procesos de inducción						2 Actualizar los descriptores de puestos Institucional	Gerencia de Planificación y desarrollo y Gerencia de Recursos Humanos en conjunto con cada una de las unidades		
		5 Poca promoción interna			5.1.3 Diagnóstico de personal en cuanto a carga laboral, adecuación a funciones de acuerdo a descriptores de puestos.	5.1.3.1 Diagnóstico a diciembre 2015		3 Identificar discrepancia de cargo funcional con nominal por dependencias	Gerencia Recursos Humanos		
		6 Escasas posibilidades de hacer carrera profesional institucional.						4 Establecer metodología para identificar discrepancia de cargo funcional con nominal por	Gerencia Recursos Humanos		
								5 Análisis de costo beneficio del reajuste	Gerencia Recursos Humanos y Dirección Ejecutiva		
										1 Elaborar diagnóstico carga laboral vs funciones	Gerencia de Recursos Humanos y Gerencia de Planificación
										Elaborar plan de reajuste de planilla	Gerencia Recursos Humanos y Dirección Ejecutiva y presidencia
										1 Crear listado de información que debe ser de conocimiento interno	Gerencia de Planificación y Gerencia de Recursos Humanos en conjunto con cada una de las unidades
						2 Publicar la información por medios disponibles para todos los empleados.	Dirección de tecnologías de Información y Subgerencia de comunicaciones.				
				5.2 Establecer la base legal del control que tiene el Ministerio de Hacienda con respecto de la contratación del personal para fortalecer la autonomía de ANDA	5.2.1 Preparar consulta de contratación de personal a Corte de Cuentas.	5.2.1.1 Reclasificación de plazas vacantes por Ley de Salario a junio 2015	No De plazas vacantes por Ley de Salario % De población por Ley de Salario	1 Obtener la opinion juridica de la Gerencia Legal Hacer la consulta a la Corte de Cuentas 2 Reclasificar las plazas	Unidad Jurídica y Gerencia de Recursos Humanos		

VIII. MAPA ESTRATEGICO



MAPA ESTRATÉGICO ANDA 2014-2019

