

anda

UNIDAD DE ACCESO A LA  
INFORMACIÓN PÚBLICA

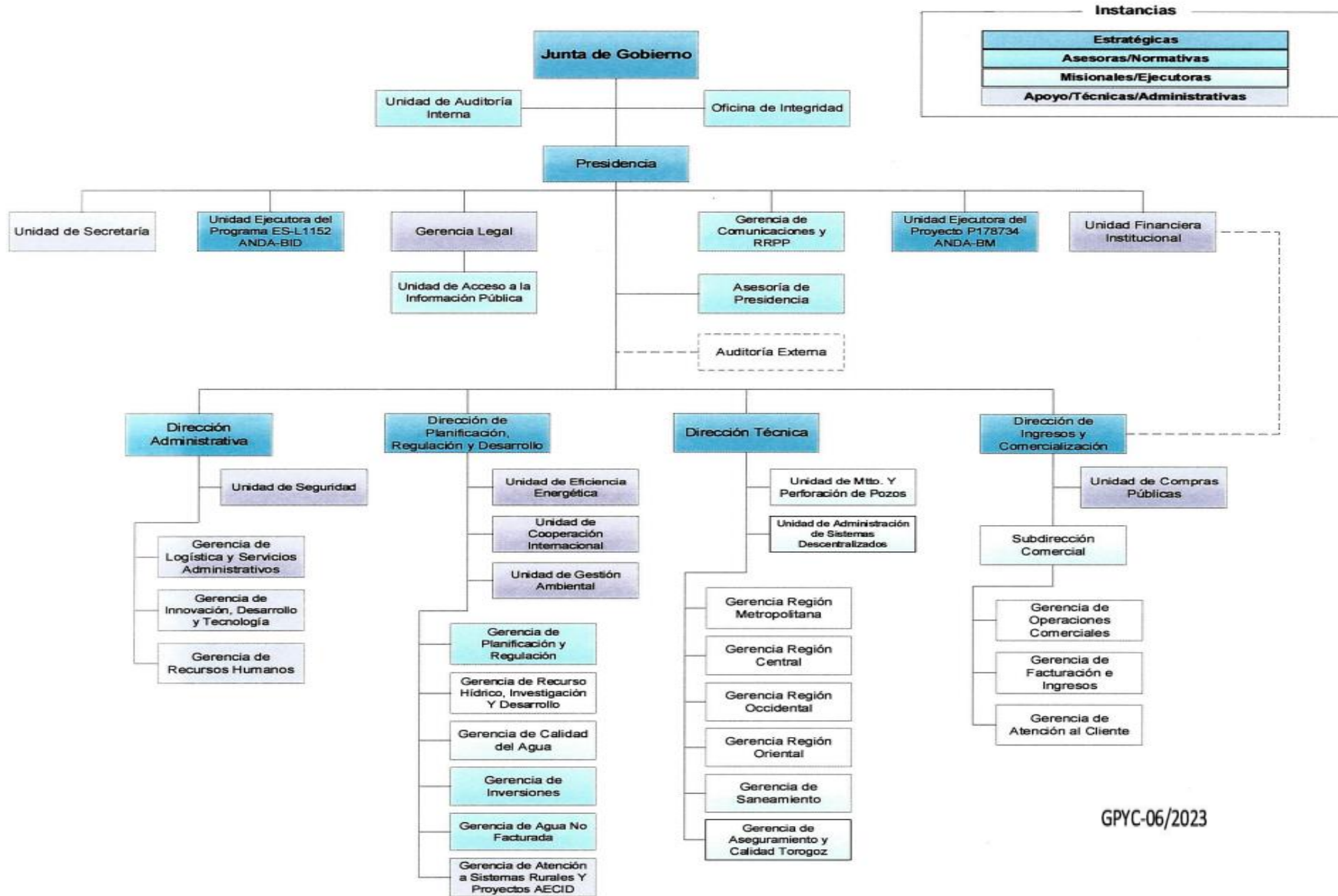
---



# ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL ANDA

OCTUBRE A DICIEMBRE 2023

NOTA: La información cumple con lo establecido en el art.10 núm. 2 de la Ley de Acceso a la Información Pública.



GPYC-06/2023

Vo. Bo.

*Rubén Alemán*  
M. Sc. Res. Eng. Rubén Alemán  
Presidente ANDA





# JUNTA DE GOBIERNO

---

## **Competencias y Facultades:**

Es la responsable de ejercer y determinar las facultades y atribuciones que se encuentran establecidas en la Ley de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), así como a la política general de la Institución.

## **Nombre del funcionario responsable:**

M. Sc. Res. Eng. Rubén Salvador Alemán Chávez.

## **Cargo:**

Presidente.

## **Número total de empleados que la integran:**

11 empleados.

## **Detalle de empleados desagregados por género:**

- Personal masculino: 9.
- Personal femenino: 2.



# UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

## Competencias y Facultades:

Establecer los procedimientos que la Unidad de Auditoría Interna de la ANDA, desarrollara en la ejecución de las auditorías y determinar su importancia en el ámbito institucional para el fortalecimiento del sistema de control interno. Establecer los criterios técnicos y legales para el desarrollo del trabajo de auditoría.

Orientar las actividades de Auditoría Interna hacia la consecución de los objetivos y metas.

Planificar, dirigir y controlar las actividades del personal bajo su mando, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación con las diferentes dependencias de la Institución, relacionados con el desempeño de las funciones de la Unidad.

Implementar y mantener en la unidad un sistema de información y control que permita evaluar permanentemente el resultado de actividades desarrolladas en las auditorías.

Efectuar Auditorías y Exámenes Especiales en forma selectiva a las diferentes áreas y dependencias de la Institución, para verificar el cumplimiento de las normas legales, de las disposiciones administrativas, políticas, procedimientos y otras regulaciones aplicables al desarrollo de las operaciones institucionales.

Evaluar el sistema de control interno institucional

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.**

## Cargo del funcionario responsable:

Gerente de Unidad de Auditoría Interna.

## Número total de empleados que la integran:

24 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 9.
- Personal femenino: 15.



# OFICINA DE INTEGRIDAD

---

## Competencias y Facultades:

1/ Coordinar, supervisar y dirigir la implementación del Sistema y administración del Sistema de Gestión de Riesgo de Integridad (SGRI), de la Política General de la Integridad (PIG) y de todas las políticas, planes y programas que promuevan la prevención de la corrupción, el fortalecimiento de la cultura de cumplimiento y el comportamiento ético de todos los miembros de ANDA, fortaleciendo el control interno, el cumplimiento normativo y los procesos de mejora continua de la institución, en el marco de sus competencias y objetivos, así como también incluyendo actividades de verificar y asegurar del cumplimiento de la Ley de Compras Públicas vigente a la fecha.

1/ Según propuesta de Manual de organización y funciones y descriptor de puestos de las dependencias, los cuales a la fecha están en proceso de elaboración y validación.

## Cargo del funcionario responsable:

Oficial de Integridad y Cumplimiento de Compras Públicas.

## Número total de empleados que la integran:

1 empleado

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 1.



# PRESIDENCIA

## Competencias y Facultades:

Asegurar que se cumpla el objetivo fundamental de la Institución, que es “Proveer y ayudar a proveer a los habitantes de la República, de los servicios de acueductos y alcantarillados” y otras funciones encomendadas por Junta de Gobierno y el Gobierno Central.

Aprobar el Plan de Compras Institucional para la adquisición de toda clase de bienes muebles o inmuebles por cualquier título o medio legal, pudiendo retener, conservar, funcionar y administrar dichos bienes; y disponer de aquellos que considere innecesarios.

Autorizar el proceso de enajenar en un todo de acuerdo a las disposiciones pertinentes del Código Civil, aquellos bienes raíces y sus accesorios que sean necesarios para los fines de la ley de ANDA.

Suscribir contratos de arrendamiento, comodato o efectuar cualquiera otra transacción sobre bienes raíces o muebles con el Estado, o con cualquier institución oficial o corporación de derecho público, o con personas jurídicas o naturales, e invertir el producto de dichas operaciones en los fines que marca esta ley, sin perjuicio de lo dispuesto en el art. 134 de la Constitución de la República.

Aceptar donaciones o subsidios del Estado, o de cualquiera institución o corporación de derecho público o de personas particulares.

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.**

## Nombre del funcionario responsable:

M.Sc. Ing. Rubén Salvador Alemán Chávez.

## Cargo:

Presidente.

## Número total de empleados que la integran:

19 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 11.
- Personal femenino: 8.



# UNIDAD DE SECRETARÍA

## Competencias y Facultades:

Coordinar y asistir a todas las actividades relacionadas con la Junta de Gobierno, entre las cuales se encuentra elaborar los acuerdos, extender certificaciones de los mismos y elaborar las actas de Junta de Gobierno.

Planificar, dirigir y controlar las actividades del personal bajo su mando, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación con las diferentes dependencias de la Institución, relacionados con el desempeño de las funciones de la Unidad.

Coordinar acciones con la Presidencia y demás dependencias de la Institución para la elaboración de la agenda de reuniones de la Junta de Gobierno.

Preparar la logística para llevar a cabo las sesiones de Junta de Gobierno.

Asistir a las reuniones de la Junta de Gobierno con el fin de preparar, dar lectura y aprobación del acta anterior, aprobación de la agenda y la presentación de las solicitudes referidas por cada Unidad para efecto de la aprobación de Junta de Gobierno, así como custodiar las actas de las reuniones realizadas.

Clasificar documentos para elaborar la agenda a desarrollar por Junta de Gobierno.

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.**

## Cargo del funcionario responsable:

Jefe Unidad de Secretaría.

## Número total de empleados que la integran:

6 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 2.
- Personal femenino: 4.



# UNIDAD EJECUTORA DEL PROGRAMA ES-L1152 ANDA-BID

---

## **Competencias y Facultades:**

1/ La Unidad Ejecutora del Programa (UEP) BID (ES-L1152)”. Será la responsable de coordinar y garantizar la gestión estratégica administrativa, técnica- operativa y financiera del Programa del “Fortalecimiento del Sector del Agua Potable y Saneamiento en El Salvador, con autonomía administrativa para los procesos de adquisiciones y gestión financiera.

1/Según propuesta de Manual de organización y funciones y descriptor de puestos de las dependencias, los cuales a la fecha están en proceso de elaboración y validación.

## **Cargo del funcionario responsable :**

Coordinador de Programa ES-1152-BID-ANDA.

**2/ Número total de empleados que la integran y detalle de empleados desagregados por género:**

2/ Información en proceso de obtención.

# GERENCIA LEGAL

## Competencias y Facultades:

Representar a la ANDA en toda causa judicial o administrativa de interés institucional; Asesorar y dar asistencia legal a la Dirección Superior y a todas las dependencias de la institución y realizar estudios y opiniones jurídicos. Formular, revisar y legalizar, convenios, contratos, etc. en los que la ANDA tuviere interés, con el fin de proteger los intereses institucionales (excepto los instrumentos generados por la UACI). Dar seguimiento o realizar gestiones, trámites y procedimientos para la legalización de bienes muebles e inmuebles a favor de la institución (salvo aquellos que deban celebrarse en virtud de los procedimientos de adquisiciones y contrataciones gestionados por la UACI).

Planificar, dirigir y controlar las actividades del personal bajo su mando, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación con las diferentes dependencias de la Institución, relacionados con el desempeño de las funciones de la Unidad.

Brindar asistencia y asesoría legal a la Dirección Superior y coordinar la asesoría legal a las dependencias de la Institución que lo soliciten.

Coordinar la elaboración de contratos, formalización de todos los instrumentos y realizar los actos y operaciones que fueren necesarios o convenientes para llevar a efecto las facultades y atribuciones que la Ley de creación de ANDA confiere.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023, (se realizó cambio de denominación y reestructura, antes denominada Unidad Jurídica).

## Cargo del funcionario responsable :

Gerente Legal.

## Número total de empleados que la integran:

27 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal Masculino: 15.
- Personal Femenino: 12.





# UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

## Competencias y Facultades:

Asesorar y dar asistencia a la Dirección Superior y a todas las Unidades de la Institución en el cumplimiento de las exigencias de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) con el fin de garantizar el derecho al acceso a la información pública. Atender los Lineamientos emanados por el Instituto de Acceso a la Información Pública de conformidad a lo establecido en La Ley de Acceso a la Información Pública.

Planificar, dirigir y controlar las actividades del personal bajo su mando, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación con las diferentes dependencias de la Institución, relacionados con el desempeño de las funciones de la Unidad.

Supervisar que el personal de la Unidad ejecute las funciones encomendadas.

Recabar con las Direcciones y Unidades Administrativas de la Institución responsables de aportar a la Unidad de Acceso a la Información Pública, la información Oficiosa.

Verificar la calidad de la información recibida de las Direcciones y Unidades Institucionales y que ésta sea actualizada.

Difundir la información oficiosa a los ciudadanos y al Instituto de Acceso a la Información Pública.

Recibir y dar trámite a las solicitudes presentadas a la Unidad de Acceso a la Información Pública, referente a la información oficiosa.

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.**

## Nombre del funcionario responsable:

Lic. Manuel Alexander Guevara Hernández.

## Cargo:

Jefe de Unidad de Acceso a la Información Pública y Oficial de Información.

## Número total de empleados que la integran:

7 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 3.
- Personal femenino: 4.



# GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

## Competencias y Facultades:

Promover y divulgar los logros alcanzados por ANDA, para mejorar la imagen institucional.

Proponer políticas de comunicación referentes a la Institución.

Validar y publicar la información de la institución en los diferentes medios de comunicación.

Monitorear la elaboración de políticas de imagen corporativa y de imagen gráfica de la Institución.

Validar la planificación de la pre-producción y la producción de medios de los eventos a los que asistirá el Presidente y funcionarios de ANDA.

Monitorear la actualización del sistema de información requerida por la Dirección Superior y otras dependencias de la institución.

Coordinar la formulación, ejecución y seguimiento del Plan Anual Operativo, Presupuesto y Programación Anual de Compras de la Unidad, los que deberán ser consistentes con el presupuesto anual asignado.

Administrar los contratos asignados.

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.**

## Cargo del funcionario responsable:

Gerente de Comunicaciones y RRPP.

## Número total de empleados que la integran:

16 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 9.
- Personal femenino: 7.



# UNIDAD EJECUTORA DEL PROYECTO P178734 ANDA-BM

## Competencias y Facultades:

1/ Será la responsable de la coordinación general y la supervisión técnica del proyecto “Resiliencia del Sector de Agua” (P178734) y garantizará el cumplimiento de la Gestión Fiduciaria, Requisitos de Información y Actividades de Seguimiento, Implementación del Marco Ambiental y social del Banco Mundial (ESF), todas las políticas y procedimientos pertinentes del Banco Mundial.

1/ Según propuesta de Manual de organización y funciones y descriptor de puestos de las dependencias, los cuales a la fecha están en proceso de elaboración y validación.

## Cargo del funcionario responsable :

Coordinador del proyecto P178734 ANDA-BM.

## Número total de empleados que la integran:

7 empleados

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 4.
- Personal femenino: 3.



# UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL

## Competencias y Facultades:

Asegurar la disponibilidad financiera para las inversiones y gastos de funcionamiento; así como para cumplir con las obligaciones de pago con organismos nacionales e internacionales, con apego al marco legal vigente.

Dirigir, coordinar, integrar y supervisar las actividades de Presupuesto, Tesorería, Contabilidad.

Establecer medidas para el cumplimiento de las políticas, normas y procedimientos del SAFI dictados por el Ministerio de Hacienda.

Realizar proyecciones financieras, presupuestos y flujos de caja de corto, mediano y largo plazo.

Controlar las disponibilidades del flujo de efectivo y proveer a la Dirección Superior la información necesaria para la toma de decisiones.

Presentar el proyecto de presupuesto institucional, para aprobación y posterior remisión al Ministerio de Hacienda.

Consolidar los costos operativos de las dependencias de la institución.

Realizar acciones con otras dependencias de ANDA y entidades externas, a fin de que la gestión financiera se desarrolle de acuerdo a la misión y objetivos estratégicos institucionales.

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.**

## Cargo del funcionario responsable :

Gerente Financiera Institucional.

## Número total de empleados que la integran:

119 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 52.
- Personal Femenino: 67.



# ASESORÍA DE PRESIDENCIA

---

## Competencias y Facultades:

1/ Dar asistencia técnica y estratégica a la Presidencia de la institución.

1/ Según propuesta de Manual de organización y funciones y descriptor de puestos de las dependencias, los cuales a la fecha están en proceso de elaboración y validación.

2/ Cargo de funcionario, número total de empleados que la integran y detalle de empleados desagregados por género.

2/ Información en proceso de obtención.



# AUDITORÍA EXTERNA

---

## Competencias y Facultades:

Obtener opinión independiente del funcionamiento institucional, garantizando así racionalidad, integridad y autenticidad de los documentos y sistemas de información de ANDA.

**1/ Cargo del funcionario responsable, número total de empleados que la integran y detalle de empleados desagregados por género.**

**1/ Por contratación basándose en la necesidad que se presente.**





# DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

## Competencias y Facultades:

Apoyar técnica y administrativamente a todas las dependencias de la institución, en la ejecución de planes, programas y proyectos que persigan el objetivo de ANDA, con el fin de optimizar la utilización de los recursos, garantizando la operación de los sistemas y procesos de administración de recursos asignados. Asesorar, facilitar la toma de decisiones que permitan una mayor fluidez en las actividades del área Administrativo.

Dar seguimiento al cumplimiento de las normativas de Bienestar y Seguridad Ocupacional.

Evaluar informes sobre el desarrollo de las funciones administrativas verificando el cumplimiento de los objetivos y planes de la ANDA.

Coordinar las acciones con otras dependencias de ANDA y entidades externas, a fin que la gestión administrativa se desarrolle de acuerdo a la misión y objetivos estratégicos institucionales.

Garantizar el cumplimiento de los planes, objetivos y metas de sus dependencias, y unidades de apoyo, así como los planes de desarrollo Institucional, enmarcados dentro de las políticas y líneas de acción que a dichas Unidades se les haya señalado previamente.

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.**

## Cargo del funcionario responsable:

Director Administrativo.

## Número total de empleados que la integran:

5 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino:3.
- Personal femenino: 2.



# UNIDAD DE SEGURIDAD

## Competencias y Facultades:

Establecer y supervisar la ejecución de normas y reglamentos operativos de vigilancia y de seguridad, que se desarrollen en todas las instalaciones con el personal idóneo a sus funciones.

Elaborar normas, procedimientos, normas y reglamentos de vigilancia, seguridad y controlar su ejecución.

Elaborar y supervisar la ejecución de estrategias de seguridad.

Supervisar ejecución del contrato de agencia de seguridad asignada.

Evaluar los resultados de la ejecución de los planes de la Unidad.

Presentar informes periódicos sobre resultados obtenidos en materia de seguridad según lo solicite la Dirección Superior.

Administrar los contratos asignados.

Planificar, dirigir y controlar las actividades del personal bajo su mando, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación con las diferentes dependencias de la Institución.

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.**

## Cargo del funcionario responsable:

Jefe de Unidad de Seguridad.

## Número total de empleados que la integran:

24 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 20.
- Personal femenino: 4.



# GERENCIA DE LOGÍSTICA Y SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

## Competencias y Facultades:

Proporcionar oportunamente y con la calidad requerida el mantenimiento preventivo y correctivo de mobiliario, equipo de oficina y de transporte, así como también a las instalaciones de la infraestructura institucional. Garantizar la eficiente ejecución de los servicios de seguridad y de agua envasada, el control oportuno del activo fijo y almacenes a nivel institucional.

Coordinar y dar seguimiento al funcionamiento de Unidad de Patrimonio, Unidad de Seguridad, Planta Envasadora de Agua, Unidad de Administración de Servicios Generales, Unidad de Operación de Servicios Generales las cuales incluyen: flota vehicular, mantenimiento instalaciones, combustible e intendencia, entre otras. Así como también la Unidad de Mantenimiento de Infraestructura.

Monitorear y supervisar el funcionamiento de los servicios generales en las regionales.

Proponer y gestionar políticas para la asignación de vehículos, combustible y reemplazo de equipo.

Proponer políticas de patrimonio, administración y operación de servicios generales.

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023, (se realizó cambio de denominación y reestructura, antes denominada Gerencia de Servicios y Seguridad facility).**

## Cargo del funcionario responsable:

Gerente de Logística y Servicios Administrativos.

## Número total de empleados que la integran:

163 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 128.
- Personal femenino: 35.



# GERENCIA DE INNOVACIÓN, DESARROLLO Y TECNOLOGÍA

## Competencias y Facultades:

Administrar, brindar servicio y atención a las diferentes necesidades Institucionales que surgen al utilizar las tecnologías de información y comunicación(TIC) implementadas, así como apoyar a las áreas funcionales, administrativas y operativas de la Institución en la identificación de las necesidades de información y en el desarrollo, implantación, operación, mantenimiento y seguimiento de los sistemas de información (SI), de la misma forma, ejecutar las actividades referidas a la racionalización de los procesos y métodos. Administrar y coordinar la información de las diferentes regiones para desarrollar el proceso de impresión de Facturas, de documentos u otros servicios de impresión, desarrollando e implantando estándares y procedimientos de seguridad e integridad de la información.

Proponer y hacer cumplir las políticas informáticas y tecnológicas de la Institución, impartiendo las directivas necesarias para ello.

Definir los objetivos y metas de la Gerencia, a su vez, proponer a la Dirección Administrativa e instancias superiores la estructura orgánica y las funciones/reglamento dentro de la Gerencia, en coordinación con la Gerencia de Planificación y Cooperación.

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.**

## Cargo del funcionario responsable :

Gerente de Innovación, Desarrollo y Tecnología.

## Número total de empleados que la integran:

52 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- **Personal masculino: 38.**
- **Personal femenino: 14.**

# GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

## Competencias y Facultades:

Planificar, ejecutar y controlar procesos especializados de recursos humanos para dotar a la institución de los recursos humanos idóneos, formular políticas, estrategias y programas para que el personal desarrolle en los puestos de trabajo, sus habilidades técnicas y humanas y fomentar el desarrollo permanente del personal. Así como velar por el cumplimiento de las directrices relativas a la estructura organizativa institucional.

Planificar, dirigir y controlar las actividades de las unidades bajo su mando, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación con las diferentes dependencias de la Institución, relacionadas con el desempeño de las funciones de la Gerencia.

Mantener actualizado el Sistema de Información Gerencial de Recursos Humanos institucional, que permita la toma de decisiones oportunas y la adecuada interrelación con otras unidades de la institución.

Facilitar y administrar el recurso humano de la institución, así como el control y registro de los expedientes laborales.

Coordinar el buen funcionamiento del Centro de Desarrollo Infantil, (CDI).

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.**

## Cargo del funcionario responsable:

Gerente de Recursos Humanos.

## Número total de empleados que la integran:

175 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 55.
- Personal femenino: 120.



# DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN, REGULACIÓN Y DESARROLLO

## Competencias y Facultades:

Apoyar estratégicamente en la coordinación técnica de la Institución y dar seguimiento al cumplimiento de los planes, programas y proyectos institucionales, en función de cumplir los objetivos de ANDA, mediante la coordinación de acciones, que permitan hacer un uso racional y eficiente de los recursos institucionales, así como impulsar y coordinar estudios e investigaciones del recurso hídrico.

Apoyar estratégicamente a la Presidencia de la Institución en la coordinación y determinación de los objetivos de la organización y la definición de estrategias para lograrlo.

Coordinar la formulación y seguimiento de planes, programas y proyectos de desarrollo y cooperación, en coordinación con la Gerencia de Planificación y Cooperación.

Evaluar informes de las funciones técnicas asignadas para verificación del cumplimiento de los objetivos Institucionales y de ser necesario establecer nuevos cursos de acción.

Facilitar y contribuir a la toma de decisiones de alto nivel sobre las políticas y estrategias implementadas en ANDA.

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023, (se realizó cambio de denominación y reestructura, antes denominada Dirección Ejecutiva).**

## Cargo del funcionario responsable :

Director de Planificación, Regulación y Desarrollo.

## Número total de empleados que la integran:

3 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 1.
- Personal femenino: 2.



# UNIDAD EFICIENCIA ENERGÉTICA

## Competencias y Facultades:

Garantizar la elaboración de diseños electromecánicos eficientes y administrar el consumo de energía eléctrica institucional, que permitan brindar el suministro eficientemente de agua potable y saneamiento a la población que lo demanda; proponiendo la implementación de políticas para lograr la eficiencia energética.

Planificar, dirigir y controlar el funcionamiento de la Gerencia, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación que garanticen el cumplimiento de las funciones asignadas.

Coordinar y dirigir técnica y administrativamente, los proyectos en ejecución asignados, (incluye cumplimientos, garantías, recepciones, cumplimiento de normativas vigentes, etc).

Realizar evaluación, análisis y cálculos para los diseños de proyectos electromecánicos.

Coordinar las acciones necesarias que permitan un seguimiento efectivo administrativo y de campo a los proyectos finalizados en períodos de vigencia de garantías de buena obra, según asignación.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023, (se realizó cambio de denominación y reestructura, antes denominada Gerencia de Eficiencia Energética).

## Cargo del funcionario responsable:

Jefe de Unida de Eficiencia Energética

## Número total de empleados que la integran:

12 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

Personal masculino: 8.

Personal femenino: 4.



# UNIDAD DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL

---

## Competencias y Facultades:

1/ Encargada de coordinar la gestión de financiamiento no reembolsable de organismos nacionales e internacionales para establecer o mantener relaciones de cooperación con la institución, seguimiento y monitoreo a la ejecución de proyectos con fondos de Cooperación Internacional y la gestión de becas y asistencia técnica.

2/ Cargo del funcionario responsable, número total de empleados que la integran y detalle de empleados desagregados por género.

1/ Según propuesta de Manual de organización y funciones y descriptor de puestos de las dependencias, los cuales a la fecha están en proceso de elaboración y validación

2/ Información en proceso de obtención.





# UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL

## Competencias y Facultades:

Supervisar, coordinar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales dentro de la Institución, velando por el cumplimiento de las normas ambientales, asegurando la necesaria coordinación interinstitucional en la gestión ambiental, de acuerdo a las directrices emitidas por el MARN.

Coordinar la Gestión Ambiental Institucional de ANDA de acuerdo al mandato de la Ley de Medio Ambiente.

Crear, actualizar y dar seguimiento a la Política Ambiental de ANDA, considerando las demandas institucionales de acuerdo a la coyuntura ambiental.

Realizar trabajo conjunto con los Enlaces Ambientales como un mecanismo de soporte a la gestión ambiental institucional.

Realizar la gestión, evaluación, monitoreo y seguimiento, de todos los procesos ambientales de actividades y proyectos de ANDA, realizados ante el MARN, en cumplimiento de la legislación ambiental vigente; es decir, velar por el cumplimiento de las condiciones y medidas establecidas en los Permisos y/o Resoluciones Ambientales otorgados por el MARN.

Desarrollar las actividades educativas necesarias para el fomento de actitudes ambientales positivas en el personal de la Institución.

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.**

## Cargo del funcionario responsable:

Jefe de Unidad de Gestión Ambiental.

## Número total de empleados que la integran:

8 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 4.
- Personal femenino: 4.



# GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y REGULACIÓN

## Competencias y Facultades:

Asesorar a todas las dependencias en el proceso de la articulación, monitoreo y ejecución de la planificación estratégica y operativa, control de gestión y formulación de proyectos de desarrollo; además de apoyar la gestión de la cooperación financiera no reembolsable y asistencia técnica, con el propósito de contribuir a mejorar la gestión institucional.

Brindar apoyo técnico para formular, integrar, aprobar y divulgar la formulación del Plan Estratégico Institucional, Planes Anuales Operativos de las diferentes dependencias que conforman la institución y Planes de Acción, en base a la normativa vigente.

Dar seguimiento e informar de la ejecución del Plan Estratégico Institucional, Plan Anual Operativo y otros planes y programas que se soliciten.

Coordinar la formulación y seguimiento a la ejecución del Plan Anual Operativo, Presupuesto y Programación Anual de Compras de la Gerencia, los que deberán ser consistentes con el presupuesto anual.

Coordinar el proceso de formulación y seguimiento de indicadores de gestión institucional.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023, (se realizó cambio de denominación y reestructura, antes denominada Gerencia de Planificación y Cooperación Internacional).

## Cargo del funcionario responsable:

Gerente de Planificación y Regulación.

## Número total de empleados que la integran:

13 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 5.
- Personal femenino: 8.



# GERENCIA DE RECURSO HÍDRICO, INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

## Competencias y Facultades:

Desarrollar investigaciones hidrogeológicas, realizando estudios, opiniones técnicas, evaluaciones hidrogeológicas para la determinación de nuevas fuentes de abastecimiento de agua, actualización de producción de manantiales y captaciones en ríos, así como la delimitación de áreas de recarga de acuíferos y áreas de protección de pozos y manantiales. Controlar y monitorear al Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos, en la ejecución de proyectos de perforación y mantenimiento de Pozos realizados internamente o por la empresa privada para ANDA.

Proponer y coordinar la ejecución de investigaciones de caracterización y aprovechamiento de recursos hídricos y otros temas asociados por requerimiento de las autoridades superiores, integrando equipos de trabajo y cumpliendo con las fases de investigación técnica científica, siguiendo el plan estratégico institucional y los planes de gobierno.

Participar en la formulación y ejecución de proyectos de corto, mediano y largo plazo, en coordinación con otras dependencias de la institución.

Facilitar el acceso de los resultados de las investigaciones realizadas por la Gerencia.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023, (se realizó cambio de denominación y reestructura, antes denominada Gerencia de Investigación Hidrogeológica).

## Cargo del funcionario responsable:

Gerente de Recurso Hídrico, Investigación y Desarrollo.

## Número total de empleados que la integran:

19 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 12.
- Personal femenino: 7.



# GERENCIA DE CALIDAD DEL AGUA

## Competencias y Facultades:

Garantizar que el abastecimiento de agua cumpla con la calidad requerida para el consumo humano.

Planificar, dirigir y controlar las actividades del personal bajo su mando, estableciendo los mecanismos adecuados de comunicación y coordinación con las diferentes dependencias de la Institución, relacionadas con el desempeño de las funciones de la Gerencia.

Formular y ejecutar el Plan Anual Operativo de la Gerencia, el que deberá ser consistente con el presupuesto anual asignado y en coordinación con las áreas que conforman la gerencia.

Implementar y mantener un sistema de información y control que permita evaluar el resultado de las actividades desarrolladas.

Elaborar los informes gerenciales necesarios y suministra oportunamente y con la calidad requerida toda la información demandada por la Dirección Superior.

Mantener un banco de datos sobre calidad de agua de consumo humano e inspección sanitaria.

Verificar la realización de los análisis físico - químicos y bacteriológicos de las aguas que se sirven a los consumidores a nivel regional.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.

## Cargo del funcionario responsable:

Gerente de Calidad del Agua.

## Número total de empleados que la integran:

68 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 42.
- Personal femenino: 26.



# GERENCIA DE INVERSIONES

## Competencias y Facultades:

Llevar control y seguimiento a los proyectos que ejecuta ANDA; con fondos provenientes de diferentes fuentes de financiamiento: Recursos Propios (RPRO), Fondo General de la Nación (FGEN), Cooperación externa a través de préstamos, donaciones y Convenios. Así como, apoyar a otras dependencias de la institución en la formulación de estudios de pre inversión u otros documentos técnicos, para la gestión de proyectos con diferentes organismos nacionales o internacionales de financiamiento.

Asignar tareas a los encargados de las áreas de control y seguimiento de proyectos, de la Gerencia.

Dar seguimiento a los resultados del control y seguimiento, de los proyectos que ejecuta ANDA.

Informar periódicamente a la Dirección Ejecutiva, los resultados del seguimiento a los proyectos.

Coordinar y dar seguimiento a la formulación y ejecución de programas y proyectos del Programa Anual de Inversión.

Coordinar y dar seguimiento a la formulación y ejecución de programas y proyectos del Programa Anual de Pre inversión.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023, (se realizó cambio de denominación y reestructura, antes denominada Gerencia de Control y Seguimiento de Proyectos).

## Cargo del funcionario responsable:

Gerente de Inversiones.

## Número total de empleados que la integran:

15 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 8.
- Personal femenino: 7.

2/ En proceso de obtención.



# GERENCIA DE AGUA NO FACTURADA

---

**1/ Competencias y Facultades:**

**Cargo del funcionario responsable:**

Gerente de Agua No Facturada.

**2/Número total de empleados que la integran y detalle de empleados desagregados por género.**

1/En proceso de obtención.

2/ En proceso de obtención.



# GERENCIA DE ATENCIÓN A SISTEMAS RURALES Y PROYECTOS AECID

## Competencias y Facultades:

Brindar asistencia técnica especializada a las organizaciones administradoras de sistemas de agua potable y saneamiento (conocidas también como Juntas Administradoras de Agua y Saneamiento JAAS) no administrados por la ANDA, en especial de las zonas rurales de El Salvador. La asistencia abarca las áreas de operación, administración y gestión comercial de los servicios, orientada al fortalecimiento de las capacidades locales para un adecuado uso, manejo y conservación del recurso hídrico, con enfoque de sostenibilidad. Garantizar una gestión estratégica, administrativa, operativa y financiera de los programas de cooperación internacional para que cumplan con los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y economía; así como dinamizar y dirigir con liderazgo los procesos internos de trabajo, de tal forma que respondan a las exigencias de los resultados programáticos y contractuales, por cada fuente de financiamiento.

Velar por el cumplimiento de las condiciones contractuales de las operadoras descentralizadas que administran los sistemas de ANDA, a través de la planificación, organización y supervisión, emitiendo además recomendaciones oportunas para su implementación y mejora continua.

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.**

## Cargo del funcionario responsable:

Gerente de Atención a Sistemas Rurales y Proyectos AECID.

## Número total de empleados que la integran:

21 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 15.
- Personal femenino: 6.

# DIRECCIÓN TÉCNICA

## Competencias y Facultades:

Garantizar el suministro de los servicios de acueductos y alcantarillados en forma eficiente, al costo razonable y con la calidad sanitaria requerida, mediante la aplicación de políticas y acciones en materia técnica, administrativa y financiera, así como también coordinar la formulación, ejecución y seguimiento del programa de pre inversión e inversión institucional.

Proporcionar lineamientos a las dependencias sobre el cumplimiento de la ley de ANDA, así como aquellos orientados a lograr la eficiencia institucional y la mejora en los servicios.

Coordinar el buen funcionamiento de la Dirección de Ingeniería y Proyectos y sus dependencias.

Dar seguimiento y Monitoreo a la ejecución del Plan de Trabajo de las unidades organizativas que dependen jerárquicamente de la Dirección.

Coordinar el sistema de la calidad del agua en la producción y distribución de agua potable.

Impulsar programas de mejora continua que conlleven a mejorar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario.

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.**

## Cargo del funcionario responsable:

Director Técnico.

## Número total de empleados que la integran:

10 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino:5.
- Personal femenino: 5.





# UNIDAD DE MANTENIMIENTO Y PERFORACIÓN DE POZOS

## Competencias y Facultades:

Realizar procesos de perforaciones, videos, limpiezas, aforos y rehabilitaciones de pozos a nivel nacional, verificaciones de Aforo, que le sean requeridos. Supervisar y recomendar con base a las actividades que ejecute la empresa privada para ANDA y que le sean solicitadas. Asesorar y evaluar los procesos de licitación que realiza la institución en lo concerniente a perforaciones de pozos, limpiezas de pozos, controlar el inventario de los pozos a nivel nacional llevando un inventario actualizado, así como las actividades propias que se realicen en cada uno de ellos.

Realizar los videos en pozos que le sean requeridos, así como recomendar con base a los resultados.

Ejecutar la perforación y rehabilitación de pozos con maquinaria de ANDA.

Realizar limpieza y mantenimiento de pozos con maquinaria de ANDA.

Supervisar la perforación de pozos con maquinaria de ANDA y la empresa privada a través de contratos o factibilidades.

Evaluar y monitorear los informes de aforos en pozos.

Mantener actualizado el registro de perforación pozos, así como el sistema de información gerencial que le sea requerido.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023, (se realizó cambio de denominación y reestructura, antes denominada Departamento de Mantenimiento y Perforación de Pozos).

## Cargo del funcionario responsable:

Jefe de Unidad de Mantenimiento y Perforación de Pozos.

## Número total de empleados que la integran:

33 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino:30.
- Personal femenino: 3.



# UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DESCENTRALIZADOS

## Competencias y Facultades:

Administrar y verificar el cumplimiento contractual de las operadoras descentralizadas que administran los sistemas de ANDA, a través de: Planificar, organizar, capacitar y supervisar, la ejecución y liquidación de los contratos vigentes de ANDA con las operadoras descentralizadas, velando por su puntual cumplimiento de ambas partes y establecimiento de mediciones para índices de gestión definidos, emitiendo recomendaciones oportunas para su implementación y mejora continua.

Administrar los contratos vigentes que le sean asignados.

Asegurar el cumplimiento por parte de las operadoras descentralizadas, de todas las condiciones establecidas en los contratos de administración de servicios de agua potable y saneamiento, a través del seguimiento a las cláusulas contractuales de los contratos suscritos vigentes con las operadoras descentralizadas.

Solicitar en caso sea necesario ante la instancia competente la legalización de inmuebles pendientes en el cual se encuentre la infraestructura de ANDA, que forman parte de los sistemas de agua potable que administran las operadoras descentralizadas.

Fortalecer la gestión administrativa y financiera de las operadoras descentralizadas,

**Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.**

## Cargo del funcionario responsable:

Jefe de la Unida de Administración de Sistemas Descentralizados.

## Número total de empleados que la integran:

3 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 3.
- Personal femenino: 0.



# GERENCIA REGIÓN METROPOLITANA

## Competencias y Facultades:

Abastecer de agua potable a la población usuaria y manejar efectivamente las aguas residuales, mediante la eficiente administración de los sistemas de acueductos y alcantarillados.

Administrar eficientemente la operación y mantenimiento de los sistemas de acueductos y alcantarillados sanitarios, la ejecución de proyectos y control de calidad del agua que suministra la región.

Elaborar propuesta de normativa para la utilización y tratamiento de aguas superficiales o subterráneas y disponer de las mismas para la provisión de las poblaciones.

Establecer los mecanismos de gestión que permitan la operación y el mantenimiento eficiente de los sistemas de acueductos y alcantarillados sanitarios de la región.

Garantizar las acciones básicas necesarias para cumplir con la normativa ambiental existente.

Garantizar el funcionamiento eficiente de los sistemas administrativos – financieros y de recursos humanos en la región y su interacción con el nivel central.

Presentar programas de pre inversión de proyectos de sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario, en coordinación con personal especializado de la Dirección

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.

## Cargo del funcionario responsable:

Gerente Región Metropolitana.

## Número total de empleados que la integran:

1,114 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- **Personal masculino:** 985.
- **Personal femenino:** 129.



# GERENCIA REGIÓN CENTRAL

## Competencias y Facultades:

Abastecer de agua potable a la población usuaria y manejar efectivamente las aguas residuales, mediante la eficiente administración de los sistemas de acueductos y alcantarillado.

Administrar eficientemente la operación y mantenimiento de los sistemas de acueductos y alcantarillados sanitarios, la ejecución de proyectos y control de calidad del agua que suministra la región.

Elaborar propuesta de normativa para la utilización y tratamiento de aguas superficiales o subterráneas y disponer de las mismas para la provisión de las poblaciones.

Establecer los mecanismos de gestión que permitan la operación y el mantenimiento eficiente de los sistemas de acueductos y alcantarillados sanitarios de la región.

Garantizar las acciones básicas necesarias para cumplir con la normativa ambiental existente.

Garantizar el funcionamiento eficiente de los sistemas administrativos – financieros y de recursos humanos en la región y su interacción con el nivel central.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023

## Cargo del funcionario responsable:

Gerente Región Central.

## Número total de empleados que la integran:

705 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- **Personal masculino:** 616.
- **Personal femenino:** 89.



# GERENCIA REGIÓN OCCIDENTAL

## Competencias y Facultades:

Abastecer de agua potable a la población usuaria en forma eficiente y con la calidad requerida, y manejar efectivamente las aguas residuales mediante la eficiente administración de los sistemas de acueducto y alcantarillado.

Administrar y operar con eficiencia los sistemas de acueducto y alcantarillado sanitario, así como llevar a cabo la ejecución y/o supervisión de proyectos relacionados con el rubro hidráulico, vigilando en todo tiempo que la calidad del agua suministrada a nivel regional se ajuste a los parámetros de inocuidad establecidos por la normativa vigente.

Proponer el marco normativo y/o las reformas necesarias para el uso y tratamiento de las aguas superficiales o subterráneas contenidas en el subsuelo y disponer de estas para el aprovisionamiento y consumo de la población.

Establecer los mecanismos de gestión que permitan la operación y el mantenimiento eficiente de los sistemas de acueductos y alcantarillados sanitario de la región.

Garantizar las acciones básicas necesarias para cumplir con la normativa ambiental existente.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023

## Cargo del funcionario responsable:

Gerente Región Occidental.

## Número total de empleados que la integran:

378 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- **Personal masculino:** 332.
- **Personal femenino:** 46.



# GERENCIA REGIÓN ORIENTAL

## Competencias y Facultades:

Abastecer de agua potable a la población usuaria y apoyar a la Gerencia de Saneamiento a fin de manejar efectivamente las aguas residuales, mediante la eficiente administración de los sistemas de acueductos y alcantarillados respectivamente.

Administrar eficientemente la operación y mantenimiento de los sistemas de acueductos y apoyar en la misma labor a la Gerencia de Saneamiento en los sistemas de alcantarillados sanitarios, la ejecución de proyectos y control de calidad del agua que suministra la región.

Establecer los mecanismos de gestión que permitan la operación y el mantenimiento eficiente de los sistemas de acueductos y apoyar en la misma labor a la Gerencia de Saneamiento en los sistemas de alcantarillados sanitarios de la región.

Elaborar propuesta y cumplir normativa para la utilización y tratamiento de aguas superficiales o subterráneas y disponer de las mismas para la provisión de las poblaciones.

Garantizar las acciones básicas necesarias para cumplir con la normativa ambiental existente.

Garantizar el funcionamiento eficiente de los sistemas administrativos – financieros y de recursos humanos en la región y su interacción con el nivel central.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023

## Cargo del funcionario responsable :

Gerente Región Oriental.

## Número total de empleados que la integran:

400 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- **Personal masculino:** 361.
- **Personal femenino:** 39.



# GERENCIA DE SANEAMIENTO

## Competencias y Facultades:

Garantizar el mantenimiento a los colectores de la red de alcantarillado sanitario, así como de los sistemas de tratamiento de aguas residuales propiedad de ANDA, con el propósito de mantener en buen funcionamiento, que produzcan efluentes que cumplan con la normativa vigente; y dar seguimiento a la calidad de los vertidos especiales producidos por las industrias para que sus descargas no afecten los colectores de ANDA, administrando eficientemente los recursos asignados a esta dependencia.

Evaluar informes sobre el desarrollo de las funciones institucionales de saneamiento, verificando el cumplimiento de los objetivos y planes de la ANDA.

Garantizar el cumplimiento de los planes, objetivos y metas de sus dependencias.

Participar en la actualización del Plan Estratégico Institucional.

Participar en la definición de las políticas, planes y programas tendientes a mejorar la gestión de saneamiento.

Velar por el cumplimiento de los reglamentos existentes, procedimientos aprobados y otras normas dictadas para el buen funcionamiento de la Institución.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.

## Cargo del funcionario responsable:

Gerente de Saneamiento.

## Número total de empleados que la integran:

218 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 205.
- Personal femenino: 13.



# GERENCIA DE ASEGURAMIENTO Y CALIDAD TOROGOZ

## Competencias y Facultades:

Administrar en forma eficiente la producción y los procesos de potabilización del agua en La Planta Las Pavas, cumpliendo con, “REGLAMENTO TECNICO SALVADOREÑO. AGUA. AGUA DE CONSUMO HUMANO. REQUISITOS DE CALIDAD E INOCUIDAD”. Así como manteniendo en óptimas condiciones los equipos electromecánicos y la infraestructura del sistema.

Administrar la producción, mantenimiento y calidad del agua de La Planta Las Pavas.

Registrar y establecer controles de tiempos de operación y volúmenes de producción de La Planta Las Pavas.

Controlar los procesos de tratamiento y calidad físico-químico y bacteriológico del agua producida.

Asegurar el cumplimiento de las normativas técnicas y ambientales vigente en todas las actividades de La Planta Las Pavas.

Controlar los costos de operación y mantenimiento de los sistemas, cumpliendo los estándares de calidad.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023, (se realizó cambio de denominación, antes denominada Gerencia de Aseguramiento y Calidad Las Pavas).

## Cargo del funcionario responsable:

Gerente de Aseguramiento y Calidad Torogoz.

## Número total de empleados que la integran:

131 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 118.
- Personal femenino: 13.





# DIRECCIÓN DE INGRESOS Y COMERCIALIZACIÓN

## Competencias y Facultades:

Coordinar y supervisar el buen funcionamiento de la gestión comercial, financiera, obligaciones, financiamiento, ingresos y operaciones comerciales, atención al cliente, recuperación de mora y atención de reclamos sin descuidar el aspecto social, afín de mejorar la imagen y los ingresos de la empresa, garantizando así el flujo normal de los ingresos comerciales.

Monitorear y evaluar el desarrollo de las funciones de la Gerencia Comercial y sus dependencias, e implementar las acciones correctivas, de conformidad con lo establecido en las leyes y normativa vigente.

Aprobar y garantizar la implementación de planes de desarrollo comercial que contengan la fijación de objetivos, metas, políticas tarifarias, captación de ingresos, etc.

Dar seguimiento al funcionamiento de las Sucursales para que se coordinen con las áreas operativas de las Regionales.

Promover normativas para la utilización racional de los recursos comerciales de la institución.

Evaluar resultados de las políticas comerciales para facilitar la toma de decisiones.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023.

## Cargo del funcionario responsable:

Director de Ingresos y Comercialización.

## Número total de empleados que la integran:

3 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

Personal masculino: 2.

Personal femenino: 1.



# UNIDAD COMPRAS PÚBLICAS

---

## 1/ Competencias y Facultades:

### Cargo del funcionario responsable :

Gerente de Unidad de Compras Públicas.

### Número total de empleados que la integran:

27 empleados.

### Detalle de empleados desagregados por género:

Personal masculino: 9.

Personal femenino: 18.

1/En proceso de obtención.

Se realizó cambio de denominación y reestructura, antes denominada Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucionales.

# SUBDIRECCIÓN COMERCIAL

## Competencias y Facultades:

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.

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.

Orientar y asesorar las unidades de la Gerencia, en la formulación y ejecución de programas, presupuestos y sistemas de evaluación y control de las funciones comerciales de la ANDA.

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.

Garantizar el eficiente funcionamiento de las Sucursales para que se coordinen con las áreas operativas de las Regionales.

Establecer normativas para la utilización racional de los recursos comerciales de la institución.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023, (se realizó cambio de denominación y reestructura, antes denominada Gerencia Comercial).

## Cargo del funcionario responsable :

Subdirector Comercial.

## Número total de empleados que la integran:

20 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 11.
- Personal femenino: 9.





# GERENCIA DE OPERACIONES COMERCIALES

## Competencias y Facultades:

Coordinar las actividades de lectura, digitación, análisis de consumo, aviso, resolución de reclamos, inspecciones, Grandes Consumidores, y Supervisión. Gestionar la resolución de problemas e implementar registros y controles, así como también informar a la unidad responsable las actualizaciones a las cuentas individuales de los usuarios, por medio de controles que proporcionen de manera oportuna y con exactitud los estados de cuenta de cada cliente. Adicionalmente supervisa la actualización del Catastro Comercial institucional.

Coordinar la ejecución de reportes de facturación y hacerlos del conocimiento de la UFI o Dirección Superior.

Ejecutar y controlar los programas de lectura, facturación y aviso y desarrollarlos conforme a tiempos establecidos.

Coordinar la elaboración del programa de facturación por región.

Establecer controles de calidad en el proceso de emisión de facturación, a fin de evitar molestias a los clientes y pérdidas financieras para la empresa.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023, (se realizó cambio de denominación y reestructura, antes denominada Departamento de Operaciones Comerciales).

## Cargo del funcionario responsable :

Gerente de Operaciones Comerciales.

## Número total de empleados que la integran:

544.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 389.
- Personal femenino: 155.



# GERENCIA DE FACTURACIÓN E INGRESOS

---

## 1/ Competencias y Facultades:

### Cargo del funcionario responsable:

Gerente de Facturación e Ingresos.

### Número total de empleados que la integran:

16 empleados.

### Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 10.
- Personal femenino: 6.

1/En proceso de obtención.

# GERENCIA DE ATENCIÓN AL CLIENTE

## Competencias y Facultades:

Verificar la satisfacción de los clientes con respecto al buen trato y oportuna atención a los usuarios, en las Sucursales Servicios en Línea. También supervisa que los reclamos y quejas de los clientes, sean canalizados a las áreas operativas a las cuales corresponda la resolución de cada caso.

Analizar y validar los informes de las actividades de las Sucursales y Servicios en Línea.

Velar y controlar la actualización del registro de clientes y garantizando la confiabilidad de la información.

Supervisar que los Coordinadores de Sucursales visiten periódicamente las sucursales y monitoreen que se están cumpliendo los instructivos vigentes. Así mismo solicitar reportes de cada visita.

Supervisar que los Coordinadores se aseguren que las sucursales cuenten con recursos humanos, materiales y tecnológicos que garanticen el buen servicio a los usuarios.

Validar los datos estadísticos de los reportes comerciales del Departamento.

Administrar los contratos asignados.

Entre otras funciones, detalladas en el Manual de organización y funciones a mayo 2023, (se realizó cambio de denominación y reestructura, antes denominada Departamento de Atención al Cliente).

## Cargo del funcionario responsable:

Gerente de Atención al Cliente.

## Número total de empleados que la integran:

200 empleados.

## Detalle de empleados desagregados por género:

- Personal masculino: 87.
- Personal femenino: 113.