

IP-058-05-2014

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 nueve horas con cincuenta minutos del día uno de julio del año dos mil catorce.

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

- I) El día veintitrés de junio del presente año, se recibió en la Unidad de Acceso a la Información Pública de ANDA (en adelante **UAIP ANDA**), solicitud de información por parte del ciudadano _____, quien se identificó por medio de su Documento Único de Identidad número: _____, requiriendo la siguiente información:
“¿Como se encuentra conformado el Call Center del 915?; Cantidad de empleados; ¿perfil de requisito del Empleado?; ¿Horarios de trabajo?; ¿Cuanto es el Salario?; ¿Obligaciones?; ¿Beneficios adicionales?”
- II) El artículo 70 de la Ley de Acceso a la Información Pública (en adelante LAIP), establece que el o la Oficial de Información transmitirá la solicitud a la unidad administrativa que tenga o pueda poseer la información, con el objeto de que ésta la localice, verifique su clasificación y, en su caso, le comunique la manera en que se encuentra disponible.

En virtud de lo anterior, se remitió la solicitud de información número **058-05-2014** mediante correo electrónico al Gerente de Recursos Humanos de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (en adelante ANDA), el cual pudiese poseer la información solicitada por el ciudadano.

Quien atendiendo el contenido remitió respuesta mediante correo electrónico, sobre la información solicitada respondió lo siguiente:

- 1) ¿Cómo se encuentra conformado el Call Center del 915?
La Unidad de Servicios en Línea se encuentra conformada de la siguiente manera:
1 Jefatura
1 Ordenanza

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA ANDA

Final Avenida Don Bosco, Centro Urbano Libertad, Edificio ANDA 5º Nivel, San Salvador,

Correo Electrónico: morena.juarez@anda.gob.sv , www.anda.gob.sv

Teléfono 2244-2610

42 Agentes de Servicio en Línea

- 2) Cantidad de Empleados: La Unidad de Servicios en Línea cuenta con 44 empleados.
- 3) Perfil de Requisito del Empleado:
 - a) Grado Académico: Bachiller en Comercio y Administración, estudiantes de Administración de Empresas, Relaciones Públicas o Carreras afines.
 - b) Experiencia mínima de un año en puestos similares.
 - c) Dominio completo de paquetes computacionales en procesadores de texto, hojas de cálculo y presentaciones.
 - d) Habilidad para trabajar en equipo, buenas relaciones interpersonales, capacidad de organización, capacidad de laborar con metas de trabajo y disposición de servicio al cliente.
 - e) Poseer actitudes tales como: Iniciativa, responsabilidad, discreción, disposición a trabajar fuera de la jornada laboral, horarios rotativos, días festivos y fines de semana, trabajar bajo presión.

4) HORARIOS DE TRABAJO.

Los horarios bajo los cuales trabajan los Agentes se detallan a continuación:

HORA DE ENTRADA	HORA DE SALIDA
6:00	14:00
7:00	15:00
8:00	16:00
12:00	20:00
20:00	6:00

5) SALARIO DEVENGADO

MINIMO	PROMEDIO	MÁXIMO
\$409.00	\$592.90	\$819.79

6) OBLIGACIONES

- a. Atender de forma educada y amable a cada cliente que llama.
- b. Recepcionar completamente los datos del cliente, dirección, teléfono, zona, Departamento, Municipio, cuenta, sector y demás datos que se

OFICINA DE INFORMACIÓN Y RESPUESTA ANDA

Final Avenida Don Bosco, Centro Urbano Libertad, Edificio ANDA 5º Nivel, San Salvador,
Correo Electrónico: morena.juarez@anda.gob.sv , www.anda.gob.sv
Teléfono 2244-2610

soliciten.

- c. Depurar la información de tal manera de no enviar órdenes repetidas al área de despacho.
- d. Informar y orientar al cliente de forma cortés sobre todas las dudas que ellos tengan.
- e. Su relación con empleados internos y/o con público debe ser siempre de colaboración.
- f. Al usar los mismos equipos informáticos que utilizan personas de otros turnos, tendrá la obligación de mantener y entregar su escritorio aseado y libre de artículos personales.

7) BENEFICIOS ADICIONALES.

- i. Ayuda alimenticia
- ii. Aguinaldo 100%
- iii. Bonificación a mitad del año
- iv. Gratificación por el día del empleado de ANDA
- v. 40% de Vacación.

- III)** 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 y en vista que la solicitud si cumple con todos los requisitos establecidos en el Art. 66 de La ley de Acceso a la Información Pública (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** dentro del plazo establecido por la LAIP, información que fue suministrada por la Gerencia de Recursos Humanos de ANDA mediante correo electrónico, la cual se encuentra relacionada en el Romano **II)** de la presente resolución; **II) ENTRÉGASELE** la información solicitada por medio el presente informe oficial y **III) NOTIFIQUESE** la presente resolución al correo electrónico _____ medio por el cual el petitionario expresó en el formulario número 058-05-2014 que desea se le notifique la presente resolución; y déjese constancia en el expediente respectivo.

Licda. Morena Guadalupe Juárez
Oficial de Información Pública