

En las instalaciones de la Unidad de Acceso a la Información Pública de **LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (ANDA)**: En la ciudad de San Salvador, a las quince horas del día treinta de septiembre del año dos mil catorce.

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

- I) El día diecisiete de septiembre 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 mediante encuesta lo siguiente:

Planeación

1. Posee la Institución algún tipo de planes (estratégicos tácticos u operativos)
2. Como aplican los valores dentro de la Institución
 - a) Espíritu de servicio
 - b) Innovación
 - c) Calidad en el servicio
 - d) Probidad
 - e) Transparencia y Rendición de Cuentas
3. ¿Cuántos jefes hay en cada área?
4. ¿Poseen manuales administrativos? ¿Podría mencionar cuales?

La dirección

5. ¿Cómo es la comunicación que mantienen entre jefe-trabajador?
6. ¿Como motiva la empresa al personal?
7. Cuando se presenta un problema en la institución la manera de proceder es lo más rápida posible,
8. Después de solucionar el problema toman medidas para que el problema no vuelva a ocurrir.
9. Como podría calificar la comunicación en la institución
 - Regular

- Buena
- Muy buena
- Excelente

II) En vista de que dicha solicitud cumplió con los requisitos establecidos en el artículo 66 de la Ley de Acceso a la Información Pública (en adelante LAIP), se admitió la solicitud de información.

El artículo 70 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 petición número 096-05-2014 a la Unidad Administrativa competente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (en adelante ANDA), la cual pudiese contener la información solicitada por el ciudadano.

La Subgerencia de Planificación y Desarrollo de ANDA en atención a los puntos número 1 y 4 del requerimiento de información manifestó lo siguiente:

Cuántos manuales administrativos existen vigentes en ANDA, y cuáles son? Existen 5, los cuales se detallan a continuación:

DOCUMENTO	VIGENTE
Manual de Organización y Funciones	Vigente/Febrero-14
Manual de Descriptor de Puestos	Vigente/Febrero-14
Manual de Procedimientos y Políticas Institucionales	Vigente/Febrero-14
Manual de Comités de Seguridad y Salud Ocupacional	Vigente/Junio-13
Manual de Procedimientos de Unidad de Control de Almacenes	Vigente/2002

Posee la institución algún tipo de planes (estratégicos tácticos u operativo).

- ANDA, posee un Plan Estratégico Institucional vigente, período 2009-2014.
- Cuenta con Planes Anuales Operativos, formulados por 33 dependencias de la



Institución, a los cuales se les realiza el seguimiento mensual.

La suscrita Oficial de Información, en lo que respecta al numeral 2 de la encuesta que se refiere a ¿Cómo aplican los valores dentro de la Institución? Espíritu de servicio, innovación, calidad en el servicio, probidad, transparencia y rendición de cuentas se le hace saber que:

- 1) El espíritu de servicio se realiza a través de la Subgerencia de Atención al Cliente y el equipo asignado en cada Agencia de ANDA, éste personal es el responsable de recibir quejas, denuncias, etc. y el servicio telefónico del 915 en el cual se atiende las 24 horas del día los 365 días del año.
- 2) Innovación: ésta se puede ver plasmada en el nuevo formato de facturación el cual se realiza a través de Handhelds, que representa un sistema de georeferencia y cuenta con una facturación más exacta el cual permitirá que no existan más cobros excesivos, ampliando dicha innovación en los siguientes links:

http://www.anda.gob.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=2045:en-el-salvador-no-hay-un-sistema-mas-moderno-para-la-medicion-de-servicios-marco-fortin&catid=1:noticias-ciudadano&Itemid=139

SIGUENOS EN:



En El Salvador no hay un sistema más moderno para la medición de servicios: Marco Fortín

Viernes 14 de Junio de 2013 17:05

Tweet



La inversión para este proyecto ronda los 900 mil dólares.

El presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), Marco Fortín, presentó los resultados obtenidos de la primera fase de lectura de medidores de agua potable realizada con las computadoras portátiles: handhelds.

"Este es un aparato (...) que nos permite, por un lado, saber exactamente dónde está el lector, qué está haciendo, luego, como esto toma una fotografía, además de entregarle un post (voucher) al usuario, en la factura nosotros vamos a poner la foto del medidor, o la foto del no-medidor", explicó Fortín.




UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA


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


http://www.anda.gov.sv/index.php?option=com_content&view=article&id=2050:anda-entrega-los-primeros-comprobantes-de-lectura-de-medidor-en-ciudad-merliot&catid=1:noticias-ciudadano&Itemid=139

ANDAs - Portal de servicios 915 > Home ANDA entrega los primeros comprobantes de lectura de medidor en Ciudad Merliot Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados

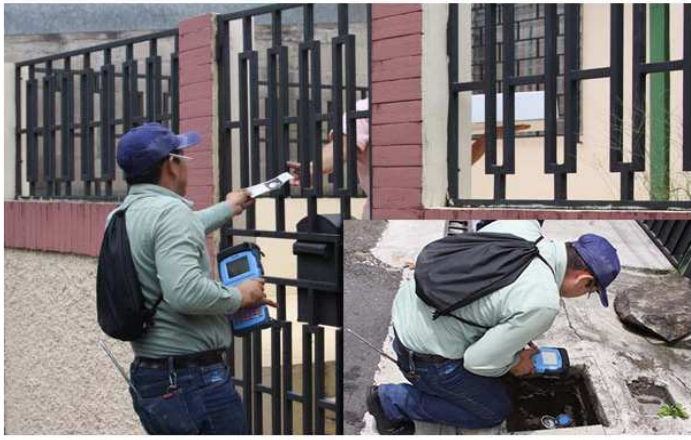
SIGUENOS EN:

 @ANDA_OFICIAL

 915 ANDA EMERGENCIAS www.915.gob.sv



ANDA entrega los primeros comprobantes de lectura de medidor en Ciudad Merliot
Martes 18 de Junio de 2013 16:20
Tweet



La Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA) entregó, en las primeras semanas de junio, comprobantes de lectura de medidor (voucher) en residencial La Sabana, de Ciudad Merliot, que indican el total de agua facturada del mes.

"El lector fotografía la casa del usuario y del medidor y luego imprime un ticket, el cual se lo entrega y con ese ticket el usuario tiene la veracidad que si se leyó", explicó el gerente comercial de ANDA, Guillermo Carías.

ANDA inició, meses atrás, la capacitación de empleados para optimizar el uso de computadoras portátiles: handhelds, con la finalidad de que a cada usuario se le entregue un ticket en el momento que le hacen la lectura del inmueble y comparar los datos con el recibo

Servicios en línea en el portal de servicios del 915 www.915.gob.sv podrá obtener los siguientes servicios:

ANDAs - Portal de servicios 915 > ... Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados

Registro de nuevo usuario | Inicio de sesión

ANDA
Agua para todos

Inicio Acerca de 915 Términos de Uso Política de privacidad Guía de servicio Registro de Nuevo Usuario

915.gob.sv e-anda
Servicios en Línea

- CONSULTA TU ESTADO DE CUENTA Y FACTURACIÓN
- HISTORIAL DE PAGOS Y CONSUMO
- INGRESA Y REvisa LA RESPUESTA A TUS DENUNCIAS O QUEJAS
- SEGUIMIENTO DE SOLICITUD DE NUEVO SERVICIO

ANDA en Acción Trabajo Servicio Respuesta Servicios en Línea Grandes Proyectos

BIENVENIDO A 915.GOB.SV

El centro de atención ciudadana de ANDA tiene com atención expresa a través del número telefónico úni se le brindará una solución oportuna mediante un s le permite dar seguimiento a sus trámites, denunci

Cuenta con un gráfico de evaluación realizado por los usuarios.



3) Calidad en el servicio: Laboratorio

ALCANCE DEL LABORATORIO | SERVICIOS ACREDITADOS PROCESO DE CERTIFICACION

El proceso de certificación del agua potable que ANDA distribuye a la población es el siguiente:

- Se caracteriza microbiológica y fisicoquímicamente la matriz del río (agua cruda) (27 determinaciones analíticas)
- En el proceso de potabilización se evalúan periódicamente los procesos unitarios en el proceso de producción global (evaluación fisicoquímica y microbiológica), generalmente a la salida de los decantadores (27 determinaciones analíticas)
- A la salida de los filtros se realiza la última evaluación fisicoquímica y microbiológica (27 determinaciones analíticas)
- Posteriormente el agua es clarada para desinfectarla, y mantener una concentración de cloro residual en un rango de concentración de 0.3 a 1.1 mg/L de cloro residual
- Posterior a este paso, el agua esta lista para ser entregada a los usuarios, a través de la red de distribución
- Como una forma de velar porque los usuarios reciban agua sanitariamente segura, se monitorea la parte microbiológica y

fisicoquímica, como lo establece la Norma Salvadoreña Obligatoria (1 muestra por cada 5000 habitantes), el criterio de certificación del agua como segura para consumo humano, esta en base a los criterios sanitarios establecidos por la norma antes referida

- g) Al mismo tiempo, el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social realiza el mismo tipo de análisis, emitiendo un porcentaje de calidad que posteriormente es comparado con el emitido por nuestra institución.
- 4) **Probidad:** ANDA a través de la Gerencia de Recursos Humanos, promueve y vigila la honradez de los funcionarios y empleados públicos, que ostentan cargos con poder de decisión para la ejecución de proyectos de carácter público precavando, detectando y sancionando el enriquecimiento ilícito en el desempeño de sus funciones, previendo actos de corrupción previsto en la Ley sobre El Enriquecimiento Ilícito de Funcionarios y Empleados Públicos.
- 5) **Transparencia y Rendición de Cuentas:** Se realiza un informe de Rendición de Cuentas anual, el cual es enfocado para el conocimiento de la población en general, mostrando transparencia en la gestión realizada por la Institución, además de dar cumplimiento a lo que la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) exija.

En relación al punto número 3 de la encuesta manifiesta que ésta información puede ubicarla en el portal de Gobierno Abierto de ANDA en la dirección www.anda.gob.sv en el ítem **MARCO NORMATIVO**- Sub ítem Organigrama o al siguiente link:

http://publica.gobiernoabierto.gob.sv/institutions/administracion-nacional-de-acueductos-y-alcantarillados/information_standards/organigrama

en donde se desplegará la siguiente imagen:

The screenshot shows the 'Portal de Transparencia' website for ANDA (Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados). The page title is 'Organigrama'. The main content area displays a hierarchical tree structure of the organization:

- ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
 - JUNTA DE GOBIERNO
 - UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA
 - UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL
 - UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
 - UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL (UACI)
 - PRESIDENCIA
 - UNIDAD JURÍDICA
 - UNIDAD DE SECRETARÍA
 - SUBGERENCIA DE COMUNICACIONES
 - UNIDAD DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL
 - DIRECCIÓN EJECUTIVA

On the right side, there is a sidebar titled 'Información Oficiosa disponible' with a search bar. It lists several categories of documents:

- Marco Normativo
 - Ley Principal que rige a la institución
 - Reglamento de la Ley principal
 - Manuales básicos de organización
 - Otros documentos normativos
 - Actas de consejo
- Organigrama
 - Procedimientos de selección y contratación de personal
- Marco de gestión estratégica
 - Servicios
 - Directorio de funcionarios
 - Listado de asesores

At the bottom right of the sidebar, it says 'Agua para todos'.

UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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

En cada Unidad Administrativa podrá encontrar la cantidad de empleados que comprenden, la función de la Unidad y un Jefe encargado por cada Unidad.

Respecto de la pregunta número 5 de la encuesta la cual se refiere a ¿Cómo es la comunicación que mantienen entre jefe-trabajador?

Existen procedimientos administrativos con el cual se garantiza el canal adecuado para realizar las funciones otorgadas de acuerdo a cada plaza. La comunicación entre Directores, Gerentes y Jefes es en orden Jerárquico ascendente y la comunicación entre el jefe y el trabajador es de carácter lineal.

¿Cómo motiva la empresa al personal? En el ámbito académico, con oportunidades de becas en coordinación con el Ministerio de Relaciones Exteriores, además cuentan con la ayuda por parte del INSAFORP para tomar cursos de diferente índole en el que obtienen un porcentaje de ayuda económica.

Además todos los empleados de la Institución cuentan con los siguientes beneficios:

- a. Ayuda alimenticia
- b. Aguinaldo 100%
- c. Bonificación a mitad del año
- d. Gratificación por el día del empleado de ANDA
- e. 40% de Vacación.
- f. Uniformes.
- g. Ayuda por Maternidad.

¿Cuándo se presenta un problema en la Institución la manera de proceder es lo más rápida posible? Si, en el Reglamento Interno de Trabajo se encuentra regulado el procedimiento, puedo descargarlo en el portal de Gobierno Abierto en la dirección web proporcionada anteriormente en donde se desplegará la siguiente imagen:

gobierno abierto Portal de Transparencia Información Oficiosa

ANDA
Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados

Instituciones / Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados

¿No encontró lo que buscaba? Solicite información pública

¿Tiene una queja o reclamo? Haga una denuncia

Oficial de Información **Morena Guadalupe Juárez Guzmán**
Edificio Administrativo ANDA, Colonia Libertad, Av. Don Bosco, San Salvador.
morena.juarez@anda.gob.sv Ver mapa

Información Oficiosa disponible

- Marco Normativo
 - Ley Principal que rige a la institución
 - Reglamento de la Ley principal
 - Manuales básicos de organización
 - Otros documentos normativos
 - Actas de consejo
 - Organigrama
 - Procedimientos de selección y contratación de personal

Agua para todos

UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

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

¿Después de solucionar el problema toman medidas para que el problema no vuelva a ocurrir? Existen procedimientos internos para regular dichas situaciones administrativas y técnicas, en caso de no tener un procedimiento establecido, se realiza siempre en base a lo estipulado en el Código de Trabajo y el Reglamento Interno de Trabajo de ANDA.

¿Cómo podría calificar la comunicación en la Institución? Muy Buena.

- 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 PÚBLICA** dentro del plazo establecido por la LAIP, información que fue suministrada por la Unidad de Planificación y Desarrollo y por la suscrita, la cual se encuentra relacionada en el Romano **II)** de la presente resolución; **II) ENTRÉGASELE** el requerimiento solicitado por medio el presente informe oficial y **III) NOTIFÍQUESE** la presente resolución y entréguese la información pública solicitada al correo electrónico establecido por el ciudadano en el formulario de solicitud número 096-05-2014, como medio de comunicación y déjese constancia en el expediente respectivo.

Licda. Morena Guadalupe Juárez
Oficial de Información Pública de ANDA



UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA
Final Av. Don Bosco, Centro Urbano Libertad, Edificio ANDA 5º Nivel, San Salvador,
Correo Electrónico: morena.juarez@anda.gob.sv , www.anda.gob.sv Tel. 2244-2610