

**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS**  
**DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO**

**FORMULACIÓN**  
**PLAN ANUAL OPERATIVO INSTITUCIONAL**  
**AÑO 2019**



**DICIEMBRE 2018**



**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS  
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  
CONTRIBUCIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LA MISIÓN Y VISIÓN INSTITUCIONAL**

**FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL OPERATIVO (PAO)**

| ÁREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR            | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|---|----------------------|--|---|
| <b>AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 1-DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA</b>  |   |                      |  |   |
| <b>-PILAR ESTRATÉGICO: 1.- LEGAL Y NORMATIVO. - Objetivo Estratégico 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 )</b>   |   |                      |  |   |
| <b>OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Establecer los procedimientos que la Unidad de Auditoría Interna de la ANDA, desarrollará en los diferentes procesos de auditoría y determinar su importancia en el ámbito institucional para el fortalecimiento interno. Aplicar procedimientos uniformes en el desarrollo del trabajo de la Unidad de Auditoría Interna. Establecer los criterios para el desarrollo del trabajo de auditoría. Orientar las actividades de la Unidad de Auditoría Interna hacia la consecución de los objetivos.</b> |   |                      |  |   |
| <b>1. Auditoría de Gestión y cumplimiento de leyes y regulaciones</b>   |   |                      |  |   |
|   | 1.1. - Exámenes trimestrales a diferentes áreas según evaluación de riesgos                   | Informe de auditoría | 1- Análisis de áreas seleccionadas, con base a la evaluación de riesgos y confianza en los controles internos.- 2- Elaboración trimestral de la planeación de las auditorías a realizar.- 3- Programas de auditoría. Elaboración de comunicación de informe de observaciones.- 4- Elaboración de Informe Borrador.- 5- Elaboración de informes finales y remisión. | Evaluación en forma selectiva de la administración la atención inmediata a las deficiencias de control interno que puedan incidir en la eficiencia y efectividad en el uso de los recursos institucionales. |
| <b>2. Auditoría Financiera</b>  |   |                      |  |   |
|   | 2.1. - Exámenes trimestrales a cuentas de los estados financieros según evaluación de riesgos | Informe de auditoría | 1- Análisis de las cuentas seleccionadas.- 2- Elaboración trimestral de la planeación de las auditorías a realizar.- 3- Programas de auditorías y comunicación de resultados.  | Evaluación de la debida aplicación de las cuentas y el soporte que respaldan las mismas; así como, el cumplimiento de los aspectos legales.   |
| <b>3. Auditoría de Proyectos de construcción</b>  |   |                      |  |   |
|   | 3.1. - Exámenes trimestrales a procesos constructivos según evaluación de riesgos.            | Informe de auditoría | 1- Análisis de los proyectos seleccionados.- 2- Elaboración trimestral de la planeación de las auditorías a realizar.- 3- Programas de auditorías y comunicación de resultados.  | Verificación de los aspectos legales y técnicos constructivos.  |
| <b>4. Auditoría de Sistemas Informáticos</b>  |   |                      |  |   |
|   | 4.1. - Exámenes a los sistemas informáticos y áreas relacionadas.                             | Informe de auditoría | 1- Elaboración de plan general de la auditoría.- 2- Análisis de examen preliminar del área.- 3- Identificación de las áreas a examinar.- 4- Elaboración y ejecución de programas a la medida   | Evaluación de la eficiencia efectividad y economía de la gestión y operatividad de las áreas auditadas, evaluación del cumplimiento de metas.   |
| <b>5. Auditoría Medio Ambientales</b>   |   |                      |  |   |
|   | 5.1. - Exámenes a procesos medio ambientales.   | Informe de auditoría | 1- Elaboración de plan general de la auditoría.- 2- Análisis de examen preliminar del área.- 3- Identificación de las áreas a examinar.- 4- Elaboración y ejecución de programas a la medida.  | Evaluación en forma selectiva de las áreas vinculadas al proceso medio ambiental.   |
| <b>6. Auditoría a empresas descentralizadas y UASD</b>  |   |                      |  |   |
|   | 6.1. - Exámenes al cumplimiento del contrato con operadoras.                                  | Informe de auditoría | 1- Elaboración de plan trimestral de la auditoría.- 2- Análisis de examen preliminar del área.- 3- Identificación de las áreas a examinar.- 4- Elaboración y ejecución de programas a la medida.   | Evaluar el cumplimiento de contrato por parte de las operadoras y cumplimiento de plan de trabajo de la UASD.   |
| <b>7. Trabajos de consultorías</b>  |   |                      |  |   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|--|---|---|---|
|   | 7.1. - Realizar actividades programadas.   | Reporte de consultoría  | 1- Revisión de documentos.- 2- Análisis de procedimientos.- 3- Verificación e inspecciones físicas, etc.- 4- Comunicación de resultados a la administración.  | Herramientas de apoyo para la actividad institucional. Fortalecimiento del sistema de control interno prevención de errores u omisiones importantes que puedan afectar la eficiencia y efectividad en el uso de los recursos institucionales. |
| <b>8. Revisión y evaluación del sistema de control interno bajo enfoque COSO</b>  |  |   |   |   |
|   | 8.1. - Evaluación de los NTCIE bajo el enfoque COSO.   | Informe de resultados   | 1- Resultado de revisión de documentos.- 2- Comunicación de resultados.   | Fortalecimiento y agregar valor al sistema de control interno.  |
| <b>9. Revisión y Evaluación del Riesgo Operativo</b>  |  |   |   |   |
|   | 9.1. - Verificación del cumplimiento del manual de valorización y respuesta al riesgo operativo.   | Informe de resultados   | 1- Revisión de evidencia.- 2- Comunicación de resultados.   | Cumplimiento a la gestión del riesgo operativo.   |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 2-UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA  |  |   |   |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 1.- LEGAL Y NORMATIVO. - Objetivo Estratégico 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 )   |  |   |   |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: 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. |  |   |   |   |
| <b>1. Sociabilización de Ley de acceso a la Información Pública</b>   |  |   |   |   |
|   | 1.1. - Cumplir con el 100% de capacitaciones sobre las gestiones administrativas internas emanadas de las acciones que obliga la Ley de Acceso a la Información Pública a los responsables de las unidades administrativas de la ANDA.       | (N° de capacitaciones realizadas / N° de capacitaciones programadas) x 100.         | 1- Programar y realizar las convocatorias para la capacitación. - 2- Compartir el conocimiento y aplicación de la Ley de Acceso a la Información Pública a través de charlas informativas a los Gerentes, funcionarios públicos de la institución. - 3- Difundir charlas informativas a nivel nacional a los empleados públicos de la ANDA.                                 | Personal capacitado sobre la implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública. Garantizar el cumplimiento de las obligaciones impuestas por la Ley de Acceso a la Información Pública, a las Instituciones del Órgano Ejecutivo.   |
|   | 1.2. - Gestionar y Resolver el 100% las solicitudes de información presentadas en la Unidad de Acceso a la Información Pública en cumplimiento a de la LAIP, 10 días hábiles o el plazo brindado por la ley en excepción, según sea el caso. | (N° de solicitudes resueltas / N° de solicitudes admitidas) x 100.                  | 1- Recepción y admisión de solicitudes de información pública, que cumplen con los requisitos exigidos por la Ley. - 2- Revisión y clasificación de la solicitud de información. - 3- Direccional hacia la Gerencia que corresponda el requerimiento de información. - 4- Obtención de información por parte de la Gerencia competente. - 5- Revisión de Respuesta y envío. | Atender el proceso establecido por la Ley de Acceso a la Información Pública. Garantizar el Derecho del Acceso a la Información pública al ciudadano solicitante de la información pública.   |
| <b>2. Acciones en ente Rector de la Ley de Acceso a la Información Pública</b>  |  |   |   |   |
|   | 2.1. - Atender el 100% de convocatorias y requerimientos del Instituto de Acceso a la Información Pública.   | (N° de convocatorias atendidas / N° de convocatorias recibidas) x 100.              | 1- Programar agenda mensual para disponer de vehículo y poder realizar las visitas en el transcurso del año.  | Obtener el 100% en cumplimiento por parte del Instituto de Acceso a la Información Pública.   |
| <b>3. Acciones en Entes del Órgano Ejecutivo</b>  |  |   |   |   |
|   | 3.1. - Cumplir con el 100% de convocatorias y requerimientos, por parte de la Secretaría de Participación Ciudadana Transparencia y Anticorrupción de la Presidencia de la Republica y dependencias del órgano ejecutivo.                    | (N° de convocatorias atendidas / N° de convocatorias recibidas) x 100.              | 1- Dar Respuestas a los requerimientos realizados por el Órgano Ejecutivo o en su caso el Instituto. - 2- Diligenciar ante la Unidad administrativa correspondiente. - 3- Contar con el apoyo para obtener la información   | Obtención del 100% en cumplimiento por parte de la Secretaría de Participación Ciudadana y Anticorrupción de la Presidencia de la República o en su caso el Instituto de Acceso a la Información Pública.                                     |
| <b>4. Opiniones y asesorías jurídicas</b>   |  |   |   |   |
|   | 4.1. - Responder el 100% de opiniones jurídicas y asesorías requeridas a Oficial de Información por las unidades administrativas de la ANDA, en 10 días hábiles.   | (N° de opiniones jurídicas emitidas / N° de opiniones jurídicas solicitadas) x 100. | 1- Brindar apoyo institucional en cuanto a la implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública. - 2- Atender las solicitudes o asesorías solicitadas por los funcionarios o empleados públicos de la Institución. - 3- Elaborar análisis jurídicos.  | Formulados con seguridad jurídica los actos que realiza la ANDA a través de la implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública.   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|---|---|--|---|
|   | 4.2. - Atender el 100% de Consultas Directas solicitadas por ciudadanos sobre información pública y oficiosa.   | (N° de consultas directas resueltas / N° de consultas directas solicitadas) x 100.          | 1- Extender el conocimiento de la facultad que la Ley de Acceso a la Información Pública extiende al ciudadano en su Derecho a respuestas, a través de charlas informativas a la ciudadanía.- 2- Dar seguimiento a la petición de los ciudadanos para efectos de concluir el proceso de atención ciudadana en la Unidad de Acceso a la Información Pública.  | Ciudadanos mas cerca de la institución pública, creando una imagen más transparente de la ANDA.   |
| <b>5. Cumplimiento a la obligación del artículo 22 de la Ley de Acceso a la Información Pública</b>   |   |   |  |   |
|   | 5.1. - Realizar 2 requerimientos y publicar las 2 actualizaciones de información reservada del índice de información reservada por ministerio de ley.   | Actualización realizada   | 1- Requerir a las unidades Administrativas la actualización de la información reservada establecidas en el Art.19 y 22 de la Ley de Acceso a la Información Pública. - 2- Recepción de la Información reservada en la Unidad de Acceso a la Información Pública. - 3- Clasificar la Información requerida por la Oficial de Información. - 4- Publicar el Índice de información reservada en el portal de Transparencia de ANDA. | Actualizado el Índice de Información Reservada se cumple con lo establecido en la Ley de Acceso a la Información pública. Los ciudadanos solicitantes de información tienen el conocimiento que información se encuentra como reservada. Se respalda el proceso de Transparencia Institucional. |
| <b>6. Cumplimiento a la obligación del artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública</b>   |   |   |  |   |
|   | 6.1. - Actualización y publicación del 100% de la información oficiosa de la ANDA en el portal de transparencia en un plazo de cinco días hábiles al haber ingresado la información a la UAIP.                                    | (N° de actualizaciones realizadas / N° de actualizaciones recibidas) x 100.                 | 1- Requerir a las unidades Administrativas la actualización de la información oficiosa establecidas en el Art.10 de la Ley de Acceso a la Información Pública. - 2- Recepción de la Información Oficiosa en la Unidad de Acceso a la Información Pública. - 3- Clasificación de la información requerida por la Oficial de Información. - 4- Publicar la información pertinente en el Portal de Transparencia de ANDA.           | Cumplimiento de la obligación en la Ley de Acceso a la Información Pública a los Entes obligados.<br>Actualizando el Portal de Transparencia los ciudadanos podrán encontrar información oficiosa de utilidad y de interés. Se respalda el proceso de transparencia de la institución.          |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 3-UNIDAD DE SECRETARÍA   |   |   |  |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 1.- LEGAL Y NORMATIVO. - Objetivo Estratégico 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 )   |   |   |  |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Preparar logística y asistir a sesiones ordinarias y extraordinarias de Junta de Gobierno.  |   |   |  |   |
| <b>1. Gestión de Junta de Gobierno</b>  |   |   |  |   |
|   | 1.1. - Certificar y notificar el 70% de los acuerdos aprobados por la Junta de Gobierno, en un plazo máximo de 7 días hábiles, contados a partir del visto bueno emitido por los Directores de la Junta, del acta correspondiente | Número de acuerdos elaborados y remitidos en 7 días hábiles/Número de solicitudes recibidas | 1- 1. Revisión y análisis de las diferentes solicitudes y documentos de respaldos de las dependencias solicitantes; 2. Elaboración de acuerdos; 3. Certificación de acuerdos; 4. Notificación de acuerdos para su ejecución; 5. Digitalización de acuerdos y antecedentes; 6. Archivo físico de acuerdos y antecedentes.   | Por la certificación y notificación oportuna de los acuerdos, se tendrá una mayor eficiencia administrativa y operativa de las diferentes unidades, y/o dependencias de la ANDA   |
| <b>2. Gestión Estratégica</b>   |   |   |  |   |
|   | 2.1. - Reducir en un 3% anual, el consumo de papelería, con respecto al gasto del año 2018. (PEI No. 2.2.2.1)   | ((Gasto año 2018-Gasto año 2019)/Gasto año 2018)  | 1- 1. Utilizar las tecnologías de la información y comunicación virtual a efecto de reducir el gasto de papelería, materiales de oficina u otros de uso diario; 2. Fomentar la utilización de equipos como los sistemas de escaneo y de archivos de documentos, para reducir el uso de tintas, papel y espacio físico.   | Aumento de la sostenibilidad financiera de la Institución   |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 4-DACI   |   |   |  |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8. Mejorar la autosostenibilidad financiera.   |   |   |  |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Gestionar las Adquisiciones y Contrataciones de obras, bienes y servicios, de conformidad a lo establecido en la Ley de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (LACAP) y su Reglamento, a lo indicado por la Unidad Normativa de Adquisiciones y Contrataciones de la Administración Pública (UNAC), los Convenios o Tratados Internacionales, así como de otras leyes aplicables. |   |   |  |   |
| <b>1. Licitaciones</b>  |   |   |  |   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|-------------------------|---|---|--|---|
|                         | 1.1. - Realizar el 75% de los procesos de Adquisición y Contratación de obras, bienes y servicios por medio de Licitaciones Públicas, Concursos Públicos, Contrataciones Directas y otras modalidades de contratación con fuentes de financiamiento del GOES, BID, FCAS u otros recursos financieros; que surjan en un plazo máximo de 90 días hábiles, contados a partir de la fecha de aprobación de las bases de Licitación o de Concurso por parte de la Junta de Gobierno hasta la notificación de adjudicación.   | (Procesos adjudicados en el mes en un plazo máximo de 90 días hábiles/Procesos adjudicados en el mes)x100 | 2- 1.- Recepción y revisión de la solicitud con justificación de la compra, del formulario S-1, Especificaciones Técnicas.- 3- 2.- Adecuaciones de las bases de Licitaciones, Concursos Públicos y Contrataciones Directas.- 4- 3.-Trámite de aprobación de bases por parte de la Junta de Gobierno.- 6- 4.- Publicar convocatoria.- 7- 5.- Dar respuestas a consultas y aclaraciones sobre las referidas bases.- 8- 1.- Realizar la recepción y apertura de ofertas.- 9- 2.- Efectuar la evaluación de ofertas y la elaboración del informe y acta de recomendación de la comisión evaluadora de ofertas (CEO)- 10- 1.- Obtener la aprobación del informe de evaluación y del acta de recomendación de parte de la Junta de Gobierno.- 11- 2.-Notificación de resultados obtenidos a los oferentes participantes. | Proporcionar oportunamente todas las obras, bienes y servicios para el adecuado funcionamiento de la institución.   |
| <b>2. Libre gestión</b> |   |   |  |   |
|                         | 2.5. - Realizar el 75 % de los procesos de Adquisición y Contratación de obras, bienes y servicios por medio de libre gestión y otras modalidades con fuentes de financiamiento del GOES, BID, FCAS u otros recursos financieros, que surjan en un plazo máximo de 30 días hábiles, contados a partir de la fecha de adecuación de Términos de Referencia y/o especificaciones técnicas por la unidad solicitante hasta la fecha de la orden de compra, siempre y cuando las unidades solicitantes adecuen y recomienden en un corto tiempo y el Director Ejecutivo y/o la Comisión de Adjudicación, resuelvan oportunamente. | (Procesos adjudicados en el mes en un plazo máximo de 30 días hábiles/Procesos adjudicados en el mes)x100 | 1- 1.- Recepción y revisión de la solicitud con la justificación de la compra, formulario S-1 y adecuación de las especificaciones técnicas y/o términos de referencia (cuando aplique).- 2- 2.- Elaborar solicitud (es) de ofertas.- 3- 1.- Recepción de ofertas.- 4- 2.- Elaborar cuadro comparativo de ofertas. - 5- 3.- Recomendación de adjudicación por parte de las unidades solicitantes.- 6- 1.- Aprobación de la recomendación de adjudicación por parte del Director Ejecutivo y/o la Comisión de Adjudicación de libre gestión, según sea el caso. - 7- 2.- Elaborar orden de compra.  | Agilizar los procesos de contratación a fin de satisfacer las necesidades de la institución.  |
|                         | 2.7. - Elaboración y remisión de 12 informes de Adquisiciones y Contrataciones de Obras, Bienes o Servicios a la Gerencia de Planificación y Desarrollo.  | Informe remitido  | 1- Elaborar resumen de compras institucional por Libre Gestión en forma mensual a la Presidencia y a la Dirección de Planificación y Desarrollo.- 2- Elaborar un informe de compras por Licitaciones, Concursos, Contrataciones Directas, Libre Gestión y otros, a Planificación y Desarrollo.- 3- Elaborar informe comparando lo adjudicado con lo programado en el Plan Anual de Compras y darlo a conocer a Junta de Gobierno trimestralmente.  | Mantener informada a la Presidencia, Dirección de Planificación y Desarrollo sobre las compras realizadas en el seguimiento de las mismas en el cumplimiento al Plan Anual Operativo-PAO. |
| <b>3. Contratos</b>     |   |   |  |   |

| AREA BASICA DE GESTIÓN   | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|--|---|---|--|---|
|  | 3.2. - Elaboración del 100% de resoluciones para devolución de garantías de mantenimiento de ofertas, cumplimiento de contrato, buena obra, buena consultoría, buena calidad u otras que hayan sido rendidas a la institución en un plazo máximo de 3 días hábiles, contados a partir de recibir el informe de cumplimiento del administrador de contrato, supervisor o la unidad solicitante, según sea el caso. | (Número de resoluciones elaboradas en 3 días / número de resoluciones requeridas) x 100 | 1- Recibir solicitudes de Devolución de Garantías de mto. de ofertas y de ejecución de los contratos.- 2- Con los oferentes que no resultan adjudicatarios, se elabora Resolución Razonada, con acta de apertura de ofertas, acuerdo de adjudicación y copia de contratos.- 3- 1.- Con los oferentes que no resultan adjudicatarios, se elabora Resolución Razonada, con acta de apertura de ofertas, acuerdo de adjudicación y copia de contratos.- 4- 2.-Con el oferente y/o contratista se verifica que no tenga responsabilidades pendientes de subsanar, con el informe del administrador del cto. o de la orden de compra (éste último cuando aplique), se elabora resolución de devolución para firma del Director de Adquisiciones y Contrataciones Institucional. | Finiquitar los procesos de adquisición y contrataciones, verificar el cumplimiento de las obligaciones, contractuales.  |
| <b>4. Gestión estratégica</b>  |   |   |  |   |
|  | 4.1. - Reducir en un 3% el gasto en papelería con respecto al gasto del año 2018. (PEI: 2.2.2.1)  | (Gasto 2018 - Gasto 2019) / Gasto 2018  | 1- Utilizar las tecnologías de la información y comunicación virtual a efecto de reducir el gasto de papelería, materiales de oficina u otros de uso diario- 2- Fomentar la utilización de equipos como los sistemas de escaneo y de archivos de documentos, para reducir el uso de tintas, papel y espacio físico.  | Contribuir a la autosostenibilidad financiera de la Institución   |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 5-DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA INSTITUCIONAL  |   |   |  |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8 . Mejorar la autosostenibilidad financiera. - Objetivo Estratégico 2.11. Saneamiento de los Estados Financieros   |   |   |  |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: 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. |   |   |  |   |
| <b>1. PROYECCIÓN DE FLUJO DE EFECTIVO Y SU MANEJO EFICIENTE</b>  |   |   |  |   |
|  | 1.1. - Elaborar informes Trimestrales sobre el comportamiento del Flujo de efectivo.  | Informe Trimestral  | 1- Elaborar informe de los ingresos totales percibidos a nivel Institucional, para hacer una proyección mensual del flujo de efectivo con base a los requerimientos presentados por todas las dependencias.  | Transparencia y manejo eficiente de los recursos, reflejando la situación financiera real de la Institución, necesaria para la toma de decisiones Ágil, eficiente y oportuna. Estricto control financiero sobre las disponibilidades, Ingresos y Egresos de la Institución. |
| <b>3. EJECUCION PRESUPUESTARIA INSTITUCIONAL</b>   |   |   |  |   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN                        | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR       | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|---|-----------------|---|---|
|   | 3.1. - Medir de forma mensual el grado de cumplimiento de la Ejecución Presupuestaria correspondiente al Año 2019   | Informe Mensual | 1- Comunicar a las diferentes dependencias de la Institución, las asignaciones presupuestarias aprobadas para el Ejercicio 2019, así como elaborar y comunicar los criterios para la elaboración de la correspondiente Programación de la Ejecución Presupuestaria PEP.- 2- Elaborar en las aplicaciones informáticas SICEP y SAFI, la Programación de la Ejecución Presupuestaria (PEP) en Coordinación con las diferentes unidades de la Institución, conforme a los criterios establecidos.- 3- Controlar la disponibilidad presupuestaria en el Sistema de Control de la Ejecución Presupuestaria (SICEP), mediante la aprobación de las previsiones presupuestarias para los procesos de adquisición de bienes y servicios.- 4- Elaborar en las aplicaciones SICEP y SAFI los compromisos Presupuestarios derivados de las diferentes Contrataciones de bienes y servicios que adquiere la Institución, así como revisar, registrar y validar las diferentes modificaciones presupuestaria; mediante las cuales movilizan los recursos disponibles en la Programación de la Ejecución Presupuestaria.- 5- Emitir reportes mensuales de Ejecución Presupuestaria, mediante los sistemas SAFI y SICEP. | Contribuir al uso eficiente de los recursos financieros y contar con un documento que proporcione información confiable y oportuna de la Gestión Presupuestaria Financiera Institucional para la toma de decisiones y la debida orientación de las asignaciones de recursos para los propósitos establecidos. |
| <b>4. AREA DE REGISTRO Y CONTROL CONTABLE</b> |   |                 |   |   |
|   | 4.1. - Elaborar a Diciembre de 2019, 72 Integraciones (6 cada mes) y 24 Conciliaciones de saldos (6 cada trimestre) de las siguientes cuentas contables.:<br>1. Disponibilidades<br>2. Anticipos de Fondos<br>3. Cuentas por Cobrar<br>4. Existencias (Inventarios)<br>5. Activo Fijo<br>6. Cuentas por pagar | Informe Mensual | 1- El Jefe del Departamento de Contabilidad comunica sobre la realización del cierre contable mensual.- 2- Generar los reportes auxiliares de las Cuentas Contable a fin de preparar las integraciones y los saldos de cada cuenta a conciliar.- 3- Solicitar y/o remitir los saldos de cada cierre al Departamento de Patrimonio, Tesorería y Dirección Comercial- 4- Identificar las diferencias.- 5- Investigar las razones de las mismas y efectuar ajustes cuando apliquen.  | Obtener los saldos de las cuentas contables integradas y mantener conciliadas las cifras contables reflejadas en los Estados Financieros con respecto al saldo de los registros auxiliares.   |
| <b>5. ANALISIS CONTABLE</b>                   |   |                 |   |   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN                                       | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|--|--|---|--|---|
|  | 5.1. - Elaborar 56 Estados Financieros Institucionales.  | Informe Mensual   | 1- Jefe del Departamento de Contabilidad programa fechas de cierre contable de Enero a Diciembre de 2019- 2- Jefe de Contabilidad comunica fechas de cierre a las Dependencias relacionadas de remitir documentación, al Departamento de Contabilidad para su registro.- 3- Jefe del Departamento de Contabilidad coordina con el Encargado del Area de Registro y Control Contable la recepción y solicitud de la información y/o documentación contable con los Departamentos de Presupuesto, Tesorería y las demás dependencias relacionadas con el registro contable.- 4- Área de Registro y Control contable verificar que las transacciones realizadas por el Departamento de Tesorería y la documentación recibida de las demás dependencias responsables de remitir información para el registro contable, se encuentren completamente validadas por el Departamento de Contabilidad.- 5- Previo a la realización de los cierres contable mensuales y anual, el jefe del Departamento de Contabilidad realiza la revisión y análisis correspondiente a las cifras de los Estados Financieros y posteriormente realiza cada cierre. | Contar con información de manera oportuna y cumplir las fechas de entrega de los Estados Financieros y reportes Presupuestarios ante la Dirección General de Contabilidad Gubernamental del Ministerio de Hacienda. Posteriormente a la Dirección DAFI para los fines correspondientes. |
| <b>6. GESTIÓN ESTRATEGICA</b>                                |  |   |  |   |
|  | 6.1. - Presentación Trimestral a la Junta de Gobierno del informe de Ahorro del cumplimiento de la Política de Ahorro y Austeridad (PAA) | Informe Presentado Trimestralmente.                     | 1- Identificación de montos presupuestados y comprometidos trimestralmente por específicos de gastos de la PAA.- 2- Solicitar las acciones realizadas para dar cumplimiento a la PAA por los miembros que conforman la Comisión que lleva el control- 3- Consolidación de la información.- 4- Elaboración de informe a presentar a la Junta de Gobierno.- 5- Presentación a la Junta de Gobierno para conocimiento de los ahorros obtenidos  | Mejorar la autosostenibilidad financiera.   |
|  | 6.2. - Reducir en un 5% el gasto de papelería y consumibles con respecto al promedio de gastos de los últimos años                       | Gasto real 2019 / promedio de gasto de 2017 - 2018 = %. | 1- Se utiliza de preferencia el correo interno para el envío o intercambio de documentos, así como para la difusión de publicaciones e informes.- 2- Se ha restringido el uso de impresiones a colores.  | Generar ahorros que conlleven a reducir el déficit operativo actual, para alcanzar en el futuro cercano la auto sostenibilidad.   |
| <b>7. FORMULACION DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL AÑO 2019</b> |  |   |  |   |
|  | 7.1. - Elaborar el Anteproyecto de Presupuesto Institucional correspondiente al Ejercicio 2020   | Anteproyecto de Presupuesto Año 2020                    | 1- Actualizar la estructura presupuestaria y diseñar los lineamientos para la Formulación Operativa del Presupuesto para el Ejercicio 2020.- 2- Divulgar las Normas y Lineamientos Internos para la Formulación del Presupuesto 2020 a las dependencias que participan en el proceso de Formulación del Presupuesto Institucional.- 3- Recepcionar y revisar los Presupuestos Operativos de las diversas dependencias de la Institución, para revisión, análisis y consolidación del Presupuesto Institucional. - 4- Consolidar el anteproyecto de Presupuesto para ser analizado con el Comité Técnico de Formulación del Presupuesto, con la finalidad de ser sometido a la aprobación de la Junta de Gobierno Institucional.- 5- Presentar el Anteproyecto de Presupuesto Institucional ante la Dirección General del Presupuesto (DGP) del Ministerio de Hacienda en las fechas establecidas, para el análisis e integración al Presupuesto General del Estado.  | Contar con un Instrumento Legal y Técnico aprobado por el Ministerio de Hacienda, para el uso eficiente y racional de los Recursos Financieros con el propósito de dar cumplimiento a los objetivos Institucionales..   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN   | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|--|---|--|---|---|
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 6-DIRECCIÓN JURÍDICA  |   |  |   |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 1.- LEGAL Y NORMATIVO. - Objetivo Estratégico 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) -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8. Mejorar la autosostenibilidad financiera. |   |  |   |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: 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.  |   |  |   |   |
| <b>1. Opiniones y asesorías</b>  |   |  |   |   |
|  | 1.1. - Dar respuesta al 85% de las Opiniones y dictámenes jurídicos que ingresen a la Dirección Jurídica por parte de las diferentes Unidades de la Institución en un tiempo de 15 días hábiles, contados a partir de la recepción de la solicitud y/o de la documentación de respaldo correspondiente. | (N° de requerimientos atendidos en 15 días hábiles/N° de requerimientos recibidos) X 100 | 1- Solicitar información o realizar reuniones con la unidad solicitante, para solventar dudas sobre las opiniones o dictámenes solicitadas.- 2- Realizar análisis jurídico de los antecedentes e investigaciones para elabora las opiniones o dictámenes.   | Contar con la seguridad jurídica para los actos que sean realizados por la Dirección Superior y demás áreas de la institución en lo relacionado con temas del área legal. |
| <b>2. Atención a instituciones Gubernamentales</b>   |   |  |   |   |
|  | 2.1. - Atender el 100% de las diligencias programadas y requerimientos hechos en las diferentes etapas procesales que se susciten en los diferentes juicios o procesos incoados contra la ANDA o promovidos por ésta, en las diferentes instancias.   | (N° de requerimientos atendidos /N° de requerimientos recibidos) X 100                   | 1- Estudiar, analizar y formular escritos e informes- 2- Asistir a las audiencias notificadas por los juzgados y diferentes entidades.- 3- Gestionar, solicitar documentación en otras dependencias de la institución, realizar diligencias en representación de ANDA a nivel nacional- 4- Realizar visitas de monitoreo en los distintos juzgados en los casos en que la institución tenga interés.  | Salvaguardar los intereses institucionales que se presenten en los litigios y casos que sean promovidos por ANDA y en contra de la misma                                  |
| <b>3. Atención a la Defensoría del Consumidor</b>  |   |  |   |   |
|  | 3.1. - Atender y dar seguimiento al 100 % de las audiencias conciliatorias programadas por la Defensoría del Consumidor, para atender denuncias contra la ANDA.   | (N° de requerimientos atendidos /N° de requerimientos recibidos) X 100                   | 1- Estudiar, analizar y formular escritos e informes- 2- Asistir a las audiencias notificadas por la Defensoría del Consumidor- 3- Solicitar documentación a otras dependencias de la institución referente a los casos.  | Salvaguardar los intereses institucionales que se presenten en los casos que sean promovidos en contra de la ANDA.  |
|  | 3.2. - Atender el 100 % de las diligencias programadas y requerimientos hechos en las diferentes etapas que se susciten en los procedimientos Sancionatorios bajo conocimiento del Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor.  | (N° de requerimientos atendidos /N° de requerimientos recibidos) X 100                   | 1- Realizar análisis jurídico, estudio, realización de diligencias, solicitud de documentación a las distintas áreas de la Institución, reuniones de trabajo para atender y dar respuesta oportuna y eficiente a todos los casos remitidos.   | Salvaguardar los intereses institucionales en los casos que pasan al Tribunal Sancionador de la Defensoría del Consumidor   |
| <b>4. Solicitudes de información</b>   |   |  |   |   |
|  | 4.1. - Atender oportunamente el 85% de las solicitudes de información o requerimientos que provengan de las diversas Instituciones del Estado. (Fiscalía General de la Republica, PNC, Procuraduría de los Derechos Humanos, etc.)  | (N° de requerimientos atendidos /N° de requerimientos recibidos) X 100                   | 1- Realizar análisis Jurídico, estudio, realización de diligencias, solicitud de información a las distintas áreas de la Institución, reuniones de trabajos para atender y dar respuesta oportuna y eficiente a todos los casos remitidos.  | Brindar apoyo jurídico, emitir respuesta a los requerimientos realizados por las entidades gubernamentales en que la Institución tenga incidencia,                        |
| <b>5. Legalización de inmuebles</b>  |   |  |   |   |
|  | 5.1. - Legalizar en el año 25 inmuebles y servidumbres de inmuebles a nivel nacional a favor de la Institución, de acuerdo al requerimiento efectuado por las diferentes gerencias de la Institución.   | Bienes inmuebles legalizados   | 1- Realizar Investigación registral, a efectos de verificar gravámenes e hipotecas, prioridad registral o embargos. Diligenciar trámite catastral y valúo de inmuebles, inspecciones de campo, solicitudes de ubicación catastral y levantamiento topográfico, requerimiento de valúo a la Dirección General de Presupuesto del Ministerio de Hacienda. Realizar solicitudes a Junta de Gobierno, elaboración suscripción de escrituras relativas a la legalización | Otorgar certeza jurídica a ANDA sobre los inmuebles y servidumbres que posee y que formen parte de su patrimonio.   |
| <b>6. Atención a donaciones</b>  |   |  |   |   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS   |
|---|--|--|---|--|
|   | 6.1. - Realizar y Atender el 85% de las solicitudes de donación de Sistemas de Acueductos y Alcantarillados, de aquellos proyectos desarrollados por diversas empresas y asociaciones comunales, remitidos por la unidad de factibilidades, en un plazo de veinte días hábiles contados a partir del requerimiento, y/o de la recepción de la documentación de respaldo. | N° de requerimientos atendidos en 20 días hábiles /N° de requerimientos recibidos) X 100 | 1- Hacer la correspondiente investigación catastral y registral del inmueble donde se encuentra ubicado la infraestructura a donar.- 2- Recopilar la documentación necesaria del sistema objeto de donación con el fin de poder legalizar a favor de la institución dicha infraestructura.  | Otorgar certeza jurídica a ANDA sobre los sistemas de acueductos donados a la institución, a fin de que estos formen parte de su patrimonio.<br>Asegurar el permiso permanente y evitar oposición de propietarios al momento de realizar mantenimiento ó cambio de tuberías. |
| <b>7. Procesos sancionatorios</b>   |  |  |   |  |
|   | 7.1. - Formular el 95% de los informes finales para resolución de junta de gobierno de los diferentes procesos sancionatorios sustanciados por la Dirección Jurídica en contra de los contratistas y servidores públicos en un plazo de noventa días hábiles, contados a partir de la recepción del acuerdo correspondiente.   | (N° de informes realizados en 90 días hábiles /N° de informes requeridos) x 100.         | 1- Análisis Jurídico, estudio, realización de diligencias y antecedentes para atender los casos remitido en relación a los procesos sustanciados por esta Dirección en contra de los contratistas y servidores públicos.  | Atender oportunamente las diligencias que se susciten en los diversos procesos administrativos, teniendo como origen una relación contractual.   |
| <b>8. Gestión Estratégica</b>   |  |  |   |  |
|   | 8.1. - Reducir en un 3.0% el gasto en papelería y consumibles, con respecto al promedio de gastos de los dos últimos años. (PEI: 2.2.2.1)  | (Gasto real 2019/Promedio de gasto 2017 y 2018) x 100                                    | 1- Formulación de propuesta - 2- Presentar propuesta a Junta de Gobierno.   | Reducir el gasto en compra de papel y consumibles.<br>Reducir el desperdicio de papel y consumibles.   |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 7-DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO  |  |  |   |  |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 1.- LEGAL Y NORMATIVO. - Objetivo Estratégico 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 ) -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8 . Mejorar la autosostenibilidad financiera. -PILAR ESTRATÉGICO: 5.- RECURSOS HUMANOS. - Objetivo Estratégico 5.19. Definir política de gestión del recurso humano. |  |  |   |  |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Asesorar administrativamente a todas las dependencias, en la formulación y seguimiento de planes, programas y proyectos, con el propósito de contribuir a dar un servicio ágil y oportuno a los usuarios de ANDA.   |  |  |   |  |
| <b>1. INVERSIÓN</b>   |  |  |   |  |
|   | 1.1. - Consolidar y registrar el Programa Anual de Inversión Institucional 2019, en el Sistema de Información de la Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda.   | Programa consolidado y registrado en el SIIP   | 1- Coordinar y gestionar con las diferentes unidades ejecutoras y/o formuladoras de proyectos de ANDA, la información para la consolidación del programa de inversión para el año 2019.- 2- Ingresar en el SIIP, la información financiera municipalizada y física de la programación anual de los programas y/o proyectos de inversión pública a ejecutarse.                     | Contar con programas de preinversión e inversión institucional, que permitan una planificación y un seguimiento eficiente del cumplimiento de los compromisos adquiridos en cuanto a medición física y financiera.   |
|   | 1.2. - Consolidar y registrar el Programa de Preinversión Institucional 2020, en el Sistema de Información de la Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda.  | Programa consolidado y registrado en el SIIP   | 1- Coordinar y gestionar con las diferentes unidades formuladoras de proyectos de ANDA, la información para la consolidación del programa de preinversión para el año 2020.- 2- Ingresar en el SIIP, la información financiera y física de la programación anual de los programas y/o proyectos de preinversión pública a realizarse, a más tardar la última semana de noviembre. | Contar con programas de preinversión e inversión institucional, que permitan una planificación y un seguimiento eficiente del cumplimiento de los compromisos adquiridos en cuanto a medición física y financiera.   |
|   | 1.3. - Actualizar el Programa de Inversión Pública de Mediano Plazo 2020 (PRIPME).   | Programa registrado y/o actualizado en el SIIP   | 1- Coordinar y gestionar con las diferentes unidades formuladoras y/o ejecutoras de proyectos de ANDA, la información actualizada de los proyectos registrados o a registrar en el PRIPME.- 2- Actualizar la información existente y/o ingresar nuevos registros al PRIPME, correspondientes a nuevos proyectos de inversión y preinversión para el mediano Plazo.                | Contar con programas de preinversión e inversión institucional, que permitan una planificación y un seguimiento eficiente del cumplimiento de los compromisos adquiridos en cuanto a medición física y financiera.   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN              | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|-------------------------------------|--|---|--|--|
|                                     | 1.4. - Realizar 3 seguimientos cuatrimestrales del Programa de Preinversión en el año 2019 en el Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda.                              | Reporte de seguimiento  | 1- Gestionar ante las diferentes unidades formuladoras de proyectos de ANDA, los avances físicos y financieros de los estudios en ejecución, para ingresar estos datos en el Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda, con el fin de generar los informes correspondientes.   | Alcanzar un cumplimiento eficiente en la ejecución del programa de inversión pública, que permita a la Institución el desarrollo de proyectos que contribuyan a dar más acceso al servicio de agua potable y saneamiento a la población. |
|                                     | 1.5. - Realizar 12 seguimientos de los proyectos de inversión pública de ANDA en el año 2019, en el Sistema de Información de Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda.                           | Reporte de seguimiento  | 1- Ingresar en el SIIP, la información financiera municipalizada y física de los seguimientos mensuales de los programas y/o proyectos de inversión pública que se encuentran en ejecución.  | Alcanzar un cumplimiento eficiente en la ejecución del programa de inversión pública, que permita a la Institución el desarrollo de proyectos que contribuyan a dar más acceso al servicio de agua potable y saneamiento a la población. |
|                                     | 1.6. - Lograr un 70.0% en la ejecución financiera de la Inversión Pública (PAIP) de ANDA, de acuerdo a lo programado en el Sistema de Información de la Inversión Pública (SIIP) del Ministerio de Hacienda. | (Monto ejecutado acumulado/monto programado acumulado) x 100  | 1- Emisión mensual de informes del SIIP.   | Alcanzar un cumplimiento eficiente en la ejecución del programa de inversión pública, que permita a la Institución el desarrollo de proyectos que contribuyan a dar más acceso al servicio de agua potable y saneamiento a la población. |
| <b>2. GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>     |  |   |  |  |
|                                     | 2.1. - Revisar, evaluar y consolidar al 100.0% el seguimiento del Plan Anual Operativo Institucional, de las dependencias que formularon para el año 2019.   | (No. de seguimientos autorizados en el sistema PAO/ No. total de seguimientos de dependencias que formulan PAO) x 100 | 1- Solicitar seguimiento y evidencia mensual que compruebe el cumplimiento de las metas realizadas por las dependencias.- 2- Apoyar técnicamente a las diferentes dependencias de la Institución en la preparación del seguimiento mensual.- 3- Generar y remitir mensualmente el reporte consolidado de la ejecución de los Planes Anuales Operativos a Presidencia, Direcciones, Subdirecciones y Jefaturas de la Institución. Informando en la nota de remisión las dependencias que no enviaron el seguimiento mensual.- 4- Notificar a la Dirección Superior y jefaturas correspondientes, aquellas metas que están siendo sobrepasadas de sobremanera o las que no se están cumpliendo, con el fin de que envíen la justificación y acciones para corregir el incumplimiento respectivo y/o reformulación de metas en el plazo establecido en el instructivo, si es necesario. | Unificar criterios técnicos y metodológicos para que todas las dependencias de ANDA, orienten sus procesos y actividades de una forma sistemática y ordenada hacia el cumplimiento de los objetivos Institucionales.                     |
|                                     | 2.2. - Revisar, evaluar y consolidar el 100.0% de las formulaciones del Plan Anual Operativo de las dependencias a nivel Institucional que formulan en el año 2020.  | (No. de formulaciones autorizadas en el sistema PAO/ No. total de formulaciones) x 100                                | 1- De ser necesario actualizar instructivo para la elaboración de formulación, cronograma y seguimiento del PAO. - 2- Solicitar formulación y cronograma a las dependencias de la Institución.- 3- Apoyar técnicamente a las diferentes dependencias de la Institución en la preparación de la formulación de los PAOS.- 4- Integrar documento que consolide los PAOS a nivel institucional.   | Unificar criterios técnicos y metodológicos para que todas las dependencias de ANDA, orienten sus procesos y actividades de una forma sistemática y ordenada hacia el cumplimiento de los objetivos Institucionales.                     |
|                                     | 2.3. - Coordinar con la comisión del PEI una evaluación al año del Plan Estratégico Institucional.   | No. de evaluaciones realizadas  | 1- Verificar la articulación del Plan Estratégico Institucional en los PAOS.- 2- Reuniones con la comisión del PEI 2014/2019 para verificar el cumplimiento de los objetivos del Plan Estratégico Institucional (de forma participativa).  | Lograr el cumplimiento de los objetivos planteados en el Plan Estratégico Institucional.   |
| <b>3. DOCUMENTOS Y ESTADÍSTICAS</b> |  |   |  |  |
|                                     | 3.1. - Elaborar Boletín Estadístico año 2018.  | Documento elaborado   | 1- Analizar y procesar la información institucional para elaborar Boletín Estadístico.- 2- Revisión de avances y aprobación final de documento para impresión.- 3- Distribución del Boletín Estadístico impreso a dependencias de ANDA.  | Contar con documentos anuales que consoliden los resultados de la gestión Institucional.   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS   |
|---|--|--|---|--|
|   | 3.2. - Elaborar Memoria de Labores año 2018.   | Documento elaborado  | 1- Analizar y procesar la información institucional para elaborar la Memoria de Labores.- 2- Revisión de documento final, envío a la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas para aprobación, elaboración de diseño y diagramación para impresión final.  | Contar con documentos anuales que consoliden los resultados de la gestión Institucional.                                       |
|   | 3.3. - Elaborar Informe de Rendición de Cuentas período Junio 2018 a Mayo 2019.  | Documento elaborado  | 1- Solicitar, analizar y procesar información para elaborar documento de acuerdo al período informado.  | Contar con documentos anuales que consoliden los resultados de la gestión Institucional.                                       |
| <b>4. ORGANIZACIÓN Y MÉTODOS</b>  |  |  |   |  |
|   | 4.1. - Actualizar el 100.0% del Manual de Procedimientos según requerimiento.  | (Manual validado / Manual solicitado) x 100                                    | 1- Solicitar a cada dependencia la información necesaria para la validación de los manuales requeridos.- 2- Analizar y validar la información recibida y posteriormente solicitar su legalización.- 3- Remitir los manuales aprobados a la unidad solicitante para su divulgación interna.                    | Lograr mayor eficiencia institucional.   |
| <b>5. RIESGO OPERATIVO</b>  |  |  |   |  |
|   | 5.1. - Revisar, actualizar e integrar semestralmente al 100.0% las matrices de riesgo operativo y eventos de riesgo de las dependencias sujetas a la formulación.  | (No. de formulaciones recibidas/ No. total de formulaciones solicitadas) x 100 | 1- Solicitar formulaciones de matrices de riesgo operativo y brindar apoyo técnico a las dependencias.- 2- Realizar seguimiento de la formulación de las matrices de riesgo operativo.- 3- Integrar documento semestral del riesgo operativo de la Institución, para información de Junta de Gobierno.        | Generar un proceso de mejora continua para la reducción del riesgo operativo a nivel institucional.                            |
|   | 5.2. - Realizar 2 evaluaciones semestrales del riesgo operativo en toda la Institución.  | No. de evaluaciones realizadas   | 1- Preparar informe semestral del resultado de las evaluaciones para presentar a Junta de Gobierno.   | Generar un proceso de mejora continua para la reducción del riesgo operativo a nivel institucional.                            |
| <b>6. GESTIÓN ESTRATEGICA</b>   |  |  |   |  |
|   | 6.1. - Solicitar a todas las dependencias de la institución, la actualización y/o elaboración de normativas que consideren necesarias para su operatividad. (No. PEI: 1.1.1.1)                               | Solicitud enviada  | 1- Enviar correo a todas las dependencias solicitando que envíen a la Dirección de Planificación y Desarrollo, la actualización y/o elaboración de normativas.  | Ordenar y garantizar que las actividades que realizan las dependencias, contribuyan al logro de los objetivos institucionales. |
|   | 6.2. - Reducir en 5.0% anual el gasto en papelería y consumibles, con respecto al promedio de gastos de los últimos dos años. Cumplimiento de la Política de Austeridad y Ahorro de ANDA. (No. PEI: 2.2.2.1) | (Gasto real 2019/ Promedio de gasto año 2017 y 2018) x 100                     | 1- Utilizar las tecnologías de la información y comunicación virtual a efecto de reducir el gasto de papelería, materiales de oficina u otros de uso diario.- 2- Promover el uso de equipos como los sistemas de escaneos y de archivos de documentos, para reducir el uso de tintas, papel y espacio físico. | Aumentar la autosostenibilidad financiera de la Institución.   |
|   | 6.3. - Reingeniería de procesos de acuerdo a evaluación y requerimiento de parte de la Dirección Superior. (No. PEI: 2.3.1.1)  | (Procesos actualizados/procesos requeridos) x 100                              | 1- Evaluación de procesos administrativos que tengan un impacto para ANDA, requeridos por parte de la Dirección Superior.- 2- Elaboración de propuesta de mejora.   | Lograr mayor eficiencia y eficacia institucional.  |
|   | 6.4. - Actualizar el 100.0% del Manual de Organización y Funciones, y Descriptor de Puestos, según requerimiento. (No. PEI: 5.1.3.1)   | (Manual validado / Manual solicitado) x 100                                    | 1- Solicitar a cada dependencia la información necesaria para la validación de los Manuales requeridos.- 2- Analizar y validar la información recibida y posteriormente solicitar su legalización.- 3- Remitir los manuales aprobados a la unidad solicitante para su divulgación interna.                    | Contar con un documento que ordene las acciones realizadas por el personal de la Institución.                                  |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 8-DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES Y RRPP   |  |  |   |  |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.15. Mejorar nivel de servicio al usuario            |  |  |   |  |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: PROMOVER Y DIVULGAR LOS LOGROS ALCANZADOS POR ANDA, PARA MEJORAR LA IMAGEN INSTITUCIONAL. |  |  |   |  |
| 1. Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas y Audiovisuales  |  |  |   |  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|--|--|---|---|
|   | 1.1. - Detalle de presencia mediática del (la) presidente de la Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, según monitoreo de medios realizado por esta dependencia.   | Apariciones del Titular monitoreadas / requeridas: 100%          | 1- Monitoreo de medios en prensa, radio, medios digitales y televisión.- 2- Cuantificar la presencia de la máxima autoridad de ANDA en la institución, conteniendo datos importantes sobre el medio, horario, entre otros.  | Conocer el impacto y nivel de difusión que las declaraciones, eventos y apariciones del funcionario en los diferentes medios de comunicación a nivel nacional.  |
|   | 1.2. - Detalle de reportes recibidos por esta Dirección a través de redes sociales, así como el seguimiento y/o resolución dada a los mismos.  | Reportes de seguimientos realizados en el mes / recibidos = 100% | 2- Detallar los reportes recibidos y el seguimiento dado a los mismos.  | Mejorar la imagen Institucional a través de la resolución de los reportes, denuncias y/o solicitudes ciudadanas vertidas a través de las redes sociales.  |
|   | 1.3. - Eventos a los que asiste el presidente de la institución, ya sea presidiendo los mismos o en calidad de invitado especial. Para actividades de logística, montaje, protocolo según la naturaleza de cada actividad y según sea requerido.   | Eventos ejecutados / eventos requeridos = 100%                   | 1- Detalle de eventos a los que asiste el presidente de la institución, ya sea como invitado especial o presidiendo los mismos., ya sea difundidos por los medios o eventos privados en los que brinda asistencia protocolaria esta Dirección.  | Registro de actividades privadas y públicas en las que es requerido el trabajo de esta Dirección desde sus distintas unidades.  |
|   | 1.4. - Elaboración de diseño de portada de Boletín Estadístico, según solicitud por parte de la Dirección de Planificación y Desarrollo.   | Portada de Boletín Estadístico elaborado.                        | 1- En coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo, y a partir de la información y solicitud enviada por dicha Dirección, la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas determinará el diseño, selección de fotografías de la portada del Boletín Estadístico Institucional.                        | Hacer del conocimiento de todo el personal de ANDA los logros y cambios de la Institución de todo el año 2018.  |
|   | 1.5. - Elaboración de diseño y Diagramación de Memoria de Labores Institucional según remisión de la información por parte de la Dirección de Planificación y Desarrollo.  | Memoria de Labores elaborada.                                    | 1- En coordinación con la Dirección de Planificación y Desarrollo, y a partir de la información y solicitud enviada por dicha Dirección, la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas determinará el diseño, diagramación, selección de fotografías, revisión e impresión de la Memoria de Labores Institucional. | Hacer del conocimiento de todo el personal de ANDA los logros y cambios de la Institución de todo el año 2018, así como mantener buenas relaciones Interinstitucionales mediante el desarrollo y divulgación de actividades entre instituciones |
|   | 1.6. - Correos electrónicos, conteniendo el monitoreo de medios diario en días hábiles que se realiza a través de esta Dirección. Con el fin de dar seguimiento a las notas periodísticas en medios de comunicación y atender requerimientos ciudadanos difundidos a través de dichos medios, lo cual es fundamental para mejorar la imagen Institucional. | No. de correos diarios remitidos / monitoreado: 100%             | 1- Detalle y muestra de los correos remitidos a través de Monitoreo de medios, perteneciente a esta Dirección y que contienen las menciones que los principales medios de comunicación a nivel nacional, realizan sobre reportes, consultas y acciones institucionales entre otros.                                       | Demostrar el monitoreo de medios diario realizado por esta Dirección, que permite conocer de primera mano las menciones realizadas por los medios de comunicación.  |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 9-UNIDAD DE SEGURIDAD  |  |  |   |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.13. Modernización del sistema operacional (equipo, infraestructura física, comunicaciones e informático)  |  |  |   |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: 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. |  |  |   |   |
| <b>1. Seguridad.</b>  |  |  |   |   |
|   | 1.1. - Efectuar licitación de una empresa de seguridad privada que brinde los servicios de seguridad y vigilancia en la institución a nivel nacional.  | N° de contrato suscrito.   | 1- Iniciar con el proceso de contratación de la empresa de seguridad.- 2- Dar sostenibilidad a la operatividad de los puestos que poseen seguridad privada de la institución.- 3- Estar en el tiempo estipulado para salvaguardar los bienes de la institución.   | resguardar los bienes de la institución y la integridad física de los empleados que en ella laboran a fin de proporcionar el vital líquido a la población salvadoreña.  |
| <b>2. Centro de Monitoreo.</b>  |  |  |   |   |
|   | 2.2. - Atender la totalidad de las reparaciones del equipo de video-vigilancia que se encuentra en mal estado.   | No. de reparaciones realizadas / No. de reparaciones solicitadas | 1- Dar mantenimiento inmediato al equipo de video vigilancia de la institución a nivel nacional.  | mantener en condiciones óptimas el equipo de video vigilancia a nivel nacional.   |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 10-DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS   |  |  |   |   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN   | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS   |
|--|---|---|---|--|
| -PILAR ESTRATÉGICO: 5.- RECURSOS HUMANOS. - Objetivo Estratégico 5.19. Definir política de gestión del recurso humano. - Objetivo Estratégico 5.20. 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   |   |   |   |  |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: 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. |   |   |   |  |
| <b>1. PRESTACIONES LABORALES</b>   |   |   |   |  |
|  | 1.1. - Gestionar el proceso de adquisición y dotación de Uniformes para el personal masculino y femenino a nivel institucional.   | Avance de gestión                                       | 1- Elaboración de listados del personal por Dependencias.<br>Realización de la toma de medidas de los uniformes por parte de los Proveedores.<br>Recepción de entrega del producto por parte de los Proveedores.<br>Distribución de los uniformes al personal.<br>Verificación y control de las entregas al personal de las diferentes Dependencias y control de existencias. | Generar buen clima laboral a través del uso de la prestación de los uniformes a todo el personal.                  |
|  | 1.2. - Gestionar el proceso de adquisición y dotación de Calzado para el personal masculino y femenino a nivel institucional.   | Avance de gestión                                       | 1- Elaboración de listados del personal por Dependencias.<br>Realización de la toma de medidas del calzado por parte de los Proveedores.<br>Recepción de la entrega del producto por parte de los Proveedores.<br>Distribución del calzado al personal.<br>Verificación y control de las entregas al personal de las diferentes Dependencias y control de existencias.        | Generar buen clima laboral a través del uso de la prestación del calzado a todo el personal.                       |
|  | 1.3. - Gestionar el proceso de adquisición y dotación de los Equipos de Protección para el personal masculino y femenino a nivel institucional.   | Avance de gestión                                       | 1- Elaboración de listados del personal por Dependencias.<br>Recepción de la entrega del producto por parte de los Proveedores.<br>Distribución de los equipos de protección al personal.<br>Verificación y control de las entregas al personal de las diferentes Dependencias y control de existencias.  | Disminuir los accidentes de trabajo haciendo buen uso de los equipos de protección.                                |
|  | 1.4. - Brindar atención médica al personal que es atendido en las Clínicas Empresarial, Pediátrica y Odontológica a nivel institucional: Edificio Administrativo, Región Metropolitana, Planta Potabilizadora Las Pavas, Región Central, Región Occidental y Región Oriental.         | Número de consultas atendidas                           | 1- Atención diaria al paciente en las diferentes Clínicas.<br>Seguimiento de asistencia y control de pacientes.   | Brindar una atención médica oportuna la cual genere satisfacción en los pacientes atendidos.                       |
|  | 1.5. - Brindar atención a la Planta Educativa en el CDI bajo cuatro componentes básicos: Conservación de la Salud, Nutrición, Estimulación Temprana y Protección; como también la atención del Club de Tareas.  | Control de asistencia                                   | 1- Elaboración del plan de trabajo.<br>Realización de las matrículas de los alumnos.<br>Recopilación de la documentación para los expedientes por alumno inscrito.<br>Seguimiento de la asistencia y control.<br>Elaboración de reporte mensual sobre actividades realizadas.   | Proporcionar una educación integral que contribuya en fortalecer el desarrollo de los niños y niñas del CDI.       |
| <b>2. TRABAJO SOCIAL Y SICOSOCIAL</b>  |   |   |   |  |
|  | 2.1. - Brindar atención personalizada al personal del Edificio Administrativo, Zona Norte y Dirección Comercial que lo requieran, según problemática que pueda presentarse en el Área Psicosocial; así como también el desarrollo de Charlas Terapéuticas Grupales según necesidades. | Número de casos atendidos / Número de casos presentados | 1- Recepción de requerimiento.<br>Brindar asistencia programada.<br>Dar seguimiento.  | Brindar una atención personalizada que permita alcanzar una mejora en la solución ante la problemática presentada. |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN             | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|------------------------------------|--|--|--|---|
| <b>3. SEGURIDAD OCUPACIONAL</b>    |  |  |  |   |
|                                    | 3.1. - Realizar el equivalente a 56 charlas o talleres educativos a nivel institucional, de acuerdo a lo establecido en los numerales 7 y 10 del Art. 18 de la Ley General de Prevención de Riesgos en los lugares de trabajo. | Número de charlas realizadas                                   | 1- Elaboración del programa de realización de charlas. Coordinación e invitación a los trabajadores. Registro de firmas de los trabajadores participantes.   | Contribuir a la protección de la salud tanto física como mental de los trabajadores.  |
|                                    | 3.2. - Realizar los trámites de renovación de 20 Comités de Seguridad y Salud Ocupacional ante el Ministerio de Trabajo, así como la asistencia y coordinación de los mismos según su requerimiento.                           | Atenciones brindadas / Atenciones requeridas                   | 1- Requerimientos recibidos. Brindar el apoyo de conformidad a las necesidades presentadas.  | Contribuir en la preparación del personal de la Institución para enfrentar eventos adversos que pongan en riesgo la integridad física, la salud de los trabajadores y la infraestructura de la empresa. |
|                                    | 3.3. - Realizar los trámites para la obtención de 19 Certificaciones por parte del Cuerpo de Bomberos Nacionales para el Almacenamiento de Sustancias Peligrosas.  | Número de trámites realizados / Número de trámites programados | 1- Obtener permisos para el almacenamiento y manipulación de sustancias peligrosas (productos químicos). Actualización de Planes Contingenciales.  | Cumplir con los requisitos por parte de Bomberos Nacionales para el Almacenamiento, Manipulación y Transporte de Productos Químicos.  |
|                                    | 3.4. - Realizar el equivalente a 24 capacitaciones sobre la Prevención y Sensibilización de los Riesgos Laborales.   | Capacitaciones realizadas                                      | 1- Solicitar a entidades para la participación de un conocedor de la materia. Elaboración de listado de identificación y de las convocatorias para los participantes. Registro de firmas de los participantes.   | Cumplir con el Decreto No. 86 del Reglamento de Gestión en la Prevención General de Riesgos.  |
|                                    | 3.5. - Registrar e informar al Ministerio de Trabajo los Accidentes Laborales ocurridos dentro de la Institución.  | Accidentes reportados/ Accidentes ocurridos                    | 1- Reporte de los accidentes laborales ocurridos al Ministerio de Trabajo por parte del Edificio Ex-IVU, Zona Norte, Dirección Comercial, Región Metropolitana, Región Central, Región Occidental y Región Oriental.   | Cumplir con lo establecido en el Art. 66 de la Ley General de Prevención de Riesgos en los Centros de Trabajo.  |
| <b>4. DESARROLLO DE PERSONAL</b>   |  |  |  |   |
|                                    | 4.1. - Coordinar y gestionar a nivel institucional la realización de Eventos de Capacitación.  | Número de eventos realizados / Número de eventos gestionados   | 1- Planificar, organizar y coordinar las actividades a desarrollar por cada evento. Gestionar con INSAFORP el apoyo para la realización de los diferentes eventos. Seleccionar los participantes por cada evento. Dar seguimiento.   | Fortalecer a través de la adquisición de conocimientos, habilidades y actitudes, la identificación de la cultura organizacional con el propósito de contribuir a mejorar la calidad del servicio.       |
| <b>5. HERRAMIENTAS GERENCIALES</b> |  |  |  |   |
|                                    | 5.1. - Preparar y gestionar a nivel institucional la Evaluación del Desempeño Año 2018.  | Avance de gestión  | 1- Identificación de la palanta laboral 2018. Preparación de los diferentes formularios. Distribución de los formularios a nivel institucional. Recepción y revisión de la información para tabulación en el sistema mecanizado. Archivar los formularios en los expedientes de personal.  | Contar con una herramienta técnica que facilite la toma de decisiones en materia de recursos humanos.   |
|                                    | 5.2. - Ejecutar a nivel institucional el Estudio del Clima Organizacional Año 2018 y su seguimiento.   | Avance de gestión  | 1- Preparar la circular y el formulario de la Encuesta para la realización del Estudio del Clima Organizacional, para ser llenado por el personal invitado. Recepcionar los formularios de la Encuesta e iniciar el proceso de tabulación de los datos. Elaboración de gráficas de resultado. Elaboración del análisis de los resultados por Dependencia. Preparar la circular y el formulario de seguimiento para ser remitido a las diferentes Jefaturas que participaron en el Estudio. Recepcionar los formularios de seguimiento. Elaboración del análisis de los resultados por Dependencia. | Buscar la retroalimentación a las diferentes Dependencias de la Institución, proporcionándoles una ayuda en la toma de decisiones acertadas que permitan una mejora en el Clima Organizacional.         |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN   | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|--|--|---|---|---|
| <b>6. GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  |   |   |   |
|  | 6.1. - Reducir en un 3% el gasto en papelería con respecto al gasto del año 2018.  | ((Gasto año 2018-Gasto año 2019)/Gasto año 2018)              | 1- Reducir los gastos en papelería y consumibles con respecto al gasto de éstos en los últimos años.  | Contribuir al cumplimiento de la política de austeridad de la Institución.  |
|  | 6.2. - Realizar la reclasificación de plazas vacantes por Ley de Salario.  | Porcentaje de avance  | 1- Identificar las plazas a reclasificar.<br>2- Realizar reclasificación de plazas.   | Contribuir al saneamiento presupuestario de ANDA a través de la reducción del impacto en el Rubro de Remuneraciones derivado de las plazas por Ley de Salario.                        |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 11-UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE DESPENSAS REGIONALES   |  |   |   |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 1.- LEGAL Y NORMATIVO. - Objetivo Estratégico 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 ) -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8 . Mejorar la autosostenibilidad financiera. |  |   |   |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Planificar, dirigir, controlar y supervisar el funcionamiento de las despensas regionales, para que cumplan las normas administrativas y financieras establecidas para su funcionamiento, a fin de garantizar el adecuado uso de los recursos institucionales que manejan dichas dependencias.   |  |   |   |   |
| <b>1. DEPENSAS FAMILIARES</b>  |  |   |   |   |
|  | 1.1. - Ejecutar el 100% de los conteos físicos de inventarios en el año en las despensas regionales.   | N° de Informes de Resultados/N° de convocatorias realizadas.  | 1- Convocatoria a los Encargados/as de todas las despensas regionales por parte de Jefatura de la Unidad para que realicen el inventario mensual. - 2- Conteo físico de existencias en las Despensas de las Regiones Metropolitana, Central, Occidental y Oriental.- 3- Elaboración y firma del Acta del resultado  | Mantener un adecuado control de inventarios de mercadería, a fin de que coincidan las existencias reales con lo que indica el Sistema de Despensas.                                   |
|  | 1.2. - Efectuar 36 supervisiones en las despensas regionales en el año.  | N° de Informes de Resultados/N° de supervisiones programadas. | 1- Programa de visitas de campo, para la supervisión de Salas de Ventas, Bodegas y Oficinas de las Despensas Regionales.- 2- Realizar supervisiones una vez al mes en las Despensas de las Regionales Metropolitana y Central. - 3- Realizar supervisiones cada dos meses en las Despensas de las Regionales de Occidente y Oriente.  | Mejorar la operatividad de las despensas estando presente en el punto de ventas, garantizar que la despensa se encuentre limpia, ordenada y que cuente con las existencias adecuadas. |
| <b>2. ADMINISTRACION INTERNA</b>   |  |   |   |   |
|  | 2.1. - Actualizar el 100% y gestionar la aprobación del Instructivo de las Despensas Familiares Regionales.  | Instructivo aprobado  | 1- - Reuniones con Encargados de Despensas para que propongan temas nuevos o correcciones a efectuar en el instructivo.- 2- Presentar a la Dirección de Recursos Humanos las revisiones efectuadas.- 3- - Solicitud a Junta de Gobierno para aprobación del nuevo Instructivo de las Despensas Familiares Regionales, con Vo. Bo. de la Dirección de Recursos Humanos, en función de las operaciones y necesidades actuales de las despensas. | Transparentar los procesos administrativos.   |
|  | 2.2. - Actualizar el 100% y gestionar la aprobación del Manual de Organización y Funciones, Descriptor de Puestos y Manual de Procedimientos de la Unidad de Administración de Despensas Regionales. | Documento aprobado.   | 1- Proponer a la Dirección de Recursos Humanos, la actualización y validación del Manual de Descripción de Puestos, acorde a la realidad actual de las despensas regionales.  | Hacer más eficientes los procesos institucionales y contar con los documentos que ordenen la operatividad del personal de la Unidad.  |
|  | 2.3. - Realizar 12 Informes de las remesas del efectivo producto de la venta de las despensas.   | # de informe mensual  | 1- Cada despensa debe remitir a jefatura, vía correo electrónico, los comprobantes de entrega de remesas a la empresa de recolección de valores. - 2- Control diario por parte de la Jefatura de la Unidad.- 3- Consolidar por parte de la Jefatura el control mensual de las remesas.  | Llevar control en las remesas de efectivo, asegurando el depósito a las respectivas cuentas de las despensas. Resguardo de efectivo y control.  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|--|---|---|---|
|   | 2.4. - Gestionar 100% de conteos físicos de inventario por parte de personal ajeno a las despensas para los meses de junio y diciembre.                                      | No. de actas de resultados/No. de solicitudes                                     | 1- Coordinar con los Encargados de despensas las fechas de las visitas y la documentación necesaria para esta actividad.- 2- Solicitar a otra dependencia de la Institución que efectúe conteos físicos de inventario en bodegas y salas de venta de las Despensas Regionales.- 3- Dependencia participante emite Acta de Inventario.     | Fortalecer el control de existencias de mercadería en las Despensas Familiares Regionales, a través de conteos físicos de inventario por parte de personal ajeno a las despensas.                       |
|   | 2.5. - Atender el 100% de solicitudes de solvencias del personal que deja de laborar para la Institución.  | No. de solvencias entregadas/No. de solicitudes requeridas                        | 3- Actualización de Registro de Solvencias emitidas.  | Eficiente atención de solicitudes de solvencia y recuperación de saldos pendientes que tenga en cada despensa el personal que deja de laborar para la Institución.                                      |
|   | 2.6. - Realizar el 100% de Informes de Compras y Ventas de las Despensas Familiares Regionales.  | N° de Informes de Compras y Ventas/N° de informes programados a presentar.        | 1- Programación de fecha para que Encargados de despensas presenten informes. - 2- Solicitar a Encargados de despensas los Informes de Compras y Ventas del mes. - 3- Los Encargados de Despensas deberán generar, revisar y enviar los informes a la Jefatura.   | Controlar el volumen de compras mensuales a fin de que éste sea acorde a las ventas, para mantener las existencias de mercaderías apropiadas a disposición de los usuarios de las despensas regionales. |
|   | 2.7. - Reducir en un 3% el gasto de papelería y consumibles con respecto al gasto del año 2018. (PEI: 2.2.2.1)   | (Gasto 2018-Gasto 2019)/Gasto 2018  | 1- Utilizar las tecnologías de la información y comunicación virtual a efecto de reducir el gasto de papelería, materiales de oficina u otros de uso diario. - 2- Promover el uso de equipos como los sistemas de escaneos y de archivos de documentos para reducir el uso de tintas, papel y espacio físico.                             | - Aumentar la auto sostenibilidad financiera de la institución.   |
| <b>AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 12-UNIDAD DE INCLUSION SOCIAL</b>   |  |   |   |   |
| <b>-PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.15. Mejorar nivel de servicio al usuario -PILAR ESTRATÉGICO: 4.- COBERTURA Y CALIDAD DEL SERVICIO. - Objetivo Estratégico 4.16. Incrementar la producción y ampliación de la cobertura de agua potable a 200,000 hogares en el Gran San Salvador</b> |  |   |   |   |
| <b>OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Constituir el enlace institucional entre las poblaciones desabastecidas del servicio de agua potable de las zonas urbanas, peri urbana y rural con las diferentes dependencias de ANDA para la gestión, ejecución o mejoramiento de sus proyectos de agua potable y saneamiento.</b>       |  |   |   |   |
| <b>1. ACCIONES DE MEJORA PARA LA COBERTURA DE NUEVOS SERVICIOS A NIVEL NACIONAL</b>   |  |   |   |   |
|   | 1.1. - Proceso de gestión del 100% de proyectos que cumplan con todos los requisitos para ejecutar bajo la modalidad de ayuda mutua a nivel nacional.                        | (No de Proyectos gestionados/No. de Proyectos recibidos) x 100                    | 1- Documentar expediente con los documentos normados vigentes- 2- Determinación de los aportes de las partes- 3- Gestión de autorización para la suscripción de convenio ante la Junta de Gobierno- 4- Ejecución del Proyecto- 5- Legalización de los nuevos servicios  | Ampliar la cobertura del servicio de agua potable y aguas negras  |
|   | 1.2. - Presentación del 100% de solicitudes de interes social de Comunidades que cumplan con los requisitos para someter a autorización a la Honorable Junta de Gobierno     | (No. de solicitudes presentadas/No. de solicitudes recibidas) x 100               | 1- Realizar Diagnóstico de censo y fotografía de la comunidad solicitante- 2- Preparar y presentar informe a Junta de Gobierno- 3- Notificación a comunidad del resultado autorizado por Junta de Gobierno - 4- Remisión de documentos a Agencias para los nuevos servicios- 5- Instalación de los nuevos servicios y apertura de cuentas | Beneficiar a los habitantes de asentamientos humanos en desarrollo con el no pago por acometidas y entronque para la ejecución de sus proyectos de agua potable y/o aguas negras                        |
|   | 1.3. - Atender el 100% de solvencias sociales solicitadas para la emisión de factibilidades y/o aprobación de planos.  | (No. de solvencias sociales atendidas/No. de solvencias sociales recibidas) x 100 | 1- Realizar visita social- 2- Preparar informe de resultado- 3- Remisión de Memo con el resultado al área de factibilidades- 4- Entrega de la solvencia social a la comunidad solicitante   | Ampliar la cobertura del servicio de agua potable y aguas negras legalmente autorizados   |
| <b>2. ACTIVIDADES TECNICAS OPERATIVAS SUSTANCIALES</b>  |  |   |   |   |
|   | 2.1. - Atender al 100% el requerimiento de solicitudes enviadas por la Dirección de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales para declarar Juntas de Agua de Interés social | (No. de solicitudes atendidas/No. de solicitudes recibidas) x 100                 | 1- Visita técnica por trabajador social- 2- Preparación de informe de resultado- 3- Remisión del informe a la Dirección de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales- 4- La Dirección de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales presenta el informe a la Junta de Gobierno   | Ampliar la cobertura del servicio de agua potable y aguas negras  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|---|---|---|--|--|
|   | 2.2. - Atender el 100.0% de los requerimientos de apoyo solicitados por las diferentes Unidades y Direcciones de la Institución, tales como volanteos, perifoneos, visitas técnicas sociales, notas web etc.                        | (No. de requerimientos atendidos/No. de requerimientos recibidos) x 100               | 1- Vo. Bo. por la Jefatura en la hora del requerimiento de apoyo solicitado - 2- Instrucción de quien atenderá el requerimiento- 3- Ejecución del requerimiento- 4- Evidencia del requerimiento atendido.  | Contribuir al fortalecimiento de la imagen de la institución por medio de la unificación del trabajo a fin de dar cumplimiento a la misión institucional!                |
|   | 2.3. - Atender el 100.0% de gestiones mediáticas presentadas, intervenciones, amenazas de cierre, por la población a nivel nacional.  | (No. de gestiones mediáticas atendidas/No. de gestiones mediáticas presentadas) x 100 | 1- Documentar problemática presentada - 2- Visita técnica y social en el lugar - 3- Elaboración de Informe - 4- Remisión de Informe a las partes involucradas - 5- Monitoreo de avances al informe presentado  | Contribuir a la Imagen positiva de la institución para resolver las deficiencias y carencias que se suscitan por la calidad o falta del servicio de agua potable         |
| <b>3. ACCIONES DE MEJORA PARA LA CALIDAD DEL SERVICIO</b>   |   |   |  |  |
|   | 3.1. - Reportar al área correspondiente, el 100.0% de las denuncias recibidas de la población.  | (No. de denuncias reportadas/No. de denuncias recibidas) x 100                        | 1- Recibir denuncia con dirección, teléfono, contacto y observaciones adicionales- 2- Reportar la denuncia a la Unidad correspondiente - 3- Incorporar en matriz de reclamos   | Contribuir a la Imagen positiva de la institución para resolver las deficiencias y carencias que se suscitan por la calidad o falta del servicio de agua potable         |
|   | 3.2. - Realizar el 100% de visitas programadas para desarrollar campaña educativa de sensibilización de ahorro y buen uso del agua en Centros Escolares programados; Comunidades de proyectos finalizados y medios de comunicación. | (No. de visitas realizadas/No. de visitas programadas) x 100                          | 1- Programación semanal de las visitas a realizar - 2- Solicitar transporte para el traslado- 3- Desarrollar la campaña en el lugar programado - 4- Realizar entrevista de la campaña efectuada en el lugar - 5- Firma y Sello de hoja de visitas                  | Generar en la población sensibilización por el ahorro del vital líquido; que adquieran el conocimiento de las herramientas para el buen uso del servicio de agua potable |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 13- PLANTA ENVASADORA DE AGUA  |   |   |  |  |
| PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.13. Reducir consumo de energía eléctrica en al menos 25% - Objetivo Estratégico 3.13. Modernización del sistema operacional (equipo, infraestructura física, comunicaciones e informático) - Objetivo Estratégico 3.15. Mejorar nivel de servicio al usuario   |   |   |  |  |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Envasar agua purificada de muy buena calidad en diferentes presentaciones (botellas, garrafón y bolsa), aplicando las Buenas Prácticas de Manufactura tanto en el personal como en las instalaciones de la planta. Cumplir con la Normativa Salvadoreña de agua envasada (NSO) y Proveer de agua embotellada a todo el sector público del país (Gubernamental y Municipal). |   |   |  |  |
| <b>1. PRODUCCION DE AGUA ENVASADA</b>   |   |   |  |  |
|   | 1.1. - Cumplir con el 100.0% de los pedidos de agua envasada.   | litros de agua entregados /litros de agua solicitados.                                | 1- Limpiezas y sanitizaciones en la planta envasadora de agua. 2- Lavado y sanitización de envases a utilizar en el llenado de producto. 3- Mantener inventarios de materia primas para envasar 4- Transportar los pedidos de producto a diferentes instituciones. | Cumplir con la demanda de agua a instituciones gubernamentales, entre otros y entregar producto de buena calidad.  |
|   | 1.2. - Envío de 336 muestras de agua y envase vacío para Análisis Microbiológico y físico químico del agua envasada.  | Numero de muestras enviadas.  | 1- 2.1 Transportar muestras de agua a Laboratorio central de ANDA. 2.2 Transportar muestras de agua a Laboratorio del MINSAL. 2.3 Transportar muestras de agua a Laboratorio Externo.  | Cumplir con la normativa de agua envasada.   |
|   | 1.3. - Aumentar eficiencias de producción arriba del 77.0% en la Planta envasadora de agua.   | Porcentaje  | 1- 3.1 Llenar reporte de producción. 3.2 Mantenimiento en los equipos de producción  | Mayor producción, para cumplir con la demanda de agua envasada   |
|   | 1.4. - Eficientizar el uso de energía eléctrica (Lograr envasar mas de 57 Lts / KWH).   | litros / kwh  | 1- 4.1 Toma de mediciones en el contador de energía.   | Mayor producción, para cumplir con la demanda de agua envasada   |
|   | 1.5. - Reducir en 5.0% el gasto en papelería y consumibles con respecto al promedio de gastos de los últimos dos años. (No. PEI: 2.2.2.1)   | gasto real 2019/ promedio de gastos año 2017 y 2018                                   | 1- 5.1 Reciclaje de papel 5.2 Control del uso de los insumos.  | Ahorro y austeridad en el gasto de la planta   |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 14-UNIDAD DE COOPERACION INTERNACIONAL   |   |   |  |  |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.13. Modernización del sistema operacional (equipo, infraestructura física, comunicaciones e informático)  |   |   |  |  |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Gestionar ante la Dirección General de Cooperación Externa y Organismos de Cooperación Nacional e Internacional, para la concretización de la Cooperación Financiera No Reembolsable y Asistencia Técnica a nivel Institucional, y velar por la buena administración de estos.  |   |   |  |  |
| <b>1. Cooperacion Financiera No Reembolsable</b>  |   |   |  |  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN                     | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|--|--|---|---|---|
|  | 1.1. - Gestionar el Financiamiento de 2 Programas en Agua Potable y Saneamiento ante Organismos de Cooperación Financiera No Reembolsable Nacionales e Internacionales en relación con los objetivos, necesidades y requerimientos institucionales. Solicitando respuesta al estado de la solicitudes presentadas y avance de la gestión de los proyectos a Diciembre de 2019. | No. de programas Gestionados  | 1- Actualizar el portafolio de proyectos sin financiamiento en Agua Potable y Saneamiento 2019.- 2- Elaboración de Programas de Mejoramiento de Abastecimiento de Agua Potable y Saneamiento.- 3- Gestión y Seguimiento ante la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo en coordinación con la Secretaría Técnica, Dirección Superior de ANDA y Organismos Cooperantes para concretizar la Cooperación Financiera No Reembolsable.- 4- Presentar informes técnicos de seguimiento, ejecución y liquidación de proyectos para la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante.   | Que la institución cuente con recursos financieros provenientes de Organismos de Cooperación Nacional e Internacional, para la ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento que beneficien a la población salvadoreña.                  |
|  | 1.2. - Convenios o Alianzas Estratégicas de Cooperación Nacional e Internacional firmados en periodo de vigencia del PAO 2019.   | (No. de convenios elaborados / No. de convenios solicitados) x 100                          | 1- Coordinar reuniones con diferentes entidades para establecer Convenios, Acuerdos, Alianzas o Cartas de Entendimiento de Cooperación No Reembolsable y Asistencia Técnica.- 2- Realizar Gestiones para la firma de Convenios, Acuerdos, Alianzas o Cartas de Entendimiento de Cooperación.- 3- Seguimiento a la Ejecución de Convenios, Acuerdos, Alianzas o Cartas de Entendimiento de Cooperación No Reembolsable y Asistencia Técnica.   | Que la institución cuente con recursos financieros provenientes de Organismos de Cooperación Nacional e Internacional, para la ejecución de proyectos de agua potable y saneamiento que beneficien a la población salvadoreña.                  |
| <b>2. Cooperación Técnica - Científica</b> |  |   |   |   |
|  | 2.1. - Gestión del 100% de las demandas técnicas de ANDA ante las oportunidades de ofertas de Asistencia Técnica brindadas por los Organismos de Cooperación Internacional en relación con los objetivos, necesidades, requerimientos institucionales.   | (No. de demandas técnicas gestionadas/No. de ofertas de asistencia técnica recibidas) X 100 | 1- Identificar y coordinar con las diferentes dependencias de la institución las propuestas de Asistencia Técnica.- 2- Presentar solicitudes de Asistencias Técnicas ante la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo y Organismos Cooperantes para aplicar a seminarios, pasantías, intercambio de experiencia, recepción de expertos u otra modalidad a nivel Nacional e Internacional.- 3- Gestiones de Seguimiento ante Organismos Cooperantes para concretizar la Asistencia Técnica.- 4- Participar en las reuniones de diferentes Países de la Región en el Marco de la Cooperación Sur-Sur/ Triangular y Comisiones Mixtas/Intermedias para la Gestión, Seguimiento, y Aprobación de Asistencia Técnica. | Funcionarios y empleados de la ANDA implementando nuevos conocimientos y tecnologías para mejora del desempeño de sus funciones y el fortalecimiento institucional, con el objeto de proporcionar un mejor servicio a la población salvadoreña. |
|  | 2.2. - Coordinar en un 100% la Ejecución de Eventos de Asistencia Técnica aprobados por Organismos de Cooperación Internacional.   | (No. de eventos ejecutados / No. de eventos aprobados) x 100                                | 1- Coordinar la Ejecución de Eventos de Asistencia Técnica.- 2- Presentar Informes Técnicos de Seguimiento y ejecución de proyectos de Asistencia Técnica a la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u organismo cooperante.  | Funcionarios y empleados de la ANDA implementando nuevos conocimientos y tecnologías para mejora del desempeño de sus funciones y el fortalecimiento institucional, con el objeto de proporcionar un mejor servicio a la población salvadoreña. |
|  | 2.3. - Promover y Apoyar los Instrumentos en Agua Potable y Saneamiento (APS) y Fortalecer el Sistema mediante la Promoción de una Agenda Regional de APS, en el marco del FOCARD APS en cumplimiento al ODS6.   | (No. de eventos asistidos / No. de eventos organizados) x 100                               | 1- Promover la implementación de la Agenda Regional de Saneamiento a nivel regional FOCARD-APS/ANDA.- 2- Fortalecimiento de la cooperación técnica en torno a los Modelos de Gestión en Atención a Sistemas Rurales en Agua Potable Saneamiento a nivel institucional.- 3- Participar en la V LATINOSAN 2019 y promover el cumplimiento de los Acuerdos y seguimiento a los mismos.- 4- Promover el plan de gestión del financiamiento vinculado a la Gestión del Riesgo y Cambio Climático a nivel institucional.- 5- Promover "Ley Modelo sobre Derecho Humano al Agua y Saneamiento".  | Instituciones fortalecidas a nivel nacional y regional mediante la implementación de acuerdos y compromisos internacionales que permiten mejorar las condiciones de vida de sus ciudadanos de manera sostenible.                                |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|--|--|---|---|
|   | 2.4. - Atender el 100% de las solicitudes de becas recibidas para su postulación.  | (No. de Solicitudes atendidas / No. de Solicitudes recibidas)x100        | 1- Identificar temas de capacitación promovidos por la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante para aplicar a becas, cursos, foros, seminarios, pasantías u otra modalidad de formación a nivel nacional e internacional.- 2- Divulgar y publicar oportunidad de Beca para informar al personal de la Institución para su postulación.- 3- Coordinar con el Comité de Becas la aplicación de la Política para la administración de becas ANDA para la postulación de candidatos.- 4- Presentar y brindar seguimiento ante la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo u Organismo Cooperante la(s) postulación(es) para Becas. - 5- Presentar informe final de la beca y monitorear la ejecución de la réplica del becarío/a. | Funcionarios y empleados de la ANDA implementando nuevos conocimientos y tecnologías para mejora del desempeño de sus funciones y el fortalecimiento institucional, con el objeto de proporcionar un mejor servicio a la población salvadoreña. |
| <b>3. Relaciones Internacionales</b>  |  |  |   |   |
|   | 3.1. - Atender el 100.00% de los eventos de Promoción y Fortalecimiento de los Espacios de Diálogo con Cooperantes Nacionales e Internacionales.                                       | (No. de eventos asistidos / No. de eventos organizados) x 100            | 1- Participación en eventos y reuniones de alto nivel para la identificación de Líneas de Cooperación Técnica y Financiera.- 2- Seguimiento a compromisos y acuerdos establecidos en eventos regionales vinculantes a la institución.- 3- Visitas e intercambio de experiencias con Cooperantes.- 4- Participar en los diferentes Espacios Nacionales e Internacionales de Cooperación.   | Cumplimiento de los acuerdos internacionales en materia del Derecho Humano al Agua y Saneamiento y ODS 6.   |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 15-UNIDAD DE GÉNERO  |  |  |   |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 1.- LEGAL Y NORMATIVO. - Objetivo Estratégico 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 ) |  |  |   |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Facilitar la incorporación de la transversalidad del principio de igualdad, y no discriminación en las acciones de la institución desarrolladas en el marco de sus competencias.  |  |  |   |   |
| <b>1. INCORPORAR EL ENFOQUE DE GÉNERO A NIVEL INSTITUCIONAL</b>   |  |  |   |   |
|   | 1.1. - Asesorar y monitorear sobre la actualización de las normativas internas de ANDA, para incluir medidas a favor de la igualdad/según requerimiento en un plazo máximo de 15 días. | Actualizaciones realizadas en 15 días hábiles/actualizaciones requeridas | 1- 1.1.1 Armonizar la normativa interna de ANDA, con perspectiva de Género según requerimiento- 2- 1.1.2. Hacer dos monitoreos al año sobre la inclusión de la perspectiva de género en esta normativa/según recomendaciones brindada por esta Unidad   | Documentos Normativos y Manuales Institucionales con enfoque de Género incorporado.   |
|   | 1.2. - Desarrollar 11 actividades en el año para incorporar el enfoque de Género.  | N° de actividades realizadas   | 1- 1.2.1. Elaboración y Divulgación de boletín para la igualdad - 2- 1.2.2. Elaborar y divulgar material alusivo a: Incentivar a las mujeres que participen en capacitaciones, beneficios de la transversalización del género en ANDA y fechas vinculantes al tema de Igualdad, equidad y no Discriminación- 3- 1.2.3. Promoción del enfoque de Género en las actividades informales de la institución/mediante recomendable a las Direcciones Regionales para acciones en días específicos (día de la madre, día del padre, día de la mujer)   | Socializar e institucionalizar el enfoque de género en la institución.  |
|   | 1.3. - Realizar conmemoración del día Nacional e Internacional de la Mujer el 8 de marzo y la conmemoración del día de la No Violencia hacia las mujeres el 25 de noviembre.           | N° de eventos realizados/N° de eventos programados x 100.                | 1- 1.4.1 Se divulga boletín de información sobre la fecha por medios internos para el personal, se realiza evento de conmemoración (Reflexión a través de foros, conferencias, talleres u otra actividad)- 2- 1.4.2 Se divulga boletín de información sobre la fecha por medios internos para el personal, se realiza evento de conmemoración (Reflexiones a través de foros, conferencias, talleres y otra actividad)  | Sensibilizar al personal sobre la importancia de conmemorar estas fechas, visualizando el respeto a los derechos de las mujeres.  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN   | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|--|---|---|--|---|
| <b>2. PROCESO SISTEMÁTICO DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN EN GÉNERO</b>   |   |   |  |   |
|  | 2.1. - Coordinar y facilitar a nivel institucional, la realización del 100% de capacitaciones programadas.  | N° de eventos realizados/N° de eventos programados x 100.     | 1- 2.1.1. Gestionar y coordinar tres cursos especializados de formación en género y masculinidades- 2- 2.1.2. Gestionar y coordinar seis talleres de formación enfocados a la promoción de la no discriminación en los servicios que presta la ANDA, comunicaciones inclusivas y no sexistas y violencia hacia las mujeres.- 3- 2.1.3. Realizar 21 jornadas de formación sobre la temática de género con énfasis en la normativa a favor de la igualdad, equidad y no discriminación.- 4- 2.1.4. Registro consolidado, desagregados por sexo, edad y discapacidad- 5- 2.1.5. Emitir un informe anual a Recursos Humanos, sobre los espacios de formación en género y masculinidades, facilitados por la Unidad, en el año para su inclusión en las estadísticas institucionales. | Fortalecer los conocimientos de las jefaturas y del personal que reciba dichos procesos formativos.   |
|  | 2.2. - Elaborar un diagnóstico Institucional sobre las necesidades de formación en el tema de Género.   | Diagnóstico Elaborado   | 1- 2.2.1. Elaborar metodología para perfil de diagnóstico, hacer coordinaciones internas, levantamiento de información a través de instrumentos, sistematización de la información, aprobación del documento.  | La Unidad de Género cuenta con datos actualizados sobre las necesidades de formación en la temática de género.  |
|  | 2.3. - Socializar el Contenido de la Política de Igualdad y no Discriminación de ANDA, con personal de la Institución.  | No. de Socializaciones realizadas                             | 1- 2.3.1. Programar y realizar convocatorias para las jornadas de socialización con personal de ANDA- 2- 2.3.2. Compartir el contenido de la Política, mediante una presentación de la misma.- 3- 2.3.3 Realizar 23 jornadas de socialización a través de capacitaciones, plan de divulgación por medios internos  | Las estrategias y Plan de Acción de la Política son del conocimiento del personal de ANDA   |
| <b>3. FOMENTAR ESPACIOS LIBRES DE VIOLENCIA PARA LAS MUJERES A TRAVÉS DE LA PROMOCIÓN DE LA PREVENCIÓN, ASESORÍA Y REFERENCIA DE CUALQUIER FORMA DE VIOLENCIA DE GÉNERO.</b> |   |   |  |   |
|  | 3.1. - Atender el 100.00% de las situaciones de violencia hacia las mujeres trabajadoras de la ANDA, mediante la asesoría y remisión a otras instancias ya sean internas o externas cuando proceda. | N° de asesorías realizadas/No. de asesorías solicitadas x 100 | 1- 3.1.1 Brindar la asesoría correspondiente en cuanto a las instancias internas y externas que pueden darle seguimiento a las situaciones, brindar las recomendaciones que fueren pertinentes, brindar el acompañamiento cuando proceda.- 2- 3.1.2 Llevar un registro actualizado de las asesorías que brinda la Unidad de Género sobre violencia y discriminaciones hacia las mujeres trabajadoras de ANDA.  | Ser la instancia institucional que actúa como referente con las mujeres en el interior de la ANDA, para asesorarle sobre los mecanismos internos y externos en las situaciones de violencia y discriminación hacia las mujeres de acuerdo a la LEIV |
|  | 3.2. - Realizar 2 campañas en el año para la prevención de la violencia hacia las mujeres.  | N° de campañas realizadas                                     | 1- 3.2.1 Realizar una campaña de cero tolerancia a la violencia al interior de todas las Regiones y Agencias de Atención de la ANDA- 2- 3.2.2 Realizar campaña de prevención a través del recibo de cobro como parte de la Estrategia Gubernamental de Prevención de Violencia hacia las Mujeres.  | Incidir a través de la Sensibilización para la prevención de todo tipo de violencia hacia las mujeres y hombres.  |
|  | 3.3. - Elaborar un Plan de Prevención de violencia de Género  | Documento elaborado   | 1- 3.3.1 La Unidad de Género gestionará la conformación de un equipo institucional que participe del proceso de elaboración de este documento.- 2- 3.3.2 Se elaborará dicho documento para su posterior aprobación   | La Institución cuenta con un documento técnico que permitirá abordar el tema de la prevención de violencia hacia las mujeres de forma adecuada.   |
| <b>4. COORDINACIÓN Y GESTIÓN CON ORGANIZACIONES EXTERNAS</b>   |   |   |  |   |
|  | 4.1. - Realizar 8 gestiones al año de coordinación con organizaciones externas que permitan alianzas estratégicas para el fortalecimiento del tema de género en ANDA.                               | No. de gestiones realizadas                                   | 1- 4.1.1 Elaboración de notas de gestiones que genere beneficios para la Institución   | Establecer alianzas para procesos de formación y material de sensibilización.   |
| <b>5. ENLACES DE GÉNERO EN LAS REGIONES DE ANDA</b>  |   |   |  |   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN   | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS   |
|--|--|--|---|--|
|  | 5.1. - Realizar proceso de reestructuración de los enlaces de género en las diferentes Regiones de ANDA.   | Enlaces de género reestructurados  | 1- 5.1.1 Hacer coordinaciones internas para la reestructuración.- 2- 5.1.2 Elaborar un Plan de Trabajo a implementar en las Regiones.- 3- 5.1.3 Presentación de informes trimestrales de estos enlaces a partir de junio 2019   | Contar con enlaces en cada una de las Regiones de ANDA, que permita coordinar cada una de las actividades que se pretenden implementar desde la Unidad de Género.  |
| <b>6. COORDINACION CON EL INSTITUTO SALVADOREÑO PARA EL DESARROLLO DE LA MUJER</b>   |  |  |   |  |
|  | 6.1. - Atender el 100% de convocatoria y requerimientos de información, asistencia a actos públicos relacionados con el tema de género y fortalecimiento de las capacidades requeridas por ISDEMU.   | No. de requerimientos atendidos/Número de requerimientos recibidos x 100                               | 1- 6.1.1 Elaborar los informes o requerimientos solicitados, hacer programaciones para asistencia.  | Cumplir con los lineamientos brindados por el ISDEMU y obtener buenos resultados como Institución.   |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 16-DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES Y PATRIMONIO  |  |  |   |  |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8 . Mejorar la autosostenibilidad financiera. - Objetivo Estratégico 2.10. Crear política institucional de manejo de activos para la optimización del presupuesto. -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.13. Modernización del sistema operacional (equipo, infraestructura física, comunicaciones e informático) |  |  |   |  |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: 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.  |  |  |   |  |
| <b>1. SERVICIOS GENERALES</b>  |  |  |   |  |
|  | 1.1. - Atender y ejecutar el 100.0% de los requerimientos menores solicitados en las áreas de: carpintería, electricidad, fontanería, obra de banco, obra civil, otros servicios y entrega de agua envasada; en un plazo máximo de 5 días hábiles, una vez se cuenten con los recursos y materiales necesarios.    | (No. de requerimientos atendidos en 5 días/No. de requerimientos atendidos (total) (en el mes)) x 100  | 1- Atender en un máximo de 5 DÍAS HÁBILES los requerimientos MENORES una vez se cuenten con los materiales y recursos necesarios.- 2- Coordinar y agilizar los requerimientos recibidos, llevando un control continuo que contribuya a la pronta respuesta y satisfacción por parte de las unidades solicitantes. | Mejorar y/o conservar la condición de los bienes inmuebles de la Institución a través del continuo mantenimiento, ya sea éste por medio de recurso propio o privado.   |
|  | 1.2. - Atender y ejecutar el 100.0% de los requerimientos mayores solicitados en las áreas de: electricidad, fontanería, carpintería, albañilería, obra de banco, entrega de agua envasada y servicios varios; en un plazo máximo de 15 días hábiles, una vez se cuenten con los recursos y materiales necesarios. | (No. de requerimientos atendidos en 15 días/No. de requerimientos atendidos (total) (en el mes)) x 100 | 1- Atender en un máximo de 15 DÍAS HÁBILES (3 SEMANAS) los requerimientos MAYORES.- 2- Coordinar y agilizar los requerimientos recibidos, llevando un control continuo que contribuya a la pronta respuesta y satisfacción por parte de las unidades solicitantes.  | Mejorar y/o conservar la condición de los bienes inmuebles de la Institución a través del continuo mantenimiento, ya sea éste por medio de recurso propio o privado.   |
|  | 1.3. - Atender el 100.0% de los mantenimientos preventivos solicitados en: aires acondicionados, plantas eléctricas, cisterna, fotocopiadoras y ascensor de la institución; en un plazo máximo de 1 día hábil.   | (No. de requerimientos atendidos en 1 día/No. de requerimientos atendidos (total) (en el mes)) x 100   | 1- Atender en un máximo de 1 DÍA HABIL los requerimientos MENORES. (Mantenimientos Preventivos).- 2- Coordinar y agilizar los requerimientos recibidos, llevando un control continuo que contribuya a la pronta respuesta y satisfacción por parte de las unidades solicitantes.                                  | Conservar en buenas condiciones los equipos de la Institución, mediante un control efectivo de mantenimientos preventivos y correctivos, a fin de disminuir los costos y prolongar la vida útil de los mismos. Propiciando un ambiente laboral adecuado. |
|  | 1.4. - Atender el 100.0% de los mantenimientos correctivos solicitados en: aires acondicionados, plantas eléctricas, cisterna, fotocopiadoras y ascensor de la institución; en un plazo máximo de 3 días hábiles.  | (No. de requerimientos atendidos en 3 días/No. de requerimientos atendidos (total) (en el mes)) x 100  | 1- Atender en un máximo de 3 DÍAS HÁBILES los requerimientos MAYORES. (Mantenimientos Correctivos)- 2- Coordinar y agilizar los requerimientos recibidos, llevando un control continuo que contribuya a la pronta respuesta y satisfacción por parte de las unidades solicitantes.                                | Conservar en buenas condiciones los equipos de la Institución, mediante un control efectivo de mantenimientos preventivos y correctivos, a fin de disminuir los costos y prolongar la vida útil de los mismos. Propiciando un ambiente laboral adecuado. |
|  | 1.5. - Gestionar a nivel institucional el 100.0% del proceso de adquisición de los siguientes servicios básicos: 1- Recolección de desechos sólidos, 2- Fumigación, 3- Herramientas y repuestos, 4- Artículos de limpieza, 5- Artículos de oficina, 6- Periódicos, 7- Café y azúcar.                               | (No. de gestiones realizadas/No. de gestiones solicitadas) x 100                                       | 1- Gestionar las contrataciones de todos aquellos servicios y suministros necesarios para el buen desarrollo de las actividades tanto administrativas como operativas de la Institución. Así como mantener un ambiente laboral adecuado.  | Suministrar los bienes y servicios necesarios para la mayor eficiencia en las actividades a desarrollar por parte del personal tanto administrativo como operativo, contribuyendo al buen funcionamiento de la Institución.                              |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN        | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|-------------------------------|---|--|--|---|
|                               | 1.6. - Atender al 100% los requerimientos recibidos por la Intendencia en un plazo de un (1) día hábil, a través de la coordinación y administración de los recursos tanto materiales como humanos.         | (No. de requerimientos atendidos en 1 día/No. de requerimientos atendidos (total) (en el mes)) x 100 | 1- Controlar y administrar los recursos adquiridos a través de los procesos de compra, tales como: Artículos de Oficina, Artículos de Limpieza, Productos Alimenticios como el café, azúcar y la distribución del agua embotellada - 2- Coordinar al personal de ordenanzas y mensajería para una mayor eficiencia del recurso | Suministrar los bienes y servicios necesarios para la mayor eficiencia en las actividades a desarrollar por parte del personal tanto administrativo como operativo, contribuyendo al buen funcionamiento de la Institución. |
| <b>2. TRANSPORTE</b>          |   |  |  |   |
|                               | 2.1. - Gestionar al 100% la adquisición y el cambio de llantas y baterías para la flota vehicular Institucional.  | (No. de cambios realizados/No. de cambios solicitados) x 100   | 1- Para poder efectuar el cambio de baterías se tendrá como condición que éstas hayan cumplido 18 MESES de uso.- 2- Para poder efectuar el cambio de llantas se tendrá como condición que éstas tengan como MÍNIMO 3/32" DE GRABADO  | Conservación de la flota vehicular Institucional, a través de una buena gestión de mantenimientos y adquisición de sus componentes.   |
|                               | 2.2. - Efectuar el 100.0% de mantenimientos correctivos requeridos por la flota vehicular de los Planteles de San Salvador a través de recurso propio (Taller Institucional) o privado (Taller Contratado). | (No. de mantenimientos realizados/No. de mantenimientos solicitados) x 100                           | 1- Lograr la máxima eficiencia posible de la flota vehicular, a través del mantenimiento correctivo oportuno y adecuado. Resultando así un 85% como mínimo en su operatividad anual.   | Conservación de la flota vehicular Institucional, a través de una buena gestión de mantenimientos y adquisición de sus componentes.   |
|                               | 2.3. - Proveer el 100.0% del apoyo logístico a través del servicio de transporte a fin de atender oportunamente las necesidades de las unidades operativas y administrativas de la Institución.             | (No. de requerimientos atendidos y calificados/No. de requerimientos solicitados) x 100              | 1- Cada mes se efectuará una EVALUACIÓN a través de la mesa de soporte, por parte de los usuarios a fin de medir tanto las virtudes como carencias del servicio brindado. Teniendo como MÍNIMO ACEPTABLE la calificación de BUENO.   | Atender los requerimientos de apoyo logístico emitidos por cada una de las Unidades de la Institución en los tiempos programados y de manera oportuna, con el objeto de optimizar la operatividad.                          |
| <b>3. PATRIMONIO</b>          |   |  |  |   |
|                               | 3.1. - Mantener los saldos con el departamento de contabilidad con un máximo del diferencial de 0.5% del saldo total de los activos institucionales, sobre las variaciones ya existentes.                   | DACT/SA<br>DACT= DIFERENCIA ACTUAL<br>SA= SALDO ACTUAL   | 1- 1- Movimientos físicos registrados en tiempo real.<br>2- Conciliación mensual con el Departamento Contable, (Cotejo de cargos y Abonos del periodo)   | Fortalecimiento del control sobre los bienes que forman parte de los activos institucionales.   |
|                               | 3.2. - Gestionar el 100.0% de los reclamos de indemnizaciones por los siniestros aplicables a cada una de las pólizas de seguros de ANDA.   | (No. de reclamos gestionados/No. de reclamos recibidos) x 100  | 1- 1- Recibir denuncia de hallazgo<br>2- Revisar la documentación que cumpla con los parámetros para el reclamo<br>3- Elaboración de reclamo ante la aseguradora<br>4- Dar seguimiento al mismo<br>5- Obtener resolución   | Obtener la resolución ya sea en resarcimiento económico o en bienes de lo reclamado o lo que de acuerdo a la póliza respectiva sea aplicable.   |
|                               | 3.3. - Realizar 2,000 inventarios anuales a cada una de las dependencias, Agencias Comerciales, Almacenes y Plantas de Bombeo de la institución.  | No. de Inventarios realizados  | 1- Realizar el levantamiento físico e individual de un aproximado de 2,000 inventarios al año en las diferentes ubicaciones del edificio central y presidencia; región metropolitana, región central, región occidental y región oriental.   | Fortalecimiento del control sobre los bienes que forman parte de los activos institucionales.   |
|                               | 3.4. - Mantener los saldos con el departamento de contabilidad con un máximo del diferencial de 0.05% del saldo total de existencias institucionales.   | X = SA - SC / SA. Donde<br>SA = Saldo de Activos y<br>SC = Saldo Contable                            | 1- 1- Movimientos físicos registrados en tiempo real. Seguimiento al uso del vale en los almacenes.<br>2- Conciliación semanal con el departamento contable, enviando los movimientos para afectar las cuentas ordenadas por día, numero de movimiento, numero de almacén y código contable                                    | Fortalecimiento del control sobre los bienes que forman parte de las existencias institucionales.   |
|                               | 3.5. - Mantener un índice máximo del 2.5% del saldo de existencias institucionales en concepto de obsoletos e inservibles.  | X = Saldo de Obsoletos e Inservibles / Saldo Final de Periodo  | 1- Evitar compras de materiales obsoletos. Reportar para proceso de subasta los materiales obsoletos de la institución para su descargo reportar para el proceso de disposición final los materiales inservibles de la institución para su descargo  | Mejorar el control de los materiales en los locales de almacenes. Concentrar en menos locales los materiales en buen estado. Mejorar el resguardo de materiales mejorando así el desperdicio por mal manejo.                |
| <b>4. GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> |   |  |  |   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|------------------------|---|---|--|--|
|                        | 4.1. - Reducir en un 5.0% anual el gasto de papelería y consumibles con respecto a los gastos efectuados en el año 2018. (No. de PEI 2.2.2.1)   | (Gasto 2019/Gasto 2018) x 100   | 1- Ejercer un control a través de la supervisión de entregas semanales y verificación de las necesidades reales de cada dependencia.   | Promover el cumplimiento de la política de ahorro y austeridad.  |
|                        | 4.2. - Reducir en un 5.0% anual el gasto en viáticos y horas extras con respecto a los gastos efectuados en el año 2018. (No. de PEI 2.2.2.1)   | (Gasto 2019/Gasto 2018) x 100   | 1- Ejercer controles que promuevan la racionalización de los gastos, derivando así en un ahorro de los recursos asignados.   | Promover el cumplimiento de la política de ahorro y austeridad.  |
|                        | 4.3. - Ejecutar al 100% el plan de mantenimiento preventivo para la flota vehicular de la ANDA a nivel nacional a través del personal técnico-operativo de la Institución. (No. de PEI 3.2.3.2) | (No. de mantenimientos realizados/No. de mantenimientos solicitados) x 100                  | 1- Ejercer un control (SISTEMATIZADO) de los mantenimientos tanto de 5000 como de 10000 kms. efectuados, llevando un registro por cada vehículo.- 2- Realizar las acciones preventivas necesarias a través de un monitoreo (SISTEMATIZADO) constante y oportuno, a fin de evitar correcciones de magnitud considerable.                                      | Contar con una flota de transporte mas confiable y con un plan de mantenimiento bien definido que maximice su eficiencia.  |
|                        | 4.4. - Controlar la Asignación y Consumo de Combustible de la Flota Vehicular Institucional (5% menos respecto a 2018). (No. de PEI 2.2.2.1)  | No. de Vales Consumidos   | 1- Llevar un control en la asignación y consumo del combustible estableciendo un techo máximo de 8,000 VALES mensuales (96,000 anuales), fomentando así la optimización del recurso.   | Atender los requerimientos de apoyo logístico emitidos por cada una de las Unidades de la Institución en los tiempos programados y de manera oportuna, con el objeto de optimizar la operatividad.   |
|                        | 4.5. - Implementación de un sistema informático de control, seguimiento y disposición final de los activos fijos. (No. de PEI 2.4.2.1)  | Sistema implementado  | 1- Coordinación con la Dirección de Tecnologías de Información para la implementación del sistema.   | Obtener un mejor control de las adiciones, bajas y transferencias de bienes de uso de la Institución.  |
|                        | 4.6. - Realizar al menos una subasta anual para depuración de inventario obsoleto. (No. de PEI 2.4.2.2)   | Subasta realizada   | 1- Identificar bienes obsoletos e inservibles ubicados en bodegas patrimoniales y Almacenes. Elaborar listados de bienes a subastar. Realizar la gestión de ratificación para la Subasta ante la Dirección General de Presupuesto. Gestionar su disposición final por venta en subasta pública no judicial   | Tener un auxiliar de activos saneado sin bienes que no prestan ningún servicio a la institución, obtener ingresos por la venta, disminuir pago de póliza de seguro por los mismos, disminuir horas hombre en el cuidado de ellos, evitar incursión a las instalaciones de la delincuencia para la sustracción de bienes. |
|                        | 4.7. - Realizar el 25.0% del proceso de Revalúo de Inmuebles. (No. de PEI 2.5.2.1) ----   | $X = RC / RPC$ . Donde RC = Revalúo Contabilizado y RPC = Revalúo Pendiente de Contabilizar | 1- Realizar la revisión por cada caso de los inmuebles pendientes de contabilizar el revalúo.<br>Dar tratamiento por separado según sea la deficiencia<br><br>Remitir al Departamento de Contabilidad los que sean superados<br>Realizar las gestiones técnicas, legales y financieras para superar las deficiencias<br>Llegar al registro total del revalúo | Contabilizar el 100% del revalúo y así poder tener una valor real actual de los bienes de la institución.  |

AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 17-SUBDIRECCIÓN DE OPERACIONES COMERCIALES

-PILAR ESTRATÉGICO: 1.- LEGAL Y NORMATIVO. - Objetivo Estratégico 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 ) -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.7. Incrementar los niveles de recaudación de ingresos. -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.14. Reducir el agua no facturada en San Salvador en un 5% para el 2015 - Objetivo Estratégico 3.15. Mejorar nivel de servicio al usuario

OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Coordinar a nivel nacional las actividades de lectura, facturación, aviso, resolución de reclamos. 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.

1. GESTION ESTRATEGICA

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|------------------------|---|--|--|--|
|                        | 1.1. - Actualizar y gestionar la aprobación de la Normativa de la Subdirección de Operaciones Comerciales.(PEI:1.1.2.1)   | Documento Aprobado   | 1- Reuniones con los equipos regionales y responsables de áreas de análisis de consumo, gestión de cobros análisis y resolución de reclamos, inspecciones, Lectura y Avisoy area de grandes consumidores a fin de definir los criterios que deban contenerse en el instructivo.  | Contar con un manual actualizado que contenga las políticas vigentes institucionales que guíen al área comercial a la consecución de los objetivos institucionales. Eficientizar procesos o la operatividad, para el personal. |
|                        | 1.2. - Facturar al menos el 95% de los valores proyectados en concepto de servicios básicos (todos los rubros del cuadro de proyecciones de la Dirección Comercial) (PEI:2.1.1.1) | Valor facturado/Facturación proyectada                                   | 1- 1. Monitoreo inconsistencias generadas en el analisis de consumo previas a su facturación.<br>2. Desarrollo de reuniones periodicas para la presentación y el   | Dotar a la ANDA de recursos financieros suficientes para una gestion autosostenible.   |
|                        | 1.3. - Registrar el 100% de los ingresos realizados durante el 2019 (PEI: 2.1.1.2)  | Ingresos percibidos/Facturación  | 1- 1. Desarrollar coordinaciones con el sistema financiero.<br>2.fortalecer el proceso de mensajería así la información para el registro de datos se autil y oportuna.<br>3. Desarrollo de reuniones con las entidades financieras y la Gerencia Financiera de la ANDA, para fortalecer el proceso de captación de los | Dotar a la ANDA de información útil y oportuna para la toma de decisiones.   |
|                        | 1.4. - Gestionar el 100% en adquisición de herramientas de mobiliario y equipo de oficina, informatico, transporte, maquinaria y operaciones. (PEI:2.4.1.1)                       | Gestión de compra  | 1- Seguimiento del proceso que se debe realizar con la UACI  | Promover la erradicación de codigos de no lectura, servicios con codigos de no facturar y servicios directos a fin de promover los ingresos institucionales.   |
|                        | 1.5. - Reducir al menos un 35% la aplicación de códigos de no lectura (PEI: 3.4.2.1)  | Código de no lectura 2019/Línea base                                     | 1- Crear los mecanismos de control de cada uno de los códigos de no lectura(reportes en intranet) a fin de evaluar las estrategias a usar en cada periodo de lectura .   | Mejorar la imagen institucional al establecer los canales de comunicación con el cliente y de la toma de lecturas reales.  |
|                        | 1.6. - Gestionar el 90% de requerimientos de actualización catastral (PEI:3.2.6.1)  | N° de gestionados/N° de requerimientos solicitados                       | 1- 1.Descentralización regional del sistema de catastro<br>2.Socialización de procedimientos catastrales<br>3.Actualización de requerimientos  | Contar con una base de datos para catastro actualizado y cualificación del consumo facturado   |
|                        | 1.7. - Establecer el 90.0% de comunicación telefónica de asistencia técnica (lectores), a nivel nacional de la Dirección Comercial (PEI:2.1.4.1)                                  | (N° de llamadas realizadas / N° de llamadas requeridas) x 100            | 1- Seguimiento y monitoreo de lectura de medidores   | Medición exacta y cobro justo  |
|                        | 1.8. - Actualizar el 100% el Catastro Comercial trimestral. (PEI: 3.2.6.1)  | N° de mapeo regional actualizado/N° de catastro implementado actualizado | 1- Levantamiento de mapeo y georeferencia de usuarios por grupos   | Conformar una base de datos de usuarios a traves de un sistema de Georeferencia que permita la ubicacion geografica y la actualizacion del catastro por usos de inmueble, estado del servicio y codigos de no lectura.         |
|                        | 1.9. - Desarrollar el 100% en campaña publicitaria que fomentando el pago de los servicios recibidos. (PEI: 2.1.5.1)  | Campaña finalizada/Gestión de campaña programada                         | 1- Desarrollar campaña de información sobre los beneficios de cultura de pago previo al vencimiento de la factura  | Mejorar la cultura de pago en los clientes con dos facturas vencidas para fortalecer la sostenibilidad financiera de la Institución.   |
|                        | 1.10. - Actualización del 100% de las cuentas a través de inspecciones realizadas mensualmente (PEI: 3.4.2.1)   | N° de inspecciones realizadas/N° de cuentas actualizadas                 | 1- 1.Actualización de la base de datos del sistema comercial.<br>2.Resolución de requerimientos de analisis de consumo y de analisis de reclamos.  | Mejorar el tiempo de respuesta de atención de reclamos y facturación.  |
|                        | 1.11. - Legalizar el 20% de cuentas de Grandes Consumidores. (PEI: 2.1.1.2)   | N° de servicios legalizados / N° de pozos no legalizados                 | 1- 1.Desarrollar monitoreo e inspección de usuarios catalogados como comercio, industria, hoteles, restaurantes, etc.<br>2.Usuarios consumos mayores o iguales a 100 metros cúbicos mensuales  | Lectura exacta, cobro justo y reducción del indice de agua no facturada  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|---|--|--|---|
|   | 1.12. - Gestionar el 85% de requerimiento de inspecciones. (PEI: 3.4.2.1)   | N° de inspecciones realizadas/N° de inspecciones solicitadas                 | 1- 1. Seguimiento y actualización de consumo real del suministro del servicio de agua potable.<br>2. Manejo en el tiempo de respuesta de resolución de reclamos y facturación.   | Mejora continua y reducción del tiempo de respuesta a los usuarios.   |
|   | 1.13. - Regularizar 504 cuentas de explotaciones privadas registradas a nivel nacional, para facturar según lecturas reales. (PEI: 2.1.1.2) | N° de explotaciones privada regularizadas                                    | 1- Seguimiento y actualización de medición del consumo real.   | Facturación con base a lectura real   |
|   | 1.14. - Regularizar el 65% de cuentas fraudulentas, ilegales, inactivas y en un estatus no facturar a nivel nacional. (PEI: 2.1.1.2)        | N° de cuentas regularizadas/N° de inspecciones para cuentas a regularizar    | 1- Verificación en campo, confrontación de registros en base de datos y conciliación de información.   | Reducción del índice de agua no facturada y fortalecimiento de la sostenibilidad financiera de la Institución   |
|   | 1.15. - Desarrollar 4 campañas de renovación de medidores suministrados por los usuarios (PEI: 3.3.2.1)                                     | Propuesta presentada/Meta  | 1- Establecer políticas de coerción que fomenten la renovación de medidores defectuosos con responsabilidad del usuario; estableciendo plazos mínimos para el cambio de medidor.   | Disminuir reclamos por parte del usuario.<br>Contar con mediciones exactas y cobro justo.   |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 18-SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN AL CLIENTE   |   |  |  |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 1.- LEGAL Y NORMATIVO. - Objetivo Estratégico 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 ) -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8 . Mejorar la autosostenibilidad financiera.  |   |  |  |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Verificar la satisfacción de los clientes con respecto al buen trato y oportuna atención a los usuarios, en las sucursales. También supervisa que los reclamos y quejas de los clientes, sean canalizadas a las áreas operativas a las cuales corresponda la resolución de cada caso, adicionalmente supervisa la actualización del Catastro Comercial. |   |  |  |   |
| <b>2. Sucursales</b>  |   |  |  |   |
|   | 2.1. - Realizar gestiones de mejora en las instalaciones de las 24 sucursales a nivel nacional.   | # de sucursales  | 1- Realizar mantenimiento de la infraestructura física en las sucursales: iluminación, pintura, limpieza, ambientación y orden.  | Mejorar la imagen institucional y el ambiente de trabajo.   |
|   | 2.2. - Aceptar el 100% de reclamos de los usuarios en las sucursales a nivel nacional que cumplan la normativa vigente.                     | # de reclamos aceptados/<br># de reclamos atendidos                          | 1- Utilizar los filtros adecuados que permitan identificar cuando una consulta debe ser considerada un reclamo, de acuerdo a los lineamientos N°30 y 31 establecidos en el manual de procedimientos de la Subdirección de Atención al Cliente vigente. | Mejorar la imagen institucional ante los usuarios.  |
|   | 2.3. - Gestionar el 100% de la compra de equipo informático en las 24 agencias a nivel nacional.  | N° de gestiones de compra de equipo informático/ N° de gestiones programadas | 1- Seguimiento a gestión de compra de equipo informático por parte de la Dirección de Tecnologías de la Información.   | Lograr el suministro de nuevo equipo informático para mejorar la atención a los usuarios.   |
|   | 2.4. - Gestionar el 100% de capacitaciones trimestrales para el personal de la Subdirección de Atención al Cliente.                         | # de capacitaciones gestionadas/ # de capacitaciones programadas             | 1- Gestionar capacitaciones del personal a lo largo del año, que permitan el aprovechamiento de las enseñanzas proporcionadas.   | Capacitar al personal de la institución para que realice con calidad y eficiencia su labor diaria de atención al cliente. Cambiar la imagen del usuario respecto de la Institución.                         |
| <b>3. Recuperación de Mora</b>  |   |  |  |   |
|   | 3.1. - Recuperar la mora de \$4,000,000.00 del segmento menor a 60 días.  | Monto en dólares recuperados   | 1- Suspensiones del servicio por falta de pago coordinado con las áreas operativas regionales.   | Contribución al cumplimiento del presupuesto de ingresos proyectado. Incrementar los ingresos por recuperación de mora. Disminuir los índices de morosidad, mediante la atención al usuario en sucursales.  |
|   | 3.2. - Gestionar el 100% del recurso humano y mobiliario y equipo necesario para depuración de cuentas con el estatus de no facturar.       | N° de gestión de recursos realizados / N° de gestión de recursos programadas | 1- Gestionar dentro de la Dirección Comercial el recurso humano y equipo vehicular necesario.  | Contribución al cumplimiento del presupuesto de ingresos proyectados. Incrementar los ingresos por recuperación de mora. Disminuir los índices de morosidad, mediante la atención al usuario en sucursales. |
| <b>4. Gestión estratégica</b>   |   |  |  |   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN   | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|--|--|--|--|---|
|  | 4.1. - Reducir en un 3% anual, el consumo en papelería, con respecto al gasto del año 2018. (PEI No. 2.1.7.4)  | (Gasto año 2018- Gasto año 2017) / (Gasto año 2018)  | 1- Utilizar las tecnologías de la información y comunicación virtual a efecto de reducir el gasto de papelería, materiales de oficina u otros de uso diario.- 2- Fomentar la utilización de equipos como los sistemas de escaneo y de archivos de documentos, para reducir el uso de tintas, papel y espacio físico.   | Aumento de la sostenibilidad financiera de la institución   |
| <b>5. Gestión Servicios en Línea</b>   |  |  |  |   |
|  | 5.1. - Recepción de llamadas de clientes a través del sistema 915 en un 93% de efectividad.  | #de llamadas atendidas / # de llamadas entrantes   | 1- Recepción de llamadas en la unidad para atender requerimientos de usuarios a nivel nacional.  | Facilitar los mecanismos de atención al cliente.  |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 19-DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN HIDROGEOLÓGICA Y POZOS  |  |  |  |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8. Mejorar la autosostenibilidad financiera. -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.15. Mejorar nivel de servicio al usuario - PILAR ESTRATÉGICO: 4.- COBERTURA Y CALIDAD DEL SERVICIO. - Objetivo Estratégico 4.18. Realizar un levantamiento de la calidad del agua de todas las fuentes subterráneas de abastecimiento.                                 |  |  |  |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Desarrollar investigaciones hidrogeológicas, realizando estudios hidrogeológicos 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. Coordinar la ejecución de proyectos de perforación de pozos realizados internamente o por la empresa privada. |  |  |  |   |
| <b>1. Identificación de nuevas fuentes de suministro de agua potable</b>   |  |  |  |   |
|  | 1.1. - Elaborar el 90% de Estudios Hidrogeológicos para la identificación y propuestas de aprovechamiento de fuentes de agua para consumo humano. En un período menor o igual a 120 días. A partir de la fecha que ingresa la solicitud a esta Dirección.  | # de Estudios Hidrogeológicos realizados en un período menor o igual a 120 días / # de Estudios Hidrogeológicos solicitados    | 1- 1)Recopilación de información bibliográfica (Geología, Hidrogeología, Informes de Pozos). 2)Investigación de campo, prospección geofísica, pruebas de permeabilidad, inventarios y afloros de fuentes de agua, balances hídricos, procesamiento de la información a través de programas computacionales especializados, elaboración de mapas en plataforma GIS. 3) Interpretación de resultados y elaboración de informe. | Contar con información básica para la planificación de inversiones en nuevos sistemas o mejoramiento de sistemas de abastecimiento de agua potable.   |
|  | 1.2. - Realizar el 90 % de las pruebas de infiltración con Permeámetro o Dobles Anillos a nivel nacional en un tiempo igual o menor a 30 días.   | # de pruebas de infiltración realizadas en 30 días o menos / # de pruebas de infiltración programadas                          | 1- Realizar medidas o pruebas de infiltración en sitios estratégicos para los Estudios Hidrogeológicos que se estén desarrollando o solicitados por las diferentes dependencias de ANDA  | Fortalecer y ampliar el conocimiento de la Hidrogeología de El Salvador. Actualizar, validar los Mapas de Recarga Acuífera. Contar con información estratégica para el conocimiento de las reservas de agua en el país. |
|  | 1.3. - Realizar el 90 % de los Sondeos Eléctricos Verticales para la Investigación de los Recursos Hídricos Subterráneos en un tiempo igual o menor a 30 días calendarios  | # de Sondeos Eléctricos Verticales realizados en 30 días o menos / # de Sondeos Eléctricos Verticales programados              | 1- Realizar Sondeos Eléctricos Verticales en sitios estratégicos para los Estudios Hidrogeológicos que se estén desarrollando o solicitados por las diferentes dependencias de ANDA  | Fortalecer y ampliar el conocimiento de la Hidrogeología de El Salvador. Contar con información estratégica para el conocimiento de las reservas de agua en el país.  |
|  | 1.4. - Elaborar el 80 % de las Opiniones Técnicas Hidrogeológicas de sitios de interés para la perforación de pozos, captación de manantiales, recomendaciones hidrogeológicas para sustentar factibilidades de aprovechamiento del recurso hídrico, denuncias ambientales en un tiempo igual o menor a 90 días calendarios. A partir de la fecha que ingresa la solicitud a esta Dirección. | # de Opiniones Técnicas Hidrogeológicas realizadas en un período menor o igual a 90 días / # de Opiniones Técnicas programadas | 1- Recopilación de información bibliográfica (Geología, Hidrogeología, Informes de Pozos), investigación de campo, inventarios y afloros de fuentes de agua, procesamiento de la información a través de programas computacionales especializados, elaboración de mapas en plataforma GIS, interpretación de resultados y elaboración de informe.  | Atender requerimientos de opiniones técnicas hidrogeológicas en sitios donde existe información hidrogeológica básica, para sustentar factibilidades o para atender denuncias ambientales.                              |
| <b>2. Control y Monitoreo de los aprovechamientos de los recursos hídricos a nivel nacional</b>  |  |  |  |   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|------------------------|--|--|---|---|
|                        | 2.1. - Elaborar el 80 % de Opiniones Técnicas para la extensión de los Certificados de No Afectación (nuevas) para el aprovechamiento del recurso hídrico por instituciones públicas y privadas. En un período menor o igual a 60 días. Contados a partir de la fecha en que se tiene toda la información necesaria por parte del solicitante.   | # de Opiniones Técnicas realizadas en un período menor o igual a 60 días / # de Opiniones Técnicas programadas   | 1- Revisión y validación de la información presentada por los interesados, solicitud de opinión a la Región Operativa de ANDA a la que corresponde el área comprendida en el Estudio Hidrogeológico, inspección de campo en el sitio recomendado para el aprovechamiento de agua propuesto, consulta y revisión de la información hidrogeológica y de pozos existentes, procesamiento de datos e información y elaboración de la Opinión Técnica para la extensión del Certificado de No Afectación con las recomendaciones pertinentes.                          | Contar con información estratégica para el control de la extracción de agua en los acuíferos de El Salvador.  |
|                        | 2.2. - Elaborar el 80 % de Opiniones Técnicas para la extensión de los Certificados de No Afectación (revalidación, modificación y cierre de expedientes) para el aprovechamiento del recurso hídrico por instituciones públicas y privadas. En un período menor o igual a 30 días. Contados a partir de la fecha en que se tiene toda la información necesaria por parte del solicitante.   | # de Opiniones Técnicas Realizadas en un periodo menor o igual a 30 días / # de opiniones Técnicas programadas   | 1- Revisión y revalidación de la información o cierre de expediente presentada por los interesados, solicitud de opinión a la Región Operativa de ANDA a la que corresponde el área comprendida en el Estudio Hidrogeológico, inspección de campo en el sitio recomendado para el aprovechamiento de agua propuesto, consulta y revisión de la información hidrogeológica y de pozos existentes, procesamiento de datos e información y elaboración de la Opinión Técnica para la extensión del Certificado de No Afectación con las recomendaciones pertinentes. | Contar con información estratégica para el control de la extracción de agua en los acuíferos de El Salvador.  |
|                        | 2.3. - Dar seguimiento al 80 % de las Opiniones Técnicas para la extensión de los Certificados de No Afectación otorgados desde el año 2004 al 2014 que no contaban con tiempo de caducidad para el aprovechamiento del recurso hídrico por instituciones públicas y privadas; en un tiempo igual o menor a 30 días calendarios. NOTA. Se tiene programado dar seguimiento a 04 CNA por mes. | # de seguimientos de CNA realizados en 30 días o menos / # de seguimientos de CNA programados a realizar.  | 1- Seguimiento en campo del cumplimiento de las condiciones estipuladas en las CNA y corroborar el estado del proyecto para que soliciten la revalidación o cierre del expediente de CNA.   | Contar con información estratégica para el control de la extracción de agua en los acuíferos de El Salvador.  |
|                        | 2.4. - Elaborar el 80 % de las Evaluaciones Hidrogeológicas y Delimitación de las zonas de protección de pozos o manantiales bajo explotación de ANDA en un tiempo igual o menor a 120 días calendarios.   | # de Evaluaciones Hidrogeológicas y delimitación de zonas de protección realizadas en 120 días o menos / # de Evaluaciones Hidrogeológicas y delimitación de zonas de protección programadas | 1- Recopilación de información bibliográfica (Geología, Hidrogeología, Informes de Pozos), investigación de campo, inventarios y aforos de fuentes de agua, procesamiento de la información a través de programas computacionales especializados, elaboración de mapas en plataforma GIS, interpretación de resultados y elaboración de informe.  | Determinar y evaluar zonas con influencia sobre fuentes de abastecimiento para agua potable propiedad de ANDA (pozo perforado, río o manantial), generar recomendaciones para la protección de los recursos hídricos de la zona y asegurar la calidad y cantidad de agua que genera la misma. |
|                        | 2.5. - Realizar el 90 % de los aforos programados de manantiales o ríos prioritarios en un tiempo igual o menor a 30 días calendarios. NOTA se tiene programado realizar 06 aforos al mes.   | # de Aforos realizados al mes / # de Aforos programados en el mes.   | 1- Trabajo de campo para mediciones de caudales (aforos), elaboración de ficha de campo y registro en base de datos.  | Contar con una base de datos actualizada sobre la producción de manantiales y ríos, y la explotación de los mismos para la toma de medidas para protección de las fuentes y formulación de proyectos de inversión.  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN                         | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|--|---|--|---|---|
|  | 2.6. - Atender el 80% de los requerimientos de caracterizaciones del comportamiento hidrogeológico y variación estacional del caudal de manantiales captados por ANDA a nivel nacional. En un período de 120 días.  | # de Caracterizaciones del comportamiento Hidrogeológico y variación estacional del caudal de manantiales captados por ANDA realizadas en 120 días o menos / # de Caracterizaciones programadas                              | 1- Trabajo de campo para mediciones de caudales (aforos), elaboración de informe técnico de la caracterización. | Fortalecer y ampliar el conocimiento de la Hidrogeología de El Salvador. Contar con la caracterización de la variación estacional del caudal de los principales manantiales captados por ANDA a nivel nacional.               |
|  | 2.7. - Realizar el 90 % de las mediciones de los niveles freáticos o piezométricos en pozos de monitoreo de los principales acuíferos de El Salvador en un tiempo igual o menor a 30 días calendarios. NOTA se tiene programado medir niveles freáticos en 20 pozos a nivel nacional. | # de pozos de monitoreo medidos en 30 días o menos / # de pozos de monitoreo programados   | 1- Realizar una medición cada mes del nivel freático o piezométrico en los 20 pozos seleccionados.              | Fortalecer y ampliar el conocimiento de la Hidrogeología de El Salvador. Contar con información estratégica para el control de la extracción de agua en acuíferos de El Salvador.   |
|  | 2.8. - Registrar el 90% de los informes de pozos para actualizar la base de datos de pozos perforados o excavados Públicos o Privados a Nivel Nacional en un tiempo igual o menor a 30 días calendarios.  | # de informes de pozos registrados en 30 días o menos / # de informes de pozos ingresados  | 1- Incorporar a la base de datos la información básica e hidrogeológica de pozos a nivel nacional.              | Fortalecer y ampliar el conocimiento de la Hidrogeología de El Salvador. Actualizar, validar el Mapa Hidrogeológico. Contar con información estratégica para el control de la extracción de agua en acuíferos de El Salvador. |
| <b>3. Perforación y Mantenimiento de Pozos</b> |   |  |   |   |
|  | 3.1. - Realizar el 80 % de las perforaciones de pozos con equipos propios de ANDA, en un periodo de 240 días o menos.   | # de pozos perforados en un período menor o igual a 240 días / # de pozos programados perforar.  | 1- Movilización de maquinaria y equipo. Perforación. Prueba de capacidad  | Consecución de nuevas fuentes del recurso hídrico y aumentar la producción de agua.   |
|  | 3.2. - Efectuar el 80 % de las supervisiones de perforaciones de pozos que realice la empresa privada para la ANDA. En un periodo menor o igual a 210 días. El tiempo se contabiliza a partir del inicio de la perforación.   | # de supervisiones de pozos perforados por la empresa privada para ANDA en un período menor o igual a 210 días<br>## de supervisiones programadas en las perforaciones de pozos realizados por la empresa privada para ANDA. | 1- Realizar visita de supervisión del pozo para cumplimiento de la norma de perforación.                        | Recibir pozos perforados que cumplan con la normas técnicas de ANDA, que contribuyan a aumentar la producción de recursos hídricos  |
|  | 3.3. - Validación del 90% de los Informes Técnicos Finales de las perforaciones de pozos que realiza la empresa privada para la ANDA, en un periodo de 30 días o menos.   | # de Informes Técnicos Finales validados en 30 días o menos / # de Informes Técnicos Finales entregados para validar   | 1- Revisión y validación de informes técnicos de perforación de pozos.  | Recibir informes técnicos de pozos que cumplan con las características mínimas requeridas por ANDA, con el fin de obtener una base de datos accesibles para consultas de los pozos existentes.                                |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|------------------------|---|--|--|---|
|                        | 3.4. - Redactar el 90 % de los Informes Técnicos Finales de perforación de pozos ejecutados con equipo propio de la ANDA, en un periodo de 30 días o menos.   | # de Informes Técnicos Finales redactados de perforación de pozos ejecutados por ANDA en 30 días o menos / # de Informes Técnicos Finales de perforaciones de pozos programados                  | 1- Elaborar informes técnicos finales de perforación   | Obtener documentación que respalde el trabajo realizado en perforación de pozos.  |
|                        | 3.5. - Atender el 80% de los requerimientos de Limpieza de pozos con equipos propios de ANDA en 45 días o menos   | # de limpiezas de pozos realizadas con equipo propio de la ANDA en 45 días o menos / # de limpiezas programadas con equipo propio de la ANDA   | 1- Movilización de maquinaria y equipo. Limpieza mecánica. Limpieza Hidroneumática.                        | Mantener la eficiencia de los pozos y contribuir a la eficiencia energética, con el adecuado funcionamiento de los pozos y equipos de bombeo.               |
|                        | 3.6. - Supervisión del 90 % de las limpiezas de pozos que la empresa privada realice para la ANDA en 180 días o menos.  | # de supervisiones de limpiezas de pozos efectuadas por la empresa privada para ANDA en 180 días o menos / # de supervisiones programadas de limpiezas de pozos por la empresa privada para ANDA | 1- Realizar visita de supervisión del pozo para cumplimiento de la norma de perforación.                   | Supervisar la eficiencia de los pozos y contribuir a la eficiencia energética, con el adecuado funcionamiento de los pozos y equipos de bombeo.             |
|                        | 3.7. - Atender el 80 % de los requerimientos de Rehabilitación de pozos con equipos propios de ANDA. En un período menor o igual a 90 días. El tiempo se contabiliza a partir del inicio de la rehabilitación del pozo. | # de pozos rehabilitados en un período menor o igual a 90 días / # de pozos programados a rehabilitar.   | 1- Movilización de maquinaria y equipo. Limpieza mecánica. Limpieza Hidroneumática. Recuperación de pozos. | Recuperar los pozos que han sido dañados y recuperar los equipos colapsados en los pozos y recuperar la producción de agua.                                 |
|                        | 3.8. - Atender el 90 % de los requerimientos de Aforos de pozos con los equipos propios de ANDA en 45 días o menos  | # de aforos efectuados con equipo propio de ANDA en 45 días o menos / # de aforos programados con equipo de ANDA   | 1- Movilización de maquinaria y equipo. Montaje de equipo de aforo. Prueba de capacidad.                   | Determinar la capacidad actual de los pozos con el fin de explotar de forma eficiente el recurso y no generar impactos en los acuíferos                     |
|                        | 3.9. - Atender el 90% de los requerimientos de Certificados de Verificación de Aforos en 45 días o menos. EL TIEMPO INICIA A PARTIR DE LA FECHA DE PRESENCIA EN CAMPO.  | # de Certificados de Verificación de Aforos realizados en 45 días o menos / # de Certificados de Verificación de Aforo programados   | 1- Coordinación con el cliente para realizar la presencia del aforo.                                       | Conocer las capacidades de los pozos de las empresas privadas y de otras dependencias del estado con el fin de legalizar la explotación hídrica en el país. |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|---|--|---|---|
|   | 3.10. - Atender el 90% de los requerimientos de Videos de pozos en 30 días o menos.                           | # de videos de pozos realizados en 30 días o menos / # de videos programados | 1- Realizar los videos que sean necesarios.   | Tener una mejor visión de los problema que tiene los pozos internamente y así tomar mejor decisiones para su rehabilitación.  |
| <b>4. Gestión Estratégica</b>   |   |  |   |   |
|   | 4.1. - Mantener el gasto en papelería con respecto al gasto del año 2018. (PEI: 2.2.2.1)                      | Consumo en papelería   | 1- Calcular y ejecutar la reducción en el gasto   | Reducir el gasto en compra de papel y consumibles para contribuir a la autosostenibilidad financiera de la Institución.   |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 20-UNIDAD DE LABORATORIO   |   |  |   |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.13. Modernización del sistema operacional (equipo, infraestructura física, comunicaciones e informático) -PILAR ESTRATÉGICO: 4.- COBERTURA Y CALIDAD DEL SERVICIO. - Objetivo Estratégico 4.18. Realizar un levantamiento de la calidad del agua de todas las fuentes subterráneas de abastecimiento. |   |  |   |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Analizar muestras de aguas provenientes de fuentes, procesos de potabilización, redes de distribución, proyectos de investigación y materia prima utilizada en los procesos de tratamiento, en cumplimiento con los requisitos del Reglamento Técnico Salvadoreño.  |   |  |   |   |
| <b>1. Control de Calidad del Agua para Abastecimiento Humano</b>  |   |  |   |   |
|   | 1.1. - Realizar 7,102 muestras para análisis Básico.  | No. de muestras para análisis Básico realizadas                              | 1- Definir programas de muestreo para cada gerencia operativa.- 2- Entrega de frascos para la toma de muestras.- 3- Toma de muestras diarias según programas.- 4- Recepción de muestras diarias.- 5- Análisis de muestras, elaboración y emisión de informes de ensayo. | Generar indicadores sanitarios para tener bajo control la calidad del agua que se suministra a la población a nivel nacional.   |
|   | 1.2. - Realizar 1,505 muestras para análisis Intermedio.  | No. de muestras para análisis Intermedio realizadas                          | 1- Definir programas de muestreo para cada gerencia operativa.- 2- Entrega de frascos para la toma de muestras.- 3- Toma de muestras diarias según programas.- 4- Recepción de muestras diarias.- 5- Análisis de muestras, elaboración y emisión de informes de ensayo. | Generar indicadores sanitarios para tener bajo control la calidad del agua que se suministra a la población a nivel nacional.   |
|   | 1.3. - Realizar 960 muestras para análisis Completo.  | No. de muestras para análisis Completo realizadas                            | 1- Definir programas de muestreo para cada gerencia operativa.- 2- Entrega de frascos para la toma de muestras.- 3- Toma de muestras diarias según programas.- 4- Recepción de muestras diarias.- 5- Análisis de muestras, elaboración y emisión de informes de ensayo. | Generar indicadores sanitarios para tener bajo control la calidad del agua que se suministra a la población a nivel nacional.   |
|   | 1.4. - Mantener el 80.0% de los usuarios comerciales e industriales descargando bajo norma (No. PEI: 3.2.4.1) | % de usuarios comerciales e industriales certificados bajo norma.            | 1- Finalizar el Plan Piloto en Santa Tecla.   | Tener una base de datos completa y actualizada sobre la calidad del agua de las fuentes de abastecimiento a nivel nacional.   |
| <b>2. Control de Calidad de las Aguas Residuales de las Plantas de Tratamiento y descargas a cuerpos receptores</b>   |   |  |   |   |
|   | 2.1. - Realizar 475 análisis físico químicos para evaluar las aguas residuales de tipo especial y ordinarias. | Numero de Analisis Físico Químicos realizados                                | 1- Definir programas de muestreo para cada gerencia operativa.- 2- Entrega de frascos para la toma de muestras.- 3- Toma de muestras diarias según programas.- 4- Recepción de muestras diarias.- 5- Análisis de muestras, elaboración y emisión de informes de ensayo. | Evaluar la capacidad de depuración de las plantas de tratamiento de aguas negras. Así como la calidad de los vertidos que son descargados a cuerpos receptores y al alcantarillado sanitario. |
|   | 2.2. - Realizar 237 análisis microbiológicos para evaluar las aguas residuales de tipo especial y ordinarias. | Numero de analisis Microbiologicos Realizados                                | 1- Definir programas de muestreo para cada gerencia operativa.- 2- Entrega de frascos para la toma de muestras.- 3- Toma de muestras diarias según programas.- 4- Recepción de muestras diarias.- 5- Análisis de muestras, elaboración y emisión de informes de ensayo. | Evaluar la capacidad de depuración de las plantas de tratamiento de aguas negras. Así como la calidad de los vertidos que son descargados a cuerpos receptores y al alcantarillado sanitario. |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|---|--|---|---|
|   | 2.3. - Mantener caracterizadas el 80.0% de las fuentes subterráneas en operación anualmente (No. PEI: 4.3.1.1)  | Porcentaje de fuentes caracterizadas                                   | 1- Elaborar inventario de fuentes subterráneas. 2- Elaborar Programa de muestreo. 3- Procesar la Información de calidad del agua de cada fuente.  | Tener una base de datos completa y actualizada sobre la calidad del agua de las fuentes de abastecimiento a nivel nacional.   |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 21-DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA *  |   |  |   |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.7. Incrementar los niveles de recaudación de ingresos. -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.13. Modernización del sistema operacional (equipo, infraestructura física, comunicaciones e informático) - Objetivo Estratégico 3.14. Reducir el agua no facturada en San Salvador en un 5% para el 2015 - Objetivo Estratégico 3.15. Mejorar nivel de servicio al usuario -PILAR ESTRATÉGICO: 4.- COBERTURA Y CALIDAD DEL SERVICIO. - Objetivo Estratégico 4.16. Incrementar la producción y ampliación de la cobertura de agua potable a 200,000 hogares en el Gran San Salvador - Objetivo Estratégico 4.18. Realizar un levantamiento de la calidad del agua de todas las fuentes subterráneas de abastecimiento. |   |  |   |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: 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.  |   |  |   |   |
| <b>1. DISTRIBUCIÓN Y REDES</b>  |   |  |   |   |
|   | 1.1. - Atender el 100% de las fugas de agua en líneas de impelencia, en 5 días de la Región Metropolitana   | N° de órdenes de trabajo atendidas en 5 días/ No. de órdenes recibidas | 1- Identificación de puntos de fuga.- 2- Aforo de caudales en punto de fuga.- 3- Supresión de fuga.   | Incrementa la eficiencia en la conducción de agua potable hacia los tanques de almacenamiento del AMSS.   |
|   | 1.2. - Instalación de 168 válvulas reguladoras de presión, válvulas de compuerta en tanque de almacenamiento y válvulas de control en red de distribución.          | N° válvula reguladora de presión instalada                             | 1- Identificación de puntos críticos.- 2- Colocación de válvulas de compuertas y reguladoras.   | Disminuir las fugas debidas a sobre presión y fracturas en la red de distribución, delimitar áreas de influencias mejorando la distribución de agua potable en el sector. |
|   | 1.3. - Instalación de 12 válvulas de purga de aire en la red de distribución del AMSS.  | N° de válvulas de purga de aire instaladas                             | 1- Identificación de puntos.- 2- Instalación de purga de aire.  | Mejora el funcionamiento de los sistemas de distribución de agua potable  |
|   | 1.4. - Sustituir 16,320 metros lineales de tubería de diferentes diámetros para agua potable.   | N° de metros lineales de tubería sustituida                            | 1- Excavación.- 2- Sustitución de tubería.- 3- Compactación.  | Disminuir reclamos por suspensiones prolongadas en la zona de intervención  |
|   | 1.5. - Atender el 60% de las reparaciones de fugas en tubería de acera, zona verde entre otros en 5 días, de Región Metropolitana                                   | N° de órdenes de trabajo atendidas en 5 días/ No. de órdenes recibidas | 1- Atención de ordenes de trabajo.- 2- Inspección técnica y atención de ordenes de trabajo según reporte recibido.- 3- Cálculo de tiempo promedio de atención.  | Mejorar el tiempo de respuesta en la habilitación de calles, pasajes y aceras, dañadas por reparaciones de fugas de tuberías de agua potable y saneamiento.               |
|   | 1.6. - Atender el 65% de órdenes de trabajo de aterrado y compactado con personal de la Región Metropolitana en 14 días hábiles                                     | N° de órdenes de trabajo atendidas en 14 días/N° de ordenes recibidas  | 1- Atención de ordenes de trabajo.- 2- Relleno y compactación de excavaciones.  | Mejorar el tiempo de respuesta en la habilitación de calles, pasajes y aceras dañadas por reparaciones de tuberías de agua potable y saneamiento                          |
|   | 1.7. - Atender el 65% de órdenes de trabajo de carpeta asfáltica con personal de la Región Metropolitana en 14 días hábiles   | N° de órdenes de trabajo atendidas en 14 días/N° de ordenes recibidas  | 1- Atención de ordenes de trabajo.- 2- Reparación de calles y/o pasajes de asfalto.   | Mejorar el tiempo de respuesta en la habilitación de calles, pasajes y aceras dañadas por reparaciones de tuberías de agua potable y saneamiento                          |
|   | 1.8. - Atender el 65% de órdenes de trabajo de reparación de aceras, calles y pasajes de concreto con personal de la Región Metropolitana en 14 días hábiles        | N° de órdenes de trabajo atendidas en 14 días/N° de ordenes recibidas  | 1- Atención de ordenes de trabajo.- 2- Reparación de aceras, calles y pasajes de concreto.  | Mejorar el tiempo de respuesta en la habilitación de calles, pasajes y aceras dañadas por reparaciones de tuberías de agua potable y saneamiento                          |
|   | 1.9. - Atender el 100% de los requerimientos de agua potable a través de camiones cisternas, en 2 días, según requerimiento de usuarios de la Región Metropolitana. | N° de ordenes de trabajo atendidas en 2 días / N° de ordenes recibidas | 1- Recepción de llamadas.- 2- Programación de ruta de distribución.- 3- Monitoreo en cumplimiento de ruta asignada y abastecimiento de agua.- 4- Monitoreo en cumplimiento de ruta asignada y abastecimiento de agua. | Suministrar el servicio de agua potable a comunidades con deficiencia en el servicio de agua potable  |
|   | 1.10. - Ejecutar el 100% de los proyectos bajo la modalidad de ayuda mutua aprobados de la Región Metropolitana, según programación.                                | Proyectos ejecutados/ proyectos aprobados                              | 1- Recepción petición de proyectos.- 2- Asignación de técnico para inspección.- 3- Ejecución de proyecto.   | Apoyo a comunidades de bajos recursos en proyectos de agua potable  |
| <b>2. PRODUCCIÓN</b>  |   |  |   |   |

| AREA BASICA DE GESTIÓN                    | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|---|--|---|--|--|
|   | 2.1. - Producción de 116,000,500 metros cúbicos de agua apta para el consumo humano.   | Nº de M3 producidos                                   | 1- Velar por el mantenimiento preventivo y correctivo oportuno de los equipos de bombeo de las fuentes de producción.- 2- Realizar mediciones hidrométricas- 3- Extracción de agua- 4- Almacenamiento y rebombeo   | Con el incremento de la producción de agua potable se espera ampliar los horarios de servicio y llegar a mas usuarios.   |
|   | 2.2. - Realizar en el año 90,000 muestras de cloro residual en las plantas de bombeo de los sistemas: Tradicional, Zona Norte, Guluchapa y zona Residencial.   | Nº de Muestras de cloro residual realizadas en el mes | 1- Ejecución del programa de mantenimiento preventivo y correctivo de los sistemas de desinfección del agua en las plantas de bombeo y toma de muestras de cloro residual.   | Verificar rangos de lectura de cloro residual según la norma Salvadoreña obligatoria (NSO), para garantizar la calidad del agua que se produce.  |
|   | 2.3. - Sustituir 5 equipos dosificadores de cloro para la desinfección de agua para el consumo humano  | Nº de equipos a instalar                              | 1- Recepción de los equipos dosificadores de cloro.- 2- Sustitución de equipos existentes que ya cumplieron su vida útil por equipos nuevos en diferentes plantas de bombeo.   | Asegurar la eficiencia de los equipos dosificadores de cloro para no interrumpir el proceso de desinfección y garantizar la calidad bacteriológica del agua.   |
|   | 2.4. - Realizar durante el año 184 limpiezas y desinfección de estructuras de almacenamiento de agua potable tales como: tanques, cisternas y captaciones de agua de la Región Metropolitana.  | Nº de Limpiezas realizadas en el mes                  | 1- Ejecución de la programación mensual de lavado y desinfección de tanques, cisternas y captaciones de agua.  | Mantener en condiciones higiénicas las estructuras donde se almacena o se extrae el agua para el consumo humano.   |
| <b>3. SANEAMIENTO</b>                     |  |   |  |  |
|   | 3.1. - Sustituir 1,500 metros lineales de colector y acometida en el AMSS  | Nº de metro lineal sustituido                         | 1- Atención a reparaciones y/o desobstrucciones de colectores, acometidas o pozos de visita de A.N.- 2- Diagnostico del estado de los elementos del sistema.- 3- Realizar el cambio de los tramos colapsados/sustitución y/o reposición de tapaderas de pozos de visita. | Asegurar el buen funcionamiento del sistema de alcantarillado sanitario mediante la reducción de la obsolescencia en la red.   |
|   | 3.2. - Monitorear la calidad de Agua descargada, mediante la toma de 108 muestras para: bacteriológico, aceites y grasas y para físico químico.  | Nº de muestras tomadas                                | 1- Toma de 36 muestras de aguas residuales para análisis físico-químicos.- 2- Toma de 36 muestras de aguas residuales para análisis bacteriológicos.- 3- Toma de 36 muestras de aguas residuales para análisis de aceites y grasas.                                      | Monitorear la calidad del agua descargadas a los cuerpos receptores y realizar los cambios y ajustes necesarios a fin de cumplimiento a la normativa de informes operacionales y de la ley de Medio Ambiente |
|   | 3.3. - Monitorear la calidad de agua residual de tipo especial, descargada a la red, mediante la toma de 48 muestras para: Bacteriológico, aceites y grasas y físico químico.  | Nº de muestras tomadas                                | 1- Toma de 48 muestras de aguas residuales de tipo especial para análisis físico-químicos.- 2- Toma de 48 muestras de aguas residuales de tipo especial para análisis de aceites y grasas.   | Monitorear la calidad del agua descargadas a los cuerpos receptores y realizar los cambios y ajustes necesarios a fin de cumplimiento a la normativa de informes operacionales y de la ley de Medio Ambiente |
|   | 3.4. - Realizar mantenimiento a 3 plantas de tratamiento y 3 plantas de rebombeo de aguas negras   | No. plantas y estaciones con mantenimiento            | 1- Desmonte y chapeo- 2- Limpieza de unidades de mantenimiento- 3- Pintura general y cambio de elementos deteriorados- 4- Mantenimiento electromecánico a equipos  | Asegurar el buen funcionamiento de las PTAN'S y EBAN'S y la calidad del efluente.  |
|   | 3.5. - Realizar tramites para otorgamiento o renovación de 180 permisos en los efluentes líquidos de actividades comerciales, industriales, agro industriales, hospitalarias, o de cualquier otro tipo que afecten o pudiesen afectar directamente a los sistemas de alcantarillado sanitario. | No. De permisos otorgados o renovados                 | 1- Gestión para que 180 empresas, industrias o instituciones realicen los tramites para el otorgamiento o renovación de permisos.- 2- Monitoreo a través de visita a industrias que descargan a la red de alcantarillado sanitario de ANDA                               | Realizar la descarga de aguas residuales para proteger los sistemas de alcantarillado sanitario y evitar las interferencias con los tratamientos biológicos.   |
| <b>4. PLANTA POTABILIZADORA LAS PAVAS</b> |  |   |  |  |
|   | 4.1. - Producir 60,000,000 metros cúbicos de agua apta para el consumo humano, en sistema Las Pavas de la Región Metropolitana.  | Nº de m3 producidos                                   | 1- Mantener en operación 6 equipos en las estaciones de bombeo.- 2- Cumplimiento al programa de limpieza de los procesos unitarios del tratamiento.- 3- Cabaleo de altura en los lechos filtrantes de los filtros.   | Mantener la cobertura de agua apta para el consumo humano para el gran San salvador  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN                | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---------------------------------------|--|---|--|---|
|                                       | 4.2. - Realizar 702 análisis bacteriológico al agua de la cisterna eb-1  | Nº de análisis realizados   | 1- Muestreo 3 veces al día de lunes a viernes. Agua cisterna EB-1.   | Asegurar la calidad del agua , que se procesa en la planta potabilizadora, cumpliendo RTS 13.02.01.14 AGUA DE CONSUMO HUMANO, REQUISITOS DE CALIDAD E INOCUIDAD.  |
|                                       | 4.3. - Realizar 94 análisis bacteriológicos del proceso de tratamiento.  | Nº de análisis realizados   | 1- Muestreo y análisis al agua tratamiento EB-1, semanalmente y EB-2/EB-3 una vez cada tres meses.   | Asegurar la calidad del agua , que se procesa en la planta potabilizadora, cumpliendo RTS 13.02.01.14 AGUA DE CONSUMO HUMANO, REQUISITOS DE CALIDAD E INOCUIDAD.  |
|                                       | 4.4. - Realizar 108 análisis físico químicos del proceso.  | Nº de análisis realizados   | 1- Realizar muestreo de agua tratada cisterna EB-1 durante todo el año.  | Asegurar la calidad del agua , que se procesa en la planta potabilizadora, cumpliendo RTS 13.02.01.14 AGUA DE CONSUMO HUMANO, REQUISITOS DE CALIDAD E INOCUIDAD.  |
|                                       | 4.5. - Realizar 64 análisis para DBO Y DQO (tributario, bocatoma y antes de bocatoma).   | Nº de análisis realizados   | 1- Muestreo de acuerdo al programa de trabajo.   | Asegurar la calidad del agua , que se procesa en la planta potabilizadora, cumpliendo RTS 13.02.01.14 AGUA DE CONSUMO HUMANO, REQUISITOS DE CALIDAD E INOCUIDAD.  |
|                                       | 4.6. - Mantenimiento a 8 equipos de bombeo(BT, EB-1,EB-2 y EB-3)   | Nº de equipo con mantenimiento realizado                                | 1- Mantenimiento de los equipos según programa de trabajo.- 2- Traslado de materiales, equipo y personal en vehículo de carga pesada y liviana a las estaciones de bombeo.- 3- Disposición del Taller El Coro para maquinado de pieza de los equipos de bombeo.  | Contribuir a la meta de producción  |
| <b>5. PROYECTOS</b>                   |  |   |  |   |
|                                       | 5.1. - Elaborar 6 planos de la supervisión de proyectos ejecutados por técnicos y cuadrillas de distribución y redes y saneamiento   | Planos elaborados   | 1- Visitas de campo a proyectos que han concluido su ejecución.  | Control y registro de los procesos de ejecución de los proyectos de ayuda mutua realizados en las comunidades que solicitan el apoyo de la institución para ejecución de obras que mejoren su calidad de vida.  |
|                                       | 5.2. - Elaboración del 100% de carpetas técnicas de agua potable y alcantarillado sanitario de proyectos para licitación y proyectos para comunidades de escasos recursos según requerimiento  | Elaboración de carpetas técnicas/solicitudes recibidas por dependencias | 1- Solicitud a esta unidad por parte de la unidad interesada en realizar un proyecto, así como también de inclusión social para dar atención a las comunidades.- 2- Contar con el levantamiento topográfico del área o la información necesaria para la elaboración de la carpeta.- 3- Contar con el levantamiento topográfico de la comunidad que solicita la elaboración de la carpeta técnica a inclusión social.- 4- Visitas de campo. | Dar un mantenimiento preventivo y realizar mejoras en los sistemas de acueductos y alcantarillado, así como también beneficiar a familias de escasos recursos con la elaboración de la carpeta técnica, facilitando el proceso de ejecución de las obras solicitadas. |
|                                       | 5.3. - Elaboración de 48 presupuestos, para proyectos que solo cuentan con la documentación y planos de obras a realizar para los casos de proyectos internos o proyectos que son presentados por comunidades a la unidad de inclusión social. | Presupuestos elaborados   | 1- Recopilación de información para elaboración de presupuesto (documentos o planos).- 2- Información proporcionada por inclusión social, de proyectos a ejecutar bajo la modalidad de ayuda mutua.  | Plantear de forma integral los montos necesarios para poder llevar a cabo el desarrollo de un proyecto.   |
| <b>6. CONTROL DE CALIDAD DEL AGUA</b> |  |   |  |   |
|                                       | 6.1. - Realizar 3852, muestras bacteriológicas de agua potable   | Nº de muestras Bacteriológicas  | 1- Identificar rutas y realizar muestreo.  | Garantizar la calidad del agua suministrada y proteger el sistema de alcantarillado sanitario   |
|                                       | 6.2. - Realizar 564, muestras físico químico de agua potable   | Nº de muestras Físico Químico   | 1- Identificar rutas y realizar muestreo.  | Garantizar la calidad del agua suministrada y proteger el sistema de alcantarillado sanitario   |
|                                       | 6.3. - Realizar 12 inspecciones sanitarias   | Nº de Informes de Inspecciones Sanitarias Realizadas                    | 1- Seleccionar fuentes y realizar inspecciones sanitarias.   | Garantizar la calidad del agua suministrada y proteger el sistema de alcantarillado sanitario   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN                         | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|--|---|--|---|---|
|  | 6.4. - Realizar 12 verificaciones de limpieza en tanques, cisternas o captaciones   | Nº de Verificaciones de Limpiezas Realizadas   | 1- Listado de estructuras a limpiar por el área de producción y verificación de lo realizado en algunas de ellas.   | Garantizar la calidad del agua suministrada y proteger el sistema de alcantarillado sanitario   |
| <b>7. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO REGIONAL</b> |   |  |   |   |
|  | 7.1. - Realizar en el año el mantenimiento preventivo a 96 vehículos de la flota vehicular liviana y pesada de 105 vehículos registrados  | Nº de equipo con mantenimiento realizado   | 1- Realizar mantenimiento preventivo de la flota vehicular de la Región Metropolitana.  | Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento la flota vehicular de la Región Metropolitana   |
|  | 7.2. - Realizar en el año el mantenimiento correctivo a 84 vehículos de la flota vehicular liviana y pesada de 105 vehículos registrados  | Nº de equipo con mantenimiento realizado   | 1- Realizar mantenimiento correctivo de la flota vehicular de la Región Metropolitana.  | Mantener en óptimas condiciones de funcionamiento la flota vehicular de la Región Metropolitana   |
|  | 7.3. - Atender el 95% de las solicitudes en mantenimientos preventivos y correctivos en 15 días, de las oficinas y equipo, ampliar, mejorar y remodelar la infraestructura del plantel de la Región Metropolitana, planta potabilizadora Guluchapa, planta potabilizadora Las Pavas, estaciones de bombeo, tanques y pozos entre otros. | Número de trabajos realizados en un máximo de 15 días / número de trabajos solicitados   | 1- Trabajos de infraestructura (techos, puertas, ventanas, pintura) y de fontanería.- 2- Realizar las ampliaciones y remodelaciones en las áreas para adecuar el espacio físico para cubrir con las necesidades que se requieran. | Mejorar, crear y mantener en óptimas condiciones la infraestructura de las diferentes oficinas, espacios al aire libre, plantas y estaciones de bombeo que pertenecen a Región Metropolitana. |
|  | 7.4. - Atender el 95% de las solicitudes en mantenimientos preventivos y correctivos en 15 días, de los sistemas eléctricos y equipos de aire acondicionado del plantel de la Región Metropolitana, planta potabilizadora Guluchapa, planta potabilizadora Las Pavas, estaciones de bombeo, tanques y pozos entre otros.                | Número de trabajos realizados en un máximo de 15 días / número de trabajos solicitados   | 1- Brindar la reparación de sistema eléctrico.- 2- Brindar el mantenimiento preventivo y reparación de equipo de aire acondicionado.  | Mejorar, crear y mantener en óptimas condiciones la infraestructura de las diferentes oficinas, espacios al aire libre, plantas y estaciones de bombeo que pertenecen a Región Metropolitana. |
| <b>8. NUEVOS SERVICIOS</b>                     |   |  |   |   |
|  | 8.1. - Instalar el 90% de nuevos servicios de acometidas de agua potable y aguas negras en 30 días calendario a partir de recibido el mandamiento de pago de sucursal, de la Región Metropolitana   | No. de servicios instalados en 30 días/ No.de solicitud nuevos servicios                 | 1- Tramite de solicitudes.- 2- Elaboración de ordenes de trabajo.- 3- Ejecución de ordenes de trabajo.- 4- Supervisión del trabajo ejecutado.   | Mejorar la imagen institucional con la inmediata atención al cliente, ampliar la cobertura del servicio agua potable y alcantarillado   |
|  | 8.2. - Instalar el 90% de nuevos servicios urbanizados en 7 días calendario después de haber recibido el tramite de sucursal, de la Región Metropolitana  | No. de fichas de nuevos servicios instalados en 7 días/ No.de solicitud nuevos servicios | 1- Tramite de solicitudes.- 2- Realizar barridos comerciales para la identificación de sectores.- 3- Ejecución de ordenes de trabajo.- 4- Supervisión del trabajo ejecutado.  | Aumentar la cobertura y eficiencia en la medición lo que contribuirá a incrementar los valores facturados y mejorará la imagen institucional  |
|  | 8.3. - Realizar el 85% en suspensiones del servicio de agua potable en 8 días en cuentas en mora de la Región Metropolitana   | No. de servicios suspendidos en 8 días/ No. de ordenes de suspensiones                   | 1- Programación de facturación.- 2- Emisión de ordenes de suspensiones.- 3- Ejecutar suspensión de servicios por mora.  | Contribuir a la acción ágil a la recaudación de los ingresos a nivel nacional   |
|  | 8.4. - Realizar el 95% en reconexiones de servicios de agua potable en 3 días, en cuentas canceladas de la Región Metropolitana   | No. de Reconexiones realizadas en 3 días/ No. de ordenes de reconexiones                 | 1- Tramite de órdenes de trabajo.- 2- Ejecución de órdenes de trabajo de reconexiones.  | Mejorar la imagen institucional a través de la atención inmediata y tiempo de espera, de las reparaciones de fugas solicitadas por los clientes   |
|  | 8.5. - Reparar el 97% de las fugas en las cajas de medidor en 3 días hábiles, solicitadas por los clientes de la Región Metropolitana   | Nº de reparaciones ejecutadas en 3 días/Nº de reparaciones solicitadas                   | 1- Ejecución oportuna de ordenes de trabajo recibidas a través del 915.   | Consumo real facturado para el usuario cuando la avería sea en la acopla delantera, y que no haya desperdicio de agua cuando la avería sea en la acopla trasera del medidor                   |
| <b>9. CATASTRO DE REDES</b>                    |   |  |   |   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS   |
|---|--|---|---|--|
|   | 9.1. - Levantamiento de 3 sistemas de la red de agua potable y aguas residuales en municipios del AMSS   | N° de sistemas de red de agua potable y residual trabajados                         | 1- Levantamiento técnico de componentes de los sistemas de agua potable y aguas residuales.- 2- Levantamiento técnico de las redes de agua potable y aguas residuales.- 3- Levantamiento y actualización de usuarios comerciales.   | Contar con datos físicos actualizados de los diferentes sistemas levantados catastralmente, y así poder generar mapas de las redes de agua potable, aguas residuales y usuarios de los municipios del AMSS.                  |
|   | 9.2. - Digitalización de 3 sistemas de la red de agua potable y aguas residuales en municipios del AMSS  | Sistemas digitalizados  | 1- Ingreso de información al sistema GIS de las redes de agua potable, aguas residuales y sus componentes, así como de usuarios comerciales.  | Contar con datos físicos actualizados de los diferentes sistemas levantados catastralmente, y así poder generar mapas de las redes de agua potable, aguas residuales y usuarios de los municipios del AMSS.                  |
| <b>10. GESTION ESTRATEGICA</b>  |  |   |   |  |
|   | 10.1. - Renovar en un 2% la red de distribución de agua potable de la región metropolitana en el año 2019.(PEI: 3.2.2.1)   | Equipo renovado / equipo proyectado   | 1- Identificar los sistemas agua potable en los cuales se pueden realizar sustitución de la red en los sistemas de la región oriental.- 2- Programar la sustitución de la red de distribución de agua potable.- 3- Ejecutar las obras programadas de sustitución de la red de distribución de agua potable.         | Mejorar el abastecimiento del servicio de acueducto con la renovación de las tuberías de la red de distribución de la Región Metropolitana.  |
|   | 10.2. - Ejecutar el 100% levantamiento del catastro técnico-físico a diciembre 2019. (PEI: 3.3.1.1)  | % avance del catastro   | 1- Levantamiento de usuarios verificados en campo.- 2- Ingreso de usuarios a la Geodatabase del SIG.- 3- Verificación en campo de entidades de agua potable y aguas negras.- 4- Realización del levantamiento topográfico con la brigada.- 5- Digitalización del levantamiento topográfico en CAD.                  | Conocer el estado y funcionamiento de las tuberías de agua potable y aguas negras del área metropolitana de San Salvador para con ello poder hacer un análisis y dar un diagnóstico para el mejoramiento de dichos servicios |
|   | 10.3. - Reducción del 10% de quejas y denuncias por fugas, aterrado y compactado, con respecto al año anterior. (PEI: 3.4.1.1)   | % de reducción en quejas y denuncias  | 1- Programar y ejecutar la reparación de las redes de agua potable en las zonas donde existe mayor queja y denuncias por fugas en los sistemas de agua potable.   | Mejorar la imagen de la Institución y reducir las denuncias por fugas, aterrado y compactado, de la Región Metropolitana.  |
|   | 10.4. - Incrementar el tratamiento de las aguas servidas al 2% para el año 2019. (PEI: 4.2.1.1)  | Incremento de M3 de aguas servidas tratadas/ M3 de aguas servidas totales           | 1- Incorporar nuevas acometidas que descarguen al sistema de tratamiento de aguas servidas.   | Reducir los niveles de contaminación en las zonas donde existe descarga libre de los efluentes de acometidas de aguas negras   |
|   | 10.5. - Instalar el 95% medidores propiedad de usuario y propiedad de ANDA a nivel AMSS según solicitud en 10 días calendario a partir de recibido el medidor de sucursal.(PEI: 3.3.2.1) | Número de medidores instalados en 10 días / Número de instalación medidores pagados | 1- Determinar el lote de medidores a cambiar.- 2- Ejecutar la instalación de micro medidores.- 3- Tramite de solicitudes.- 4- Realizar barridos comerciales para la identificación de sectores.- 5- Ejecución de ordenes de trabajo.  | Aumentar la cobertura y eficiencia en la medición lo que contribuirá a incrementar los valores facturados y mejorará la imagen institucional   |
|   | 10.6. - Reducir en un 3% anual, el consumo de papelería, con respecto al gasto del año 2018. (PEI No. 2.2.2.1)   | (Gasto año 2018-gasto año 2019)/gasto año 2018                                      | 1- Utilizar las tecnologías de la información y comunicación virtual a efecto de reducir el gasto de papelería, materiales de oficina u otros de uso diario- 2- Fomentar la utilización de equipos como los sistemas de escaneo y de archivos de documentos, para reducir el uso de tintas, papel y espacio físico. | Aumento de la sostenibilidad financiera de la Institución.   |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 22-DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL *  |  |   |   |  |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8 . Mejorar la autosostenibilidad financiera. -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.14. Reducir el agua no facturada en San Salvador en un 5% para el 2015 - Objetivo Estratégico 3.15. Mejorar nivel de servicio al usuario |  |   |   |  |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: : 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.  |  |   |   |  |
| <b>1. MANTENIMIENTO DE REDES</b>  |  |   |   |  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN                  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|--|--|---|---|
|   | 1.1. - Atender el 100% de órdenes emitidas por el sistema 915, de acueducto, aterrado y compactado, mas las órdenes que no son registradas en el sistema, en 5 días hábiles, por parte de las brigadas de mantenimiento de Redes de la Región Central. | N° de ordenes ejecutadas en 5 días/N° de ordenes emitidas        | 1- 1. Asignar puntualmente los casos del sistema 915 a las brigadas correspondientes.<br>2. Dar el respectivo seguimiento y supervisión a las diferentes reparaciones ejecutadas por las brigadas.<br>3. Recibir las órdenes atendidas por parte de las brigadas, descargar, control de requisiciones, costear y registrarlas en el PAO.<br>4. Control de calidad a las órdenes descargadas del 915 y registrarlas diariamente en el informe del PAO. | Atender con prontitud y eficiencia los casos generados por el sistema.  |
|   | 1.2. - Presentar el 100% de avance mensual en la realización de 6 proyectos durante el año (a partir del mes de junio).  | N° de proyectos iniciados / N° de proyectos finalizados          | 1- 1. Recepción de solicitudes de comunidades.<br>2. Evaluación del sistema para verificar la factibilidad.<br>3. Verificación de aportes por parte de los involucrados.<br>4. Ejecución de trabajos.   | Mejorar la calidad de vida de las familias beneficiadas brindando el servicio de agua potable a través de estos proyectos.  |
| <b>2. CATASTRO DE REDES HIDRAULICAS</b> |  |  |   |   |
|   | 2.1. - Levantamiento catastral de 3 sistemas de agua potable y usuarios de la Región Central.  | Numero de sistemas levantados catastralmente                     | 1- 1. Levantamiento técnico de los componentes de los sistemas de agua potable.<br>2. Ejecutar exploraciones en la red para verificación de levantamientos de sistemas.<br>3. Ejecutar el levantamiento de las redes de agua potable y verificación de usuarios.  | Tener los datos en físico actualizados de los diferentes municipios levantados catastralmente , conformando un catastro confiable para brindar apoyo a las áreas de Operaciones, Nuevos servicios y Facturación.  |
|   | 2.2. - Levantamiento Catastral de 2 sistemas de aguas residuales de la Región Central  | Numero de sistemas de aguas residuales levantados catastralmente | 1- 1. Levantamiento técnico de los componentes de los sistemas de aguas residuales, toma de punto GPS, nivel de tapadera, nivel de fondo y diámetro de colector.<br>2. Ejecutar el levantamiento de las redes de aguas residuales mediante el uso de GPS, tomando los niveles de tapadera, llegadas, salidas, fondo, diámetro de colector y estado del pozo.  | Tener los datos en físico actualizado, de los diferentes municipios levantados catastralmente, conformando un catastro confiable para brindar apoyo a las áreas de Operaciones, Nuevos Servicios y Facturación.   |
|   | 2.3. - Digitalización de 3 sistemas de agua potable y usuarios de la Región Central.   | Numero de sistemas digitalizados                                 | 1- 1. Ejecutar la digitalización y georreferenciación de usuarios y redes de agua potable.<br>2. Ejecutar la digitalización y georreferenciación de los establecimientos que participan en el transporte de agua ya sea por gravedad o por bombeo o rebombeo para su distribución.  | Tener el mapeo de las redes de agua potable y usuarios con su respectiva base de datos actualizada de los municipios levantados catastralmente, conformando un catastro confiable para brindar apoyo al Departamento de Operaciones, Facturación y demás unidades que lo requieran. Tener la ubicación Georreferenciada de los establecimientos de los sistemas de agua potable (manantiales, captaciones, pozos y estaciones de rebombeo) con su respectiva base de datos actualizado de los municipios levantados catastralmente, conformando un catastro confiable para brindar apoyo al Departamento de Operaciones y Producción. |

| AREA BASICA DE GESTIÓN     | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|----------------------------|--|---|--|--|
|                            | 2.4. - Digitalización de 2 sistemas de aguas residuales de la Región Central.  | Número de sistemas digitalizados  | 1- 1. Ejecutar la digitalización y georreferenciación de redes de aguas residuales.<br>2. Ejecutar la digitalización y georreferenciación de los establecimientos que participan en la recepción de aguas residuales, ya sea por gravedad o por bombeo o rebombeo para su tratamiento.                               | Tener el mapeo de las redes de aguas residuales con su respectiva base de datos actualizado de los municipios levantados catastralmente, conformando un catastro confiable para brindar apoyo al Departamento de Operaciones, Facturación y demás unidades que lo requieran. Tener la ubicación georreferenciada de los establecimientos de los sistemas de aguas residuales (plantas de tratamiento, cajas colectoras de aguas residuales, estaciones de rebombeo y puntos de descarga) con su respectiva base de datos actualizada de los municipios levantados catastralmente, conformando un catastro confiable para brindar apoyo a la unidad de saneamiento. |
| <b>3. INTENDENCIA</b>      |  |   |  |  |
|                            | 3.1. - Atender el 100% de mantenimientos preventivos y correctivos en un máximo de 5 días hábiles, en toda la infraestructura del plantel el coro, Región Central. | Número de trabajos realizados en un máximo de 5 días / número de trabajos solicitados | 1- 1. Trabajos de infraestructura (techos, puertas, ventanas, pintura y otros), y reparación de equipo y mobiliario asignado en distintas áreas del plantel.<br>2. Verificar que los mantenimientos realizados cumplan a satisfacción con las áreas solicitadas, en cuanto al tiempo y calidad de la obra realizada. | Crear, mejorar y mantener en condiciones óptimas las diferentes oficinas y espacios al aire libre de la Región Central.  |
|                            | 3.2. - Realizar 2 obras nuevas a lo largo del año dentro del Plantel El Coro, Región Central.  | Nº de remodelaciones  | 1- 1. Pavimentación de vía principal del Plantel El Coro, desde la pluma de entrada hasta los talleres de Logística y la creación de un nuevo estacionamiento en la segunda vía alterna del Plantel El Coro.   | Mejorar la movilidad vehicular en la zona vial del plantel, y aumentar la disponibilidad de estacionamientos a los empleados de manera organizada y ordenada.  |
|                            | 3.3. - Atender el 100% de los eventos solicitados por ANDA.  | Nº de eventos realizados/Nº de eventos solicitados                                    | 1- 1. Inspecciones de campo para determinar las necesidades en realización de ventos.<br>2. Instalación de Canopys, tarimas, equipo de sonido y su ecualización.   | Facilitar la realización de eventos a través del apoyo brindado.   |
| <b>4. SANEAMIENTO</b>      |  |   |  |  |
|                            | 4.1. - Supervisar 12 plantas de tratamiento mediante visitas de campo.   | Nº de Plantas supervisadas  | 1- 1. Control de operación y mantenimiento.<br>2. Control de operadores.<br>3. Determinación de mejoras.   | Optimización del recurso por medio de supervisiones oportunas a las plantas de tratamiento, su operación y mantenimiento, así como generar un mayor control de los operadores.   |
|                            | 4.2. - Ejecutar 30 mantenimientos preventivos o correctivos en las instalaciones de las plantas de tratamiento y sistemas de alcantarillado sanitarios.            | Nº de mantenimientos ejecutados   | 1- 1. Programación de los mantenimientos a ejecutar.<br>2. Atención oportuna de emergencias.<br>3. Monitoreo y control de mantenimientos realizados.   | Garantizar la operación y el mantenimiento de las plantas de tratamiento y sistemas de alcantarillado, para evitar quejas de la población y autoridad competente.  |
|                            | 4.3. - Monitoreo de calidad del agua en 4 plantas de tratamiento por medio de la toma de muestras de calidad.  | Nº de Plantas monitoreadas  | 1- 1. Solicitud de análisis mensual al laboratorio.<br>2. Programación de toma de muestras.<br>3. Análisis de resultado.   | Determinación de la eficiencia de los sistemas de tratamiento para generar propuesta de mejora y cumplir con la legislación ambiental vigente.   |
|                            | 4.4. - Inspección de 15 industrias (nuevos registros y/o seguimientos)   | Nº de inspecciones realizadas   | 1- 1. Revisión de base de datos de industrias que descargan al sistema de alcantarillado sanitario de ANDA.<br>2. Programación de visitas a las industrias.<br>3. Análisis de resultado y alimentación de base de datos.   | Contribuir a prolongar la vida útil del alcantarillado sanitario de ANDA y generar mecanismos de cumplimiento de la normativa interna por parte de las industrias mediante su monitoreo y seguimiento de calidad de sus vertidos.  |
| <b>5. NUEVOS SERVICIOS</b> |  |   |  |  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN        | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|-------------------------------|--|--|--|--|
|                               | 5.1. - Realizar 9,000 suspensiones del servicio de agua potable en cuentas de 60 días en mora, conforme al programa de facturación de la Región Central al 2° día vencido por parte del personal a destajo.  | No. De ordenes ejecutadas  | 1- 1. Suspender los servicios de agua en la parte que conecta a la red de ANDA.  | Pagos oportunos por clientes de ANDA.  |
|                               | 5.2. - Del total de órdenes de reconexión emitidas por el sistema de órdenes 2.0 alcanzar hasta el 100% en órdenes atendidas en 5 días hábiles por parte del personal a destajo.   | No. De ordenes ejecutadas/No. de órdenes de reconexión programadas                       | 1- 1. Reconectar los servicios de agua potable debidamente pagados por los clientes de ANDA.   | Que los cargos por reconexión sean pagados en la mayor prontitud, generando con ello mayor facturación.  |
|                               | 5.3. - Realizar el 100% de legalizaciones en servicios de agua potable, según demanda de proyectos de ayuda mutua e interés social, reduciendo la cantidad de servicios que se encuentren en carácter ilegal, en base al cumplimiento de la normativa de ANDA. | No. de órdenes ejecutadas/No. de legalizaciones programadas                              | 1- 1. Identificar los servicios que no han cumplido con la normativa de ANDA y legalizarlos (reduciendo la cantidad de servicios que se encuentren en carácter ilegal en base al cumplimiento de la normativa de ANDA).  | Disminuir el tipo de servicio ilegal en base al cumplimiento de la normativa de ANDA, con el fin de general mayores ingresos a la institución. |
|                               | 5.4. - Realizar el 100% de órdenes de instalaciones de nuevos servicios emitidas por el sistema E-Agencia, por parte de las brigadas de nuevos servicios y personal a destajo de la Región Central.  | No. De ordenes ejecutadas/ N° de órdenes de instalación de nuevos servicios programadas. | 1- 1. Contribuir a los objetivos de nación proporcionando una mejor vida a la población Salvadoreña.   | Aumentar la cobertura de la población salvadoreña con mas servicios de agua potable y alcantarillado.  |
| <b>6. PRODUCCION</b>          |  |  |  |  |
|                               | 6.1. - Toma de 1920 muestras para verificar la calidad del agua en las redes de distribución de la Región Central.   | N° muestras tomadas  | 1- 1. Visitas de campo para toma de muestras y entrega de estas al laboratorio para su respectivo análisis.  | Monitorear la calidad del agua potable suministrada a la población.  |
|                               | 6.2. - Producir 72.000,000.00 metros cúbicos de agua potable apta para el consumo humano.  | Metros cubicos de Agua Potable producidos  | 1- 1. Producción de agua potable hacia la red de distribución en volumen adecuados a las necesidades de la población.  | suministrar el volumen suficiente de agua potable para las necesidades de la población.  |
|                               | 6.3. - Realizar 12 mantenimientos de estaciones de bombeo0   | N ° de E.B. Mejorada   | 1- 1. Verificación de daños en estación de bombeo.<br>2. Recopilación de materiales para mantenimiento.<br>3. Ejecución de trabajos en estación de bombeo.   | Mantener las estaciones de bombeo cumpliendo con la Normativa en saneamiento ambiental estipulado por el MISAL.                                |
| <b>7. PROYECTOS</b>           |  |  |  |  |
|                               | 7.1. - Lograr el 100% en la legalización de carpetas de diseño mensual para comunidades y proyectos nuevos para mejorar los sistemas.  | No. de carpetas realizadas/No. de solicitudes  | 1- 1. Verificación en campo del requerimiento.<br>2. Realizar el levantamiento con GPS o topográfico, según se requiera.<br>3. Recopilar la información necesaria para realizar la carpeta de diseño.<br>4. Digitalización del levantamiento con GPS o topográfico, según se requiera.<br>5. Realización del diseño y presupuesto. | Realizar un diseño adecuado para ampliar la cobertura del servicio de agua potable y alcantarillado sanitario.                                 |
|                               | 7.2. - Lograr el 100% en la realización de inspecciones mensuales para otorgar las opiniones técnicas de las factibilidades para comunidades y urbanizaciones.   | No. de inspecciones realizadas/No. de solicitudes  | 1- 1. Visitas al lugar para realizar la inspección de campo.<br>2. Realización del documento "Opción Técnica".   | Aumentar la cobertura de la población con mas servicios de agua potable y alcantarillado.  |
| <b>8. GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> |  |  |  |  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS   |
|---|---|---|---|--|
|   | 8.1. - Realizar el 100% de órdenes de instalación de medidores suministrados por ANDA, emitidos por el sistema de órdenes 2.0 en 5 días hábiles por parte del personal a destajo de la Región Central. (PEI: 3.3.2.1) | No. De ordenes de instalación de medidores ejecutados / No. De ordenes de instalación de medidores programados  | 1- 1. Instalar medidores a todos los servicios que carezcan de él y a todos los nuevos servicios que se instalen, con el fin de facturar lo real consumido por el usuario.  | Realizar un cobro real y justo para todos los usuarios.  |
|   | 8.2. - Renovar en un 2% la red de distribución de agua potable de la Región Central en el año 2019 (PEI:3.2.2.1).   | Equipo renovado / equipo proyectado   | 1- 1. Identificar los sistemas de agua potable en los cuales se pueden realizar sustitución de la red, en la Región Central.<br>2. Programar la sustitución de la red de distribución de agua potable.<br>3. Ejecutar las obras programadas de sustitución de la red de distribución de agua potable.             | Mejorar el abastecimiento del servicio de acuerdo con la renovación de las tuberías de la red de distribución de la Región Central.  |
|   | 8.3. - Reducción del 10% de quejas y denuncias por fugas aterrado y compactado a diciembre de 2019, con respecto al año anterior. (PEI:3.4.1.1).  | No. de quejas y denuncias por fugas y aterrado 2019-<br>No. de quejas y denuncias por fugas y aterrado 2018/<br>No. de quejas y denuncias por fugas y aterrado 2019 | 1- 1. Programar y ejecutar la reparación de las redes de agua potable en las zonas donde existe mayor queja y denuncias por fuga en el sistema de agua potable.   | Mejorar la imagen de la institución y reducir las denuncias por fuga, aterrado y compactado de la Región Central.  |
|   | 8.4. - Incrementar el tratamiento de las aguas servidas al 2% para el año 2019. (PEI:4.2.1.1).  | Incremento de M3 de aguas servidas tratadas/<br>M3 de aguas servidas totales  | 1- 1. Incorporar nuevas acometidas que descarguen el sistema de tratamiento de aguas servidas.  | Reducir los niveles de contaminación en las zonas donde existe descarga libre de los efluentes de acometidas de aguas negras.  |
| <b>9. LOGISTICA</b>   |   |   |   |  |
|   | 9.1. - Brindar el 85% en mantenimiento preventivo y/o correctivo de la flota vehicular de la Región Central en 21 días hábiles  | N° de vehiculos con mantenimientos en 21 días hábiles/ N° de vehiculos de la flota  | 1- 1. Elaborar el plan de mantenimiento de la flota automotriz.<br>2. Gestionar la contratación de los servicios.<br>3. Coordinar con los contratistas la prestación de los servicios.  | Mejorar las condiciones de la flota vehicular de la Región Central para dar una respuesta eficiente a los problemas que se den en los sistemas de la Región.                               |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 23-DIRECCIÓN REGIONAL OCCIDENTAL *   |   |   |   |  |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 1.- LEGAL Y NORMATIVO. - Objetivo Estratégico 1.5 . Impulsar la gestión integral del recurso Hídrico -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8 . Mejorar la autosostenibilidad financiera. - Objetivo Estratégico 2.9 . Incrementar el índice de cobertura de operación y mantenimiento en un 15% al 2018 -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.13. Modernización del sistema operacional (equipo, infraestructura física, comunicaciones e informático) - Objetivo Estratégico 3.15. Mejorar nivel de servicio al usuario |   |   |   |  |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: 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.  |   |   |   |  |
| <b>1. PRODUCCION</b>  |   |   |   |  |
|   | 1.1. - Garantizar el suministro y satisfacer la demanda de los usuarios de la región occidental, mediante la producción de 72,250,000 metros cúbicos de agua potable al año.  | Producción 2017   | 1- Programar y gestionar el soporte técnico debido para la ejecución de limpiezas periódicas y/o la necesaria rehabilitación de pozos y otras fuentes de producción.- 2- Revisar y actualizar los aforos de todas las fuentes de la región occidental.- 3- Incorporación de nuevos pozos o fuentes de producción. | Atender eficazmente la demanda actual de la población usuaria y en consecuencia extender la cobertura hacia otras comunidades carentes de los servicios básicos que presta la Institución. |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN                          | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS   |
|---|---|---|---|--|
|   | 1.2. - Instalar o reemplazar OCHO (8) medidores de alto consumo en estaciones de bombeo u otros sitios estratégicos que requieran de control y medición.  | Medidores de alto consumo instalados o reemplazados/Medidores de alto consumo programados | 1- Garantizar la disponibilidad de unidades a instalar, previendo el número de sitios donde serán destinados, cerciorándose de las características técnicas propias de cada acometida o árbol de descarga a fin de asegurar el objetivo.- 2- Programar su instalación dentro del plan de mantenimiento rutinario a las plantas de bombeo.- 3- Monitorear el funcionamiento correcto de los dispositivos de medición instalados, a través de la recolección de lecturas hechas por los operadores. | Disminuir el universo de estaciones y fuentes de producción carentes de medición y contar con datos reales sobre los volúmenes de agua extraída del subsuelo.  |
|   | 1.3. - Velar que los pozos que actualmente son explotados, conserven sus niveles de producción mediante la gestión oportuna ante la Dirección de investigación hidrogeológica y pozos para la limpieza de DOCE (12) unidades.               | No. De limpiezas ejecutadas/No. De solicitudes remitidas                                  | 1- Preparar el requerimiento respectivo, nominando el pozo o pozos que se procuran limpiar según el orden de prioridad o emergencia existente.  | Conservar las cuotas de producción de agua actuales, a fin de satisfacer la demanda y evitar desabastecimiento por falta de previsión.   |
|   | 1.4. - Gestionar el incremento de la producción de agua actual, mediante la formulación oportuna de SEIS (6) requerimientos de perforación, ante la Dirección de investigación hidrogeológica y pozos.                                      | No. De pozos perforados/No. De Solicitudes remitidas                                      | 1- Preparar el requerimiento respectivo, nominando el sitio o inmueble donde se pretende llevar a cabo la respectiva perforación.   | Incrementar la producción de agua potable y ampliar la cobertura del suministro de agua a nuevos usuarios.   |
| <b>2. DISTRIBUCION Y MANTENIMIENTO DE REDES</b> |   |   |   |  |
|   | 2.1. - Proveer de agua potable a las comunidades, centros escolares y demás entidades publicas o autónomas, mediante la ejecución de 1,000 ordenes de trabajo ingresadas para el suministro de agua potable por medio de camiones cisterna. | Ordenes de trabajo entregadas / Ordenes de trabajo efectuadas                             | 1- Recepción de queja o requerimiento por cualquier vía o medio.- 2- Programación y asignación del personal y unidad de transporte que atenderá el requerimiento.- 3- Elaboración de informe mensual de actividades.  | Satisfacer eventuales desabastecimientos cuando por situaciones imprevistas se ve interrumpido el suministro de agua potable a través de los medios de distribución ordinaria.   |
|   | 2.2. - Instalar o reemplazar DOS (2) hidrantes en puntos estratégicos de la red hidráulica de la Región Occidental.   | Hidrantes instalados o reemplazados   | 1- Definición de los puntos específicos de instalación, elaboración de órdenes de trabajo y ejecución de las mismas.  | Cubrir eventuales desabastecimientos y reducir costos operativos en el suministro de agua mediante camiones cisterna, así como prevenir la ocurrencia de daños personales y/o materiales a consecuencia de algún siniestro (incendio). |
|   | 2.3. - Garantizar el funcionamiento permanente de las redes de acueducto regional, mediante la ejecución de CUATRO MIL (4,000) ordenes de trabajo entregadas a cuadrillas para el mantenimiento correctivo de los sistemas.                 | Ordenes de trabajo entregadas / Ordenes de trabajo efectuadas                             | 1- Recepción de queja o requerimiento.- 2- Planificación de las acciones, elaboración de órdenes de trabajo para asignar cuadrilla materiales y equipos según lo requiera la ejecución del trabajo.- 3- Ejecución de los trabajos y elaboración de informe mensual de órdenes atendidas.  | Contribuir a la reducción de pérdidas en redes de abastecimiento y otros sistemas, manteniendo su integridad y operación constantes.   |
|   | 2.4. - Sustituir o reemplazar SETECINTOS CINCUENTA (750) metros lineales de tubería de diverso diámetro, en diferentes puntos de la red de acueducto de la zona occidental.   | Metros lineales programados / Metros lineales sustituidos.                                | 1- Definición de segmentos a intervenir, elaboración de órdenes de trabajo y ejecución de las mismas.   | Mantener una red saludable y en óptimas condiciones de operación.  |
|   | 2.5. - Disminuir el número de quejas por trabajos inconclusos mediante la ejecución de 75 ordenes de trabajo entregadas a cuadrillas para la realización de aterrados y compactados en vías publicas.                                       | Ordenes de trabajo entregadas / Ordenes de trabajo efectuadas                             | 1- Programar ruta de trabajo, según disponibilidad de recursos logísticos existentes.   | Contribuir a la reducción de quejas, descontento social y prevenir posibles daños a la propiedad privada.  |
| <b>3. SANEAMIENTO</b>                           |   |   |   |  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN     | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|----------------------------|---|---|--|---|
|                            | 3.1. - Realizar durante el año, un total 180 inspecciones en campo, para velar que las industrias y demás entidades o establecimientos que depositan sus vertidos al sistemas de alcantarillado de ANDA, cumplan con los parámetros establecidos por las normas vigentes. | Inspecciones programadas/<br>Inspecciones realizadas          | 1- Programar ruta de trabajo, según disponibilidad de recursos logísticos existentes.- 2- Efectuar inspección de descarga y otros componentes del sistema de alcantarillado de la industria objeto de monitoreo y preparación de informe de novedades para su posterior notificación.- 3- Elaborar y notificar el respectivo informativo, llenando y revisando previamente las fichas de datos y actualizando los archivos existentes.- 4- Dar seguimiento a fin de que se cumplan las observaciones y/o recomendaciones hechas por ANDA a las empresas, velando con rigor aquellos casos de incumplimiento reiterado. | Contribuir en lo posible a reducir la incidencia de contaminantes que dañen los cuerpos receptores de aguas residuales y el medio ambiente, velando a la vez por la preservación de los sistemas de alcantarillado pertenecientes a ANDA.                     |
|                            | 3.2. - Atender durante el año, un total de 540 ordenes de trabajo entregadas a cuadrilla para la reparación de redes de alcantarillado sanitario.   | Ordenes de trabajo entregadas / Ordenes de trabajo efectuadas | 1- Recepción de queja o requerimiento.- 2- Planificación de las acciones, elaboración de órdenes de trabajo para asignar cuadrilla materiales y equipos según lo requiera la ejecución del trabajo.- 3- Ejecución de los trabajos y elaboración de informe mensual de órdenes atendidas.   | Evitar dificultades ambientales y de salubridad a consecuencia del deterioro de los sistemas de alcantarillado.   |
|                            | 3.3. - Sustituir o renovar (800) metros lineales de tubería de diverso diámetro, en diferentes puntos de la red de alcantarillado sanitario de la zona occidental.  | Metros lineales programados / Metros lineales sustituidos.    | 1- Definición de segmentos a intervenir, elaboración de órdenes de trabajo y ejecución de las mismas.  | Mantener una red de alcantarillado saludable y en óptimas condiciones de funcionamiento   |
|                            | 3.4. - Elaborar 4 informes del Índice de Calidad del Agua ICA de las PTAR   | Informes programados / Informes Presentados                   | 1- Determinar el ICA de las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales.  | Conocer y mantener el nivel de categorización del cuerpo de agua de las plantas de Tratamiento de aguas residuales.   |
|                            | 3.5. - Elaborar 2 informes del estado de la red de alcantarillado sanitario según normativa de ANDA   | Informes programados / Informes Presentados                   | 1- Determinar el porcentaje de alcantarillado sanitario en estado óptimo según la normativa de ANDA en relación al total de la red de alcantarillado sanitario.  | Conocer y mantener los sistemas de alcantarillado sanitario trabajando en óptimas condiciones según normativa de ANDA   |
|                            | 3.6. - Garantizar el tratamiento de 330,000 metros cúbicos de aguas residuales, ingresadas a las plantas de la región.  | Metros cúbicos ingresados/ Metros cúbicos tratados            | 1- Programar y gestionar el soporte técnico debido para la ejecución de limpiezas periódicas y/o la necesaria para el tratamiento de las aguas residuales.- 2- Revisar y actualizar los caudales de las PTAR de la región occidental.- 3- Incorporación de nuevas PTAR.  | Mantener eficazmente la demanda de tratamiento de las aguas residuales que se tratan y en consecuencia extender la cobertura hacia otras comunidades carentes de los servicios básicos que presta la ANDA, a fin de garantizar el saneamiento a la Población. |
|                            | 3.7. - Llevar a cabo 24 mantenimiento preventivos y/o correctivos a las PTAR de la Región.  | Ordenes de trabajo entregadas / Ordenes de trabajo efectuadas | 1- Planificar y programar los trabajos necesarios para el mantenimiento de las PTAR.   | Mantener las PTAR trabajando en óptimas condiciones según normativa de ANDA   |
| <b>4. NUEVOS SERVICIOS</b> |   |   |  |   |
|                            | 4.1. - Atender durante el año, un total de 540 ordenes de trabajo entregadas a cuadrilla para la instalación de nuevos servicios de acueducto.  | Ordenes de trabajo entregadas / Ordenes de trabajo efectuadas | 1- Recepción y registro de solicitudes, elaborar plan y ruta de trabajo desplazando al personal responsable de la ejecución en campo.  | Mejorar la cobertura del servicio de agua potable prestado a nuestros usuarios  |
|                            | 4.2. - Atender durante el año, un total de 360 ordenes de trabajo entregadas a cuadrilla para la instalación de nuevos servicios de alcantarillado.   | Ordenes de trabajo entregadas / Ordenes de trabajo efectuadas | 1- Recepción y registro de solicitudes, elaborar plan y ruta de trabajo desplazando al personal responsable de la ejecución en campo.  | Mejorar la cobertura del servicio de alcantarillado sanitario prestado a nuestros usuarios  |
|                            | 4.3. - Atender durante el año, un total de 500 ordenes de trabajo entregadas a cuadrilla para la desconexión de servicios en condición de insolvencia u otras circunstancias.   | Ordenes de trabajo entregadas / Ordenes de trabajo efectuadas | 1- Recepción y clasificación de los requerimientos, asignando luego las rutas de trabajo para su ejecución en campo.   | Procurar la equidad en los servicios prestados por ANDA, y desincentivar las malas prácticas del usuario fraudulento.   |
|                            | 4.4. - Atender durante el año, un total de 500 ordenes de trabajo entregadas a cuadrilla para la reconexión de servicios en condición regular de acuerdo con los registros comerciales de ANDA.   | Ordenes de trabajo entregadas / Ordenes de trabajo efectuadas | 1- Recepción y clasificación de los requerimientos, asignando luego las rutas de trabajo para su ejecución en campo.   | Procurar la equidad en los servicios prestados por ANDA, y estimular al usuario honesto.  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN             | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|------------------------------------|--|---|--|--|
|                                    | 4.5. - Instalar un total de 3,000 medidores domiciliarios incluyendo en ello los servicios que actualmente se encuentran conectados de manera directa.   | Ordenes de trabajo entregadas / Ordenes de trabajo efectuadas | 1- Recepción y clasificación de los requerimientos, asignando luego las rutas de trabajo para su ejecución en campo.   | Actualizar la medición domiciliar y los registros del agua suministrada a la población usuaria.  |
| <b>5. PROYECTOS</b>                |  |   |  |  |
|                                    | 5.1. - Llevar a cabo previa aprobación de convenio y disponibilidad de materiales, la ejecución de los proyectos comunitarios: 1 (PC135ROC) Ampliación de la red de agua potable en Caserío Monterrey; 2 (PC143ROC); Mejoramiento del Sistema de abastecimiento de agua potable en el Municipio de San Pedro Puxtla, Departamento de Ahuachapán; 3 (PC160ROC) Ampliación de la red de alcantarillado sanitario en Comunidad San Leandro 1; 4(PC161ROC)Ampliación de la red de acueducto y alcantarillado sanitario en Comunidad El Recuerdo 2; 5(PC162ROC)Ampliación de alcantarillado sanitario en Comunidades El Paraíso y Pacifico; 6 (PC164ROC)Ampliación de la red de alcantarillado en Comunidad América; 7 (PC165ROC) Ampliación de la red de acueducto en Comunidad Quezalapa; 8 (PC291.17ROC) Ampliación de la red de agua potable en Comunidades Las Arboledas y Ausol Explotado, Cantón El Barro; 9(PC293.17ROC) Ampliación de red de agua potable en Comunidad El Carmen II, Cantón Ashapuco; 10 (PC297ROC.17) Ampliación de red de agua potable y alcantarillado en Comunidad Emanuel . | Proyectos aprobados / Proyectos ejecutados                    | 1- Levantamiento de datos en campo y elaboración de perfil.- 2- Programación de las actividades conducentes.- 3- Monitoreo de los resultados alcanzados.   | Mejorar la cobertura y el desarrollo de la población elevando el estándar de vida de aquellas comunidades que aún no cuentan con servicio de agua potable. |
| <b>6. CALIDAD DEL AGUA POTABLE</b> |  |   |  |  |
|                                    | 6.1. - Garantizar que la calidad del agua suministrada cumpla con los parámetros definidos por el Reglamento Técnico Salvadoreño "Calidad e Inocuidad" (RTS 13.02.01:14) mediante la realización de : 1428 análisis básicos (microbiológicos)  | Número de muestras tomadas / Número de muestras programadas   | 1- Programación de rutas para la toma de lecturas de cloro residual en diferentes puntos de la red de distribución de agua a nivel regional.   | Garantizar como ente rector del recurso, la inocuidad del agua suministrada al usuario siendo en consecuencia apta para su consumo.                        |
|                                    | 6.2. - Garantizar que la calidad del agua suministrada cumpla con los parámetros definidos por el Reglamento Técnico Salvadoreño "Calidad e Inocuidad" (RTS 13.02.01:14) mediante la realización de 104 Análisis intermedio y Completo (Físico Químicos)   | Número de muestras tomadas / Número de muestras programadas   | 1- Programación de rutas para la colecta de muestras en campo y remitirlas al laboratorio de ANDA para su respectivo análisis.   | Garantizar como ente rector del recurso, la inocuidad del agua suministrada al usuario siendo en consecuencia apta para su consumo.                        |
|                                    | 6.3. - Garantizar que la calidad del agua suministrada cumpla con los parámetros definidos por el Reglamento Técnico Salvadoreño "Calidad e Inocuidad" (RTS 13.02.01:14) mediante la realización de : 5700 lecturas de cloro residual.   | Número de muestras tomadas / Número de muestras programadas   | 1- Programación de rutas para la colecta de muestras en campo y remitirlas al laboratorio de ANDA para su respectivo análisis.   | Garantizar como ente rector del recurso, la inocuidad del agua suministrada al usuario siendo en consecuencia apta para su consumo.                        |
| <b>7. CATASTRO REGIONAL</b>        |  |   |  |  |
|                                    | 7.1. - Levantamiento topográfico general de 45 km.   | Kilómetros levantados   | 1- Elaboración de plan de trabajo y gestión de permisos de salida según existencia de recurso logístico para desplazar el equipo técnico que será responsable de la recolección de datos en campo. | Contar con una base de datos confiable y actualizada en lo que respecta a los sistemas que integran la infraestructura y el patrimonio operativo regional. |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN   | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|--|---|--|--|--|
|  | 7.3. - Levantamiento catastral de 80 km de redes de agua potable y alcantarillado sanitario.  | Kilómetros catastrados   | 1- Elaborar plan y ruta de trabajo desplazando al personal y equipo técnico para la recolección de datos en campo.   | Contar con una base de datos confiable y actualizada en lo que respecta a los sistemas que integran la infraestructura y el patrimonio operativo regional.         |
|  | 7.4. - Levantamientos topográficos de 12 inmuebles.   | Levantamientos topográficos                                      | 1- Elaborar plan y ruta de trabajo desplazando al personal y equipo técnico para la recolección de datos en campo.   | Contar con una base de datos confiable y actualizada en lo que respecta a los sistemas que integran la infraestructura y el patrimonio operativo regional.         |
| <b>9. Gestión Estratégica</b>  |   |  |  |  |
|  | 9.1. - Reducir en un 5% la cantidad de quejas por fugas respecto al año anterior. (PEI: 3.4.1.1)  | % programado / % alcanzado                                       | 1- Identificar e individualizar los focos de mayor demanda por fugas en redes y sistemas de la región.- 2- Programar y ejecutar la reparación que el caso particular exija.  | Coadyuvar a la restauración de la imagen institucional ante la opinión pública mediante la disminución de quejas por fugas en calles y arterias.                   |
|  | 9.2. - Disminuir el descontento poblacional por trabajos de aterrado y compactado inconclusos, mediante la realización del 100% ordenes de trabajo ingresadas a sistema en concepto de reparación o bacheo de calles y arterias.  | % programado / % alcanzado                                       | 1- Recepción de queja o requerimiento.- 2- Planificación de las acciones, elaboración de órdenes de trabajo para asignar cuadrilla materiales y equipos según lo requiera la ejecución del trabajo.- 3- Ejecución de los trabajos y elaboración de informe mensual de órdenes atendidas. | Potenciar una imagen favorable para la institución y reducir el descontento social por problemas ocasionados a la población a consecuencia de trabajos inacabados. |
| <b>10. Depto. Administrativo</b>   |   |  |  |  |
|  | 10.1. - Mantener operando en un 95% la flota vehicular, maquinaria y equipos estacionarios.   | % programado / % alcanzado                                       | 1- Gestionar la contratación con empresa externa el mantenimiento correctivo de la flota vehicular, maquinaria y equipos estacionarios, así como gestionar la compra de llantas, baterías y aceites para el mantenimiento preventivo.  | Mantener en funcionamiento la flota vehicular, maquinaria, equipos estacionarios y los planteles y plantas de bombeo de la región de occidente.                    |
|  | 10.2. - Atender el 80 % de los requerimientos de mantenimiento eléctricos y de infraestructura.   | % programado / % alcanzado                                       | 1- Gestionar la compra oportuna de material eléctrico y accesorios de ferretería para efectuar los mantenimientos.   | Mantener en condición de funcionalidad las instalaciones locativas de planteles y estaciones de bombeo de la región occidental.                                    |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 24-DIRECCIÓN REGIONAL ORIENTAL *  |   |  |  |  |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8. Mejorar la autosostenibilidad financiera. -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.13. Modernización del sistema operacional (equipo, infraestructura física, comunicaciones e informático) - Objetivo Estratégico 3.15. Mejorar nivel de servicio al usuario |   |  |  |  |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: 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.   |   |  |  |  |
| <b>1. Catastro de redes</b>  |   |  |  |  |
|  | 1.1. - Actualización del 100% de los sistemas de agua potable y aguas negras de forma mensual, mediante el ingreso de las órdenes de trabajo de Agua Potable y Aguas Negras recibidas, en los 57 sistemas que actualmente se tienen en la Región Oriental (no se incluyen descentralizados)                 | Sistemas actualizados al 100% según órdenes de trabajo recibidas | 1- Obtención de la información a través del DEPARTAMENTO DE OPERACIONES 2-Ingreso de la información recolectada a la base de datos del SIG.  | Mantener actualizados los sistemas de agua potable y aguas negras en SIG para efectos de brindar insumos para diferentes requerimientos de áreas técnicas.         |
|  | 1.2. - Actualización del 100% de los sistemas de agua potable y aguas negras de forma mensual, mediante el ingreso de las Factibilidades y Proyectos de AP y AN realizados, puntos de presión y otros, en los 57 sistemas que actualmente se tienen en la Región Oriental (no se incluyen descentralizados) | Sistemas actualizados al 100% según planos y carpetas recibidas  | 1- Obtención de la información a través del Área de FACTIBILIDAD Region Oriental 2- Ingreso de la información recolectada a la base de datos del SIG.  | Mantener actualizados los sistemas de agua potable y aguas negras en SIG para efectos de brindar insumos para diferentes requerimientos de áreas técnicas.         |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN                 | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS   |
|--|--|---|---|--|
|  | 1.3. - Actualización del 100% de los sistemas de agua potable y aguas negras de forma mensual, mediante el ingreso de los puntos de control y sus resultados de Calidad del Agua, en los 57 sistemas que actualmente se tienen en la Región Oriental (no se incluyen descentralizados) | Sistemas actualizados al 100% según resultados de puntos de control recibidos                                   | 1- Obtención de la información a través del Área de CALIDAD DEL AGUA Region Oriental 2- Ingreso de la información recolectada a la base de datos del SIG.   | Mantener actualizados los sistemas de agua potable y aguas negras en SIG para efectos de brindar insumos para diferentes requerimientos de áreas técnicas. |
|  | 1.4. - Actualización del 100% de los sistemas de agua potable y aguas negras de forma mensual, mediante el ingreso de los Nuevos Servicios que se han abonado a los 57 sistemas que actualmente se tienen en la Región Oriental (no se incluyen descentralizados)                      | Sistemas actualizados al 100% según nuevos servicios reportados   | 1- Obtención de la información a través del Área de NUEVOS SERVICIOS Region Oriental 2- Ingreso de la información recolectada a la base de datos del SIG.   | Mantener actualizados los sistemas de agua potable y aguas negras en SIG para efectos de brindar insumos para diferentes requerimientos de áreas técnicas. |
|  | 1.5. - Elaboración del 100% de los levantamientos topográficos en 30 días  | Número de levantamientos topográficos realizados en 30 días / número de levantamientos topográficos solicitados | 1- Recepción de solicitud del levantamiento a través de correo y marginaciones.- 2- Realización del levantamiento topográfico con la brigada. - 3- Digitalización del levantamiento topográfico en CAD. | Proporcionar el levantamiento topográfico necesario para la elaboración de carpetas técnicas de agua potable y aguas negras                                |
|  | 1.6. - Levantamiento espacial del 100% de usuarios del Sistema de Agua Potable de San Miguel, verificando lectura y estado del Medidor.  | Número de levantamientos realizados / número de levantamientos requeridos                                       | 1.1.1.-Levantamiento de usuarios verificados en campo. 1.1.2.- Ingreso de usuarios a la Geodatabase del SIG.  | Finalización de sistema de agua potable San Miguel, migrado en plataforma SIG incorporando información necesaria como nombre y dirección del abonado       |
| <b>2. Distribución de agua potable</b> |  |   |   |  |
|  | 2.1. - Atender del 100% de las solicitudes de abastecimiento de agua potable en camiones cisterna autorizadas, en un tiempo de 8 horas   | Número de solicitudes atendidas en 8 horas / número de solicitudes recibidas                                    | 1- Identificación, Recepción de solicitudes debidamente autorizadas por la gerencia y programación.- 2- Envío de agua en camiones cisternas   | Brindar a la población El Servicio de Agua Potable.  |
| <b>3. Mantenimiento de redes</b>       |  |   |   |  |
|  | 3.1. - Atender el 100% de requerimientos mensuales de cambio de metros de tubería de líneas de impelencia y de redes de distribución en los Sistemas de Agua Potable de la Región Oriental.  | Número de trabajos realizados / número de trabajos solicitados  | 1- Identificar las líneas a cambiar.- 2- Programación.- 3- Ejecución de obras.  | Reducir el número de derrames en red y líneas de impelencia.   |
|  | 3.2. - Atender el 100% de requerimientos mensuales de cambios de accesorios (válvulas, hidrantes, etc.) en líneas de impelencia y redes de distribución en los Sistemas de Agua Potable de la Región Oriental  | Número de trabajos realizados / número de trabajos solicitados  | 1- Identificar las líneas a cambiar.- 2- Programación.- 3- Ejecución de obras.  | Reducir el número de derrames en la red de distribución.   |
|  | 3.3. - Atender el 75% de requerimientos mensuales en 30 días mediante órdenes de trabajo emitidas por reclamos realizados por usuarios mediante el SIG (Call Center 915) de mantenimientos correctivos en sistemas de Agua Potable y Aicantarillado Sanitario de la Región Oriental.   | Número de trabajos realizados en 30 días / número de trabajos solicitados                                       | 1- Identificación de redes realizar mantenimientos.- 2- Programación.- 3- Ejecución.  | Reducir el número de pérdidas de agua por fugas.   |
|  | 3.4. - Atender el 75% de los requerimientos mediante órdenes de trabajo emitidas por trabajos de aterrado y compactado en 30 días.   | Número de trabajos realizados en 30 días / número de trabajos solicitados                                       | 1- Cumplir con la atención de los trabajos de aterrado y compactado   | Generar menos problemática en la circulación vehicular con la reparación de los trabajos de aterrado y compactado  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN     | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|----------------------------|---|---|---|---|
|                            | 3.5. - Atención del 100% de requerimientos mensuales de limpiezas de tanques de distribución, cisternas y captaciones, en los sistemas de Agua Potable de la Región Oriental. | Número de trabajos realizados / número de trabajos solicitados                                | 1- Identificar las limpiezas a realizar- 2- Programación de las limpiezas- 3- Ejecución   | Mantener o mejorar la calidad del agua suministrada.  |
| <b>4. Producción</b>       |   |   |   |   |
|                            | 4.1. - Instalación del 100% de macro medidores de alto consumo y la instalación de macro medidores en sistemas de producción de agua potable de la Región.                    | Medidores de alto consumo instalados  | 1- Identificación de planta de bombeo- 2- Diseño y programación para la instalación.- 3- Ejecución.   | Conocer la producción real en las Plantas de Bombeo.  |
|                            | 4.2. - Producir en el año 40,000,000 m3 de agua potable apta para el consumo humano en la Región Oriental   | M3 de agua potable producidos   | 1- Generar la producción de agua potable necesaria para abastecer a la población servida  | Reducción de reclamos por falta de agua potable por poca producción.  |
| <b>5. Desinfección</b>     |   |   |   |   |
|                            | 5.1. - Toma de 4,000 muestras mensuales de cloro residual en las diferentes plantas de bombeo y/o puntos de monitoreo de producción   | Muestras Tomadas  | 1- Coordinar con el operador o vigilante operador la realización de las lecturas de cloro residual.- 2- Que la producción sea continua en cada punto de muestreo.- 3- Aplicar la mezcla de cloro en el tiempo requerido por el sistema- 4- Mantenimiento oportuno de los sistemas de cloración. | Suministro de agua potable apta para el consumo humano  |
|                            | 5.2. - Ejecutar el 100% de órdenes de trabajo de mantenimiento solicitadas en equipos de desinfección en un lapso de tiempo de 3 días   | Solicitudes atendidas en 3 días / solicitudes recibidas                                       | 1- Contar con los recursos necesarios para la oportuna atención de cada orden de trabajo  | Que los equipos de desinfección se mantengan en las condiciones necesarias para proporcionar un servicio de calidad.  |
|                            | 5.3. - Instalación de 3 equipos de cloración nuevos   | Equipos instalados  | 1- Contar con los equipos necesarios para su instalación  | Continuidad en el servicio de agua potable.   |
|                            | 5.4. - Atender el 100% de los requerimientos de suministro de Hipoclorito de Calcio   | Kilogramos de Hipoclorito de Calcio suministrados/ kilogramos solicitados mensualmente        | 1- Tener existencias de hipoclorito de calcio en bodega #16   | Contar con la cantidad con la cantidad de Hipoclorito de Calcio necesaria para la operación de cada Planta de Bombeo. |
|                            | 5.5. - Atender el 100% de los requerimientos de suministro de Clorogas  | Libras de Clorogas suministrada/libras solicitadas mensualmente                               | 1- Conocer con anticipación la existencia de Clorogas en cada Planta de Bombeo  | Contar con la cantidad con la cantidad de Clorogas necesaria para la operación de cada Planta de Bombeo.              |
|                            | 5.6. - Atender el 100% de los requerimientos de suministro de Quelante a base de hierro y manganeso   | Libras de Quelante a base de Hierro y Manganeso suministradas/libras solicitadas mensualmente | 1- Conocer con anticipación la existencia de Quelante en cada Planta de Bombeo  | Contar con la cantidad con la cantidad de Quelante necesaria para la operación de cada Planta de Bombeo.              |
| <b>6. Calidad del Agua</b> |   |   |   |   |
|                            | 6.1. - Efectuar toma de muestras para análisis bacteriológicos (Básicas) y verificar que el 90% de estas cumplan con el Reglamento Técnico Salvadoreño.                       | Número de muestras tomadas / número de muestras programadas                                   | 1- Programación de toma de muestras para análisis de laboratorio para cumplir con el Reglamento Técnico Salvadoreño.  | Garantizar la calidad del agua para el consumo humano.  |
|                            | 6.2. - Efectuar toma de muestras para análisis físico-químico (intermedia) y verificar que el 90% de estas cumplan con el Reglamento Técnico Salvadoreño.                     | Número de muestras tomadas / número de muestras programadas                                   | 1- Programación de toma de muestras para análisis de laboratorio para cumplir con el Reglamento Técnico Salvadoreño.  | Garantizar la calidad del agua para el consumo humano.  |
|                            | 6.3. - Efectuar toma de muestras completas y verificar que el 90% de estas cumplan con el Reglamento Técnico Salvadoreño.   | Número de muestras tomadas / número de muestras programadas                                   | 1- Programación de toma de muestras para análisis de laboratorio para cumplir con el Reglamento Técnico Salvadoreño.  | Garantizar la calidad del agua para el consumo humano.  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN                                | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|---|---|---|---|
|   | 6.4. - Realización del 12 inspecciones sanitarias en instalaciones como Plantas de Bombeo, Captaciones, Pozos, Tanques o Cisternas.                         | Número de inspecciones realizadas / número de solicitudes de inspección                             | 1- Inspección sanitaria a Plantas de Bombeo, Tanques, Captaciones y Cisternas para evaluar las condiciones sanitarias de las instalaciones y sus entornos.          | Garantizar que las instalaciones y la calidad del agua no tengan riesgo de contaminación.   |
|   | 6.5. - Realizar los Planes de Seguridad del Agua de las estaciones de bombeo solicitados por el MINSAL  | Numero de PSA elaborados/numero de PSA Solicitados  | 1- Contar con toda la información necesaria de los sistemas de la región para la elaboración de los Planes de Seguridad del Agua                                    | Contar con el PSA de la Estación de bombeo.   |
| <b>7. Saneamiento</b>                                 |   |   |   |   |
|   | 7.1. - Realización del 15 tomas de muestras de aguas residuales en la Planta de Tratamiento del Municipio de Puerto el Triunfo.                             | Número de muestras tomadas / número de muestras programadas   | 1- Programación de muestras para análisis de laboratorio.   | Cumplir con la Norma Salvadoreña Obligatoria de descarga de aguas residuales a cuerpos receptores.  |
|   | 7.2. - Realización de 100% tomas de muestras a la industria en la Región Oriental para evaluar el cumplimiento ambiental.                                   | Número de muestras tomadas / número de muestras programadas   | 1- Solicitud de informes a la industria para el cumplimiento de las medidas ambientales   | Cumplir con la Norma Salvadoreña Obligatoria de descarga de vertidos  |
| <b>8. Elaboración de carpetas técnicas o perfiles</b> |   |   |   |   |
|   | 8.1. - Elaboración 3 Carpetas Técnicas o Perfiles Para Comunidades al 100% en cada cuatrimestre del año   | Número de carpetas o perfiles elaborados  | 1- Apoyar a las Comunidades que soliciten Asistencia Técnica para elaboración de Carpeta Y/O el Perfil de un Proyecto de Agua Potable Y/O Alcantarillado Sanitario. | Proyectar la Ampliación de la Cobertura con la Propuesta de Diseño de Redes de Agua Potable Y/O Alcantarillado Sanitario en las Comunidades donde NO Existen estos servicios. |
| <b>9. Nuevos servicios</b>                            |   |   |   |   |
|   | 9.1. - Instalación del 60% Nuevos Servicios de Acueductos y Alcantarillados a nivel Oriental según solicitud en un tiempo de espera máximo de 30 Días.      | Número de solicitudes atendidas en 30 días máximo / número de solicitudes recibidas                 | 1- Trámite de Solicitudes.- 2- Elaboración de órdenes de Trabajo.- 3- Ejecución de órdenes de Trabajo. - 4- Supervisión del Trabajo ejecutado.                      | Mejorar la imagen institucional con la inmediata atención al cliente, ampliar la cobertura del servicio Agua Potable y Alcantarillado.  |
|   | 9.2. - Instalar el 100% de los medidores cancelados por los clientes a nivel nacional en un tiempo máximo de 21 días.                                       | Número de solicitudes atendidas en 21 días máximo / número de solicitudes recibidas                 | 1- Trámite de Solicitudes.- 2- Realizar barridos comerciales para la identificación de Sectores.- 3- Ejecución de órdenes de Trabajo.                               | Contribuirá a agilizar la recaudación de los ingresos a nivel nacional.   |
|   | 9.3. - Suspender el 75% de servicios en mora con recurso propio a nivel oriental según solicitud de inspección en un tiempo máximo de 3 días                | Número suspensiones realizadas en 3 días máximo / número de suspensiones solicitadas por inspección | 1- Programación de facturación.- 2- Emisión de ordenes de Suspensiones.- 3- Ejecutar Suspensión de Servicios por Mora.  | Aumentar la eficiencia en los cobros así como contribuir a incrementar los valores facturados.  |
|   | 9.4. - Realizar la reconexiones del 100% servicios suspendidos con recurso propio a nivel oriental según solicitud en un tiempo de espera máximo de 3 días. | Número reconexiones realizadas en 3 días máximo / número de reconexiones solicitadas                | 1- Realizando barridos comerciales.   | Mejorar la imagen institucional a través de la atención inmediata y tiempo de espera, de las reconexiones canceladas por los clientes.  |
|   | 9.5. - Legalización del 100% de servicios de agua potable a nivel oriental según solicitud en un tiempo de espera máximo de 120 días.                       | Número de legalizaciones realizadas en 120 días máximo / número de legalizaciones solicitadas       | 1- Ejecución de ordenes de trabajo.   | Incrementar usuarios e ingresos de la Institución legalizando los servicios fraudulentos.   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN                      | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|---|---|--|--|--|
|   | 9.6. - Creación al 100% de 40 cuentas de servicios instalados en un período máximo de 30 días.  | Número de solicitudes de cuentas creadas en 30 días/ número de solicitudes recibidas | 1- Listado de cuentas creadas  | Disminuir el tiempo de creación de cuentas, para incrementar la facturación de usuarios.   |
|   | 9.7. - Realización del 100% de 50 inspecciones para elaboración de presupuestos en un período máximo de 30 días   | Número de presupuestos elaborados / Número de solicitudes recibidas                  | 1- Listado de presupuestos elaborados y aprobados  | Agilizar los procesos de aprobación de presupuestos para que los usuarios lo cancelen  |
| <b>10. Proyectos</b>                        |   |  |  |  |
|   | 10.1. - Ejecutar 3 proyectos al 100% bajo la modalidad de ayuda mutua aprobados en cada cuatrimestre del año  | Proyectos ejecutados   | 1- Ampliar la cobertura de los Sistemas de acueducto y/o alcantarillados sanitario en comunidades donde no existen estos servicios.  | Mejorar la calidad del servicio en sectores  |
|   | 10.2. - Ejecutar 2 proyectos de mejoramiento de redes de acueductos y/o alcantarillado sanitario, o rehabilitación o mejoramiento de plantas de bombeos, con presupuesto proveniente de refuerzo, fondos propios y/o cooperación, al 100% en cada cuatrimestre del año. | Proyectos ejecutados   | 1- Mejorar la infraestructura de acueductos y/o Alcantarillado y Planta de Bombeo de la Zona Oriental de ANDA  | Mejorar la calidad del servicio en sectores donde se realicen  |
| <b>11. Factibilidades de Servicios</b>      |   |  |  |  |
|   | 11.1. - Evaluar el 90% de solicitudes de Factibilidad de Nuevos Servicios Domiciliarios que ingresan al mes.  | Número de solicitudes evaluadas / número de solicitudes recibidas                    | 1- Evaluación de Nuevas Solicitudes de Servicios de Acueductos y Alcantarillados en los Sistemas de ANDA, evaluando cobertura y calidad del Servicio   | Ampliación de el Número de Nuevos Servicios de Agua Potable Y/O aguas Negras instalados en Zonas Urbanas y Rurales de la Región Oriental.  |
|   | 11.2. - Evaluar el 90% de las solicitudes de Servicios por Factibilidades de Proyectos Comunitarios que Ingresan al mes.  | Número de solicitudes evaluadas / número de solicitudes recibidas                    | 1- Evaluación de las solicitudes presentadas por las comunidades, mediante la inspección Técnica en campo, verificando la accesibilidad de los Servicios de Agua Potable Y/O Alcantarillado Sanitario, para la introducción de nuevos proyectos en las comunidades.            | Ampliación de la Red de Distribución de Agua Potable y Red de Alcantarillado Sanitario en comunidades donde nunca ha existido este tipo de servicios.  |
|   | 11.3. - Evaluar el 90% de las solicitudes de Servicios por Factibilidades de Proyectos Urbanísticos que Ingresan al mes.  | Número de solicitudes evaluadas / número de solicitudes recibidas                    | 1- Evaluación de Solicitudes de Proyectos Formales se Urbanizaciones donde gestionen los servicios de Acueductos y Alcantarillado Sanitario.   | Con las solicitudes de los interesados se generan los parámetros en los que se consideran las Factibilidades de los Nuevos Proyectos formales.   |
| <b>14. Transporte y Combustible</b>         |   |  |  |  |
|   | 14.1. - Brindar el 85% de los mantenimientos preventivos de 5,000 y 10,000 Kilómetros a la flota automotriz de la región oriental en un tiempo máximo de 7 días   | Número de mantenimientos realizados en 7 días / número de mantenimientos requeridos  | 1- Ejercer un control de los mantenimientos tanto de 5,000 como de 10,000 kms., llevando un registro por cada vehículo.- 2- Realizar las acciones preventivas necesarias a través de un monitoreo constante y oportuno, a fin de evitar correcciones de magnitud considerable. | Programar en las fechas exactas los mantenimientos mejorando la eficiencia de los equipos y motores para ver reducidos los costos a largo plazo de los mantenimientos correctivos evitando altos costos de los mismos. |
|   | 14.2. - Efectuar el 75% de los mantenimientos correctivos requeridos por la flota vehicular de la región oriental en un tiempo máximo de 15 días.   | Número de mantenimientos realizados en 15 días / número de mantenimientos requeridos | 1- Realizar las actividades de reparaciones correctivas según previa inspección y evaluación, tomando en cuenta la calidad de los repuestos utilizados para un mejor rendimiento en los equipos.   | Lograr la máxima eficiencia posible de la flota vehicular, a través del mantenimiento correctivo oportuno y adecuado. Resultando así un 75% como mínimo en su operatividad anual                                       |
|   | 14.3. - Se asignara 100% de vales de combustible diesel y gasolina según necesidad de la flota vehicular  | Vales asignados/Vales solicitados  | 1- Cubrir con la Demanda de consumo de la Flota de la Región, respetando al máximo la política institucional de ahorro.  | Llevar un control en la asignación y consumo del combustible, fomentando así la optimización del recurso.  |
| <b>15. Servicios Generales y Patrimonio</b> |   |  |  |  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN   | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|--|--|--|---|---|
|  | 15.1. - Atender el 73% de las solicitudes de reparaciones y Mantenimientos en Plantas de Bombeo, Plantel y Sucursales de Mayor embergadura en un máximo de 15 días calendario.   | Número de trabajos realizados en un máximo de 15 días / número de trabajos solicitados | 1- Reparación y Mantenimiento en Plantas de Bombeo de la Región, Mantenimiento de Aires Acondicionados de las Oficinas Administrativas, Trabajos de Carpintería y Pintura en escritorios y mesas del Plantel.   | Cumplir la meta programada en menor tiempo promoviendo la eficiencia sin exponer la calidad de las reparaciones realizadas.   |
|  | 15.2. - Atender el 84% de las solicitudes de reparaciones y Mantenimientos de Infraestructura, Electricidad y Aires Acondicionados en Plantas de Bombeo, Plantel y Sucursales de menor embergadura en un máximo de 7 días. | Número de trabajos realizados en un máximo de 7 días / número de trabajos solicitados  | 1- Reparación y Mantenimiento en Plantas de Bombeo de la Región, Mantenimiento de Aires Acondicionados de las Oficinas Administrativas, Trabajos de Carpintería y Pintura en escritorios y mesas del Plantel.   | Cumplir la meta programada en menor tiempo promoviendo la eficiencia sin exponer la calidad de las reparaciones realizadas.   |
| <b>16. Gestión Estratégica</b>   |  |  |   |   |
|  | 16.1. - Reducir en un 3% el gasto en papelería con respecto al gasto del año 2019. (PEI: 2.2.2.1)  | (Gasto 2018 - Gasto 2019) / Gasto 2018   | 1- Reducir los gastos en papelería y consumibles con respecto al gasto de estos en los últimos años.  | El cumplimiento de la política de austeridad de la ANDA.  |
|  | 16.2. - Renovar en un 2% la red de distribución de agua potable de la región oriental en el año 2019. (PEI: 3.2.2.1)   | Equipo renovado / equipo proyectado  | 1- Identificar los sistemas agua potable en los cuales se pueden realizar sustitución de la red en los sistemas de la región oriental.- 2- Programar la sustitución de la red de distribución de agua potable - 3- Ejecutar las obras programadas de sustitución de la red de distribución de agua potable            | Mejorar el servicio de agua potable con la renovación de las tuberías de agua potable de los sistemas de la Región Oriental.<br>Prevenir la atención de fugas en sistemas de agua potable renovados, ya que estos se encuentran obsoletos y ya dieron su vida útil                                      |
|  | 16.3. - Ejecutar el 100% levantamiento del catastro técnico-físico a diciembre 2019. (PEI: 3.3.1.1)  | % avance del catastro  | 1- Levantamiento de usuarios verificados en campo.- 2- Ingreso de usuarios a la Geodatabase del SIG. - 3- Verificación en campo de entidades de agua potable y aguas negras.- 4- Realización del levantamiento topográfico con la brigada- 5- Digitalización del levantamiento topográfico en CAD.                    | Tener una base de datos real en la cual se puedan identificar con exactitud las redes de acueductos y alcantarillado sanitario<br>Actualización de usuario y su estado en el catastro de la ANDA<br>Incorporar al catastro de ANDA Región oriental los nuevos proyectos de acueductos y alcantarillados |
|  | 16.4. - Reducción del 10% de quejas y denuncias por fugas, aterrado y compactado con respecto al año anterior. (PEI: 3.4.1.1)  | % de reducción en quejas y denuncias   | 1- Identificar los zonas donde existe mayor queja y denuncias por fugas en los sistemas de agua potable de la región oriental.- 2- Programar y ejecutar la reparación de las redes de agua potable en las zonas donde existe mayor queja y denuncias por fugas en los sistemas de agua potable de la Región Oriental. | Reducir las denuncias de por fugas aterrado y compactado  |
|  | 16.5. - Incrementar el tratamiento de las aguas servidas al 2% para el año 2019. (PEI: 4.2.1.1)  | Incremento de M3 de aguas servidas tratadas / M3 de aguas servidas totales             | 1- Incorporar nuevas acometidas que descarguen al sistema de tratamiento de aguas servidas  | Reducir los niveles de contaminación en las zonas donde existe descarga libre de los efluentes de acometidas de aguas negras  |
| <b>AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 25-UNIDAD DE ELECTROMECÁNICA (Esta unidad no ha presentado Formulación PAO 2019 y se tiene conocimiento que presentarán metas para la reformulación)</b>   |  |  |   |   |
| <b>AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 26-DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A SISTEMAS Y COMUNIDADES RURALES</b>  |  |  |   |   |
| <b>PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8. Mejorar la autosostenibilidad financiera. -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TÉCNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.15. Mejorar nivel de servicio al usuario</b>   |  |  |   |   |
| <b>OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Brindar asistencia técnica especializada a las Organizaciones y comunidades rurales Administradoras de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento de las zonas rurales de El Salvador, en las áreas de operación, administración y gestión comercial de los servicios, orientada al fortalecimiento de las capacidades locales para la recuperación, uso, manejo y conservación del recurso hídrico, con enfoque de sostenibilidad; así como también, en buenas prácticas de saneamiento.</b> |  |  |   |   |
| <b>1. Fortalecimiento de las Juntas Administradoras de abastecimiento de agua y saneamiento</b>  |  |  |   |   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN                                       | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|--|---|---|--|---|
|  | 1.1. - Atender el 100% las solicitudes de Asistencias Técnicas especializadas a juntas Administradoras de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento  | Solicitudes atendidas entre solicitudes recibidas | 1- Recepción de solicitudes- 2- Verificación de requisitos (Declaratoria de interés social y Solicitud de Ficha Técnica)- 3- Coordinación de visita con juntas rurales de agua- 4- Ejecución de la asistencia técnica  | Mejorar la prestación de los servicios de agua potable en las zonas rurales   |
|  | 1.2. - Atender al 100% las Solicitudes de Declaratorias de interés social de las juntas rurales de agua potable y saneamiento   | Solicitudes atendidas entre solicitudes recibidas | 1- Recepción de solicitudes- 2- Verificación de requisitos- 3- Coordinación con la Unidad de Inclusión Social para estudio técnico, social y económico- 4- Recepción del estudio por parte de la Unidad de Inclusión Social y notificación de juntas rurales de agua que no cumplen las condiciones para la declaratoria de interés social- 5- Solicitud aprobación de Junta de Gobierno- 6- Notificación a Gerencia Comercial y Juntas Rurales de Agua declaradas | Beneficiar con la exención de pago por explotación privada a las juntas rurales de agua   |
|  | 1.3. - Atender al 100% las solicitudes que provengan de la Gerencia de Investigación Hidrogeológica y Pozos, de opinión e información técnica para extensión de Certificado de No afectación a los Sistemas de Agua Potable y Saneamiento Rurales | Solicitudes atendidas entre solicitudes recibidas | 1- Recepción de solicitudes- 2- Elaboración de cuadro con fuentes cercanas al Pozo Solicitado- 3- Envío de Respuesta de la solicitud de Opinión de Certificado de No afectación a la Gerencia de Investigación Hidrológica   | Resguardar a los Sistemas de Agua potable y Saneamiento Rurales para no afectar sus fuentes de agua con la construcción de nuevos pozos   |
|  | 1.4. - Capacitar a 75 juntas Administradoras de sistemas de agua potable y saneamiento y municipalidades que lo soliciten   | Juntas administradoras capacitadas                | 1- Recepción de solicitudes- 2- Verificación de requisitos (Declaratoria de interés social) - 3- Coordinación de capacitaciones con juntas rurales de agua- 4- Ejecución de capacitaciones- 5- Registro en base de datos   | Mejorar la prestación de los servicios de agua potable en las zonas rurales   |
| <b>2. Funcionamiento del Centro de Formación Integral</b>    |   |   |  |   |
|  | 2.1. - Atender el 100% de las solicitudes de uso de las instalaciones del CFI, para capacitar al personal Administrativo y Operativo de ANDA y de otras Instituciones gubernamentales y ONG'S   | Solicitudes atendidas entre solicitudes recibidas | 1- Coordinación con gerencias de ANDA- 2- Recibir y dar seguimiento a las Solicitudes  | Fortalecimiento institucional   |
|  | 2.2. - 9 Jornadas de capacitación en el Centro de Formación Integral, a empleados Operativos de ANDA, con cargos de supervisores de mantenimiento de redes, operadores de planta de bombeo, Fontaneros, entres otros.                             | Capacitaciones en el Centro de formación Integral | 1- Identificar con las diferentes jefatura de ANDA las necesidades de capacitación al personal- 2- Convocatorias de capacitación al personal operativo de ANDA- 3- Jornadas de capacitaciones ejecutadas   | Fortalecer los conocimientos del personal Operativo de ANDA   |
|  | 2.3. - Atender al 100% Solicitudes de Análisis de calidad del agua  | Análisis Ejecutados entre Solicitudes Recibidas   | 1- recibir las solicitudes y agendar fecha de toma de muestra - 2- realizar la visita al lugar indicado para la muestra de análisis de calidad de agua - 3- entregar los resultados de los análisis a los solicitantes   | Apoyar con análisis de calidad de agua a Juntas de Sistemas de Agua Potable y Saneamiento Rurales   |
|  | 2.4. - 2 Estudios de investigación en Aguas potable y Residuales ejecutados al 100%   | Documentos Presentados                            | 1- Jornadas de trabajo y revisión de documentos- 2- entrega de los documentos  | Obtención de información sistematizada que contribuyan a mejorar los procesos de tratamiento de aguas residuales en el país               |
| <b>3. Sensibilización y difusión del trabajo de la GASCR</b> |   |   |  |   |
|  | 3.1. - Elaborar un documento de sistematización del trabajo realizado por la Gerencia durante el año 2019   | Plan elaborado                                    | 1- Sistematizar información- 2- Elaboración de los documentos  | Difusión del trabajo de la GASCR durante 2019   |
|  | 3.2. - Realizar 12 entrevistas en medios comunitarios   | Entrevistas realizadas                            | 1- Identificación y contacto con medios comunitarios- 2- Visita a los medios para entrevista   | Cambio de percepción de las comunidades sobre el trabajo de ANDA en el sector rural   |
|  | 3.3. - Realizar 3 Foros sobre el subsector de agua potable y saneamiento  | Foros realizados                                  | 1- Coordinación con Universidades, cooperantes y ONG's- 2- Elaboración de documentos conceptual- 3- Realización de Foros   | Analizados los temas relevantes del subsector del agua potable y saneamiento con sistemas de agua rural, ONG e instituciones de gobierno. |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR                             | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|---|---------------------------------------|---|---|
|   | 3.4. - Elaborar 11 boletines sobre el trabajo de la DASC  | Material elaborado                    | 1- Sistematizar información- 2- Diseño y diagramación de los boletines  | Instituciones, ONG y sistemas de agua potable y saneamiento a nivel rural conocen sobre las actividades realizadas por la GASCR durante el 2019 |
| <b>4. Gestión estratégica</b>   |   |                                       |   |   |
|   | 4.1. - Reducir el 3% el consumo de papelería y consumibles con respecto al año 2018   | porcentaje de ahorro respecto al 2018 | 1- Evitar en la medida posible, la impresión de documentos. - 2- fomentar la utilización de archivos digitales  | contribuir a la autosostenibilidad financiera de la institución   |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 27-DIRECCIÓN DE AGUA Y SANEAMIENTO FONDOS BID-AECID  |   |                                       |   |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 4.- COBERTURA Y CALIDAD DEL SERVICIO. - Objetivo Estratégico 4.17. Desarrollar Política que conlleve a ampliar cobertura de saneamiento.  |   |                                       |   |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Garantizar una gestión estratégica, administrativa, operativa y financiera de los proyectos, que cumpla con los principios de eficiencia, eficacia, transparencia y economía en el manejo de los recursos provenientes de la cooperación externa (préstamos, donaciones) y de la contrapartida local del GOES; 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. |   |                                       |   |   |
| <b>3. Mejoramiento Sistemas Agua Potable y Alcantarillado sanitario/ Saneamiento</b>  |   |                                       |   |   |
|   | 3.1. - Ampliación del Sistema de Agua Potable al Caserío Madre Sal, Cantón Madre Sal, Municipio de Puerto El Triunfo, Departamento de Usulután.   | % de avance                           | 1- Diseño de la Carpeta técnica del Proyecto- 2- Elaborar Especificaciones Técnicas- 3- Contratar la ejecución de las obras- 4- Ejecución física de las obras que incluye todas las acciones operativas de la misma- 5- Supervisión y Administración del Proyecto- 6- Gestiones de pago del proyecto (al menos una al mes)- 7- Cancelación de las obras ejecutadas                                    | Mejorar los servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico  |
|   | 3.2. - Desarrollar obras relacionadas al suministro de equipo electromecánico para la mejora y optimización de sistemas de Agua Potable construidos con fondos FCAS financiadas con remanentes del convenio SLV-001-B | % de avance                           | 1- Elaborar las especificaciones técnicas- 2- Contratar el suministro de equipos- 3- Supervisión y administración de suministro de equipos- 4- Gestiones de pago de suministro de equipos- 5- Cancelación del suministro realizado  | Mejorar los servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico.   |
|   | 3.3. - Desarrollar actividades del Plan Nacional de Agua Potable y Saneamiento financiadas con remanentes del Convenio SLV-041-B  | % de avance                           | 1- Elaborar los Términos de Referencia- 2- Contratar servicios profesionales y suministro de bienes.- 3- Realizar actividades de servicios profesionales y suministro de bienes.- 4- Supervisión y Administración de los servicios y suministro recibidos- 5- Gestiones de pago de servicios profesionales y suministro de bienes.- 6- Cancelación de servicios profesionales y suministro de bienes. | Mejorar los servicios de Agua Potable y Saneamiento Básico  |
|   | 3.5. - Administrar los servicios de consultoría para la evaluación final del Programa (Programa ANDA/AECID-056-B)   | % de avance                           | 1- Supervisión y Administración de los servicios de Consultoría recibidos.- 2- Gestiones de pago por los servicios de Consultoría recibidos.- 3- Cancelación de los servicios de Consultoría recibidos.   | Controlar, verificar y evaluar los avances en el logro de los objetivos, metas y resultados del Programa.                                       |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 28-UNIDAD DE DISEÑOS ELECTROMECANICOS Y EFICIENCIA ENERGETICA  |   |                                       |   |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.12. Reducir consumo de energía eléctrica en al menos 25%  |   |                                       |   |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Garantizar la elaboración de Diseños Electromecánicos eficientes y administrar el consumo de energía eléctrica institucional, que permitan brindar el suministro eficiente a la población que lo demanda; proponiendo la implementación de políticas para lograr la eficiencia energética   |   |                                       |   |   |
| <b>1. DISEÑO DE PROYECTOS ELECTROMECANICOS</b>  |   |                                       |   |   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN                  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|--|---|--|---|
|   | 1.1. - Elaborar, revisar o actualizar Diseños Electromecánicos en un 100%, de acuerdo a solicitudes y dar respuesta en 25 días hábiles como máximo.        | N° de carpetas técnicas finalizadas en 25 días hábiles /N° de carpetas técnicas solicitadas   | 1- Recepción de solicitud<br>2-Recopilar Información técnica necesaria en caso se requiera<br>3-Visitas de campo y análisis de información y componentes del diseño<br>5-Elaboración de Diseños y planos electromecánicos constructivos finales y Propuestas de solución orientadas a la eficiencia Energética.-<br>Remisión de Carpeta Técnica.                               | Carpetas técnicas electromecánicas elaboradas, revisadas o actualizadas, que cumplan con parámetros de eficiencia energética, para que los existente o nuevos proyectos operen orientados al uso eficiente de la energía eléctrica, cumpliendo los lineamientos de las normativas técnicas de ANDA, SIGET, NET.etc. |
| <b>2. EFICIENCIA ENERGETICA</b>         |  |   |  |   |
|   | 2.1. - Elaborar Opiniones Técnicas y/o Diagnósticos Energéticos en un 100% de acuerdo a solicitudes y dar respuesta en 28 días Hábiles como máximo.        | N° de opiniones técnicas finalizadas en 28 días hábiles /N° de opiniones técnicas solicitadas | 1- Recibir solicitud formal o verbal<br>2-Programar visita de campo para instalar analizador de redes y toma de datos<br>3-Visita de campo una semana posterior para retirar equipo de medición instalado<br>4-Elaboración de informe técnico y recomendaciones<br>5-Remisión de informe técnico al área solicitante.  | Emitir opiniones técnicas oportunas y confiables para realizar acciones correctivas y de mejora a las instalaciones electromecánicas orientadas a lograr la eficiencia energética.  |
|   | 2.2. - Elaborar y distribuir una acción mensual relacionada a la Eficiencia Energética.  | N° de Acciones realizadas   | 1- Definir el tema a publicar<br>2-Elaborar<br>3- revisar y difundir ,   | Impulsar acciones en Eficiencia Energética, con el objetivo de promocionar, divulgar y concientizar sobre la Eficiencia Energética al personal de la institución,   |
|   | 2.3. - Impartir en el año, 12 capacitaciones sobre temas técnicos y/o concientización sobre uso racional de la energía eléctrica.                          | N° de capacitaciones realizadas   | 1- Identificar tema o recibir requerimiento<br>2-Elaborar programación<br>3-Coordinarse con Directores y Jefes para la complementación de acciones si fuese necesario<br>4-preparar presentación<br>5-impartir capacitación  | Impulsar acciones en Eficiencia Energética, con el objetivo de promocionar, divulgar y concientizar sobre la Eficiencia Energética al personal de la Institución.   |
|   | 2.4. - Coordinar y desarrollar 2 ferias de Eficiencia Energética y Medio Ambiente en las distintas instalaciones de ANDA                                   | No. de Ferias realizadas  | 1- Coordinar con empresas e Instituciones.<br>2. Coordinar con áreas internas para desarrollar exitosamente las ferias programadas.<br>3. Realizar las invitaciones al personal de la institución para su asistencia.<br>4-Organizar al Comité de Eficiencia Energética<br>5-Desarrollar, elaborar informe para el CNE, y enviar informe                                       | Impulsar acciones en Eficiencia Energética, con el objetivo de promocionar, divulgar y concientizar sobre la eficiencia energética al personal de la institución.   |
|   | 2.5. - Atender las asesorías técnicas según requerimiento .  | (N° de asesorías técnicas realizadas/N° de asesorías técnicas solicitadas ) x 100             | 1- Recibir requerimiento 2-visitas de campo si fuese necesario 3-elaborar y remitir respuesta de informe por nota o correo si fuese necesario  | Impulsar acciones en Eficiencia Energética, con el objetivo de promocionar, divulgar y concientizar sobre la eficiencia energética al personal de la institución.   |
|   | 2.6. - Realizar reunión mensual con el comité de Eficiencia energética.  | No. de reuniones del Comité.  | 1- Realizar agenda de trabajo<br>2. Realizar convocatoria de reunión.<br>3. Realizar reunión y levantamiento de acta .<br>4- seguimiento a los puntos anteriores   | Impulsar acciones en Eficiencia Energética, con el objetivo de promocionar, divulgar y concientizar sobre la eficiencia energética al personal de la institución.   |
| <b>3. ANALISIS DE CONSUMO ELECTRICO</b> |  |   |  |   |
|   | 3.1. - Velar por la correcta aplicación de la facturación de Energía Eléctrica, por parte de las diferentes distribuidoras de energía eléctrica, CEL y UT. | No. Colectivos procesados por región y distribuidora  | 1- Validar la facturación presentada por las distribuidoras de energía eléctrica, CEL y UT. Para gestionar el respectivo pago, solicitando el S-1 correspondiente.<br>2. Revisar, analizar y procesar bloques de facturación de energía eléctrica, por cada Región cotejando que lo facturado por CEL este acorde a lo que ha facturado la Distribuidora de Energía Eléctrica. | Garantizar que la facturación mensual que las diferentes entidades emiten sobre el consumo de energía eléctrica Institucional, éste acorde a los términos y condiciones establecidos.   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN   | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR                    | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|--|---|------------------------------|---|---|
|  | 3.2. - Elaborar historiales de consumos para las distintas Areas de ANDA o sobre casos de Energía no Facturada, de acuerdo a requerimiento.                   | N° de Historiales elaborados | 1- Posterior al análisis elaborar informes de energía eléctrica a nivel institucional o de acuerdo a requerimiento de las unidades que lo solicitan .   | Informar oportunamente a las distintas áreas que lo demandan, los costos y consumos de Energía Eléctrica.   |
|  | 3.3. - Elaboración y seguimiento de 4 informes mensuales de Penalizaciones por Bajo Factor de Potencia por cada Dirección Regional.                           | N° de informes elaborados    | 1- Elaborar informes de bajo factor de potencia<br>2- actualizar las correcciones realizadas informadas por cada área electromecánica Regional<br>3- dar seguimiento a aquellos reclamos realizados a las Distribuidoras  | Seguimiento y control de penalizaciones por bajo factor de potencia,  |
| <b>4. INVESTIGACIÓN Y SEGUIMIENTO</b>  |   |                              |   |   |
|  | 4.1. - Monitoreo de Generación de Energía Hidráulica en El Rosario Metapan  | Informe trimestral           | 1- Realizar visita de Monitoreo y Seguimiento,<br>2-Evaluar la generación de energía eléctrica e informar ,<br>3-Solicitar Región de Mantenimiento Electromecánico apoyo para el mantenimiento respectivo<br>4-elaborar informe trimestral de la generación   | Sustituir el consumo de energía eléctrica, generado por combustibles fósiles por fuentes renovables y disminuir la emisión de CO2.  |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 29-UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DESCENTRALIZADOS  |   |                              |   |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TÉCNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.14. Reducir el agua no facturada en San Salvador en un 5% para el 2015   |   |                              |   |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: ADMINISTRAR Y VERIFICAR EL CUMPLIMIENTO CONTRACTUAL DE LAS OPERADORAS DESCENTRALIZADAS DE LOS SISTEMAS DE ANDA, A TRAVÉS DE: PLANIFICAR, ORGANIZAR, CAPACITAR, SUPERVISAR LA EJECUCIÓN Y LIQUIDACIÓN DE 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. |   |                              |   |   |
| <b>1. Administración de Contrato</b>   |   |                              |   |   |
|  | 1.1. - Elaboración de dos informes semestrales de Resultado del Monitoreo y Seguimiento contractual a operadoras descentralizadas.                            | No. de Informes Presentados  | 1- Monitoreo y seguimiento a los contratos suscritos con operadoras descentralizadas a través de visitas, reuniones, solicitud y recepción de informes. 2- Revisión de información recabada. 3- Elaboración de informes de resultados.  | Garantizar el cumplimiento contractual de la operadora, con el objeto de mantener operando eficientemente el sistema de agua potable y alcantarillado. Mantener actualizadas a las autoridades superiores para la toma de decisiones. |
|  | 1.2. - Elaboración mensual de Matriz de Indicadores de Gestión de operadoras descentralizadas para presentarlo a la Dirección de Ingeniería y Proyectos.      | No. de matrices elaboradas.  | 1- Recepción de información requerida 2- Visitas, coordinaciones y análisis de la información necesaria. 3- Elaboración de Matriz y presentación a la Dirección de Ingeniería y Proyectos.  | Mantener actualizadas a las autoridades superiores para la toma de decisiones. Garantizar el cumplimiento contractual de la operadora, con el objeto de mantener operando eficientemente el sistema de agua potable y alcantarillado. |
|  | 1.3. - Gestión y presentación de 7 trámites en el año de prórroga de contrato operadoras/ANDA a Junta de Gobierno.  | No. de Trámites realizados   | 1- Revisar la información recabada de la operadora, gestión de información adicional y análisis y evaluación de ésta. 2- Preparación y envío de trámite para solicitar la prórroga a Junta de Gobierno, según evaluación.   | Mantener actualizadas a las autoridades superiores para la toma de decisiones. Garantizar el cumplimiento contractual de la operadora, con el objeto de mantener operando eficientemente el sistema de agua potable y alcantarillado. |
| <b>2. Gestión Financiera Administrativa de operadoras</b>  |   |                              |   |   |
|  | 2.1. - Realizar 7 trámites mensuales de pago a operadoras descentralizadas por administración de servicios, ante la DAFI.                                     | No. de Trámites realizados   | 1- Recepción y revisión de información. 2- Trámite ante DAFI y elaboración y trámite de S1 para pago. 3- Entrega de comprobantes de retención y documentos de pago a Operadoras.  | Realizar los pagos a la operadora de manera eficiente, con el objeto de que se refleje en la atención del servicio a los usuarios. y cumplir obligación contractual.  |
|  | 2.2. - Realización y presentación de 2 Informes semestrales de seguimiento a la gestión administrativa-financiera de sistemas de operadoras descentralizadas. | No. de Informes Presentados  | 1- Revisión del cumplimiento de condiciones contractuales de gestión administrativa-financiera. 2- Realizar análisis de la información administrativa-financiera presentada por las empresas descentralizadas. 3- Elaborar informe consolidado del cumplimiento contractual y del análisis realizado. | Mantener informada actualizadas a las autoridades superiores sobre la gestión Administrativa Financiera de las Operadoras Descentralizadas para la toma de decisiones.  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN                                | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR                       | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|--|---------------------------------|---|---|
|   | 2.3. - Realizar al menos 55 seguimientos al año, en campo a la gestión administrativa-financiera de operadoras descentralizadas.                       | No. de seguimientos elaborados  | 1- Revisión y supervisión en campo de la gestión administrativa-financiera. 2- Apoyos técnicos en cierres contables y manejo y uso del sistema cuando es requerido. 3- Apoyo técnicos en instalación y configuración de sistema contable cuando es requerido.   | Lograr que las operadoras descentralizadas presenten informes Administrativo - Financieros de manera oportuna y con datos eficientes de acuerdo a su gestión. |
| <b>3. Gestión Comercial de Operadoras</b>             |  |                                 |   |   |
|   | 3.1. - Realizar al menos 52 seguimientos al año, en campo al área comercial y/o liquidación de costos operativos de las operadoras descentralizadas.   | No. de seguimientos elaborados  | 1- Aplicar ajustes de tarifas al sistema de gestión comercial SIGCOM cuando tal cambio exista. 2- Verificar el comportamiento de los ingresos por períodos iguales. 3- Verificar la integridad de registros de las base de datos del SIGCOM.  | Asegurar que las políticas de comercialización de las operadoras descentralizadas se apeguen principalmente al decreto tarifario vigente para ANDA.           |
|   | 3.2. - Elaboración de 2 matrices semestrales de indicadores comerciales de operadoras descentralizadas.  | No. de matrices elaboradas.     | 1- Colectar y archivar informes de indicadores de gestión comercial que presentan las operadoras descentralizadas. 2- Formular reportes de consulta SQL para acceder bases datos y extraer datos para la matriz. 3- Verificar resultados.   | Asegurarse que las bases de datos del SIGCOM se resguarden.   |
| <b>4. Gestión Técnica-operativa de las operadoras</b> |  |                                 |   |   |
|   | 4.1. - Realizar al menos 53 seguimientos al año, de campo técnico operativo a operadoras descentralizadas.   | No. de seguimientos elaborados  | 1- Análisis de información presentada por la operadora, antecedentes, identificación de requerimientos necesarios. 2- Visita a la operadora y/o al sistema, para evaluar en el área técnica operativa, reunión para dar recomendaciones. 3- Levantamiento de acta o ayuda memoria o Informe de la visita. | Garantizar el suministro de agua en calidad y cantidad, para consumo humano. y mantener el control sobre el mantenimiento del Sistema.                        |
|   | 4.2. - Elaboración de 2 matrices semestrales de seguimiento a los Planes Operativos de operadoras descentralizadas.                                    | No. de matrices elaboradas.     | 1- Recepción y control de Informes de Avance de PAOs. 2- Revisión el cumplimiento con respecto a la formulación (oficina o campo). 3- Elaboración de Matriz y presentación a Dirección de Ingeniería y Proyectos.   | Mantener actualizadas a las autoridades superiores para la toma de decisiones.  |
|   | 4.3. - Elaboración de 2 matrices semestrales, de seguimiento a la Calidad del Agua de operadoras descentralizadas.                                     | No. de matrices elaboradas.     | 1- Recepción y control contractual de Informes de Calidad del agua presentado por las operadoras descentralizadas. 2- Revisión el cumplimiento con respecto a la formulación (oficina o campo). 3- Elaboración y presentación de Matriz de Seguimiento.   | Mantener actualizadas a las autoridades superiores para la toma de decisiones.  |
|   | 4.4. - Elaborar 84 revisiones al año, de Costos Operativos mensuales presentados por operadoras.   | No. de revisiones elaboradas    | 1- Recepción y archivo de informes mensuales de costos operativos. 2- Muestreo para verificación en campo de obras de mantenimiento realizadas con costos operativos. 3- Revisión, depuración y elegibilidad de los gastos de liquidaciones de Costos Operativos.   | Garantizar la buena operación de los sistemas el suministro de los servicios en calidad y cantidad, principalmente el de agua potable.                        |
|   | 4.5. - Elaborar 7 liquidaciones anuales de costos operativos.  | No. de Liquidaciones elaboradas | 1- Formular informe detallado de liquidación anual. 2- Formular notificación de saldo a liquidar a las operadoras.  | Asegurar que los fondos destinados para costos operativos sean utilizados debidamente.  |
| <b>5. Gestión Estratégica</b>                         |  |                                 |   |   |
|   | 5.1. - Realizar 2 seguimientos y evaluaciones de avance al cumplimiento del Plan de Agua No Facturada presentados por las operadoras.(No PEI 3.3.4.1). | No. de Informes Presentados     | 1- Recepción y control de Plan Anual de Agua No Facturada del año 2018, formulado por parte de las operadoras. 2- Revisión y verificación de avances mensuales del Plan y final. 3- Presentación de informes de evaluación de avance del Plan a Dirección.  | Mantener actualizadas a las autoridades superiores para la toma de decisiones, Alcanzar y/o Mantener niveles de agua potable no facturados aceptables.        |

AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 30-UNIDAD DE FACTIBILIDADES

-PILAR ESTRATÉGICO: 2- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8. Mejorar la autosostenibilidad financiera.

OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: VIGILAR POR EL CUMPLIMIENTO DE NORMAS Y ESPECIFICACIONES TÉCNICAS EN PROYECTOS NUEVOS DE ÁREAS FORMALES Y NO FORMALES; EN LA PLANIFICACIÓN, FORMULACIÓN Y EJECUCIÓN DE LOS MISMOS. PARA ELLO SE REALIZARÁN LOS TRÁMITES Y ESTUDIOS DE LAS SOLICITUDES DE FACTIBILIDADES DE SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO.

| AREA BASICA DE GESTION   | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|--------------------------|---|--|--|--|
| <b>1. FACTIBILIDADES</b> |   |  |  |  |
|                          | 1.1. - Atender el 55.0% de solicitudes para trámite de factibilidad de agua potable y aguas negras para proyectos a nivel nacional, en un máximo de 20 días hábiles.  | (N° de documentos de factibilidad aprobados o denegados emitidos en un máximo de 20 días hábiles / N° de documentos de factibilidad aprobados o denegados emitidos en el mes en curso) x 100 | 1- Revisión de documentación recibida y envío a la Direc. Regional respectiva- 2- Recepción y revisión de Opiniones técnicas de las Regiones.- 3- Elaboración de Resoluciones de factibilidades- 4- Reuniones de Comité de Factibilidades, Pre-Junta y Junta de Gobierno- 5- Envío de actas de presidencia para entrega de documentos a interesados.   | Dar mayor cobertura de servicios de agua potable y aguas negras a más proyectos, a nivel nacional.   |
|                          | 1.2. - Atender el 55.0% de solicitudes para trámite de factibilidad de agua potable y/o aguas negras a comunidades a nivel nacional, en un máximo de 20 días hábiles.   | (N° de documentos de factibilidad aprobados o denegados emitidos en un máximo de 20 días hábiles / N° de documentos de factibilidad aprobados o denegados emitidos en el mes en curso) x 100 | 1- Revisión previa de planos, documentación y nota de cobro de acuerdo a pliego tarifario vigente- 2- Información completa para el trámite de planos- 3- Diseño de planos de acuerdo a normas técnicas de ANDA- 4- Verificación de puntos de entronque y descarga de aguas negras de acuerdo a factibilidad- 5- Firma de planos revisados y aprobados , notificación y entrega de planos y memoria técnica revisados a interesados     | Otorgar más servicios de agua potable y aguas negras a más Comunidades.  |
| <b>2. PLANOS</b>         |   |  |  |  |
|                          | 2.1. - Atender el 90.0% de solicitudes de trámite de revisión, modificación y revalidación para aprobación de planos con diseños hidráulicos de agua potable y aguas negras de proyectos, a nivel nacional, en un máximo de 60 días hábiles.                        | (N° de solicitudes de aprobación de planos atendidas en un máximo de 60 días hábiles /N° de solicitudes de aprobación de planos atendidas en el mes en curso) x 100                          | 1- Revisión previa de planos, documentación y nota de cobro de acuerdo a pliego tarifario vigente.- 2- información completa para el trámite de planos.- 3- Diseño de planos de acuerdo a normas técnicas de ANDA.- 4- Verificación de puntos de entronque y descarga de aguas negras de acuerdo a factibilidad.- 5- Firma de planos revisados y aprobados , notificación y entrega de planos y memoria técnica revisados a interesados | Proporcionar mayor desarrollo de los servicios básicos de agua potable y aguas negras, a proyectos para generación de más empleo a nivel nacional.   |
|                          | 2.2. - Atender el 90.0% de solicitudes para trámite de revisión y aprobación, modificación y revalidación para aprobación de planos con diseños hidráulicos de agua potable y aguas negras para las comunidades, a nivel nacional, en un máximo de 60 días hábiles. | (N° de solicitudes de aprobación de planos atendidas en un máximo de 60 días hábiles /N° de solicitudes de aprobación de planos atendidas en el mes en curso) x 100                          | 1- Revisión previa de planos, documentación y nota de cobro de acuerdo a pliego tarifario vigente.- 2- Información completa para el trámite de planos- 3- Diseño de planos de acuerdo a normas técnicas de ANDA.- 4- Verificación de puntos de entronque y descarga de aguas negras de acuerdo a factibilidad- 5- Firma de planos revisados y aprobados , notificación y entrega de planos y memoria técnica revisados a interesados   | Proporcionar mayor desarrollo de los servicios básicos de agua potable y aguas negras, a comunidades para generación de más empleo a nivel nacional. |
| <b>3. HABILITACIONES</b> |   |  |  |  |
|                          | 3.1. - Recepcionar y habilitar el 60.0% de solicitudes de trámite para proyectos de las regiones metropolitana y central, en un máximo de 25 días hábiles.  | (N° de Constancias de habilitación emitidas en un máximo de 25 días hábiles / N° de Constancias de habilitación emitidas en el mes en curso) x 100   | 1- Recepción de obras hidráulicas en campo- 2- Cumplimiento de normativa de ANDA para instalaciones hidráulicas- 3- Cumplimiento de documentación legal ágil- 4- Presentación de planos hidráulicos de obra construida, pagos establecidos- 5- Legalización de sistemas más ágil a favor de ANDA a través del Jurídico.  | Mayor cobertura de servicios de agua potable y aguas negras a más proyectos formales en Regiones Metropolitana y Central                             |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN   | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|--|--|--|--|--|
|  | 3.2. - Recepcionar y habilitar el 50.0% de solicitudes de trámite para proyectos de comunidades, de regiones metropolitana y central, en un máximo de 30 días hábiles.   | (N° de Constancias de habilitación emitidas en un máximo de 30 días hábiles / N° de Constancias de habilitación emitidas en el mes en curso) x 100                         | 1- Recepción de obras hidráulicas en campo.- 2- Cumplimiento de normativa de ANDA para instalaciones hidráulicas.- 3- Cumplimiento de documentación legal y ágil- 4- Presentación de planos hidráulicos de obras construidas y pagos establecidos.- 5- Legalización de sistemas más ágil a favor de ANDA a través del Jurídico.  | Mayor cobertura de servicios de agua potable y/o aguas negras a más viviendas en las Comunidades, Cantones y Caseríos en las Regiones Metropolitana y Central.   |
|  | 3.3. - Verificar en un 50% el cumplimiento de las recomendaciones técnicas de instalación de artefactos hidráulicos de bajo consumo durante las recepciones finales.   | (No. de Bitácoras de Recepciones Finales de proyectos con la condición verificada /No. de Bitácoras de Recepciones Finales de proyectos emitidas en el mes en curso) x 100 | 1- Garantizar que en los distintos procesos que la Unidad elabora lleve establecido los requerimientos de uso de artefactos hidráulicos de bajo consumo. - 2- Incluyendo en cada proceso la redacción necesaria que quede como condición verificable y obligatoria- 3- Verificar en la etapa de recepción parcial, final, el cumplimiento de las obligaciones de la instalación de artefactos hidráulicos- 4- Reportaría en Informes y Bitácoras que se levantan en las etapas de campo, siendo condición para habilitar | Que los proyectos sean ejecutados, bajo condiciones de ahorro eficiente de consumo de agua para los usuarios garantizando una mayor disponibilidad del recurso hídrico para todos los usuarios de éste |
| <b>4. GESTION ESTRATEGICA</b>  |  |  |  |  |
|  | 4.1. - Reducir en un 5% anual el gasto de viáticos, con respecto a los gastos efectuados en el año 2018. (No. de PEI 2.2.2.1)  | (Gasto 2019/Gasto 2018)x100  | 1- Mantener el control mensual de cobro de viáticos, con el objetivo de ajustar para buscar el equilibrio y cumplir la disminución del 5% de lo presupuestado en viáticos de visitas de proyectos.   | Uso eficiente de los fondos institucionales.   |
|  | 4.2. - Divulgación de requerimiento de factibilidad para proyectos de construcción a nivel nacional por medio de pagina Web y en físico en la Unidad de Factibilidades. (N.PEI:2.1.1.3)  | Dar a conocer los formatos y requisitos para la emisión de factibilidades.   | 1- Divulgación de solicitudes y procedimientos en paginas Web. 2- Coordinación con Informática procedimiento de seguimiento de tramitología con solicitudes de factibilidades en página Web. 3- Coordinar con las agencias comerciales para divulgar los formatos y requisitos para factibilidades a nivel nacional.   | Que toda la población conozca los requisitos Requeridos por ANDA para solicitar factibilidades para agua potable y aguas negras para proyectos y comunidades.  |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 31-UNIDAD DE SEGUIMIENTO Y MONITOREO DE PROYECTOS   |  |  |  |  |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 1.- LEGAL Y NORMATIVO. - Objetivo Estratégico 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 ) -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8. Mejorar la autosostenibilidad financiera. -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.13. Modernización del sistema operacional (equipo, infraestructura física, comunicaciones e informático) |  |  |  |  |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Planificar, organizar y coordinar el seguimiento a proyectos de inversión financiados con fondos internos y externos, consolidando y verificando los avances de dichos proyectos.  |  |  |  |  |
| <b>1. Seguimiento y Monitoreo de proyectos</b>   |  |  |  |  |
|  | 1.1. - Formulación de 12 Informes de proyectos.  | Informe elaborado  | 1- Solicitud de información de los proyectos a los ejecutores (administradores y supervisores)- 2- Actualización y consolidación de información de los proyectos, mediante monitoreo y admon. de base de datos. - 3- Remisión del informe a la Subdirección de Ingeniería y Proyectos.   | Informar oportunamente a las autoridades institucionales del estatus de los proyectos de inversión   |
|  | 1.2. - Recopilación del 100% de informes de administración y supervisión de proyectos de inversión y/o bajo la modalidad de contrato que se encuentren en ejecución, exceptuando los proyectos de perforación de pozos.                                | Recopilación de informes mensuales.  | 1- Solicitud y recepción de informes- 2- Revisión y consolidación de informes  | Permitir el acceso oportuno y detallado de la ejecución de proyectos de inversión por la institución.  |
|  | 1.3. - Realizar 24 inspecciones de campo a proyectos de inversión y/o de obra bajo modalidad de contrato en ejecución o visitas a oficinas regionales (al menos 1 visita durante la ejecución de cada proyecto y/o cuando exista una orden de cambio). | N° de inspecciones o visitas   | 1- Definición del objeto de la inspección o visita- 3- Programación de la inspección o visita- 4- Realización de la inspección o visita  | Permitir el acceso oportuno y detallado de la ejecución de proyectos bajo contratación de la institución.  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|---|---|--|--|--|
|   | 1.4. - Capacitar a 20 técnicos de la institución; en temática técnica y/o administrativa de Proyectos.  | Evento realizado   | 1- Selección del tema o solicitud del mismo- 2- Preparación de la capacitación- 3- Convocatoria e Impartir capacitación  | Permitir el acceso oportuno y detallado en temática técnica y/o administrativa para el mejor funcionamiento de la institución.   |
|   | 1.5. - Elaboración de Reporte de desviaciones de plazos y costos de proyectos de inversión y/o proyectos bajo modalidad de contratación                         | Reporte elaborado  | 1- Actualización y consolidación de información de plazos y costos de los proyectos, mediante monitoreo y admon. de base de datos. - 2- Elaborar informe con la información recopilada- 3- Remisión a la subdirección  | Aumentar la ejecución de la Inversión Pública, según Plan Quinquenal de Desarrollo del Gobierno 2014-2019.   |
| <b>2. Gestión Estratégica</b>   |   |  |  |  |
|   | 2.1. - Formulación o actualización de 1 manual, guía, normativa, documento técnico perfil o presentación.(PEI 1.1.1)  | Documento técnico reformulado  | 1- Investigación, Revisión de documento a formular- 2- Selección y procesamiento de información a incorporar- 3- Elaboración del documento   | Formulación o actualización de 1 manual, guía, normativa, documento técnico perfil o presentación.(PEI 1.1.1)  |
|   | 2.2. - Reducir el 3% en papelería y consumibles con respecto al promedio de los dos años anteriores. (PEI 2.2.2.1)  | Porcentaje de reducción en papelería y consumibles                     | 1- Establecer Documentos necesarios a imprimir de la unidad.   | Promover el cumplimiento de la política de ahorro y austeridad   |
| <b>AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 32-UNIDAD DE DISEÑO Y FORMULACIÓN DE PROYECTOS</b>  |   |  |  |  |
| <b>-PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.9 . Incrementar el índice de cobertura de operación y mantenimiento en un 15% al 2018 -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.15. Mejorar nivel de servicio al usuario</b>  |   |  |  |  |
| <b>OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Elaborar diseños de proyectos de introducción, ampliación y mejoramiento de los sistemas de acueductos, alcantarillado sanitario o saneamiento básico, garantizando así la eficiente ejecución de proyectos que permitan suministrar un servicio eficaz a la población que lo demanda. Garantizar que los programas de preinversión e inversión se lleven a cabo sobre la base de las normas técnicas establecidas en las políticas institucionales.</b> |   |  |  |  |
| <b>1. Proyectos</b>   |   |  |  |  |
|   | 1.1. - Revisar el 100% de perfiles de proyectos a ser ejecutados, en base a requerimiento, en 10 días hábiles, verificando que cumplan con la normativa vigente | Perfiles revisados en un plazo máximo de 10 días / perfiles requeridos | 1- Recibir documentación técnica del perfil a revisar.- 2- Revisar, modificar perfil.- 3- Remitir perfil con modificaciones.   | Agilizar la aprobación de los perfiles de los proyectos a ser ejecutados, verificando que cumplan con la normativa vigente, garantizando así la pronta ejecución de proyectos.   |
|   | 1.2. - Elaboración del 100% de requerimientos para diseños finales de proyectos   | Carpetas elaboradas / carpetas solicitadas                             | 1- Recabar información de mapas catastrales, monografías, estudios hidrogeológicos y aforos.- 2- Análisis de componentes del sistema, propuestas de solución, diseños, planos constructivos.- 3- Programación, especificaciones.   | Contar con carpetas técnicas listas para ser ejecutadas y así poder resolver las necesidades de la población   |
|   | 1.3. - Elaboración del 100% de requerimientos de levantamientos topográficos para diseño de proyectos   | Levantamientos realizados / levantamientos solicitados                 | 1- Recibir el requerimiento de medición topográfica para diseño de proyectos.- 2- Cuadrilla topográfica realiza la medición de campo.- 3- Elaboración de carpeta técnica con todo su contenido.  | Contar con los planos necesarios para poder iniciar el proceso de elaboración de la carpeta técnica  |
|   | 1.4. - Administración o supervisión de la ejecución de proyectos  | 100 % de proyectos administrados o supervisados                        | 1- Recibir documentación técnica del proyecto a administrar o supervisar.- 2- Otorgar orden de inicio.- 3- Elaboración de informes mensuales, revisión y aprobación de estimaciones, recepción, liquidación.   | Brindar apoyo técnico a las unidades ejecutoras de proyectos, para garantizar que, las obras a ser construidas cuenten con los parámetros necesarios de calidad técnica y optimización en el uso de recursos financieros |
| <b>2. Inmuebles</b>   |   |  |  |  |
|   | 2.1. - Realizar el 100% de los levantamientos topográficos solicitados para la legalización de inmuebles  | Levantamientos realizados / levantamientos solicitados                 | 1- Recibir el requerimiento de medición topográfica y descripción técnica de terrenos a legalizar a favor de la ANDA.- 2- Cuadrilla topográfica realiza la medición de campo.- 3- Elaboración de dibujo georeferenciado y descripción técnica.- 4- Recibir requerimiento del valúo del inmueble.- 5- Técnico realiza el valúo del inmueble.- 6- Elaboración del informe del valúo para remitirlo al solicitante. | Contar con los planos necesarios para poder iniciar el proceso de legalización de inmuebles  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN   | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|--|---|--|--|--|
|  | 2.2. - Realizar el 100% de los valúos de inmuebles para legalización  | Valúos realizados / Valúos requeridos  | 1- Recibir requerimiento del valúo del inmueble.- 2- Técnico realiza el valúo del inmueble.- 3- Elaboración del informe del valúo para remitirlo al solicitante.   | Contar con el valúo del inmueble para su legalización  |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 33-UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL  |   |  |  |  |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8. Mejorar la autosostenibilidad financiera.  |   |  |  |  |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Coordinar y dar seguimiento a la Gestión Ambiental Institucional, velando por el cumplimiento de las Normas Ambientales y la incorporación de la variable ambiental en políticas, planes, programas, proyectos y acciones relacionadas al abastecimiento de agua potable y al saneamiento. |   |  |  |  |
| <b>1. EVALUACION AMBIENTAL</b>   |   |  |  |  |
|  | 1.1. - 100% de Gestión Ambiental u Obtención de Resoluciones emitidas por el MARN para Proyectos, de acuerdo a los Criterios Técnicos de Categorización establecidos por el MARN.   | No. de Gestiones Ambientales Realizadas y/o Resoluciones Ambientales obtenidas | 1- Gestiones de Coordinación Institucional y/o Interinstitucional para el cumplimiento del Trámite Ambiental 2. Preparación del Formulario Ambiental 3. Inspecciones Ambientales a sitio de Proyecto 4. Seguimiento a proceso de Evaluación Ambiental 5. Obtención de Resoluciones emitidas por el MARN. | Cumplir con la Legislación Ambiental Vigente: Ley de Medio Ambiente y sus Reglamentos, Ordenanzas Municipales, Código de Salud, Normativas Ambientales, etc. |
|  | 1.2. - 100% de Gestión a Consultorías Ambientales (Estudios de Impacto Ambiental).  | No. de Seguimientos Realizados/No. de Seguimientos Programados                 | 1- Preparación y Revisión de especificaciones técnicas para la gestión de consultorías ambientales (Estudios de Impacto Ambiental) 2. Seguimiento a consultorías ambientales.  | Cumplir con la Legislación Ambiental Vigente: Ley de Medio Ambiente y sus Reglamentos, Ordenanzas Municipales, Código de Salud, Normativas Ambientales, etc. |
| <b>2. CALIDAD DE AGUA POTABLE PARA CONSUMO HUMANO DE LOS SISTEMAS DE ABASTECIMIENTO DE ANDA</b>  |   |  |  |  |
|  | 2.1. - Elaborar 12 Informes anuales de cumplimiento de Indicadores de Control de Calidad del Agua de las Direcciones Regionales.  | No de informes elaborados  | 1- Análisis de la Información 2. Elaboración y Remisión del Informe de Indicadores de Control de Calidad del Agua.   | Cumplimiento con el Reglamento Técnico Salvadoreño   |
|  | 2.2. - Realizar 18 Inspecciones e Informes Ambientales a Sistemas de Agua Potable.  | No. de Inspecciones Ambientales y su respectivo Informe                        | 1- Realizar Inspección Ambiental 2. Elaboración y remisión de Informe.   | Cumplimiento al Reglamento Técnico Salvadoreño.  |
|  | 2.3. - Realizar 18 Inspecciones e Informes Ambientales de seguimiento a Plantas de Bombeo que utilizan Cloro Gas para su proceso de Potabilización.   | No. de Inspecciones ambientales y su respectivo Informe.                       | 1- Realizar Inspección Ambiental 2. Elaborar Informe y enviar a la Dirección Regional correspondiente y al Área de Seguridad Ocupacional.  | Cumplimiento con el Reglamento Técnico Salvadoreño   |
| <b>3. AGUAS RESIDUALES DE TIPO ORDINARIA</b>   |   |  |  |  |
|  | 3.1. - Realizar 20 Inspecciones e Informes Ambientales de Seguimiento Anual a las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales Institucionales (ANDA).  | No de informes elaborados según Inspecciones de seguimiento                    | 1- Realizar Inspección Ambiental 2. Elaborar y remitir Informe de Verificación a la Dirección Regional correspondiente.  | Cumplimiento de la Legislación Ambiental respectiva, Disminución de la Contaminación a Cuerpos Receptores de agua.   |
|  | 3.2. - Elaborar 20 Informes según Inspección Ambiental de Seguimiento del Programa de Adecuación o Manejo Ambiental en las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales (ANDA) con Permiso Ambiental y elaborar Informes de las Inspecciones. | No de informes elaborados según Inspecciones de seguimiento                    | 1- Realizar Inspección Ambiental 2. Elaborar y remitir Informe de Seguimiento de las Medidas Ambientales, a la Dirección Regional correspondiente.   | Cumplimiento de la Legislación Ambiental respectiva, Disminución de la Contaminación a Cuerpos Receptores de agua.   |
| <b>4. POLITICA AMBIENTAL DE LA UNIDAD DE GESTION AMBIENTAL</b>   |   |  |  |  |
|  | 4.1. - Presentar 12 Informes de Cumplimiento de la Política Ambiental de la Unidad de Gestión Ambiental.  | No de informes elaborados  | 1- Recopilación y Revisión de la Información 2. Elaboración y Remisión de Informe a la Dirección Técnica y a la Dirección de Ingeniería y Proyectos.   | Cumplimiento de la Política Ambiental Institucional con base a la Política Nacional Ambiental-MARN..   |
| <b>5. VIVEROS FORESTALES</b>   |   |  |  |  |
|  | 5.1. - Elaborar 12 informes consolidados de seguimiento a los 3 viveros Institucionales de ANDA (Planta de bombeo El Sauce-Sonzacate, Planta Potabilizadora Tamulasco-Chalatenango y Planta de Bombeo Ciudad Real-San Miguel).              | No de informes elaborados  | 1- Supervisión, Coordinación y seguimiento a los 3 viveros Institucionales de ANDA (Sonzacate-Sonsonate, Tamulasco Chalatenango y Ciudad Real-San Miguel) 2. Elaboración y Remisión del Informe a la Dirección de Ingeniería y Proyectos.  | Apoyo a Programas de Reforestación   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN   | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)  | IMPACTOS ESPERADOS  |
|--|--|--|---|---|
| <b>6. EDUCACION AMBIENTAL</b>  |  |  |   |   |
|  | 6.1. - Coordinar y/o impartir un total de 3 Eventos de Capacitación y/o charlas en temática Ambiental vinculadas a la Institución en aspectos ambientales. | No. Total de Coordinaciones en Capacitaciones Ambientales.                         | 1- 1. Coordinación, Apoyo, Impartir Charlas y/o Capacitar en temática Ambiental.  | Divulgación de temáticas ambientales relacionadas a la protección del Recurso Hídrico.  |
| <b>7. GESTIÓN ESTRATÉGICA</b>  |  |  |   |   |
|  | 7.1. - Reducir en un 3% el Gasto en Papelería con respecto al Gasto del Año 2018   | Gasto 2018-Gasto 2019/Gasto 2018   | 1- 1. Utilizar las Tecnologías de la Información y Comunicación Virtual a efecto de reducir el gasto de papelería, materiales de oficina u otros de uso diario.   | Promover el Cumplimiento de la Política de Ahorro en Papelería y Consumibles  |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 34-DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN  |  |  |   |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 1.- LEGAL Y NORMATIVO. - Objetivo Estratégico 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 ) -PILAR ESTRATÉGICO: 2.- FINANZAS. - Objetivo Estratégico 2.8. Mejorar la autosostenibilidad financiera. -PILAR ESTRATÉGICO: 3.- TECNICA OPERATIVA. - Objetivo Estratégico 3.13. Modernización del sistema operacional (equipo, infraestructura física, comunicaciones e informático) |  |  |   |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Administrar, brindar servicio y atención a las diferentes necesidades Institucionales que surgen al utilizar las tecnologías de información (TI) 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. |  |  |   |   |
| <b>1. MANTENIMIENTO</b>  |  |  |   |   |
|  | 1.1. - Realizar 700 mantenimientos preventivos a equipos informáticos y sus periféricos a nivel nacional.  | Número de mantenimientos realizados  | 1- Realizar jornadas de mantenimientos preventivos a nivel nacional.- 2- Realizar actualizaciones de Hardware en equipos obsoletos.- 3- Controlar las modificaciones que sufran los equipos.  | Minimizar las fallas en los equipos asegurando operatividad y desempeño de los mismos.  |
|  | 1.2. - Realizar el 90.0% de los mantenimientos correctivos solicitados a nivel institucional.  | (Número de mantenimientos realizados / Número de mantenimientos solicitados) x 100 | 1- Controlar las modificaciones que sufran los equipos.- 2- Realizar jornadas de mantenimientos preventivos a nivel nacional.   | Mejorar procesos de reparaciones y proteger los recursos con los que cuenta la institución.   |
|  | 1.3. - Realizar 12 mantenimientos Preventivos a Planta Telefónica a nivel institucional.   | Número de mantenimientos realizados  | 1- Realizar monitoreo y revisión de estado de enlaces con el proveedor, verificación de log, rastreo de llamadas, modificación de programación para usuario, revisión de operación y funcionamiento, retiro, limpieza y soplado de cada uno de los componentes y de los equipos.- 2- Controlar las modificaciones que sufran los equipos. | Minimizar las fallas en los equipos asegurando operatividad y desempeño de los mismos.  |
| <b>2. RESPALDOS Y MANTENIMIENTOS</b>   |  |  |   |   |
|  | 2.1. - Realizar el respaldo mensual de 16 sistemas y/o recursos compartidos de servidores del Centro de Datos.   | Numero de sistemas y/o recursos compartidos con respaldo realizados                | 1- Respaldo de la información de los distintos servidores (Modificaciones a un sistema, Base de Datos, Programas Fuentes y Objetos, Índices, Estructura y Contenido de Tablas).   | Mantener la información respaldada ante cualquier eventualidad.   |
|  | 2.2. - Realizar 300 mantenimientos preventivos a equipos de virtualización y sus periféricos a nivel nacional.   | Número de mantenimientos realizados  | 1- Realizar jornadas de mantenimientos preventivos a nivel nacional.- 2- Verificar que el equipo tenga su respectivo código de inventario.- 3- Controlar las modificaciones que sufran los equipos.   | Minimizar fallas en los equipos informáticos usados para virtualización, con el propósito de determinar las condiciones de operación de los mismos y disminuir posibles daños ocasionados por factores de falta de limpieza y atención de fallos, asegurando operatividad y desempeño de los mismos |
| <b>3. IMPRESIÓN DE FORMATOS</b>  |  |  |   |   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN                    | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|---|---|--|--|--|
|   | 3.1. - Realizar la Impresión mensual de 784,000 registros de Facturas   | Número de registros generados  | 1- Impresión de archivo de factura.- 2- Ordenamiento de archivos de factura.- 3- Despacho de las facturas a las diferentes regiones.   | Agilizar el flujo de efectivo de la institución a través de la impresión y despacho oportuno de la factura para su aviso y darle así mas tiempo al usuario para que cancele.   |
|   | 3.2. - Realizar la Impresión mensual de 20,500 archivos de Andalect.  | Número de archivos generados   | 1- Impresión archivo de lectura.- 2- Despacho de andalect a las diferentes regiones.   | Brindar a las regiones los suministros necesarios para la lectura oportuna de los medidores y se generen los archivos para su impresión.   |
| <b>4. NUEVOS SISTEMAS Y MANTENIMIENTO</b> |   |  |  |  |
|   | 4.1. - Solventar el 75% de los requerimientos solicitados a la Unidad de Desarrollo de Sistemas en un plazo no mayor a 30 días hábiles. | (Número de requerimientos atendidos en un periodo no mayor a 30 días hábiles / Número de requerimientos atendidos en el mes en curso) x 100% | 1- Pronta comunicación con solicitante - 2- Gestionar adecuadamente las solicitudes, asignando los requerimientos al técnico responsable.  | Apoyar a las unidades solicitantes en su búsqueda de la productividad, brindando soluciones a las necesidades que se caractericen por un alto valor agregado, Controlar la calidad del servicio brindado al usuario interno, con el fin de establecer estrategias que tengan como objetivo la mejora de los procedimientos para la solución de requerimientos a la Unidad de Desarrollo de Sistemas. |
|   | 4.2. - Desarrollar el 60% del sistema de catastro técnico   | Porcentaje de avance   | 1- Levantamiento y análisis de requerimientos- 2- Diseño de estructuras de datos, desarrollo y programación de la solución- 3- Presentación de avances e implementación de ajustes- 4- Control de calidad y aprobación de usuarios- 5- Publicación en producción | Contar con una herramienta que permita llevar un seguimiento preciso y en tiempo real de todo el ciclo de vida del agua y todos los equipos, indicadores y técnicos involucrados en el proceso desde la producción en fuentes de abastecimiento hasta el saneamiento.  |
|   | 4.3. - Desarrollo de Sistema de Laboratorio   | Porcentaje de avance   | 1- Levantamiento y análisis de requerimientos- 2- Diseño de estructuras de datos, desarrollo y programación de la solución- 3- Presentación de avances e implementación de ajustes- 4- Control de calidad y aprobación de usuarios- 5- Publicación en producción | Contar con una herramienta que permita registrar toda la información relevante a los procesos de análisis realizados en la unidad de Laboratorio.  |
|   | 4.4. - Desarrollo de Sistema de Libre Gestión   | Porcentaje de avance   | 1- Levantamiento y análisis de requerimientos- 2- Diseño de estructuras de datos, desarrollo y programación de la solución- 3- Presentación de avances e implementación de ajustes- 4- Control de calidad y aprobación de usuarios- 5- Publicación en producción | Contar con una herramienta informática que permita llevar un control y seguimiento de los procesos de Libre Gestión administrados por la Dirección de Adquisiciones y Compras Institucionales.   |
|   | 4.5. - Desarrollo de Sistema de Gestión de Riesgos  | Porcentaje de avance   | 1- Levantamiento y análisis de requerimientos- 2- Diseño de estructuras de datos, desarrollo y programación de la solución- 3- Presentación de avances e implementación de ajustes- 4- Control de calidad y aprobación de usuarios- 5- Publicación en producción | Contar con una herramienta informática que permita llevar un control y seguimiento de la gestión de riesgos para uso de la Dirección de Planificación.   |
|   | 4.6. - Desarrollo de Sistema de Activo Fijo   | Porcentaje de avance   | 1- Levantamiento y análisis de requerimientos- 2- Diseño de estructuras de datos, desarrollo y programación de la solución- 3- Presentación de avances e implementación de ajustes- 4- Control de calidad y aprobación de usuarios- 5- Publicación en producción | Contar con una herramienta que pueda reemplazar al actual sistema de activo fijo y que cuente con una estructura de datos optimizada y una aplicación de lógica de negocios bien depurada para facilitar el control de los bienes institucionales.   |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN        | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR            | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS   |
|-------------------------------|---|----------------------|--|--|
|                               | 4.7. - Desarrollo de Sistema de Gestión de Proyectos                      | Porcentaje de avance | 1- Levantamiento y análisis de requerimientos- 2- Diseño de estructuras de datos, desarrollo y programación de la solución- 3- Presentación de avances e implementación de ajustes- 4- Control de calidad y aprobación de usuarios- 5- Publicación en producción | Contar con una herramienta informática que permita llevar un control y seguimiento preciso de los proyectos que administra la Dirección de Planificación   |
|                               | 4.8. - Depuración y unificación de maestro de reportes                    | Porcentaje de avance | 1- Levantamiento y análisis de requerimientos- 2- Diseño de estructuras de datos, desarrollo y programación de la solución- 3- Presentación de avances e implementación de ajustes- 4- Control de calidad y aprobación de usuarios- 5- Publicación en producción | Hacer una revisión completa de los reportes disponibles en la intranet para certificar y documentar la información que presentan, así como el diseño de los mismos y las restricciones de acceso necesarias.   |
|                               | 4.9. - Desarrollo de Sistema de Gestión de Solicitudes (OIR)              | Porcentaje de avance | 1- Levantamiento y análisis de requerimientos- 2- Diseño de estructuras de datos, desarrollo y programación de la solución- 3- Presentación de avances e implementación de ajustes- 4- Control de calidad y aprobación de usuarios- 5- Publicación en producción | Contar con una herramienta informática que sirva como plataforma para registrar y administrar las solicitudes de información recibidas por el Organismo de Información y Respuesta.  |
|                               | 4.10. - Desarrollo de Sistema de Gestión Documental                       | Porcentaje de avance | 1- Levantamiento y análisis de requerimientos- 2- Diseño de estructuras de datos, desarrollo y programación de la solución- 3- Presentación de avances e implementación de ajustes- 4- Control de calidad y aprobación de usuarios- 5- Publicación en producción | Desarrollar una herramienta informática que facilite el almacenamiento, categorización y recuperación de documentos institucionales.   |
|                               | 4.11. - Desarrollo de Sistema de Almacenes                                | Porcentaje de avance | 1- Levantamiento y análisis de requerimientos- 2- Diseño de estructuras de datos, desarrollo y programación de la solución- 3- Presentación de avances e implementación de ajustes- 4- Control de calidad y aprobación de usuarios- 5- Publicación en producción | Contar con una herramienta que pueda reemplazar al actual sistema de almacenes y que cuente con una estructura de datos optimizada y una aplicación de lógica de negocios bien depurada para facilitar el control y de los procesos y materiales administrados por la Unidad de Almacenes Institucionales. |
|                               | 4.12. - Desarrollo de Aplicación móvil de lectura                         | Porcentaje de avance | 1- Levantamiento y análisis de requerimientos- 2- Diseño de estructuras de datos, desarrollo y programación de la solución- 3- Presentación de avances e implementación de ajustes- 4- Control de calidad y aprobación de usuarios- 5- Publicación en producción | Contar con una aplicación móvil como herramienta informática para llevar a cabo el proceso de lectura de medidores de consumo de agua que permita registrar la información en tiempo real.   |
|                               | 4.13. - Desarrollo de Sistema de Encuestas en Agencias                    | Porcentaje de avance | 1- Levantamiento y análisis de requerimientos- 2- Diseño de estructuras de datos, desarrollo y programación de la solución- 3- Presentación de avances e implementación de ajustes- 4- Control de calidad y aprobación de usuarios- 5- Publicación en producción | Contar con una herramienta que permita registrar y tabular los resultados de las encuestas de medición de satisfacción de usuarios que son atendidos en las agencias.  |
|                               | 4.14. - Rediseño y reestructuración de Sistema de Call Center             | Porcentaje de avance | 1- Levantamiento y análisis de requerimientos- 2- Diseño de estructuras de datos, desarrollo y programación de la solución- 3- Presentación de avances e implementación de ajustes- 4- Control de calidad y aprobación de usuarios- 5- Publicación en producción | Desarrollar una nueva plataforma de gestión para uso de la Unidad de Call Center.  |
|                               | 4.15. - Rediseñar en un 60% el sistema comercial (facturación e ingresos) | Porcentaje de avance | 1- Levantamiento y análisis de requerimientos- 2- Diseño de estructuras de datos, desarrollo y programación de la solución- 3- Presentación de avances e implementación de ajustes- 4- Control de calidad y aprobación de usuarios- 5- Publicación en producción | Realizar una reestructuración de datos y procesos internos que forman parte del core del sistema comercial que vaya apegada a las necesidades institucionales en términos contables y financieros.   |
| <b>7. GESTIÓN ESTRATÉGICA</b> |   |                      |  |  |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN  | META DE RESULTADO CUANTIFICADA  | INDICADOR  | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|---|---|--|--|---|
|   | 7.1. - Reducir en 5.0% anual el gasto en viáticos y horas extras con respecto al año 2018. (No. PEI: 2.2.2.1)                                   | $(\text{Gasto } 2019 / \text{Gasto } 2018) \times 100$                           | 1- Planificación adecuada de rutas de mantenimiento preventivo, minimizando visitas a agencias en donde aplique el pago de viáticos.   | Reorientar los recursos económicos a otras actividades de la institución que lo requieran.  |
|   | 7.2. - Reducir en 5.0% anual el consumo de combustible con respecto al año 2018. (No. PEI: 2.2.2.1)   | $(\text{Gasto } 2019 / \text{Gasto } 2018) \times 100$                           | 1- Uso eficiente del personal en horario extraordinario.   | Crear una cultura de ahorro y uso responsable de los recursos.  |
|   | 7.3. - Reducir en 5.0% anual el gasto en papelería y consumibles con respecto al promedio de gastos de los dos últimos años. (No. PEI: 2.2.2.1) | $(\text{Gasto } 2019 / ((\text{Gasto } 2018 + \text{Gasto } 2017/2)) \times 100$ | 1- Utilizar las tecnologías de la información y comunicación virtual a efecto de reducir el gasto de papelería, materiales de oficina u otros de uso diario.   | Promover el cumplimiento de la política de austeridad de ANDA.  |
| AÑO: 2019 - DEPENDENCIA: 35-UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO  |   |  |  |   |
| -PILAR ESTRATÉGICO: 1.- LEGAL Y NORMATIVO. - Objetivo Estratégico 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 ) |   |  |  |   |
| OBJETIVO GENERAL DEPENDENCIA: Administrar, conservar y proteger el patrimonio documental de la institución y contribuir a la transparencia y acceso a la Información pública.   |   |  |  |   |
| <b>1. SIGDA (Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivo)</b>   |   |  |  |   |
|   | 1.1. - Elaborar Normativa Institucional de Gestión Documental y Archivo.  | Normativas Elaboradas  | 1- Elaborar la Normativa para la Digitalización de Documentos.- 2- Elaborar el Manual de Políticas y Procedimientos de la Unidad de Gestión Documental y Archivo (UGDA).   | Normalizar la gestión documental y de archivos en todas las unidades de la institución.   |
|   | 1.2. - Elaborar y actualizar los Instrumentos de Identificación, Valoración y Clasificación Documental.   | Instrumentos elaborados y actualizados   | 1- Actualizar los instrumentos: Repertorio de Funciones, Índice de Organismos, Reseña Histórica Institucional y la Recopilación de Organigramas de la Institución.- 2- Elaborar 50% del Repertorio de Tipos y Series Documentales.- 3- Recopilar la Normativa Institucional vigente aprobadas por Junta de Gobierno y elaborar jerarquía.- 4- Actualizar 25% el Cuadro de Clasificación Documental.- 5- Dar continuidad a la ejecución del Diagnóstico Documental. | Cumplir con la Ley de Acceso a la Información Pública y los lineamientos de gestión documental y archivo, por medio de la implementación del sistema institucional de gestión documental y archivo. |

| AREA BÁSICA DE GESTIÓN   | META DE RESULTADO CUANTIFICADA   | INDICADOR   | ACTIVIDADES SUSTANTIVAS (PARA CUMPLIR LA META)   | IMPACTOS ESPERADOS  |
|--|--|---|--|---|
|  | 1.3. - Elaborar informe de avances en la implementación del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivo (SIGDA).   | Informes Elaborados   | 1- Realizar informe de avances en la implementación del Sistema Institucional de Gestión Documental y Archivo (SIGDA), dando a conocer el estado de situación del Sistema en la Institución, los avances realizados y los retos a superar.                       | Cumplir con la Ley de Acceso a la Información Pública y los lineamientos de gestión documental y archivo, por medio de la implementación del sistema institucional de gestión documental y archivo.                                   |
| <b>2. SIA (Sistema Institucional de Archivo)</b>                     |  |   |  |   |
|  | 2.1. - Gestionar la adecuación o construcción del Archivo Central y Periféricos Institucional.   | Informes de gestiones realizadas  | 1- Elaborar informes de gestión para seguimiento en relación a la adecuación o construcción del Archivo Central y Periférico.  | Cumplir con Lineamientos de gestión documental y archivo así como la Ley de Acceso a la Información Pública y las Normas Técnicas de Control Específico de ANDA por medio de la implementación del Sistema Institucional de Archivos. |
|  | 2.2. - Gestionar y consolidar en un 25% con los archivos de Gestión, el levantamiento de inventarios documentales.   | (Número de inventarios realizados / Número de inventarios del total de dependencias) x 25 | 1- Gestionar y consolidar 25% de los Inventarios en los archivos de gestión.   | Cumplir con Lineamientos de gestión documental y archivo así como la Ley de Acceso a la Información Pública y las Normas Técnicas de Control Específico de ANDA por medio de la implementación del Sistema Institucional de Archivos. |
|  | 2.3. - Revisar y actualizar la Guía de Archivo Institucional en base a la Norma Internacional para Describir Instituciones que Custodian Fondos de Archivo (ISDIAH) vigente.   | Documento actualizado   | 1- Actualizar Guía de Archivo Institucional en base a la Norma Internacional para Describir Instituciones que Custodian Fondos de Archivo (ISDIAH).  | Cumplir con Lineamientos de gestión documental y archivo así como la Ley de Acceso a la Información Pública y las Normas Técnicas de Control Específico de ANDA por medio de la implementación del Sistema Institucional de Archivos. |
|  | 2.4. - Realizar cuatro capacitaciones en el año para la implementación del Sistema Institucional de Archivos (SIA).  | Número de capacitaciones realizadas   | 1- Realizar 4 capacitaciones relacionadas con el Sistema Institucional de Archivos (SIA).  | Cumplir con Lineamientos de gestión documental y archivo así como la Ley de Acceso a la Información Pública y las Normas Técnicas de Control Específico de ANDA por medio de la implementación del Sistema Institucional de Archivos. |
| <b>3. Atención de Requerimientos de Gestión Documental y Archivo</b> |  |   |  |   |
|  | 3.1. - Atender el 100% de los requerimientos y convocatorias realizados por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP) en los tiempos solicitados.   | (Requerimientos atendidos en los tiempos solicitados / Requerimientos recibidos) x 100    | 1- Proporcionar respuesta adecuada a requerimientos y convocatorias del Instituto de Acceso a la Información Pública, en los tiempos solicitados.  | Cumplimiento de requerimientos como ente obligado.  |
|  | 3.2. - Atender el 100% de los requerimientos y convocatorias realizadas por el Archivo General de la Nación (AGN), Unidad de Acceso a la Información Pública Institucional, Auditoría Interna o cualquier otra dependencia o Institución en los tiempos solicitados. | (Requerimientos atendidos en los tiempos solicitados / Requerimientos recibidos) x 100    | 1- Proporcionar respuesta adecuada a requerimientos y convocatorias del Archivo General de la Nación (AGN), la Unidad de Acceso a la Información Pública Institucional, Auditoría Interna o cualquier otra dependencia o Institución en los tiempos solicitados. | Cumplimiento de requerimientos como ente obligado.  |

\* Pendientes en formular Departamentos de Mantenimiento Electromecánico Regional

Revisado por:

Ing. José Manuel Linares Mancía  
Director de Planificación y Desarrollo



Aprobado por:

Ing. Manuel Ángel Serrano Guzmán  
Director Ejecutivo

