

anda



**CONVENIO DE COOPERACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA ENTRE
LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS –ANDA- Y LA
DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR
MARZO 2023**





Versión pública de acuerdo a lo dispuesto en el artículo 30 de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), se eliminan los datos personales de las personas involucradas (art. 6 literales "a" y "f", 24 LAIP), ya que estos las hacen identificables, por lo que, se ha procedido a su protección en el presente documento.



NOSOTROS, RUBEN SALVADOR ALEMAN CHAVEZ de nacionalidad mayor de edad, del domicilio de con Documento Único de Identidad número y Número de Identificación Tributaria

actuando en calidad de Presidente de la Junta de Gobierno y por consiguiente representante legal de la ADMINISTRACION NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS, que puede abreviarse ANDA, entidad de derecho público descentralizada, de este domicilio con Número de Identificación Tributaria cero seis uno cuatro- dos uno cero uno dos tres-cero cero cinco-nueve, según consta en: a) El Decreto del Directorio Cívico Militar número TRESCIENTOS CUARENTA Y UNO, del diecisiete de octubre de mil novecientos sesenta y uno, publicado en el Diario Oficial número CIENTO NOVENTA Y UNO del tomo CIENTO NOVENTA Y TRES del diecinueve de octubre del referido año, por medio del cual se creó la ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS, ANDA; como una Institución Autónoma de Servicio Público, con personalidad jurídica y de este domicilio, estipulándose que el Presidente de la Junta de Gobierno tendrá la representación judicial y extrajudicial de la misma, quien comprobará su personería con la transcripción de su nombramiento; b) Transcripción del Acuerdo de la Presidencia de la República Número DOSCIENTOS NOVENTA Y TRES, de fecha veinte de julio de dos mil veintiuno publicado en el Diario Oficial Número CIENTO CUARENTA, Tomo CUATROCIENTOS TREINTA Y DOS, de fecha veintidós de julio del año dos mil veintiuno; en el que consta que el señor Presidente de la República en uso de sus facultades legales y de conformidad a lo establecido en los artículos seis inciso primero, letra a) y doce inciso final de la Ley de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, me nombró Presidente de la Junta de Gobierno de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados - ANDA, a partir del día veintiocho de julio del año dos mil veintiuno, para un período legal de funciones de dos años; estando a esta fecha vigente mi nombramiento, y c) Certificación del acuerdo número CUATRO PUNTO TRES PUNTO UNO del Acta número SEIS, tomado por la Junta de Gobierno de la ANDA en sesión ordinaria celebrada el día diez de febrero de dos mil veintitrés, por medio del cual se me autoriza para firmar el presente Convenio; y por otra parte RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALTA, de de edad, del domicilio de

con Documento Único de Identidad y Número de Identificación Tributaria actuando en nombre y representación de la homologado número DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, en adelante DC, Institución descentralizada del Gobierno de la República de El Salvador, con personalidad y patrimonio propio, con número de Identificación Tributaria cero seiscientos catorce – ciento ochenta mil ochocientos cinco – ciento uno – cuatro, en mi calidad de Presidente de dicha Institución, lo que compruebo con la documentación siguiente: a) Certificación de Acuerdo Ejecutivo número CINCUENTA Y CINCO, emitida por el señor Secretario Jurídico de la Presidencia, licenciado Conan Tonathiu Castro en fecha once de junio de dos mil diecinueve, donde consta que mediante el Acuerdo Ejecutivo número CINCUENTA Y CINCO dado por el señor Presidente de la República, don Nayib Armando Bukele Ortez, a los diez días del mes de junio de dos mil diecinueve, se me nombró como Presidente de la Defensoría del Consumidor a partir del día once de junio de dos mil diecinueve para terminar período legal de funciones que finaliza el primero de mayo del año dos mil veintitrés, publicado en el Diario Oficial número CIENTO OCHO, tomo número CUATROCIENTOS VEINTITRÉS, de fecha once de junio de dos mil diecinueve; b) Certificación de Acta de Juramentación de Funcionarios Públicos, que consta en el Libro de Actas de Juramentación de Funcionarios Públicos que lleva la Presidencia de la República, extendida por el señor Secretario Jurídico de la Presidencia, licenciado Conan Tonathiu Castro en fecha once de junio de dos mil diecinueve, donde consta que rendí la protesta constitucional correspondiente el día diez de junio de dos mil diecinueve, de conformidad a los artículos doscientos treinta y cinco de la Constitución de la República, sesenta y seis, sesenta y siete y sesenta y ocho de la Ley de Protección al Consumidor; por medio del cual me faculta, para que en nombre de la DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR, pueda comparecer a celebrar Convenios como el presente; por lo

que estando facultados para celebrar actos como el presente, **LAS PARTES**, acordamos suscribir el presente Convenio de Cooperación y Asistencia Técnica.

CONSIDERANDO:

- Que el artículo 86 de la Constitución de la República dispone que las atribuciones de los órganos del gobierno son indelegables, pero estos colaborarán entre sí en el ejercicio de sus funciones públicas, en tal sentido, las distintas Instituciones del Estado pueden colaborar o coordinarse entre sí para lograr un determinado objetivo.
- Que el artículo 101 de la Constitución de la República dispone que el orden económico debe responder esencialmente a principios de justicia social, con el fin de asegurar a todos los habitantes del país una existencia digna del ser humano, correspondiéndole al Estado la promoción del desarrollo económico y social mediante el incremento de la producción, la productividad y la racional utilización de los recursos; así como el fomento de los diversos sectores de la producción y defender el interés de los consumidores.
- Que la cooperación y asistencia técnica entre las distintas entidades públicas, en el ejercicio de sus respectivas funciones, debe ser una actividad continua, encaminada a la mejora en la calidad de la prestación de sus servicios y al debido cumplimiento de sus funciones.
- Que el proceso de modernización de las instituciones del Estado salvadoreño debe apoyarse primordialmente en la utilización coordinada de los recursos de los que disponen, evitando así una innecesaria duplicación de esfuerzos.
- Que el artículo 20 de la Ley de Procedimientos Administrativos establece que, los órganos de la Administración Pública deberán intercambiar, mediante el uso de tecnologías de la información y de la comunicación, cuando dispongan de ellas, la información que fuera necesaria para comprobar algún dato o circunstancia en la tramitación de los procedimientos y, en general, para el mejor desarrollo de su función, respetando las limitaciones legales. Los alcances y límites de dicho intercambio se establecerán mediante la suscripción de Convenios o la emisión de Acuerdos por las autoridades que representen a las instituciones involucradas.
- Que según la Ley de Protección al Consumidor –LPC-, la Defensoría del Consumidor tiene como objetivo fundamental proteger los derechos de los consumidores a fin de procurar el equilibrio, certeza y seguridad jurídica en sus relaciones con los proveedores, así como coordinar el Sistema Nacional de Protección al Consumidor.
- Que el artículo 58 literales d), l) y p) de la LPC confiere a la Defensoría, respectivamente, las siguientes competencias: d) celebrar convenios con instituciones públicas; l) administrar la

base de datos de denuncias y atenciones de todas las entidades que forman parte del Sistema Nacional de Protección al Consumidor; y, p) Fomentar la adopción de normas y políticas para evitar el cometimiento de infracciones a la Ley, así como de una mejor atención a las personas consumidoras.

- Que el artículo 156 de la LPC establece que cuando un funcionario tenga conocimiento que se ha producido una infracción a la legislación que protege los intereses de los consumidores, o considere que existe un grave riesgo de que tal infracción se produzca, lo notificará a la Defensoría y le enviará, sin demora, toda la información necesaria.

POR TANTO:

En el marco de nuestras respectivas atribuciones legales, institucionales y los considerandos que anteceden, acordamos en suscribir el presente "CONVENIO DE COOPERACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA ENTRE LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS -ANDA- Y LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR", el cual se regirá bajo las cláusulas siguientes:

CLÁUSULA PRIMERA. OBJETO

El presente convenio tiene por finalidad principal establecer los términos y condiciones de cooperación y asistencia técnica entre la DC y la ANDA, para el desarrollo de acciones de atención a problemáticas en el sector del suministro de agua potable, en relación con la recepción de denuncias y avisos que pudiesen derivar en procedimientos administrativos diligenciados por cualquiera de las entidades firmantes; así como las acciones necesarias, para atender los requerimientos y/o solicitudes ciudadanas.

CLÁUSULA SEGUNDA. COMPROMISOS DE LAS PARTES

A partir de la suscripción del presente Convenio, ambas instituciones nos comprometemos a:

- A)** Compartir elementos de inteligencia de negocio, herramientas electrónicas o de cualquier tipo sobre la atención a personas consumidoras; tales como: instrumentos normativos, procedimientos, mecanismos innovadores y acceso a la información de los usuarios que presenten reclamos, de una forma de consulta sin que ninguna de las partes pueda modificar las bases de datos de la otra institución, siempre respetando el marco de la ley, estableciendo que toda información que se comparta será de uso interno de la DC y ANDA.
- B)** Revisar conjunta y periódicamente la normativa que establece los procedimientos y criterios aplicables a la atención de reclamos, para lo que se tomarán en cuenta los principios de

mercado justo, reducción de la burocracia y mejora continua de la calidad, tales como: i) Promover la respuesta oportuna sobre todas las denuncias en la etapa de avenimiento y conciliación, permitiendo de esa manera una respuesta integral y ágil respetando los criterios técnicos y administrativos que den pie a dichas resoluciones; ii) Establecer tiempo máximo de respuesta una vez notificado un reclamo, en cumplimiento a los indicadores del Sistema de Gestión de Calidad vigentes de la DC y tomando en consideración la capacidad instalada con que la ANDA cuente; iii) Establecer tiempos para definir la realización de inspecciones, constataciones de hechos, análisis de medidores ya sean en banco de prueba o en campo y establecer un plazo para que ambas instituciones puedan emitir resultados de dichas actividades; iv) Establecer plazo para emitir propuestas de resolución respetando lo establecido en los cuerpos legales y administrativos, entre otros.

- C) Colaborar con la territorialización de los servicios para la atención y tramitación de reclamos; para lo cual se establecerán mecanismos logísticos y técnicos que les permitan desarrollar actividades de acercamiento de servicios a la ciudadanía, donde se podrá trabajar de forma conjunta o individual para garantizar una pronta atención.
- D) Establecer periódicamente reuniones conjuntas para el desarrollo de inteligencia institucional, centrada en la discusión de casos complejos, seguimiento de estadísticas y cierre de procesos.
- E) Definir los equipos interinstitucionales y mecanismos técnicos para la atención de las denuncias, reclamos, requerimientos y/o solicitudes de la ciudadanía.
- F) Atender las convocatorias que al efecto realice la DC, asignando al personal técnico idóneo para el cumplimiento de las acciones conjuntas que sean necesarias y pertinentes para brindar una atención ágil y oportuna.
- G) ANDA colaborará según sus capacidades con la DC proporcionando personal técnico, estudios, informes, y todo aquello que sea necesario para facilitar los estudios, investigaciones, auditorías o talleres que desarrolla la DC en el cumplimiento de sus objetivos.
- H) Capacitar de forma recíproca al personal técnico de cada una de las instituciones en temas de interés.
- I) La ANDA remitirá a la DC informes que contendrán el detalle de los ajustes de facturación aplicados a cuentas de los usuarios, de igual manera todas aquellas denegatorias que sean aplicadas respetando lo señalado en los instructivos y normativas existentes, en los casos que los consumidores realicen reclamos ante la DC. El plazo de remisión del informe correspondiente no deberá exceder de diez días hábiles, contados a partir la recepción en



ANDA de dicho requerimiento.

- J) Coordinar acciones de manera conjunta, para garantizar y hacer efectiva las auditorías, revisiones, inspecciones y otros, tanto por reclamos realizados por los usuarios, así como otros que sean de interés de ambas instituciones.

CLÁUSULA TERCERA. REPRESENTACIÓN DE LAS PARTES

Para los fines de coordinación e implementación del presente Convenio, cada parte designará un Coordinador y un suplente, quien tendrá la responsabilidad conjunta de trasladar a las máximas autoridades, cualquier desavenencia en la ejecución del presente Convenio.

Para los efectos contemplados en las Cláusula primera y segunda, los Coordinadores designados podrán comunicarse tanto por correo electrónico institucional como por cruce de cartas o cualquier medio digital disponible, en los supuestos contemplados en las cláusulas subsiguientes.

También tendrán facultades para explorar, analizar y proponer nuevas áreas de interés común para las Partes, con señalamiento de los alcances y finalidades de la cooperación o asistencia técnica de que se trate y de las obligaciones que asumirán las Partes.

Cualquier intercambio de notas derivado de la implementación de este Convenio será realizado por los designados y en las direcciones que se consignan a continuación:

- a) Respecto de la ANDA:

La persona designada será el (la) Gerente Comercial, por vía epistolar a la dirección siguiente final 89 Av. Sur y Calle Circunvalación 19, San Salvador; por vía electrónica adjuntando la nota escaneada, ayudas memorias al correo electrónico siguiente: julio.hernandez@anda.gob.sv. Y en su defecto podrán recibir comunicación la jefatura de servicio al cliente arlen.murcia@anda.gob.sv o el jefe del área de reclamos jimmy.flores@anda.gob.sv

- b) Respecto de la DC:

La persona designada será el (la) Director (a) del Centro de Solución de Controversias, por vía epistolar a la dirección siguiente Sexto Nivel del Edificio del IPSFA sobre 55 Av. Norte y Alameda Roosevelt, San Salvador, por vía electrónica adjuntando la nota escaneada, ayudas memorias al correo electrónico siguiente: sgarcia@defensoria.gob.sv. Y en su defecto podrán recibir comunicación el Gerente de Atención Descentralizada jaquino@defensoria.gob.sv o la Gerente del Centro de Solución de Controversias caldamez@defensoria.gob.sv.

CLÁUSULA CUARTA. PUBLICIDAD

Las partes podrán publicar y divulgar, del modo que estimen conveniente, los resultados de las actividades desarrolladas en el marco del presente Convenio, debiendo remitir a la contraparte previamente las publicaciones que desee realizar para conocimiento recíproco.

CLÁUSULA QUINTA. EVALUACIÓN

Las instituciones efectuarán evaluaciones periódicas de los resultados obtenidos en la ejecución del presente Convenio, mediante reuniones de los designados, quienes tomarán en cuenta las actividades realizadas, utilización de los recursos y logística de cada evento, entre otros.

Realizada la evaluación, las partes acordarán las disposiciones de mejora o adecuación que resulten necesarias y si alguna nueva disposición se acordare con tal propósito, se procederá de conformidad a lo establecido para la modificación del presente convenio, de lo contrario todo se llevará en un registro digital, en que consten las ayudas memorias de cada una de las reuniones sostenidas, así como los resultados de las evaluaciones y los acuerdos tomados.

CLÁUSULA SEXTA. VIGENCIA, LO NO PREVISTO, MODIFICACIÓN Y TERMINACIÓN

El presente convenio tendrá una vigencia de un año a partir de la fecha de suscripción y podrá ser prorrogado por períodos iguales si de común acuerdo así lo desearan, o por el que fuere necesario para garantizar la adecuada finalización de todas las actividades derivadas del mismo, a solicitud de cualquiera de las partes mediante cruce de notas, presentada por lo menos con quince días de anticipación a la fecha de vencimiento.

Lo no previsto en el presente convenio y que sea afín a sus objetivos, será resuelto por las partes de común acuerdo.

Cualquier modificación, restricción o ampliación que las partes estimen convenientes efectuar en el presente Convenio, se realizarán mediante "adendas", las cuales, debidamente suscritas, formarán parte integrante de este Convenio y entrarán en vigor a partir de su aprobación por las partes.

Sin perjuicio de lo anterior, cualquiera de las partes podrá dar por finalizado el presente Convenio, notificándole a la otra parte, por escrito, con al menos treinta días de anticipación.

La terminación del presente Convenio por una de las partes no afectará las actividades de cooperación que se encuentren en curso y que hubieren sido formalizadas durante su vigencia, sino hasta su respectiva conclusión, siempre que se haya establecido un plazo determinado para su ejecución.

CLÁUSULA SÉPTIMA. PRINCIPIO DE BUENA VOLUNTAD

Las partes se comprometen a atender el espíritu de cooperación que las anima a la celebración del presente Convenio.

CLÁUSULA OCTAVA. SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

anda



Las controversias que surjan de la interpretación, ejecución o aplicación del presente convenio serán resueltas por las entidades suscriptoras de común acuerdo, mediante trato directo, a través de sus respectivos delegados institucionales, quienes deberán procurar la amigable solución sobre la base de la buena fe. En caso de no llegar a una solución dentro del plazo de quince días hábiles, los designados lo comunicarán a los titulares de las instituciones para que sean estos quienes pongan fin a la controversia, también mediante el trato directo.

CLÁUSULA NOVENA. ACUERDO Y FIRMA DE LAS PARTES

Estando las Partes de acuerdo con el contenido de todo y cada uno de los puntos que conforman el presente Convenio, se firma en dos ejemplares de igual valor, en la Ciudad de San Salvador, a los veintiún días del mes de marzo del año dos mil veintitrés.

Rubén Alemán
M.Sc. RUBEN SALVADOR ALEMAN CHAVEZ

PRESIDENTE DE ANDA



Ricardo Arturo Salazar Villalta
LIC. RICARDO ARTURO SALAZAR VILLALTA

PRESIDENTE DE LA DEFENSORÍA DEL CONSUMIDOR



