



MEMORIA INSTITUCIONAL 2020





Indice

Mensaje del Presidente de ANDA, M. Sc. Res. Eng. Rubén Alemán	7
Quiénes somos	8
Pensamiento estratégico	8
Estructura organizativa	10
Junta de Gobierno	11
Ejecutivos de la Empresa	12
Capítulo I Ámbito institucional	14
Capítulo II Acciones estratégicas	21
Capítulo II Producción, distribución, infraestructura y equipos	40
Capítulo IV Gestión comunitaria	59
Capítulo V Gestión regional	66
Capítulo VI Gestión financiera	83
Capítulo VII Administración, regulación y desarrollo institucional	92





Mensaje del Ing. Rubén Alemán

Presidente de ANDA

El Gobierno del Presidente Nayib Bukele tiene por objetivo garantizar el bienestar de todas las familias salvadoreñas y tiene claro que entre las principales demandas de la población está la mejora del servicio de agua potable. Por ello, al inicio de esta gestión me planteé cinco ejes transversales de trabajo: abastecimiento, calidad de agua, saneamiento, eficiencia energética y atención al cliente; los cuales están orientados a transformar a la ANDA en una institución más eficiente y comprometida con la población salvadoreña.

Mantener un servicio continuo y de calidad para todos los usuarios es nuestro principal objetivo, así como mejorar el abastecimiento en todo el país, por ello, estos 5 ejes de trabajo son nuestra brújula y nuestra línea base para cumplirlo. Entre ellos, el abastecimiento es uno de los principales. A través de los trabajos de rehabilitación de la Planta Potabilizadora Las Pavas, la cual es un legado de país, lograremos mejorar el abastecimiento de más de 1.5 millones de salvadoreños con un suministro más continuo a 11 municipios del Gran San Salvador.

Asimismo, en esta administración hemos puesto como prioridad la calidad del agua, incluyéndolo como uno de nuestros cinco ejes principales de trabajo. Lo he dicho desde el día uno, mi objetivo no es solo brindar agua en "cantidad", sino también garantizar que el abastecimiento que llegue a los hogares de todos los salvadoreños cumpla con las normas de calidad necesarias para su distribución.

En la ANDA, contamos con un laboratorio de calidad del agua que es un referente central en el país. Cuenta con 18 parámetros acreditados que incluye las áreas de análisis físico químico, análisis microbiológico de agua potable, cromatografía de gases y metales pesados, así como también análisis físico químico para aguas residuales. Este es un esfuerzo para garantizar la calidad del agua que se suministra a la población salvadoreña, asegurándonos que cumpla con los estándares nacionales e internacionales.

Además, priorizamos la atención al cliente, ya que queremos estar cada vez más cerca de nuestros usuarios. Por ello, nos mantenemos constantemente en el territorio escuchando las necesidades de los salvadoreños y articulando esfuerzos para atender y solventar sus requerimientos.

Estamos comprometidos con que todos los procesos que realicemos sean no solo de beneficio social, sino también ambiental, por lo que entre nuestras apuestas, buscamos promover el blindaje climático, la infraestructura verde y la resiliencia ante el cambio climático.

Quiero agradecerle a Dios por permitirme realizar todas mis funciones en este cargo. También quiero agradecer a todos los trabajadores de la institución por todo su esfuerzo y dar lo mejor de sí para transformarla.

El presidente Nayib Bukele nos encomendó una importante labor: garantizar que nuestro recurso más vital: el agua, se encuentre en óptimas condiciones para que llegue a los hogares de todos los salvadoreños. No tengo duda de que estamos pasando del papel a la acción, enfocados en dar el salto de calidad en la institución y trabajando por lograr el abastecimiento en cantidad y calidad para todos los salvadoreños.

Sé que hay mucho por hacer, pero estamos y seguiremos trabajando arduamente para continuar haciendo historia, **¡historia hídrica de verdad!**



QUIÉNES SOMOS

Somos la Institución nacional de agua y alcantarillados de El Salvador, creada por Decreto N°341 de El Directorio Cívico Militar de El Salvador en el año 1,961, encargada de proveer agua para consumo humano y servicio de aguas residuales en todo el país.

Operamos como una Institución Pública de carácter Autónoma. Estamos establecidos por el gobierno para proveer a El Salvador agua con capacidad de consumo humano y para el tratamiento de las aguas residuales, así como también, contribuir a mantener el balance ecológico del país con relación a los recursos del agua. En acuerdo con nuestro estatus legal, manejamos mayoritariamente los servicios de agua, así como también funcionamos como; Normador, Planificador, Ejecutor, Regulador y Prestador de servicios.

Contamos con un amplio portafolio de operaciones. Nosotros proveemos, operamos y económicamente beneficiamos el sistema de acueductos de 168 municipios y el sistema de aguas residuales en 85 municipios, localizados en todo el país. Proveemos nuestros servicios a un total de 880,797 usuarios distribuidos en los 14 departamentos, incluyendo un total de 54,550 usuarios en cantones y caseríos que pertenecen al área rural de nuestro país.

Actualmente, proveemos el servicio de agua potable a un aproximado del 76.0% y aguas residuales al 42.6% de la población salvadoreña. Nuestro sistema provee un aproximado de 58.03m³ de agua per cápita, con nuestros servicios abastecemos a diversos tipos de inmuebles casas, oficinas, construcciones y otros.

Además, contribuimos al fortalecimiento de las capacidades y conocimientos técnicos de las juntas Administradoras de Sistemas de Agua Potable, los cuales ven sustancialmente las mejoras en la administración, operación y mantenimiento, garantizando un servicio eficiente a las comunidades. Con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas y comunidades que forman parte de los sistemas rurales de agua potable.

PENSAMIENTO ESTRATÉGICO

NUESTRA MISIÓN

Proporcionar los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario con calidad y eficiencia, para el bienestar de la población.

NUESTRA VISIÓN

Ser una institución líder, eficiente, sostenible y referente de la región; que con el compromiso de sus trabajadores logre el reconocimiento de los usuarios y que a su vez con el apoyo de estos se promueva la preservación del agua y el tratamiento de las aguas residuales.



VALORES

UNIDAD

Es el valor que nos identifica, ya que todos los servidores nos caracterizamos por trabajar en equipo y armonía, para el logro de un fin común, que representa el bienestar de nuestros usuarios.

RESPECTO

Valor fundamental que permite desarrollar la función pública en un ambiente de confianza, cordialidad para la convivencia de nuestros empleados y generar una mejor atención a los usuarios.

LEALTAD

Comprometidos en defender fielmente los mandatos del gobierno y de nuestra institución.

ÉTICA

Desarrollamos el ejercicio de nuestras labores con honestidad y compromiso, velando por el bienestar común.

TRABAJO CONSTANTE

Para satisfacer las necesidades y expectativas de la población, estamos comprometidos en dar nuestro mayor esfuerzo.

PRINCIPIOS

TRANSPARENCIA

Actuamos con integridad conforme a nuestros valores, lo que nos permite ganar confianza y credibilidad ante la población.

COMPETENCIA TÉCNICA

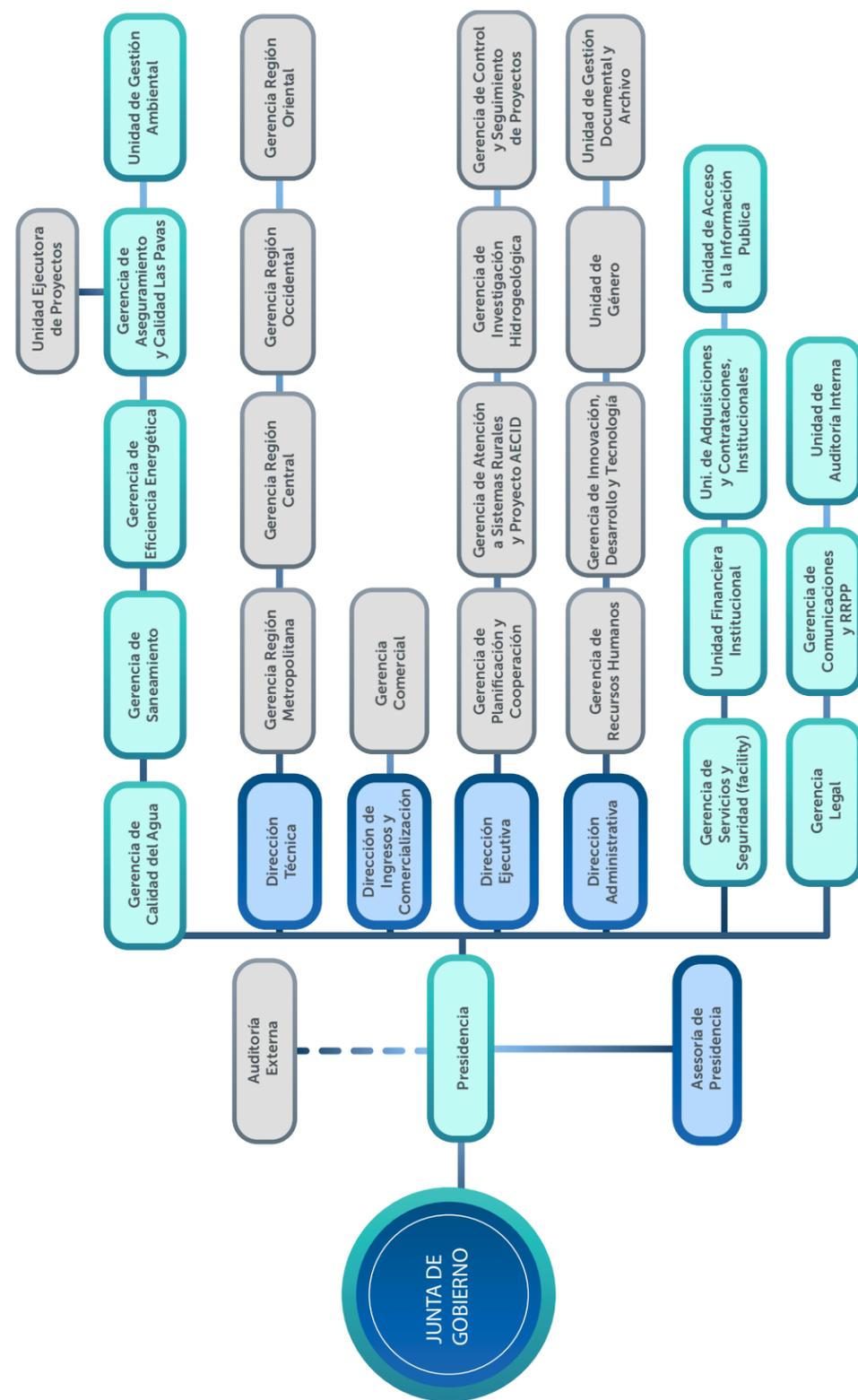
Contamos con el conocimiento, formación y experiencia técnica, para el logro de nuestra misión y alcanzar la visión institucional.



Fotografía de archivo por: William Carranza

Estructura Organizativa

(A partir del 1 de diciembre de 2020)



JUNTA DE GOBIERNO

PRESIDENTE

M. Sc. Res. Eng. Rubén Salvador Alemán Chávez
(Del 24 de septiembre de 2020 al 28 de julio de 2021)

DIRECTORES PROPIETARIOS:	DIRECTORES ADJUNTOS:
--------------------------	----------------------

Ministerio de Gobernación:	Ministerio de Gobernación:
----------------------------	----------------------------

Sr. Rodrigo Alejandro Francia Aquino (Del 21 de octubre de 2019 al 20 de octubre de 2021)	Sr. Manuel Isaac Aguilar Morales (Del 21 de octubre de 2019 al 20 de octubre de 2021)
--	--

Ministerio de Obras Públicas y de Transporte:	Ministerio de Obras Públicas y de Transporte:
---	---

Sr. Bernardo Antonio Ostorga Sánchez (Del 26 de junio de 2019 al 25 de junio de 2020)	Sr. Jorge Alejandro Aguilar Zarco (Del 26 de junio de 2019 al 25 de junio de 2020)
--	---

Licda. Diana María Vidalma Rosibel Linares Vásquez (Del 26 de junio de 2020 al 25 de junio de 2021)	Licda. Irma Michelle Martha Ninette Sol de Castro (Del 26 de junio de 2020 al 25 de junio de 2021)
--	---

Ministerio de Salud:	Ministerio de Salud:
----------------------	----------------------

Licda. Cándida Julieta Yanes Calero (Del 26 de junio de 2019 al 06 de octubre de 2020)	Lic. Marvin Roberto Flores Castillo (Del 26 de junio de 2019 al 25 de junio de 2021)
---	---

Lic. Efraín Alexis Segura Valenzuela (Del 07 de octubre de 2020 al 07 de octubre de 2022)	
--	--

Ministerio de Relaciones Exteriores:	Ministerio de Relaciones Exteriores:
--------------------------------------	--------------------------------------

Inga. Tariana Eliethc Rivas Polanco (Del 25 de junio de 2019 al 24 de junio de 2021)	Ing. Óscar Balmore Amaya Cobar (Del 25 de junio de 2019 al 20 de agosto de 2020)
---	---

Sr. Edwin Asael Ramírez Guardado (Del 21 de agosto de 2020 al 20 de agosto de 2022)	
--	--

Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción:	Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción:
--	--

Ing. José Antonio Velásquez Montoya (Del 24 de noviembre de 2018 al 23 de noviembre de 2020 y del 24 de noviembre de 2020 al 23 de noviembre de 2022)	Lic. Roberto Díaz Aguilar (Desde el 1 de febrero de 2018 al 31 de enero de 2020; del 01 de febrero de 2020 al 31 de enero de 2022)
--	---



EJECUTIVOS DE LA EMPRESA

M. Sc. Dagoberto Arévalo Herrera Director Ejecutivo	Ing. Kenny Johanna Bercian Solís Gerente de Investigación Hidrogeológica
Ing. José Israel Flores Director Técnico	Ing. Francisco Salvador Hernández Gómez Gerente de Control y Seguimiento de Proyectos
Lic. Héctor Humberto Portillo Director de Ingresos y Comercialización	Lic. Julio Roberto Hernández Tejada Gerente Comercial
Lic. José Manuel Bruyeros Costa Director Administrativo	Ing. Max Faustino Sorto Gerente Región Metropolitana
Lic. Salvador Alejandro Perdomo Gerente Unidad de Auditoría Interna	Ing. José Luis Hércules Ávalos Gerente Región Central
Lic. Gendrix Luis Flores Ramírez Gerente Legal	Ing. José Elmer Umaña Gerente Región Occidental
Lic. Roberto Ernesto Hernández Meléndez Gerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas	Ing. José Héctor Bernal Silva Gerente Región Oriental
Lic. José Luis Vela Gerente de Servicios y Seguridad (Facility)	Licda. Thelma Sandoval de Arévalo Gerente de Calidad del Agua
Licda. Ileana Marcela Silva de Rivera Gerente de Unidad Financiera Institucional	Arq. Julián Antonio Monge Gerente de Saneamiento
Licda. Adriana Marcela Merino Domínguez Gerente de Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional	Ing. William Roberto Guzmán Calderón Gerente de Aseguramiento y Calidad Las Pavas
Lic. Mario Enrique López Quijada Gerente de Recursos Humanos	Licda. Claudia María Arriaza Alfaro Jefa Unidad de Gestión Ambiental
Ing. Marco Antonio Durán Gerente de Innovación, Desarrollo y Tecnología	Licda. Melba Maritza Ayala González Jefa Unidad de Género
Inga. Claudia Ramírez de Escoto Gerente de Planificación y Cooperación	Lic. Jhoan Berlay Menjivar Pleitez Jefe Unidad de Gestión Documental y Archivo
Ing. José Carlos Revelo Vidaurre Gerente de Atención a Sistemas Rurales y Proyectos AECID	Lic. Manuel Alexander Guevara Hernández Jefe Unidad de Acceso a la Información Pública



CAPÍTULO I
ÁMBITO INSTITUCIONAL





1.1. COBERTURAS Y SERVICIOS A NIVEL NACIONAL

Como parte de su marco de acción y como el mayor operador en la prestación de servicios de acueductos y alcantarillados, la ANDA para el 2020, obtuvo las siguientes coberturas estimadas de los servicios de agua potable como de los servicios de alcantarillado, a nivel nacional.

AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Debido al importante rol desarrollado por la institución, en el período que se informa se estimó una cobertura del servicio de agua potable del 76.0%, abasteciendo a 168 municipios y una cobertura de 42.6% del servicio de alcantarillado atendiendo a 85 municipios, ambos incluyen el servicio prestado por los operadores descentralizados a nivel nacional.

CUADRO No. 1

COBERTURA A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO, AÑO 2020

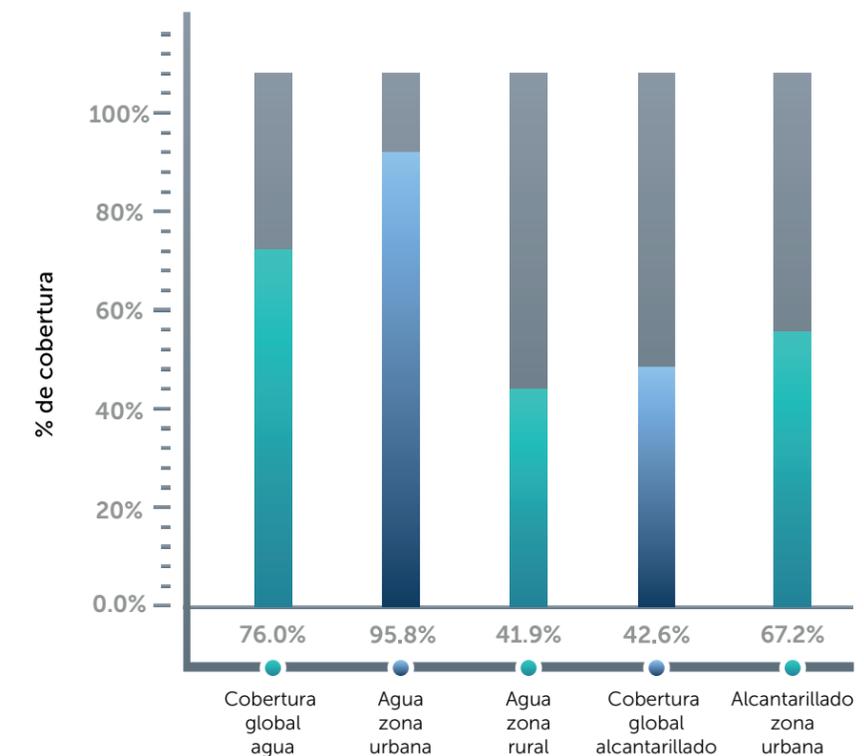
CONCEPTO	ANDA	OPERADORES DESCENTRALIZADOS *	TOTAL
AGUA ZONA URBANA	93.5%	2.3%	95.8%
AGUA ZONA RURAL	41.0%	0.9%	41.9%
COBERTURA GLOBAL AGUA	74.2%	1.8%	76.0%
ALCANTARILLADO ZONA URBANA	66.1%	1.1%	67.2%
SANEAMIENTO ZONA RURAL	0.0%	0.0%	0.0%
COBERTURA GLOBAL ALCANTARILLADO	41.9%	0.7%	42.6%

* Se incluyen beneficiados de los servicios de acueducto y alcantarillado de Operadoras Descentralizadas que actualmente se encuentran en proceso legal con ANDA.



GRÁFICA No. 1

COBERTURA NACIONAL DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, AÑO 2020



NÚMERO DE SERVICIOS

Al finalizar el año 2020 se contabilizaron 880,797 servicios de acueducto y 634,267 servicios de alcantarillado sanitario.

Los servicios de acueductos se distribuyen de la siguiente manera:

- Región Metropolitana 433,051
- Región Central 193,881
- Región Occidental 153,067
- Región Oriental 100,798

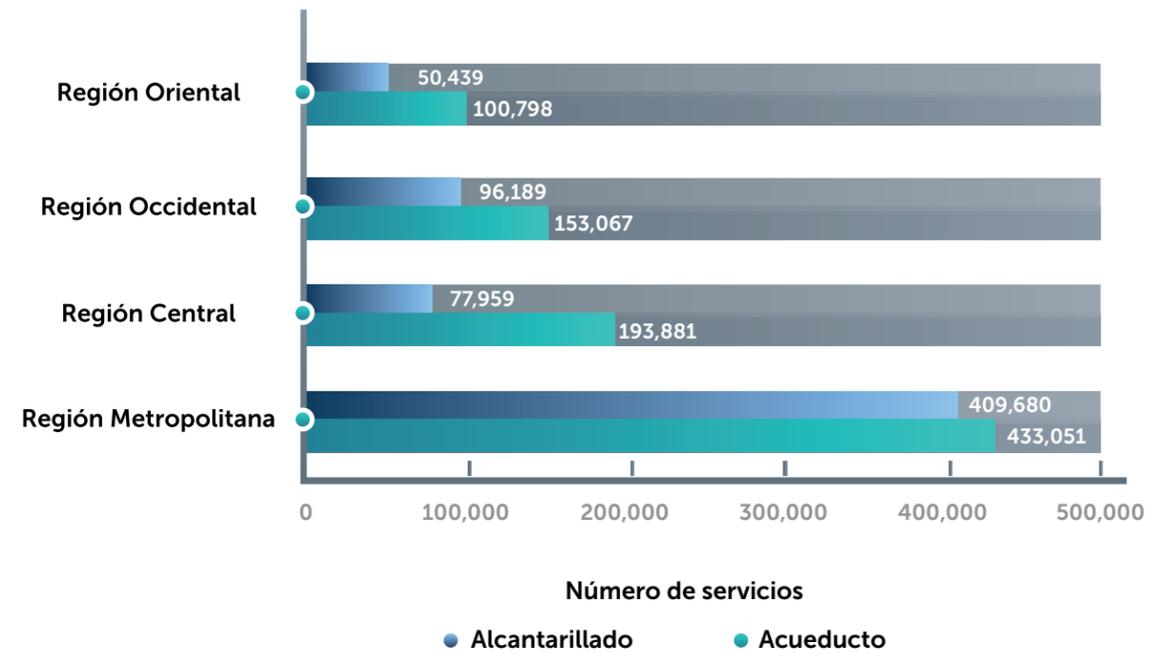
Del total de servicios de alcantarillado sanitario se reporta:

- Región Metropolitana 409,680
- Región Central 77,959
- Región Occidental 96,189
- Región Oriental 50,439



GRÁFICA No. 2

NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO POR REGIONES AÑO 2020 ^{1/}.



Fotografía de Archivo

^{1/} Incluye operadores descentralizados que se encuentran operando de manera legal con la institución.





CAPÍTULO II ACCIONES ESTRATÉGICAS



2.1. ATENCIÓN EN EMERGENCIAS

Emergencias huracanes ETA e IOTA

Ante de las declaratorias de alerta por los huracanes ETA e IOTA, que afectaron la región centroamericana en el mes de noviembre, la ANDA activó su plan de emergencia, el cual comprendió las siguientes medidas:

- Lanzamiento de las operaciones del Observatorio de Sistemas de Aguas y Saneamiento (OSAGUA), para atender todas las emergencias que se puedan generar en las fuentes de abastecimiento, captación, distribución y saneamiento a nivel nacional.
- Instalación de tanques de emergencia y entrega de agua embotellada en albergues establecidos.
- Realización de pruebas de cloro de agua en redes de distribución, llenaderos, camiones cisternas, etc.
- Sustitución y reparación en redes de agua potable de puntos estratégicos y zonas afectadas.
- Distribución de agua en camiones cisterna en albergues y sectores afectados.
- Mantenimientos preventivos y monitoreos en Planta Potabilizadora Las Pavas y sistemas eléctricos en las estaciones de bombeo.



Distribución de agua en camiones cisterna en San Martín, San Salvador.

Emergencia en el municipio de Nejapa

A raíz de la declaratoria de alerta roja en el Municipio de Nejapa, ante la emergencia por deslave de tierra y lodo en la zona del caserío Angelitos 1 y 2 y zonas aledañas, la ANDA encaminó sus acciones en apoyar a la población afectada a través de las siguientes medidas:

- Abastecimiento con camiones cisterna para apoyar a albergues y usuarios por probables deficiencias en el servicio.
- Instalación de tanques de emergencia para población albergada.
- Dotación de botellas de agua durante la atención a la emergencia.
- Remoción de escombros, en carretera que conduce a Quezaltepeque.
- Pruebas de cloro al agua, en plantas de bombeo, rebombeo, camiones cisternas y tanques instalados en los diferentes albergues, para garantizar un servicio confiable.



Logística y distribución de agua embotellada



2.2. CALIDAD DEL AGUA

Durante el año 2020, se efectuó el monitoreo de la calidad del agua de los sistemas de abastecimiento de las Regiones Central, Oriental, Occidental y Metropolitana, para garantizar y asegurar la calidad del agua apta para consumo humano que se suministra a los usuarios de los 168 municipios que abastece la institución, mediante la realización de toma de muestras, análisis de laboratorio y monitoreo de cloro residual que permitan el control, verificación y seguimiento constante del adecuado tratamiento y correcta desinfección del agua en las redes de distribución suministrada a los usuarios, así como para determinar sus características fisicoquímicas y el nivel de cumplimiento al el Reglamento Técnico Salvadoreño, RTS 13.02.01:14 AGUA. AGUA DE CONSUMO HUMANO. REQUISITOS DE CALIDAD E INOCUIDAD. Esta norma se establece para asegurar un suministro de agua saludable para el consumo humano y, de este modo, proteger la salud de las personas

ANDA cuenta con un Laboratorio de Control de Calidad, acreditado por el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA) conforme a los criterios que se recogen en la Norma ISO/IEC 17025 para la realización de ensayos físico-químicos, microbiológicos en aguas con el LEA 12:04; siendo este un reconocimiento formal de la competencia del Laboratorio en brindar el servicio confiable en el análisis de agua.



Laboratorio de Control de Calidad, acreditado por el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA) Fotografía de archivo, Por: William Carranza

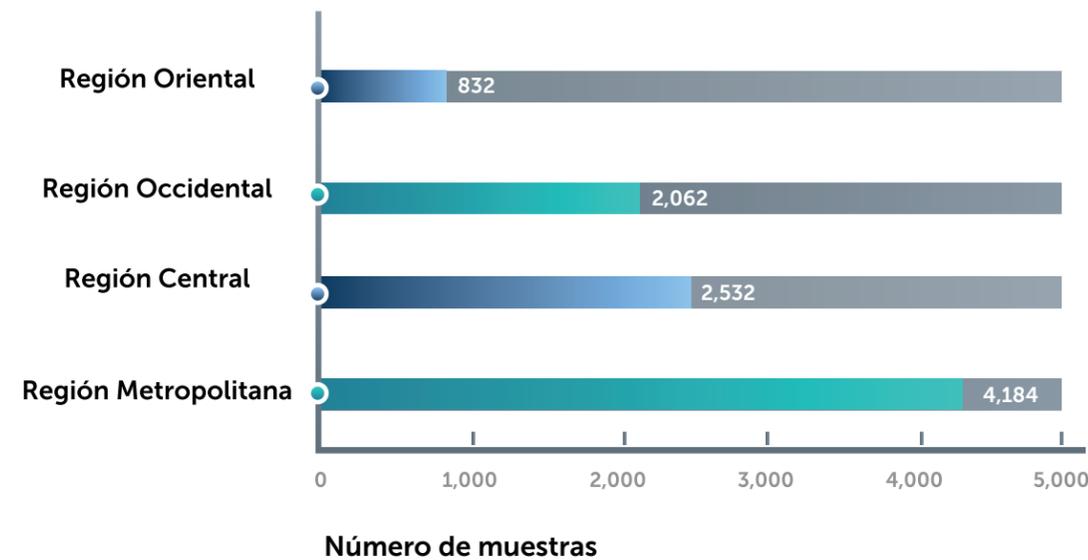
MUESTRAS TOMADAS

Para el año 2020 tanto en el Laboratorio Central como en las Áreas de calidad del Agua Regional, se tomaron un total de 9,610 muestras microbiológicas y 1,775 muestras físico-químicas. Del total de muestras microbiológicas 4,184 (44%) fueron tomadas en la región Metropolitana, 2,532 (26%) se tomaron en la región Central, 2,062 (21%) en la región Occidental y 832 (9%) en la región Oriental. En lo referente a las muestras físico-químicas en la región Metropolitana se tomaron 951 (54%), 499 (28%) en la región Central, 264 (15%) en la región Occidental y 61 (3%) se tomaron en la región Oriental del país.

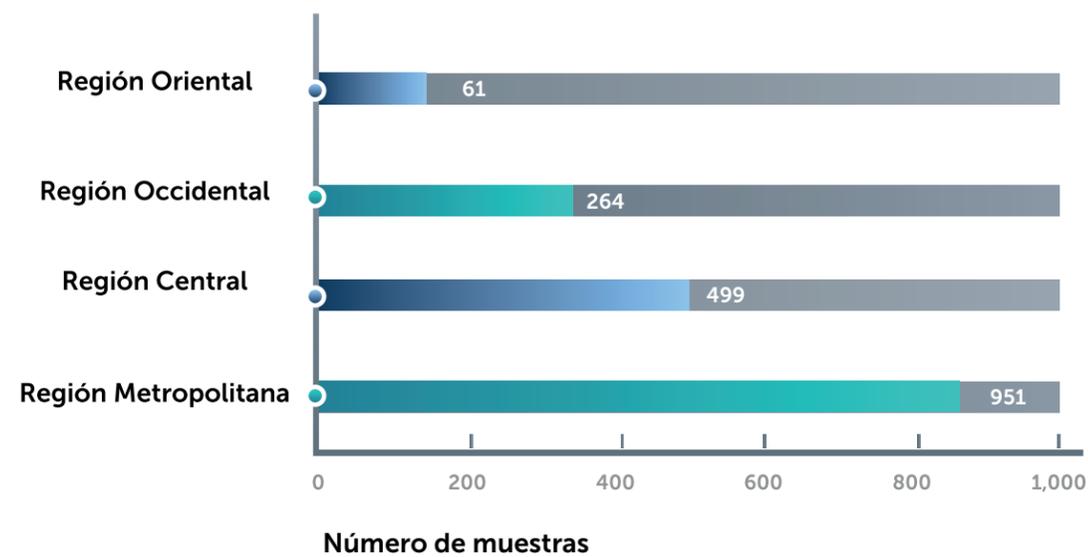


Las gráficas No. 3 y 4 reflejan las muestras microbiológicas y físico-químicas efectuadas en las diferentes regiones del país.

GRÁFICA No. 3
MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS
AÑO 2020



GRÁFICA No. 4
MUESTRAS FÍSICO – QUÍMICAS
AÑO 2020



Lecturas de Cloro residual



Muestreo análisis microbiológico



Muestreo para análisis físico químico

LABORATORIO DE ALERTA TEMPRANA E INVESTIGACION LIMNOLÓGICA

A partir del mes de septiembre del 2020, la autónoma encaminó sus esfuerzos en fortalecer los aspectos relacionados con la calidad del agua que se abastece a la población salvadoreña.

En este contexto, en noviembre de 2020 se creó el laboratorio de Alerta temprana e Investigación Limnológica, el cual tiene por objetivo monitorear las condiciones de calidad del agua de las fuentes de abastecimiento desde la perspectiva ecológica, la cual incluye un análisis de los componentes de la biota acuática, con especial énfasis en la comunidad fitoplanctónica, debido a su capacidad de alterar las propiedades organolépticas del agua y las características fisicoquímicas del medio en el que éstas se desarrollan.

Esta nueva perspectiva dentro del espectro de la calidad del agua, brinda elementos de juicio científicamente establecidos, para que los operadores de las plantas potabilizadoras de ANDA tengan un panorama mucho más amplio al momento de decidir las medidas a ejecutarse en el proceso de potabilización.

A continuación, se presenta una tabla que muestra el consolidado del número de muestras procesadas por este laboratorio durante los meses de noviembre a diciembre del 2020. En total se produjo el procesamiento de 110 muestras, distinguiéndose 3 tipos de análisis, taxonómico o cualitativo, cuantitativo o conteo celular y determinación de microcistina libre.



CUADRO No. 2

CONSOLIDADO DE MUESTRAS Y ANÁLISIS PROCESADOS
POR EL LABORATORIO DE ALERTA TEMPRANA E INVESTIGACIÓN LIMNOLÓGICA.

MES	DÍA	TIPO DE ANÁLISIS			TOTAL
		Microcistina	Conteo celular	Identificación Taxonómica	
Octubre	29	7	6	6	19
Noviembre	24	7	7	7	21
Diciembre	1	15	--	--	70
	10	5	5	10	
	15	7	4	6	
	21	8	5	5	
TOTAL		49	27	34	110



Análisis de fitoplancton.



Muestreo en Lago de Güija.



Muestreo en EB1 Las Pavas.



Muestreo en confluencia
Lempa-Guajoyo



Determinación de
parámetros de campo



2.3. NUEVAS CONEXIONES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

En el sistema comercial, se incorporaron nuevos servicios de acueducto y alcantarillado con cuentas asignadas. El incremento en las instalaciones en nuevos servicios es debido principalmente a la continuidad en la gestión de nuevos proyectos que se suman a los sistemas; y mediante la incorporación a las redes de la institución, por parte de algunas urbanizaciones.

Es importante resaltar, que en la base de datos del sistema comercial se registran 107 sistemas autoabastecidos, los cuales son administrados por un particular, siendo esta una empresa, normalmente urbanizadora, municipal o comunitaria.

En el cuadro No. 3 se informa la tendencia en la incorporación mensual en el sistema comercial, de nuevos servicios de acueductos y alcantarillado sanitario ambos con cuenta asignada. Durante enero a diciembre, la institución ha incorporado 6,650 nuevas conexiones domiciliarias de agua potable y 3,393 de alcantarillado, lo que indica que en promedio mensual en nuevas conexiones con cuenta asignada es de 554 servicios de acueducto y 283 de alcantarillado sanitario, a nivel nacional.

CUADRO No. 3

NÚMERO DE NUEVOS SERVICIOS DE
ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO, CON CUENTA ASIGNADA ^{2/}
PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2020

MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Enero	997	538
Febrero	749	256
Marzo	944	208
Abril	335	167
Mayo	289	127
Junio	215	118
Julio	253	122
Agosto	536	219
Septiembre	1,096	950
Octubre	351	232
Noviembre	586	202
Diciembre	299	254
TOTAL	6,650	3,393
PROMEDIO MENSUAL	554	283

^{2/} Incluye operadores descentralizados.



2.4. FACTIBILIDADES

Durante el periodo que se informa, la Comisión de Factibilidades aprobó un total de 356 solicitudes para instalar el servicio de agua potable y/o alcantarillado, en este total se incluyen 221 para proyectos, tanto públicos como privados y 135 para comunidades de escasos recursos, las cuales se observan en la gráfica No. 5. Del total de factibilidades autorizadas, se aprobaron 33,708 solicitudes de servicio tanto de agua como de alcantarillado a nivel nacional (17,711 de agua y 15,997 de alcantarillado), con estos servicios aprobados se beneficia a un poco más de 98 mil habitantes.

GRÁFICA No. 5

FACTIBILIDADES APROBADAS POR SECTOR A NIVEL NACIONAL, AÑO 2020



2.5. CARTAS DE NO AFECTACIÓN Y ESTUDIOS HIDROGEOLÓGICOS

La ANDA, a través de la Gerencia de Investigación Hidrogeológica realizó 116 opiniones técnicas para extensión de Certificados de No Afectación (CNA), 55 de las cuales corresponden a nuevos CNA y 61 a revalidaciones o modificaciones. También durante el año se finalizaron 7 estudios hidrogeológicos para la identificación y propuestas de aprovechamiento de fuentes de agua, según detalle por departamento.

CUADRO No. 4

ESTUDIOS HIDROGEOLÓGICOS POR DEPARTAMENTO. AÑO: 2020

DEPARTAMENTO	ESTUDIOS
Usulután	2
San Salvador	2
Santa Ana	2
Morazán	1



2.6. GESTIÓN COMERCIAL

La Gerencia Comercial se encarga de administrar y coordinar funciones del departamento de Operaciones Comerciales, Atención al Cliente, Recuperación de Mora y Reclamos, por lo cual la gestión comercial sin descuidar el aspecto social, realiza mejoras continuas en los procesos administrativos y operativos de sus unidades y departamentos, a fin de incrementar los ingresos por medio de la comercialización de los servicios, garantizando el flujo normal de los recursos financieros y la mejora en la adecuación de los procesos de la atención a los usuarios.

De esta manera, la Gerencia Comercial continuamente implementa y desarrolla políticas y estrategias que permiten mejorar las relaciones entre la institución y los clientes, generando soluciones de manera oportuna y efectiva a sus demandas. Entre las estrategias implementadas se mencionan las siguientes: la sistematización de las operaciones de atención al usuario y facturación, modernización en la gestión de atención al cliente, capacitación al personal, medición de la efectividad de la atención al usuario, estándares de trabajo en resolución de reclamos, entre otras.

1- ATENCIÓN AL CLIENTE

Durante el periodo que se informa, el departamento de Atención al Cliente, enfocado en mejorar la calidad, implementa vías de modernización en atención a los usuarios que visitan las diferentes sucursales a nivel nacional, la cuales presentan mejoras continuas con altos estándares de calidad.

En ese sentido, se realizó la transformación y evolución digital, el cual consiste en la sistematización del registro de las operaciones en tiempo real, con el módulo de atención, bitácora, evaluaciones y Dashboard, que este último genera una métrica en la que intervienen, las operaciones de las 22 sucursales, por medio del cual permite dar una mejor y oportuna respuesta a los procesos de atención al cliente, de la gestión comercial.

Con la finalidad de atender los casos de reclamos de nuestros usuarios sobre el servicio que reciben, se implementó un proyecto denominado "De cerca a la gente", el cual consistió en la apertura de ventanillas especiales, denominadas "ANDA te Escucha" y "Por qué no Tengo Agua", en donde se recibe y canaliza de manera más efectiva las denuncias de los clientes, permitiendo un procesamiento más ágil en la toma del reclamo, garantizando soluciones efectivas e inmediatas al servicio de abastecimiento, calidad y saneamiento en todo el país.

ANDA mantiene el servicio de ventanillas especiales en las sucursales de Metrosur, Soyapango, Santa Ana 25 y San Miguel.



Ventanilla especial "ANDA Te Escucha" y "Por qué no Tengo Agua", en sucursal de San Miguel.



Para brindar una mejor atención y mayor comodidad a los usuarios, se desarrolló el proyecto "Imagen", que consistió en renovar las instalaciones de las sucursales de San Vicente y las de occidente Santa Ana 25, Santa Ana Centro, Ahuachapán y Sonsonate, el proyecto continuamente trabaja en mejorar las instalaciones de las 22 agencias a nivel nacional.



Traslado y renovación de sucursal a través del Proyecto "Imagen", San Vicente

Con el objetivo de ampliar cobertura en la atención de Servicio en Línea Call Center, con un nuevo esquema de atención al cliente dinámico interactivo, se pone a disposición de nuestros usuarios un nuevo canal de comunicación con la implementación de nuestro WhatsApp 7838-1462, para facilitar la gestión de reportes y solicitudes de nuestros servicios tales como: abastecimiento de agua potable, de sectores que presentan irregularidad en el servicio, de los cuales se deriva un orden que se coordina con el área técnica y es incorporada a las rutas de camiones cisternas, con la finalidad de brindar una pronta y mejor atención a nuestros usuarios.



Servicio en Línea Call Center, proyecto "Osagua WhatsApp"

Con el propósito de atender todos los reportes, denuncias y reclamos en el año 2020, ANDA continúa con la atención del Servicio en línea de Call Center, con una atención rápida en el número único 915, brindándole al usuario una solución oportuna con un sistema de registro electrónico, el cual permite dar seguimiento a todos sus trámites, reportes, denuncias, reclamos y consultas, las 24 horas del día, los 365 días del año

A finales del 2020, ANDA mantiene habilitadas 22 sucursales a nivel nacional, trabajando en renovar su infraestructura, para la comodidad de nuestros usuarios (ver cuadro No. 5).



CUADRO No. 5

SUCURSALES POR REGIÓN A NIVEL NACIONAL A DICIEMBRE DE 2020

REGIÓN METROPOLITANA	REGIÓN CENTRAL	REGIÓN OCCIDENTE
CENTRO Centro Comercial Don Chico, local No. 1, calle Rubén Darío entre 11 y 13 Av. Sur, San Salvador. TEL.: 2514-3284 y 2514-3285	CHALATENANGO Calle Plácido Peña, costado Norte A Catedral, Barrio El Centro Chalatenango. TEL.: 2314-9569 y 2314-9570	SANTA ANA 10a. avenida Sur y 23 calle Poniente, Santa Ana. TEL.: 2414-9417
METROSUR Centro Comercial Metrosur, 12a. etapa, locales No. C-11, C-12, y C-13, San Salvador. TEL.: 2514-3280; 2514-3281 y 2514-3282	COJUTEPEQUE Final avenida Raúl Contreras, Cojutepeque. TEL.: 2314-9573 y 2314-9574	SANTA ANA CENTRO 3a. Av. Sur y 1a. calle Oriente, Santa Ana. TEL.: 2414-1565
LAS CASCADAS Centro Comercial Cascadas, segundo nivel local No. 201, Carretera Panamericana. TEL.: 2534-9672	ILOBASCO Calle Enrique Hoyos No. 4, Barrio El Centro, Ilobasco. TEL.: 2314-9575 y 2314-9579	AHUACHAPAN 3a. Calle Ote. y 1ª. Av. Sur, 2 cuadras al este de la Alcaldía Municipal, Ahuachapán. TEL.: 2414-1597 y 2414-1815
SOYAPANGO Centro Comercial Plaza Mundo, 1er. nivel, local No. 87, Soyapango. TEL.: 2514-3276; 2514-3277 y 2514-3278	SENSUNTEPEQUE Centro de Gobierno, 5a. avenida Sur, Barrio El Calvario, Sensuntepeque. TEL.: 2314-9578 y 2314-9579	SONSONATE Avenida Claudia Lars y 5a. calle Poniente No. 3-5, Sonsonate. TEL.: 2414-1593 y 2414-1595
		REGIÓN ORIENTE
APOPA Plaza Mundo Apopa, 2do. Nivel local No. 83 y 84, Km. 13 carretera Troncal del Norte, Apopa. TEL.: 2514-3296 y 2514-3297	SAN VICENTE 3a. calle Poniente # 1, Barrio El Calvario, a media cuadra el parque central de San Vicente. TEL.: 2314-9581 y 2314-9582	SAN MIGUEL 8a. Ave. Sur y 15 calle Oriente, Centro de Gobierno, San Miguel. TEL.: 2640-1607, 2640-1608
SANTA TECLA Calle Daniel Hernández, Plaza Concepción, local 15, Santa Tecla, La Libertad. TEL.: 2514-3291	ZACATECOLUCA Centro Comercial San Antonio, carretera Litoral, local 21, Barrio Los Remedios, Zacatecoluca. TEL.: 2314-9584 y 2314-9585	LA UNIÓN Avenida General Cabañas, Centro de Gobierno, La Unión. TEL.: 2640-1614 y 2640-1615
UNIVERSITARIA Centro Urbano Libertad, Avenida Don Bosco, San Salvador. TEL.: 2247-2733 y 2247-2735	QUEZALTEPEQUE 9a. Calle Pte., costado Sur del Parque Morán, Quezaltepeque. TEL.: 2314-3297 y 2314-9568	USULUTÁN 4a. Av. Nte., costado Poniente de la 6a. Brigada, Usulután. TEL.: 2640-1611 y 2640-1612
GALERÍAS ESCALON Centro Comercial Galerías Escalón, local #12, 71 Avenida Norte, San Salvador. TEL.: 2559-8041		

Fuente: Gerencia Comercial de ANDA



Por otra parte, dentro del marco de la atención al cliente y con la finalidad de facilitar el pago de las facturas durante el año 2020, los accesos para el pago de facturas por servicios prestados por la institución se mantienen habilitados todos los bancos del sistema financiero, las sucursales autorizadas de los sistemas FEDECREDITO y FEDECACES, por medio de los siguientes medios electrónicos Pago CREDOMATIC, Telebanking de Banco CUSCATLAN, Davivienda, Telebanca 7/24 Banco Agrícola, Pago fácil de Aval Card, Puntotpress.

Por medio de Internet con algunas instituciones financieras del país, a través de Kioscos y cargos automáticos (Banco Agrícola, Banco CUSCATLAN, Banco de América Central, Banco Davivienda, Banco Hipotecario).

También, se cuenta con colectores del Banco Industrial, con la Red Multiservicios AKÍ y PUNTOXPRESS, con el objetivo de contar con disponibilidad de horarios y aumentar los puntos de pago de las facturas del servicio de agua potable y alcantarillado para los usuarios.

2- BENEFICIO ENTREGADO AL USUARIO

En el período que se informa, la ANDA con el propósito de beneficiar a la población, aplicó en las facturas de los usuarios, un cargo fijo de \$2.29 por consumo menor de 10 metros cúbicos mensuales y de conformidad a la tabla de precios por metro cúbico consumido, hasta los 40 metros cúbicos supone que todos los hogares con consumos entre 0 a 40 metros cúbicos, pagan a un precio menor respecto al costo de producción que asciende a \$0.97. Los beneficiados de la ayuda económica, son todos los hogares de familias salvadoreñas, que consumen menos de 40 metros cúbicos al mes. La institución entregó al usuario final en materia de subsidio del servicio de agua potable aproximadamente \$68.0 millones, a nivel nacional.

3- INGRESOS COMERCIALES

En el período que se informa, ANDA percibió en concepto de ingresos por servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, nuevas acometidas, cobros especiales, mora y otros, un total de \$108.4 millones. Desde los sistemas administrados por ANDA se recaudó un monto de \$105.5 millones, mientras que desde los operadores descentralizados se percibió un monto de \$2.9 millones, a nivel nacional. El monto total de ingresos percibidos ayuda a financiar gastos operativos propios de la institución, que aseguran la continuidad de la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado.

4- RECUPERACIÓN DE MORA

La unidad de Recuperación de Mora, definió diferentes estrategias a fin de depurar y recuperar la mora a nivel nacional, entre las estrategias se puede mencionar:

- Modificación al esquema de pago de comisión para empresa contratada, para los servicios de recuperación de mora a nivel nacional.
- Implementación de mesas de trabajo con el objetivo de reconocer deudas para clientes Municipales y Gubernamentales.
- Procedimiento integrado para el tratamiento de cuentas incobrables.
- Gestión de cobro presencial, a usuarios catalogados como comerciales.



Asimismo, se estableció mesa de trabajo con la empresa PUNTUAL, a fin de coordinar esfuerzos para una mejor recuperación de mora, con lo cual se logró una recuperación en la mora de \$9.3 millones; en este valor también incluye la recuperación de algunos organismos estatales que se encontraban pendientes con la institución. La recuperación anual de cuentas en mora ascendió a \$39,8 millones, que incluye las gestiones realizadas por la Unidad y los pagos voluntarios que realizan los usuarios en las sucursales, así como también el pago de algunas instituciones gubernamentales.

Como parte del compromiso de la institución en mantener el aspecto social, se suspendieron trabajos de cuadrilla regional, en desconexiones a usuarios en mora, debido a que el servicio de agua potable es un recurso indispensable para continuar con las medidas de higiene, a fin de minimizar los contagios por COVID 19, en la población.

5- RECLAMOS

En el año que se informa, la Gerencia Comercial a través de la unidad de Reclamos, estableció estrategias y controles de trabajo, que implicó en una reasignación de funciones de los analistas, encaminados a generar un resultado óptimo en la gestión de resolver a la brevedad los reclamos recibidos por los clientes, a fin de obtener mayor eficiencia en el análisis y resolución de sus denuncias. Al cierre del año se registraron 64,460 reclamos, a nivel nacional.

6- OPERACIONES COMERCIALES

El departamento de Operaciones Comerciales, reafirma su compromiso en la mejora continua de los procesos, implementando el seguimiento en la reducción de códigos de no lectura, en el cual se distribuye la verificación de lecturas por consumo del servicio de agua e inspecciones, a fin de obtener lecturas exactas y cobro justo en la factura, minimizando las denuncias efectuadas por los clientes. Al cierre del año, se realizaron un total 46,009 inspecciones ^{3/} y 10,904 supervisiones en la verificación de lecturas a nivel nacional.



Area de Facturación en Agencias, Fotografía de archivo

7- CONSUMO Y FACTURACIÓN

Durante el 2020, ANDA registro 187.0 millones de metros cúbicos en el consumo de agua potable a nivel nacional, de los cuales 143.8 millones corresponden a los usuarios de ANDA, 40.8 millones a usuarios con factibilidades otorgadas como sistemas autoabastecidos (Explotación Privada) y 2.4 millones pertenecen a operadores descentralizados.

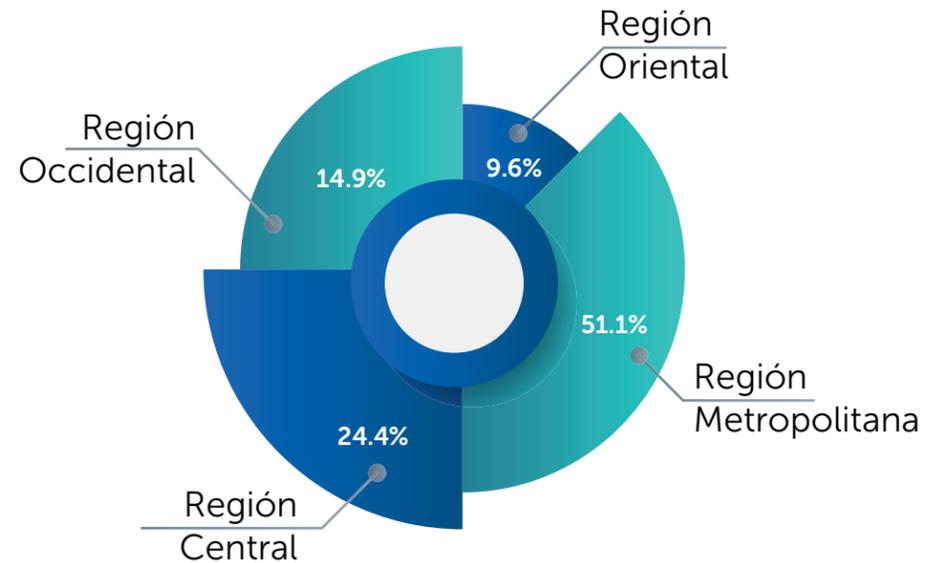
La gráfica No. 6 muestra porcentualmente la distribución del consumo total a partir de los usuarios de ANDA, los usuarios de sistemas autoabastecidos y usuarios de los operadores descentralizados, en las diferentes regiones del país.

^{3/} Incluye: Inspecciones solicitadas por agencias a través de requerimiento, solicitadas y pagadas por los usuarios por altos consumos reflejado en factura y solicitadas por la Defensoría del Consumidor.



GRÁFICA No. 6

CONSUMO DE AGUA POR REGIONES, AÑO 2020



Con la finalidad de mantener niveles aceptables en la micromedición, se instalaron a nivel nacional un total de 10,329 medidores; 3,634 en la región Metropolitana, 1,939 región Central, 2,793 región Occidental, 1,752 en la región Oriental y 211 por operadores descentralizados.

Como primordial fuente de recaudación de ingresos para la institución, en concepto de facturación durante el año 2020, en la venta de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, (tales casos no se recauda todo lo facturado, por diferentes razones una de ellas, clientes presentan morosidad en el pago de sus facturas), la institución ha generado un valor facturado de \$100.5 millones, lo que significa \$8.3 millones mensuales en promedio, así como también se facturaron en concepto de nuevas acometidas, mora y otros servicios que se derivan de la comercialización por el suministro de agua un monto de \$3.3 millones de dólares y se facturaron \$10.7 millones provenientes de los sistemas autoabastecidos (Explotación Privada), sumando un total de \$114.6 millones en los 3 rubros antes mencionados. Para los operadores de sistemas descentralizados de agua potable se facturó un monto de \$3.0 millones en el año 2020, alcanzando un monto total general facturado de \$117.6 millones.

En los cuadros No. 6 y 7 se muestran respectivamente los consumos y valores totales facturados mensualmente a los usuarios de la institución en el transcurso del año.



CUADRO No. 6

CONSUMOS TOTALES AÑO 2020
(en metros cúbicos)

MESES	CONSUMOS			
	SISTEMAS ANDA	SISTEMAS AUTOABASTECIDOS (EXPLOTACION PRIVADA)	OPERADORES DESCENTRALIZADOS	TOTAL
Enero	12,338,508	3,444,402	208,348	15,991,258
Febrero	12,423,983	3,573,378	216,739	16,214,100
Marzo	12,654,641	4,016,109	220,978	16,891,728
Abril	12,100,276	3,588,390	208,292	15,896,958
Mayo	11,989,623	3,234,485	188,352	15,412,460
Junio	11,981,257	3,262,093	185,431	15,428,781
Julio	11,895,308	3,415,773	190,763	15,501,844
Agosto	11,424,922	3,486,739	189,311	15,100,972
Septiembre	12,378,615	3,261,878	191,019	15,831,512
Octubre	11,648,084	3,089,597	191,136	14,928,817
Noviembre	11,424,862	3,121,013	186,439	14,732,314
Diciembre	11,579,468	3,347,250	199,250	15,125,968
Total	143,839,547	40,841,107	2,376,058	187,056,712



Fotografía de archivo



CUADRO No. 7

VALORES FACTURADOS TOTALES AÑO 2020
(En dólares de los Estados Unidos de América.)

MESES	VALORES FACTURADOS (\$)			
	SISTEMAS ANDA ^{4/}	SISTEMAS AUTOABASTECIDOS (EXPLOTACIÓN PRIVADA)	OPERADORES DESCENTRALIZADOS	TOTAL
Enero	11,271,077.31	1,017,369.51	288,290.57	12,576,737.39
Febrero	9,628,316.16	1,078,897.36	276,845.84	10,984,059.36
Marzo	10,212,528.71	1,100,027.18	293,540.47	11,606,096.36
Abril	9,354,917.64	904,053.18	271,808.81	10,530,779.63
Mayo	8,840,579.57	864,720.18	239,294.72	9,944,594.47
Junio	8,402,554.08	740,465.39	208,415.94	9,351,435.41
Julio	9,392,682.75	1,022,427.59	268,893.89	10,684,004.23
Agosto	6,746,657.41	846,011.96	231,265.77	7,823,935.14
Septiembre	7,424,725.62	694,089.03	244,584.84	8,363,399.49
Octubre	8,036,958.70	867,531.65	238,795.56	9,143,285.91
Noviembre	7,147,249.62	780,006.92	239,095.51	8,166,352.05
Diciembre	7,400,084.28	792,202.20	235,935.74	8,428,222.22
Total	103,858,331.85	10,707,802.15	3,036,767.63	117,602,901.68



Fotografía de archivo

^{4/} Incluye valores facturados por servicio de acueducto, alcantarillado, mora, acometidas y otros servicios prestados por la institución.



2.7. ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN

GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

La Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas tiene como objetivo englobar la identidad, la cultura y la imagen de la institución. Por este motivo, la Gerencia toma un papel muy importante en el manejo de la información y al momento de transmitir todos los mensajes que se emitan a nombre de la institución, en función de los valores institucionales, la misión y la necesidad que cada contexto amerite.

Iniciando desde la fecha 24 de septiembre de 2020, entre los logros más trascendentales de esta gerencia se encuentran:

PLAN DE MEDIOS DE COMUNICACIÓN

Las giras a los medios de comunicación son un valor agregado para conseguir el éxito en cualquier actividad que sea abierta al público.

La implementación de este plan de medios fue una herramienta clave para la promoción de las actividades y/o propuestas que la institución con su nueva administración quería comunicar a la población; los programas de radio y televisión fueron elegidos estratégicamente para obtener el impacto positivo que se esperaba. Esta gira también se compartió en las redes sociales institucionales para que los mensajes comunicacionales llegaran a la mayor cantidad de personas posible.

Una de las entrevistas informativas con más impacto fue en Noticiero Hechos, en donde se anunció la apertura de dos nuevas ventanillas especiales para el servicio al cliente: "ANDA te escucha" y "¿Por qué no tengo agua?".



Entrevista en Debate con Nacho Castillo
Fotografía de William Carranza



Entrevista en noticiero Hechos
Fotografía de William Carranza



COMUNICACIÓN ESTRATÉGICA ANTE EMERGENCIAS CLIMÁTICAS

Como institución queremos cuidar el bienestar de nuestros usuarios y tenemos el compromiso de mantenerlos informados y estar siempre a disposición ante cualquier situación climática que pueda perjudicarlos.

El equipo de comunicaciones elaboró un plan estratégico comunicacional cuando en noviembre 1 - 16 se presentaron dos tormentas tropicales que pusieron en alerta a todo el país. Dicho plan incluía: avisos de actualizaciones de niveles de alertas, información de circuitos de abastecimiento por camiones cisterna, ruta de repartición de agua embotellada, comunicados oficiales sobre el estado climático y la implementación de servicio al cliente 24/7 en la cual se creó un nuevo canal de atención al cliente " OSAGUA WhatsApp" .



Plan de contingencia para distribuir agua en posibles zonas afectadas por ETA.
Fotografía de William Carranza



Circuito de abastecimiento de agua embotellada.
Fotografía de William Carranza



GIRA DE INSPECCIÓN TÉCNICA

El presidente de la autónoma, Rubén Alemán, junto a su equipo de trabajo, realizan verificaciones constantes en las diferentes plantas potabilizadoras y de saneamiento; dichas visitas ayudan a monitorear que el suministro sea óptimo para toda la población.

Como equipo de comunicaciones nos encargamos de brindar cobertura a cada una de las visitas técnicas, compartiendo la información en redes sociales institucionales, página web y difundiéndola a los medios para presentar los planes de implementación de los 5 ejes de trabajo de la actual administración: Abastecimiento, Calidad de agua, Saneamiento, Eficiencia Energética y Servicio al Cliente.



Verificación de los trabajos de rehabilitación del pozo 4 en planta El Milagro.
Fotografía de William Carranza

ALIADOS ESTRATÉGICOS

Cobertura mediática de diferentes reuniones con aliados estratégicos, en las que se compartió la información a través de cuentas institucionales, así como en medios de comunicación externos. Una de las principales reuniones de la administración se realizó con el Embajador Británico David Lelliott en el Observatorio de Sistemas de Agua y Saneamiento (OSAGUA) donde dialogaron diferentes puntos fundamentales para iniciar la estrategia de Saneamiento a nivel nacional.



Reunión con el Embajador Británico David Lelliott en OSAGUA para iniciar la estrategia de Saneamiento a nivel nacional. Fotografía de William Carranza

CAPÍTULO III
**PRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN,
INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS**





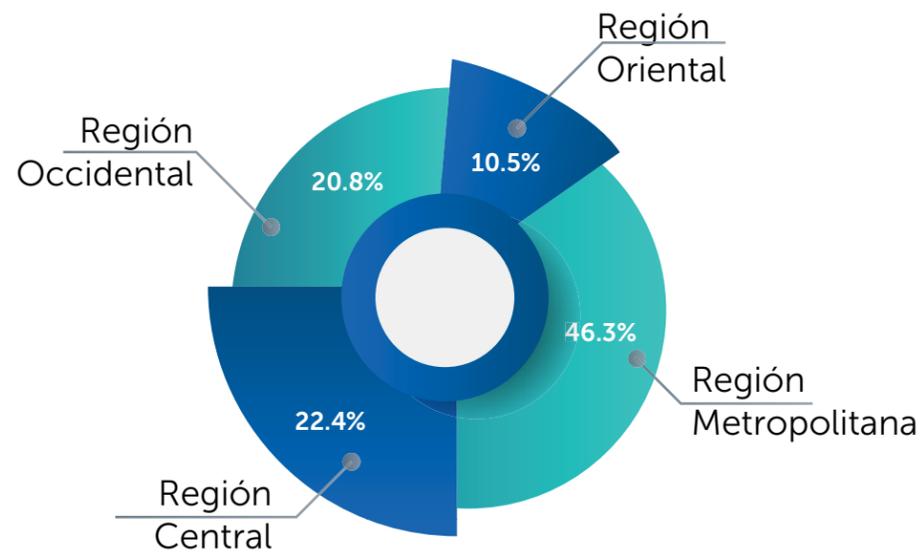
3.1. SISTEMAS DE AGUA POTABLE

PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

Durante el año 2020, los sistemas de agua potable administrados por ANDA a nivel nacional generaron una producción total de 404.9 millones de metros cúbicos, (alcanzando un incremento de 19.0 millones de metros cúbicos, con relación a la producción del año 2019) de los cuales 187.5 millones se destinaron para abastecer la región Metropolitana de San Salvador, 90.7 millones para la región Central, 84.2 millones para la región Occidental y 42.5 millones para la región Oriental (ver gráfica No. 7).

GRÁFICA No. 7

PRODUCCIÓN DE AGUA POR REGIÓN, EN SISTEMAS ADMINISTRADOS POR ANDA, AÑO 2020



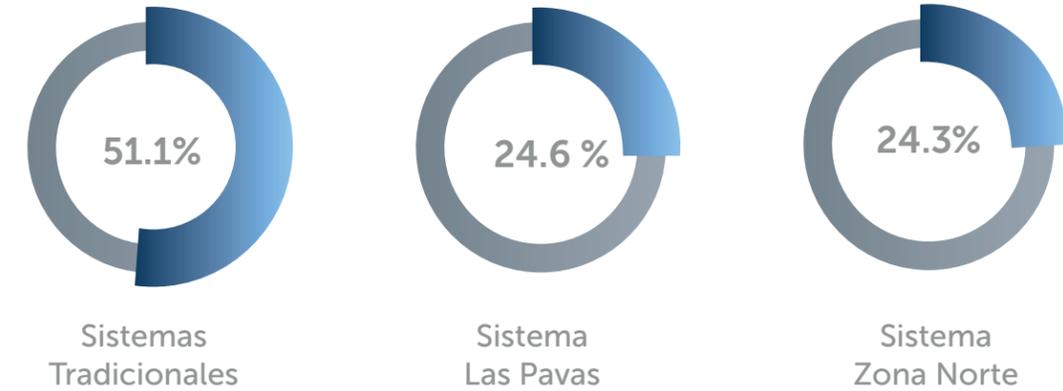
El volumen más importante de agua potable producido durante el año 2020, corresponde a los sistemas que abastecen la región Metropolitana de San Salvador. Dicha producción fue de 187.5 millones de metros cúbicos, de los cuales:

- El Sistema Planta Potabilizadora Las Pavas, produjo 46.1 millones de metros cúbicos.
- El Sistema Zona Norte, 45.6 millones de metros cúbicos.
- Los Sistemas tradicionales, conformados por pozos ubicados geográficamente en diversos puntos de la región Metropolitana, produjeron 95.8 millones de metros cúbicos (ver gráfica No. 8).



GRÁFICA No. 8

PRODUCCIÓN DE AGUA EN LA REGIÓN METROPOLITANA DE SAN SALVADOR, AÑO 2020
SISTEMAS ADMINISTRADOS POR ANDA



A continuación, se presentan datos de producción por sistemas y regiones administrados por ANDA y por operadores descentralizados a nivel nacional (no se incluyen cifras de producción de agua de la operadora descentralizada EMDESA, que se encuentra operando de manera ilegal (ver cuadro No. 8).

CUADRO No. 8

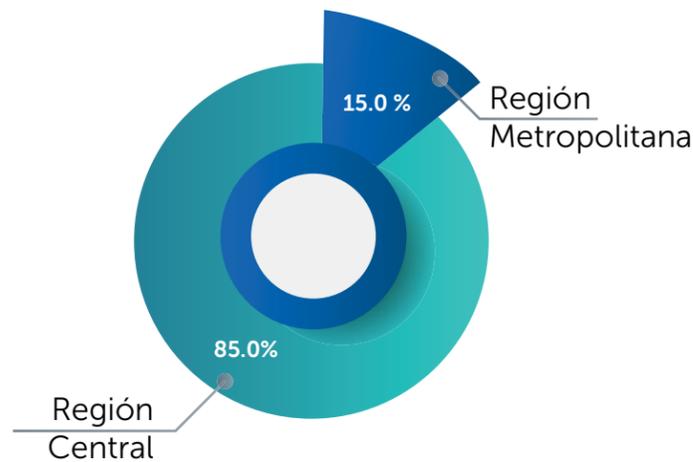
PRODUCCIÓN TOTAL DE AGUA POR SISTEMAS Y REGIONES A NIVEL NACIONAL
AÑO: 2020
(En miles de metros cúbicos)

SISTEMAS Y REGIONES	PRODUCCIÓN SISTEMAS ADMINISTRADOS POR ANDA	PRODUCCIÓN SISTEMAS OPERADORES DESCENTRALIZADOS	PRODUCCIÓN TOTAL
LAS PAVAS	46,096.2	0.0	46,096.2
ZONA NORTE	45,543.8	0.0	45,543.8
TRADICIONALES	95,835.0	471.5	96,306.5
SUB TOTAL REGIÓN METROPOLITANA DE SAN SALVADOR	187,475.0	471.5	187,946.5
REGIÓN CENTRAL	90,680.5	2,681.7	93,362.2
REGIÓN OCCIDENTAL	84,176.6	0.0	84,176.6
REGIÓN ORIENTAL	42,569.4	0.0	42,569.4
SUB TOTAL INTERIOR DEL PAÍS	217,426.5	2,681.7	220,108.2
TOTAL	404,901.5	3,153.2	408,054.7



Los operadores de sistemas descentralizados de agua potable reportan una producción total de 3.2 millones de metros cúbicos. De este total 0.5 millones de metros cúbicos (15.0%) corresponden a la región Metropolitana y 2.7 millones (85.0%) fueron producidos en la región Central (ver gráfica No. 9).

GRÁFICA No. 9
PRODUCCIÓN DE AGUA POR REGIONES, AÑO 2020
SISTEMAS ADMINISTRADOS POR OPERADORES DESCENTRALIZADOS



REPARACIONES EN ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Una actividad permanente que la Institución desarrolla, es la ejecución de diversos programas de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de acueducto y alcantarillado a nivel nacional, a fin de corregir oportunamente los desperfectos ocasionados principalmente por la antigüedad de estas. A nivel nacional se reporta que se realizaron un total de 46,042 reparaciones, de las cuales 41,477 (90.1%) fueron hechas en redes y acometidas de acueducto y 4,565 (9.9%) en redes y acometidas de alcantarillado sanitario.

En el cuadro No. 9, se presentan las reparaciones de acueducto y alcantarillado según las oficinas regionales de ANDA.

CUADRO No. 9
REPARACIONES EN REDES Y ACOMETIDAS DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO SANITARIO
SEGÚN REGIONES DE ANDA, AÑO 2020

REGIONES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO SANITARIO	TOTAL
REGIÓN METROPOLITANA	11,977	2,516	14,493
REGIÓN CENTRAL	21,121	950	22,071
REGIÓN OCCIDENTAL	5,744	684	6,428
REGIÓN ORIENTAL	2,635	415	3,050
TOTAL	41,477	4,565	46,042



POTABILIZACIÓN DEL AGUA

Para realizar el proceso de potabilización del agua producida, durante el año 2020, se utilizaron un total de 4,398.1 miles de libras de químicos con un costo de \$ 3,353.8 miles. Del total de libras de químicos, 3,442.0 miles de libras se destinaron a la región Metropolitana, 539.2 miles de libras a la región Central, 269.6 miles de libras a la región Occidental y 147.3 miles de libras a la región Oriental.

AGUA NO CONTABILIZADA

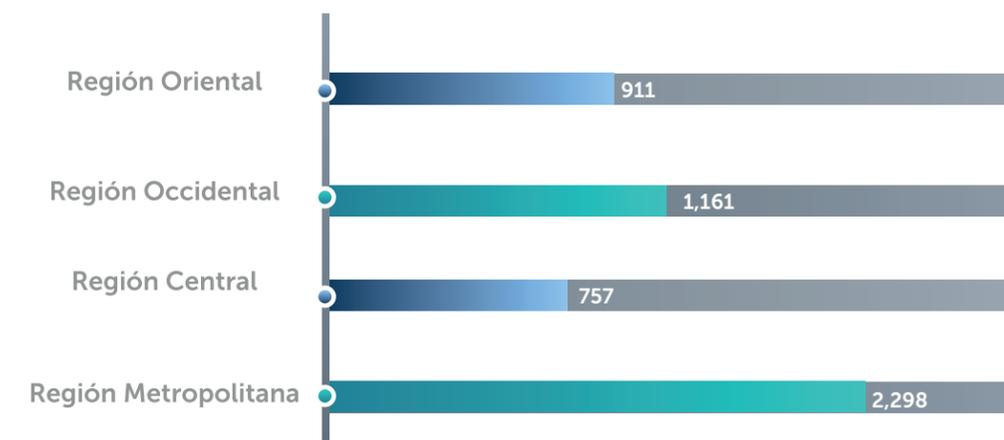
Por otra parte, se estima un 64.2% de agua no contabilizada a nivel nacional. Entre los principales factores que inciden en este porcentaje son: deterioro y desperfectos de las redes de distribución por su antigüedad, conexiones ilegales, robo de agua en hidrantes, servicios públicos que no se facturan, entre otras variables.

MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO

En cuanto al mantenimiento de los equipos electromecánicos instalados en las diferentes plantas de bombeo y rebombeo de los sistemas administrados por la institución, en el presente año, se realizaron un total de 5,127 reparaciones electromecánicas, lo que representó un costo de \$1,484.7 miles.

En el gráfico 10 se muestra el detalle de las reparaciones por región, de las cuales el 45% corresponde a la región metropolitana, el 15% a la región Central, el 23% a la región Occidental y el 18% a la región Oriental.

GRÁFICA No. 10
REPARACIONES ELECTROMECÁNICAS, AÑO 2020





3.2. PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN

Durante el periodo que se informa, ANDA realizó una inversión de \$22,693,758.92 (ver cuadro No. 10), a través de la ejecución de programas y proyectos de inversión enmarcados en el Presupuesto Ordinario y Extraordinario del año en curso, beneficiando a un total de 2,697,788 habitantes a nivel nacional, gracias a las diferentes agencias de cooperación internacional y entidades nacionales que apoyaron la realización de estos esfuerzos en coordinación con la institución.

CUADRO No. 10
INVERSIÓN EJECUTADA DURANTE EL AÑO 2020
(EN MILES DE DÓLARES)

No.	Nombre del Programa/ Proyecto	Inversión Realizada	Población beneficiada		Observaciones
			Municipios	Población	
1	PROYECTO ANDA/ NATIXIS/BCIE Rehabilitación de las obras de captación, potabilización y electromecánica de la planta potabilizadora Las Pavas, municipio de San Pablo Tacachico, departamento de La Libertad, El Salvador.	\$13,463.81	8	1,566,629 ^{5/}	Con un avance físico acumulado de 84.1%
2	PROGRAMA ANDA / AECID SLV-056-B Proyecto Integrado de Agua, Saneamiento y Medio Ambiente.	\$69.64	1	617,244	Se inició el proyecto "Construcción de sistema desalinizador para la rehabilitación del sistema de agua potable de Isla Madresal, municipio de Puerto el Triunfo, departamento de Usulután".
3	PROGRAMA ANDA / AECID SLV-059-B Programa de construcción de política pública que garantice la sostenibilidad del subsector de agua potable y saneamiento. Fase I	\$108.95	12	60,000	Son 12 asociaciones de Juntas Rurales a las que se les ha dado apoyo técnico y administrativo, para el mejoramiento de sus capacidades, por medio de fondos concursables.
4	PROYECTOS RPRO/FGEN Programa de perforación y equipamiento de pozos profundos a nivel nacional, Primera etapa.	\$3,424.72	13	388,770	Se finalizaron obras importantes como la "Perforación, equipamiento e incorporación de pozo no.1 en terreno tanque t11 (santa tecla b), en el municipio de santa tecla, departamento de la libertad,



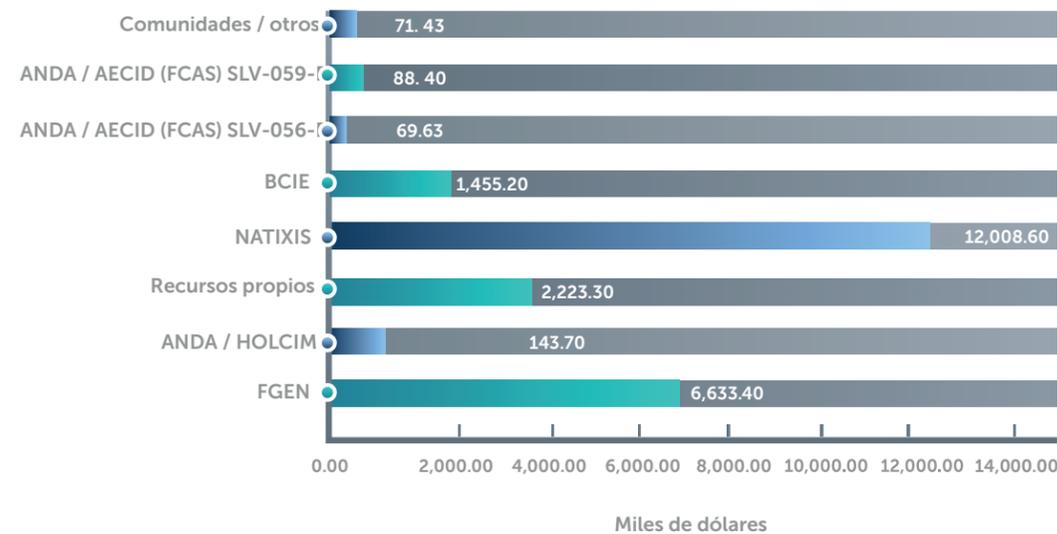
No.	Nombre del Programa/ Proyecto	Inversión Realizada	Población beneficiada		Observaciones
			Municipios	Población	
5	PROGRAMA RECURSOS PROPIOS (RPRO): AYUDA MUTUA Y OTROS PROYECTOS CON RPRO Programa de mejoramiento, ampliaciones e introducciones de servicio de acueducto y alcantarillado a nivel nacional.	\$1,366.00	8	18,116	Se ejecutaron 9 proyectos, en beneficio de las comunidades a nivel nacional.
6	PROYECTO ANDA/HOLCIM Mejoramiento de la red de alcantarillado, para la supresión de conexiones cruzadas de aguas residuales en lluvias en el casco urbano de la ciudad y municipio de Metapán, depto. de Santa Ana, Etapa 1	\$143.71	1	5,000	Se finalizó la ejecución del proyecto.
7	PROGRAMA ANDA/FONDO GENERAL Programa de Introducción, mejoramiento y/o rehabilitación de sistemas de agua potable, alcantarillado y/o saneamiento en comunidades de escasos recursos a nivel nacional.	\$1,696.17	10	36,644	Se finalizaron proyectos como: "Construcción de sistema de acueducto a caserío y cantón segura, municipio de Quezaltepeque, Dpto. de La Libertad.
8	PROYECTO ANDA/FONDO GENERAL Mejoramiento de sistemas de agua potable y saneamiento en caseríos El Mozote y aledaños, cantones Guacamaya y Cerro Pando, municipio de Meanguera; caseríos El Pinalito y aledaños, cantón Tierra Colorada, municipio Arambala, dpto. de Morazán.	\$2,420.77	2	5,385	Se inició la ejecución del proyecto, el cual lleva un avance físico del 91.2%
TOTAL GENERAL		\$ 22,693.76	55	2,697,788	

^{5/} Incluye beneficiarios directos e indirectos.
Fuente: Unidad Financiera Institucional



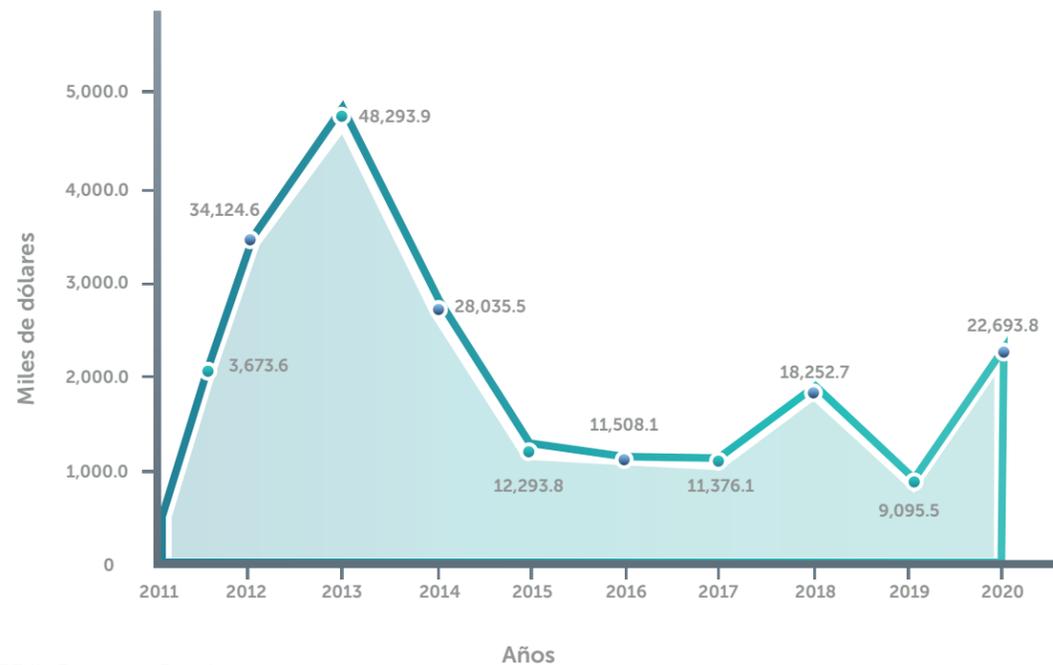
GRÁFICA No. 11

INVERSIÓN TOTAL POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO AÑO 2020



GRÁFICA No. 12

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA PERIODO 2011 - 2020



RPRO: Recursos Propios.
AECID: Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
FCAS: Fondo de Cooperación de Agua y Saneamiento (Cooperación de España).
FGEN: Fondo General de la Nación
BCIE: Banco Centroamericano de Integración Económica
NATIXIS: Dirección de Actividades Institucionales de la República Francesa.



DETALLE DE LA INVERSIÓN REALIZADA

El proyecto de "Rehabilitación de las obras de captación, potabilización y electromecánicas de la planta potabilizadora Las Pavas, municipio de San Pablo Tacachico, departamento de La Libertad, El Salvador", es un proyecto que por su magnitud su ejecución es plurianual, iniciando su ejecución en el año 2018, al final del 2020 contempla un avance físico del 84.1%, con una inversión de \$13,463,806.87; acumulando un total de \$24,111,005.38 desde el inicio del proyecto, ejecutados a la fecha un total de \$22.7 millones por medio del convenio de préstamo con NATIXIS (Dirección de Actividades Institucionales) de la República de Francia C34 OA1 y \$1.5 millones por medio del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE). Al concluir las obras se estará beneficiando de forma directa e indirecta a más de 1.5 millones de habitantes del Gran San Salvador.

Por medio del programa "Proyecto Integrado de Agua, Saneamiento y Medio Ambiente", ANDA / AECID SLV-056-B, el cual dio inició en el 2012, para el año 2020 se inició el proyecto "Construcción de sistema desalinizador para la rehabilitación del sistema de agua potable de Isla Madresal, municipio de Puerto el Triunfo, departamento de Usulután", reportando una ejecución financiera de \$69.64 miles. El programa global contempla un avance físico de 99.4% por medio del cual, desde su vigencia se han finalizado 5 proyectos de obras. Al finalizar el proyecto se estará beneficiando a más de 600 mil habitantes del municipio Puerto el Triunfo en Usulután.

Además, con apoyo de la Cooperación financiera no reembolsable se inició la ejecución del "Programa de construcción de Política Pública que garantice la sostenibilidad del subsector de agua potable y saneamiento. Fase I" ANDA / AECID SLV-059-B, al cierre del año se están apoyando por medio de fondos concursables para el fortalecimiento técnico a un total de 12 asociaciones de Juntas Rurales de agua y saneamiento, derogando al cierre del año 108.95 miles, con lo que se vendrá a beneficiar a un aproximado de 60 mil habitantes de 12 municipios.

Con apoyo del Gobierno Central se continuó con la ejecución del "Programa de Perforación y Equipamiento de Pozos Profundos a Nivel Nacional. Primera Etapa", por medio del cual se logró avanzar en un total de 21 pozos a nivel nacional, beneficiando a un poco más de 380 mil habitantes de 13 municipios de nuestro país, con una inversión de \$3,424.72 miles.

Buscando cubrir las necesidades de la población, específicamente de aquellos sectores que carecen del acceso al servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, durante el año se continuó impulsando el programa RECURSOS PROPIOS (RPRO) AYUDA MUTUA Y OTROS PROYECTOS CON RPRO, por medio del cual se llevaron a cabo 9 proyectos de ampliación e introducción de sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario a nivel nacional. De los cuales 6 proyectos corresponden al programa de Ayuda Mutua, inversión conjunta entre ANDA y otros, correspondiente a comunidades urbano marginales y 3 de mejoramiento e instalación de equipos para el fortalecimiento de los sistemas, sumando una inversión total de \$1,366.0 miles, con un aporte de la ANDA de \$1,294.6 miles y de la comunidad, municipalidades u otros de \$71.4 miles; beneficiando a más de 18 mil habitantes agrupados en 8 municipios.

Además, con el apoyo de HOLCIM se finalizó al proyecto "Mejoramiento de la red de alcantarillado, para la supresión de conexiones cruzadas de aguas residuales en lluvias en el casco urbano de la ciudad y municipio de Metapán, depto. de Santa Ana, Etapa 1", con el cual se beneficiarán 5 mil habitantes de la zona urbana del municipio, con una inversión para el año 2020 de \$143.7 miles .

Con recursos del Fondo General de la Nación se finalizó la ejecución del "Programa de Introducción, mejoramiento y/o rehabilitación de sistemas de agua potable, alcantarillado y/o



saneamiento en comunidades de escasos recursos a nivel nacional.”, para el 2020 se invirtió un monto de \$1,696.17 finalizando un total de 10 proyectos de suma importancia para beneficio de las comunidades, beneficiando a un total de 36,644 habitantes. A la vez se continuó con la ejecución del proyecto “Mejoramiento de sistemas de agua potable y saneamiento en caseríos El Mozote y alrededores, cantones Guacamaya y Cerro Pando, municipio de Meanguera; caseríos El Pinalito y alrededores, cantón Tierra Colorada, municipio Arambala, dpto. de Morazán.”, con este proyecto se mejorará la calidad de vida de más de 5 mil habitantes de dichos municipios, a la fecha se cuenta con una ejecución de \$2,420.77 miles y un avance físico de 91.2 %.

POZOS PROFUNDOS FINALIZADOS

Durante el año informado se habilitaron nuevas fuentes de abastecimiento por medio de la perforación de pozos profundos, así como de mantener y ampliar la capacidad técnica en cuanto al abastecimiento de agua potable, la ANDA finalizó la perforación de 38 pozos, lo cual permitió inyectar a la red un caudal de 17,863 GPM, beneficiando a más de 400 mil habitantes de diferentes departamentos en todo el país.

CUADRO No. 11
PERFORACIÓN DE POZOS, AÑO 2020
(EN DÓLARES)

No.	NOMBRE DEL POZO	UBICACIÓN		FECHA DE		MONTO INVERTIDO	POBLACIÓN BENEFICIADA	CAUDAL GPM
		Municipios	Depto	Inicio	Finalizado			
1	Pozo 1 Guarjila	Chalatenango	Chalatenango	17/09/2019	05/01/2020	150,937.49	15,876	700
2	Pozo Col. Guadalupe	Soyapango	San Salvador	11/10/2019	08/01/2020	179,460.72	2,835	125
3	Pozo 2 Hogar del Niño	San Salvador	San Salvador	20/09/2019	10/01/2020	€/	34,020	1,500
4	Pozo 4 Estación de Bombeo El Milagro	San Marcos	San Salvador	21/10/2019	18/01/2020	200,000.00	22,680	1,000
5	Pozo 3 PB La Cancha	Apopa	San Salvador	25/10/2020	22/01/2020	200,000.96	20,412	900
6	Pozo Cantón Segura	Quezaltepeque	La Libertad	17/09/2019	30/01/2020	174,901.97	1,474	65
7	Pozo Santa Eduviges (Chantecuan 1)	Soyapango	San Salvador	10/01/2020	21/02/2020	€/	13,608	600
8	Pozo Jucuarán	Jucuarán	Usulután	30/12/2019	29/03/2020	109,111.45	20,003	882
9	Pozo 2 El Mozote Cantón Guacamaya y Cerro Pando	Meanguera	Morazán	06/04/2020	17/04/2020	655,781.42	3,674	162
10	Pozo 2 Caserío El Pinalito	Arambala	Morazán	29/09/2019	25/04/2020	264,030.00	2,268	100



No.	NOMBRE DEL POZO	UBICACIÓN		FECHA DE		MONTO INVERTIDO	POBLACIÓN BENEFICIADA	CAUDAL GPM
		Municipios	Depto	Inicio	Finalizado			
11	Pozo 2 Cumbres de Cuscatlán	Antiguo	La Libertad	08/02/2020	27/04/2020	€/	10,070	444
12	Pozo 4 La Sultana	Antiguo	La Libertad	05/03/2020	03/05/2020	233,537.10	18,144	800
13	Pozo #1 El Tunco.	Tamanique	La Libertad	02/04/2020	20/05/2020	130,520.65	1,134	50
14	Pozo 1 Altavista II	Ilopango	San Salvador	04/12/2019	22/05/2020	150,989.47	5,670	250
15	Pozo 2 Planta de bombeo Los Llanitos	Sensuntepeque	Cabañas	24/02/2020	23/05/2020	203,227.11	6,804	300
16	Pozo 4 Hoja de Sal	Santiago	La Paz	28/01/2019	29/05/2020	78,485.15	1,088	48
17	Pozo 1 Planta de Bombeo Los Bambúes	San Sebastián	San Vicente	31/03/2020	01/06/2020	193,373.92	18,144	800
18	Pozo 1 en terreno T-11	Santa Tecla	La Libertad	05/03/2020	02/07/2020	236,927.10	9,072	400
19	Pozo 1 Tanques Las Delicias	Santa Tecla	La Libertad	04/03/2020	02/07/2020	256,012.80	11,340	500
20	Pozo 5 PB El Espino	Antiguo	La Libertad	05/03/2020	02/07/2020	237,831.10	18,144	800
21	Pozo 1 Brisas de la Laguna	Chalchuapa	Santa Ana	11/05/2020	09/07/2020	€/	9,072	400
22	Pozo 2 Nuevos Horizontes 2	Ilopango	San Salvador	17/04/2020	16/07/2020	174,962.20	5,670	250
23	Pozo 3 PB Popotlán	Apopa	San Salvador	04/05/2020	01/08/2020	210,081.07	6,670	250
24	Pozo 4 colonia Quezaltepeque	Santa Tecla	La Libertad	05/03/2020	05/08/2020	238,396.10	13,608	600
25	Pozo 3 Montes de San Bartolo 3	Soyapango	San salvador	05/05/2020	02/09/2020	175,401.22	6,804	300
26	Pozo 1 PB El Desvío	Santa Tecla	La Libertad	11/05/2020	04/09/2020	197,106.58	13,608	600
27	Pozo 1 PB Aduanas de San Bartolo	Ilopango	San Salvador	30/06/2020	29/09/2020	21,345.00	8,845	390
28	Pozo 1 Tanques de Credisa	Soyapango	San Salvador	06/07/2020	09/10/2020	182,000.06	6,804	300
29	Pozo 1 Tanques Los Almendros	San Martín	San salvador	15/05/2020	11/10/2020	181,350.05	5,035	222



No.	NOMBRE DEL POZO	UBICACIÓN		FECHA DE		MONTO INVERTIDO	POBLACIÓN BENEFICIADA	CAUDAL GPM
		Municipios	Depto	Inicio	Finalizado			
30	Pozo 2 en Planta de Bombeo la Joya	Ciudad Arce	La Libertad	13/03/2020	09/11/2020	101,652.73	15,776	700
31	Pozo 1 Tanques de Holanda	San Salvador	San Salvador	04/12/2019	10/11/2020	193,685.16	9,072	400
32	Pozo 1 Hospital de El Salvador	San Salvador	San Salvador	04/05/2020	16/11/2020	207,678.63	13,608	600
33	Pozo 2 PB Cumbres de La Esmeralda	Antiguo Cuscatlán	La Libertad	02/07/2020	30/11/2020	269,801.06	13,608	600
34	Pozo 1 Altavista 4	Tonacatepeque	San Salvador	31/08/2020	30/11/2020	192,071.98	3,969	175
35	Pozo 1 PB Tierra Virgen	San Martín	San Salvador	04/05/2020	09/12/2020	174,715.52	6,804	300
36	Pozo 2 Las Cañas	Apopa	San Salvador	22/10/2019	14/12/2020	190,202.96	18,144	800
37	Pozo 1 RB IUSA	Ilopango	San Salvador	13/05/2020	16/12/2020	174,435.07	5,670	250
38	Pozo 1 La Britania	San Martín	San Salvador	17/09/2020	17/12/2020	192,512.56	6,804	300
TOTAL GENERAL						6,732,726.36	406,031	17,863



Pozo 2 Planta de bombeo Los Llanitos, Fotografía de archivo

^{6/} Pozos perforados con apoyo de la comunidad.
Fuente: Gerencia de Investigación Hidrogeológica .



POZOS REHABILITADOS

Además, la institución con la finalidad de incrementar la oferta del servicio de agua potable rehabilitó y reincorporó 9 pozos a la red de abastecimiento, con una inversión de \$56.9 mil (ver cuadro No. 12).

CUADRO No. 12
POZOS REHABILITADOS, AÑO 2020
(EN DÓLARES)

No.	NOMBRE DEL POZO	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	MONTO	FECHA DE FINALIZACION
1	Pozo 1 Cumbres de Cuscatlán Antiguo	Antiguo Cuscatlán	La Libertad	16,642.02	21/02/2020
2	Pozo 1 Plantel El Molino	Santa Ana	Santa Ana	1,426.44	04/03/2020
3	Pozo 1 Parque Zoológico Nacional	San Salvador	San Salvador	582.29	27/03/2020
4	Pozo 2 PB Lomas del Calvario	Chalchuapa	Santa Ana	12,454.03	26/04/2020
5	Pozo 6A PB Nejapa Ctón. la Granja	San Salvador	San Salvador	2,532.56	13/05/2020
6	Pozo 2 PB El Limón	Colón	La Libertad	4,034.88	10/06/2020
7	Pozo 1 PB Agua Caliente	Armenia	Sonsonate	3,323.16	01/07/2020
8	Pozo 1 PB San José Cortez	Ciudad Delgado	San Salvador	1,203.28	11/09/2020
9	Pozo 2 PB Agua Caliente	Armenia	Sonsonate	14,685.08	30/09/2020
TOTAL GENERAL				56,883.74	



Trabajos en Pozo 2 PB El Limón, Fotografía de archivo

Fuente: Gerencia de Investigación Hidrogeológica .



LIMPIEZA DE POZOS

Con la finalidad de mantener en óptimas condiciones las fuentes de producción, se ejecutaron 45 limpiezas en pozos a nivel nacional, con un costo de \$255,467.76.

CUADRO No. 13
LIMPIEZA DE POZOS, AÑO 2020
(EN DÓLARES)

No.	NOMBRE DEL POZO	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	MONTO	FECHA DE FINALIZACION
1	Pozo 1, Turín el Carmen	Ahuachapán	Ahuachapán	2,029.70	13/01/2020
2	Pozo 3, Turín el Carmen	Ahuachapán	Ahuachapán	1,260.60	17/01/2020
3	Pozo 2, PB 3	San Juan Opico	La Libertad	2,410.02	28/01/2020
4	Pozo 5 Plantel el Molino	Santa Ana	Santa Ana	899.92	16/02/2020
5	Pozo 1 Isla de Méndez	Jiquilisco	Usulután	1,284.60	21/02/2020
6	Pozo1 PB La Queserita	Sesori	San Miguel	2,835.34	07/03/2020
7	Pozo PB Los Marranitos	Zacatecoluca	La Paz	2,462.48	25/03/2020
8	Pozo Cancasque	San José Cancasque	Chalatenango	4,413.00	17/04/2020
9	Pozo PB Alto de las Flores	Apopa	San Salvador	6,621.82	04/05/2020
10	Pozo PB Machacal	San Sebastián	San Vicente	6,695.00	07/05/2020
11	Pozo PB Pozo 1 Calderas	Apastepeque	San Vicente	6,695.00	08/05/2020
12	Pozo 3 PB tres ceibas	Sacacoyo	La Libertad	6,120.00	11/05/2020
13	Pozo 2 PB la virgen	Santo Domingo	San Vicente	6,695.00	15/05/2020
14	Pozo 7 Guluchapa	Ilopango	San Salvador	11,678.55	26/05/2020
15	Pozo Flor Amarilla	Ciudad Arce	La Libertad		29/05/2020
16	Pozo 2 PB Tres Ceibas	Sacacoyo	La Libertad		29/05/2020
17	Pozo 6 producción Guluchapa	Ilopango	San Salvador	11,517.53	08/06/2020
18	Pozo 1 Carlos Vives Guluchapa	Ilopango	San Salvador	13,339.65	26/06/2020
19	Pozo 3 Ciudad Real	San Miguel	San Miguel	5,987.93	08/07/2020
20	Pozo 1 El Trébol	Santa Ana	Santa Ana	4,175.35	25/07/2020
21	Pozo 2 Inmueble Guluchapa	Ilopango	San Salvador	6,980.08	25/07/2020



No.	NOMBRE DEL POZO	MUNICIPIO	DEPARTAMENTO	MONTO	FECHA DE FINALIZACION
22	Pozo 3 San Diego	Metapán	Santa Ana	11,034.40	02/08/2020
23	Pozo 3 La Cuchilla	Colón	La Libertad	9,373.35	07/08/2020
24	Pozo El Pilar	Sonsonate	Sonsonate	5,361.85	08/08/2020
25	Pozo El Trébol	Santa Tecla	La Libertad	6,655.32	11/08/2020
26	Pozo 2 San Diego	Metapán	Santa Ana	5,113.25	11/08/2020
27	Pozo 1 PB Luxemburgo	San Francisco Javier	Usulután	7,209.97	16/08/2020
28	Pozo 1 San Alejo	La Unión	La Unión	5,675.99	16/08/2020
29	Pozo 1 La Victoria	Sonsonate	Sonsonate	5,766.37	21/08/2020
30	Pozo 2 Lomas del Calvario	Chalchuapa	Santa Ana	7,045.55	22/08/2020
31	Pozo 2 El Sitio	San Miguel	San Miguel	3,593.40	22/08/2020
32	Pozo 2 El Trébol	Santa Ana	Santa Ana	9,675.06	25/08/2020
33	Pozo 5 EL Jalacatal	San Miguel	San Miguel	5,446.60	25/08/2020
34	Pozo 2 Guluchapa	Ilopango	San Salvador	10,718.05	28/08/2020
35	Pozo 1 PB El Sitio	San Miguel	San Miguel	8,827.56	29/08/2020
36	Pozo Primavera	Quezaltepeque	La Libertad	5,113.23	04/09/2020
37	Pozo T 7, San Benito	San Salvador	San Salvador	9,345.40	07/09/2020
38	Pozo Sinaí	Santa Ana	Santa Ana	4,334.38	14/09/2020
39	Pozo 1 Producción Guluchapa	Ilopango	San Salvador	6,480.55	16/09/2020
40	Pozo 2 PB Centro de Gobierno	San Miguel	San Miguel	5,519.24	18/09/2020
41	Pozo Vía Mariona	San Salvador	San Salvador	5,452.25	20/09/2020
42	Pozo 1 PB, Sapoapa	Santa Ana	Santa Ana	1,327.44	12/10/2020
43	Pozo 1 PB 2	San Juan Opico	La Libertad	3,689.99	06/11/2020
44	Pozo 3 PB 2	San Juan Opico	La Libertad	4,917.99	04/12/2020
45	Pozo 2 Jardines de La Libertad	Santa Tecla	La Libertad	3,689.00	11/12/2020
TOTAL				245,467.76	

Fuente: Gerencia de Investigación Hidrogeológica .



Pozo Quezaltepeque, Fotografía de archivo



3.3. APOYO ADMINISTRATIVO

La Institución a través de las áreas administrativas de las gerencias regionales y del edificio administrativo de ANDA, contribuyen con su apoyo logístico al buen funcionamiento institucional. Esta labor se puede resumir en brindar apoyo en la gestión de transporte y el control de los bienes muebles e inmuebles con el fin de optimizar la utilización de estos y realizar programas de mantenimiento preventivo y correctivo en diversas instalaciones de la institución tales como planteles, sucursales, plantas de bombeo, entre otras.

En el período que se informa, se realizaron mejoras en infraestructura, entre los que se destacan: Elaboración de módulos para personal de Call Center, remodelación de salón de usos múltiples en Planta Potabilizadora Las Pavas, adecuación de nuevo local para Agencia San Vicente, remodelación de comedor y pintura general en plantel Zona Norte.

Por otra parte, a diciembre de 2020 la flota automotriz de ANDA la conformaban 452 vehículos de los cuales 419 se encontraban en circulación y 33 fuera de uso. El costo total de mantenimiento de la flota vehicular fue de \$753.0 miles, de los que \$62.2 miles (8.3%) corresponden a mantenimientos preventivos y \$690.8 miles (91.7%) a mantenimiento correctivo.

CUADRO No. 14

DETALLE DE LA FLOTA AUTOMOTRIZ INSTITUCIONAL Y SU MANTENIMIENTO, AÑO 2020

TOTAL DE LA FLOTA AUTOMOTRIZ:	452 VEHÍCULOS
Maquinaria	24
Camiones	101
Camiones cisterna	47
Pick Ups	162
Motocicletas	50
7/ Otros vehículos	35
Vehículos fuera de uso	33
COSTO TOTAL DE MANTENIMIENTO DE LA FLOTA AUTOMOTRIZ:	\$753,090.38
Mantenimiento preventivo	\$62,215.83
Mantenimiento correctivo	\$690,874.55
NÚMERO DE MANTENIMIENTOS:	2,035
Mantenimiento preventivo	1,146
Mantenimiento correctivo	889

7/ Se refiere a vehículos tales como: carros, camionetas, microbuses pequeños, medianos, panel y todo terreno.

Fuente: Gerencia de Servicios y Seguridad (Facility)





CAPÍTULO IV GESTIÓN COMUNITARIA Y DESARROLLO TERRITORIAL



4.1. PROYECTOS DE AYUDA MUTUA

En el año 2020, con la finalidad de cubrir las necesidades de la población, específicamente de aquellos sectores que carecen del acceso al servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, la institución continuó impulsando el "Programa de Ayuda Mutua", por medio del cual se llevaron a cabo 6 proyectos en beneficio de las comunidades alcanzando una población beneficiada de 1,116 habitantes, correspondiente comunidades urbano marginales y de zonas rurales, localizadas en los departamentos de Ahuachapán, Sonsonate y San Salvador. Estas obras se realizaron a través de una inversión conjunta entre ANDA y otros, con un aporte de la ANDA de \$236.4 miles y de la comunidad, municipalidades u otros de \$71.4 miles. La ejecución conjunta total es de \$ 307.8 miles.

CUADRO No. 15

PROYECTOS DE AYUDA MUTUA, AÑO 2020

No.	Nombre del Proyecto	Municipio	Depto.	Zona	Inversión		Total	Beneficiados
					ANDA	otros		
1	Ampliación de la red de agua potable en caserío Monterrey.	Juayúa	Sonsonate	Rural	57,739.00	14,679.35	72,418.35	430
2	Ampliación de la red de agua potable en comunidades Las Arboledas y Ausol Explotado, Cantón El Barro.	Ahuachapán	Ahuachapán	Rural	38,120.80	28,604.17	66,724.97	306
3	Ampliación de red de agua potable y alcantarillado en Comunidad 20 de junio Los Jesuitas, ubicada en Avenida Morazán, frente a Instituto Nacional Humboldt.	Ahuachapán	Ahuachapán	Urbana	63,074.40	18,034.65	81,109.05	192
4	Proyecto de introducción de agua potable y alcantarillado sanitario en Comunidad Altos del Río.	Sonsonate	Sonsonate	Urbana	36,559.96	4,062.95	40,622.91	50
5	Introducción del servicio de aguas negras, Lotificación Gutiérrez.	Mejicanos	San Salvador	Urbana	24,349.88	3,852.86	28,202.74	78
6	Introducción del servicio de aguas negras tipo domiciliario en la Comunidad Mejía.	Ciudad Delgado	San Salvador	Urbana	16,562.73	2,198.23	18,760.96	60
TOTAL					236,406.77	71,432.21	307,838.98	1,116



4.2. APOYO A JUNTAS RURALES

La Gerencia de Atención a Sistemas Rurales y proyectos AECID, a pesar de las limitaciones generadas por la pandemia en el año 2020 y las medidas de bioseguridad, desarrollo actividades como visitas técnicas a los sistemas de agua potable que solicitaron apoyo técnico en diferentes áreas y además de promover actividades relacionadas con los programas financiados con el Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento FCAS de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo AECID para mejorar las capacidades técnicas y administrativas de los operadores de sistemas rurales de agua potable y saneamiento.

Así mismo se impartieron capacitaciones sobre organización comunitaria, administración, contabilidad, facturación y operación y mantenimiento de sistemas de agua por bombeo a juntas administradoras comunitarias de los departamentos de Santa Ana, Usulután, Cabañas, Morazán y Cuscatlán en coordinación con las asociaciones ADES, APROCSAL, Fundación Mangle y AZURE quienes solicitaron apoyo para desarrollar un plan de fortalecimiento de conocimientos y capacidades a las personas directivas de dichas juntas.

Además, se realizaron visitas para realizar los estudios socioeconómicos de las juntas rurales que han presentado solicitud para la Declaratoria de interés Social desde antes la emergencia por COVID-19. Todas estas actividades se ejecutaron siempre cumpliendo los protocolos de bioseguridad en las reuniones con las juntas directivas en las comunidades.

DECLARATORIAS DE INTERÉS SOCIAL

En el año 2020, la Gerencia de Sistemas Rurales y Proyectos AECID entregó 43 declaratorias a juntas administradoras de agua potable. La Honorable Junta de Gobierno de ANDA aprobó la Declaratoria de Interés Social a 42 Juntas y Asociaciones Administradoras de Agua Potable y Saneamiento de la zona rural. Con estas últimas el número total a nivel nacional de juntas de agua declaradas de interés social suman 628.



Fotografía de archivo

Declaratorias de Interés Social

1	Aprobadas por junta de Gobierno	42
2	Entregadas a las Juntas y Asociaciones Administradoras	43
TOTAL		85



CAPACITACIONES A JUNTAS Y ASOCIACIONES ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA ZONA RURAL.

Durante el año 2020 se desarrollaron 14 jornadas de capacitación a las juntas administradoras de agua con el objetivo de fortalecer las capacidades técnicas administrativas, operativas y ambientales de hombres y mujeres que integran las juntas de agua a nivel comunitario.

CUADRO No. 16

CAPACITACIONES A JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA, AÑO 2020

Departamento	Municipio	Juntas participantes	Participantes		Total
			Mujeres	Hombres	
Usulután	Jiquilisco y San Francisco Javier	10	25	15	40
Cabañas	San Isidro, Sensuntepeque e Ilobasco	10	18	18	36
Santa Ana	El Congo y Santa Ana	7	17	9	26
Morazán	Osicala, San Simón y Gualococti	7	2	21	23
Cuscatlán	Suchitoto	2	22	0	22
TOTAL		36	84	63	147



Fotografía de archivo



ASISTENCIAS TÉCNICAS A JUNTAS Y ASOCIACIONES ADMINISTRADORAS DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO DE LA ZONA RURAL

De enero a diciembre buscando dar una respuesta inmediata a las juntas administradoras de agua potable de los sistemas de comunidades rurales, se realizaron 22 asistencias técnicas en administración Infraestructura, electromecánica, calidad de agua y protección de zonas de recarga acuífera.

No.	Tipo de asistencia	Cantidad
1	Infraestructura	16
2	Calidad del Agua	4
3	Legal	2
TOTAL		22



ENTREVISTAS EN RADIOS COMUNITARIAS

Se participó en dos espacios de entrevistas en radios comunitarias:

- Radio Copinula con cobertura en los Municipios San Pedro Puxtla, Guaymango y Jujutla de Ahuachapán.
- Radio Tazumal: con cobertura en los Municipios Chalchuapa, El Porvenir, San Sebastián Salitrillo, Santa Ana y El Congo departamento Santa Ana. Atiquizaya, San Lorenzo y Ahuachapán del departamento de Ahuachapán. Para la promoción de la segunda convocatoria de los fondos concursables para los sistemas de agua potable y saneamiento de los departamentos Santa Ana, Sonsonate y Ahuachapán.

A la vez dar a conocer el apoyo que brinda la Gerencia a juntas de agua y asociaciones administradoras de sistemas de agua potable y saneamiento rurales a través de asistencias técnicas, capacitaciones y las Declaratorias de Interés Social.



Fotografía de archivo



CONVOCATORIA PARA FONDOS CONSURSABLES

Entre las acciones más relevantes del año 2020 está el lanzamiento de la segunda convocatoria de los "FONDOS CONSURSABLES PARA SISTEMAS DE AGUA POTABLE RURALES NO ADMINISTRADOS POR ANDA REGION OCCIDENTAL", en donde se incluyen los siguientes departamentos: Santa Ana, Ahuachapán y Sonsonate.

La convocatoria es producto del convenio de financiación establecido entre la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANEA), el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) con el Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS) de la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo (AECID), en el marco del Programa: "Construcción de Política Pública que garantice la sostenibilidad del Sub sector de Agua Potable y Saneamiento, Fase 1", -SLV-059-B. En esta segunda convocatoria el monto total a financiar para proyectos es de US\$1,180,776.

Los objetivos de los proyectos están encaminados a mejorar la calidad de vida de las personas y comunidades que forman parte de los sistemas rurales de agua potable, mejorar la gestión ambiental en las zonas de recarga hídrica y en los entornos comunitarios de la población que es atendida por los sistemas rurales de agua potable, fortalecer las capacidades administrativas, técnicas y medio ambientales de las juntas administradoras de sistemas rurales de agua potable, así como contribuir a mejorar los elementos críticos de infraestructura básica de los sistemas rurales de agua potable para garantizar la sostenibilidad.

Como resultado, el 20 de noviembre se realizó reunión informativa a los interesados en participar, en donde participo personal de ANEA, MARN y AECID.



LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS Y EL MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE Y RECURSOS NATURALES PRESENTA LAS BASES DE COMPETENCIA PARA:

"FONDOS CONSURSABLES PARA SISTEMAS DE AGUA POTABLE RURALES NO ADMINISTRADOS POR ANDA REGION OCCIDENTAL"

EN EL MARCO DEL PROGRAMA:

"CONSTRUCCIÓN DE POLÍTICA PÚBLICA QUE GARANTICE LA SOSTENIBILIDAD DEL SUB SECTOR DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO, FASE1" SLV-059-B

Fecha de apertura: 20 de noviembre del 2020
Fecha de recepción de propuesta: 18 de enero del 2021
Reunión informativa: 2 de diciembre de 2020

Confirmar asistencia al 2535-5700, lugar y hora pendiente a definir conforme al número de asistentes.



CAPÍTULO V
GESTIÓN REGIONAL





GESTIÓN REGIONAL

Monto invertido en la ejecución de proyectos:	22,693,758.92
Región Metropolitana	16,805,883.39
Región Central	2,441,349.71
Región Occidental	572,867.18
Región Oriental	2,873,658.64
Producción de agua potable:	408,054,710 m³
Región Metropolitana	187,946,487 m ³
Región Central	93,362,197 m ³
Región Occidental	84,176,584 m ³
Región Oriental	42,569,442 m ³
Consumo total facturado:	187,056,712 m³
Región Metropolitana	82,903,841 m ³
Región Central	51,115,174 m ³
Región Occidental	33,711,931 m ³
Región Oriental	19,325,766 m ³
Ingresos comerciales totales 8/:	\$108,491,240.33
Región Metropolitana	\$106,994,820.03
Región Central	\$1,496,420.30
Monto de la facturación total 9/:	\$117,602,901.68
Región Metropolitana	\$ 116,339,713.13
Región Central	\$1,263,188.55
Total de servicios de acueducto:	880,797
Región Metropolitana	433,051
Región Central	193,881
Región Occidental	153,067
Región Oriental	100,798
Total de servicios de alcantarillado sanitario:	634,267
Región Metropolitana	409,680
Región Central	77,959
Región Occidental	96,189
Región Oriental	50,439

8/ Fuente: Registros contables oficiales de la Dirección de Ingresos y Comercialización. Las cifras de ingresos comerciales de ANDA, se incluyen de manera consolidada en Región Metropolitana.

9/ Fuente: Registros contables oficiales de la Dirección de Ingresos y Comercialización. Los montos de la facturación de la institución, se incluyen de manera consolidada en Región Metropolitana.

NOTA: Todos los datos considerados en el sumario exceptuando el monto invertido en la ejecución de proyectos, incluyen cifras de operadores descentralizados.



5.1. REGIÓN METROPOLITANA

Se realizó una inversión de \$16,805.9 miles con la ejecución de 20 proyectos de agua potable y 2 proyectos comunitarios de alcantarillado con recursos propios y otras fuentes de financiamiento, en diferentes municipios de la Región Metropolitana, beneficiando a los habitantes del Gran San Salvador.

Al finalizar el año 2020, obtuvo una producción de 187.9 millones de m³ de agua potable, incluyendo en esta cifra 0.5 millones de m³ producidos por el único operador descentralizado que pertenece a esta región, lo que equivale a una producción mensual total de 15.6 millones de m³. Con relación al año 2019, hubo un incremento del 5.3% en la producción de agua potable.

En este contexto, para satisfacer la demanda de agua potable de la región se generó, en promedio, una producción mensual por cada conexión registrada de 36.2 m³ de agua.

La gráfica No. 13 presenta la producción total anual del período 2016 - 2020.

GRÁFICA No. 13
PRODUCCIÓN DE AGUA REGIÓN METROPOLITANA, 2016 - 2020

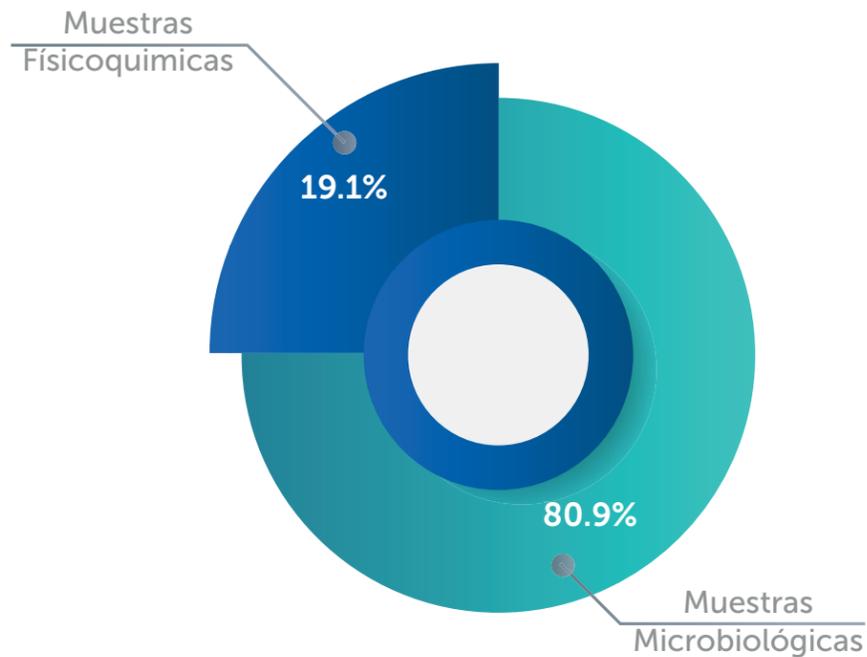


Para garantizar que el agua que se distribuye sea apta para el consumo humano, para el año 2020 la región tomó 4,184 muestras microbiológicas y 951 muestras físico-químicas, tomando un promedio mensual de 349 muestras microbiológicas y 79 muestras físico-químicas (ver gráfica No. 14).



GRÁFICA No. 14

MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS Y FÍSICO-QUÍMICAS, REGIÓN METROPOLITANA, AÑO 2020



En el proceso de potabilización del agua producida fueron utilizadas 3,442.0 miles de libras de químicos, representando un consumo promedio mensual de 286.8 miles en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos en esta Región, ascendió a \$ 2,340.5 miles.

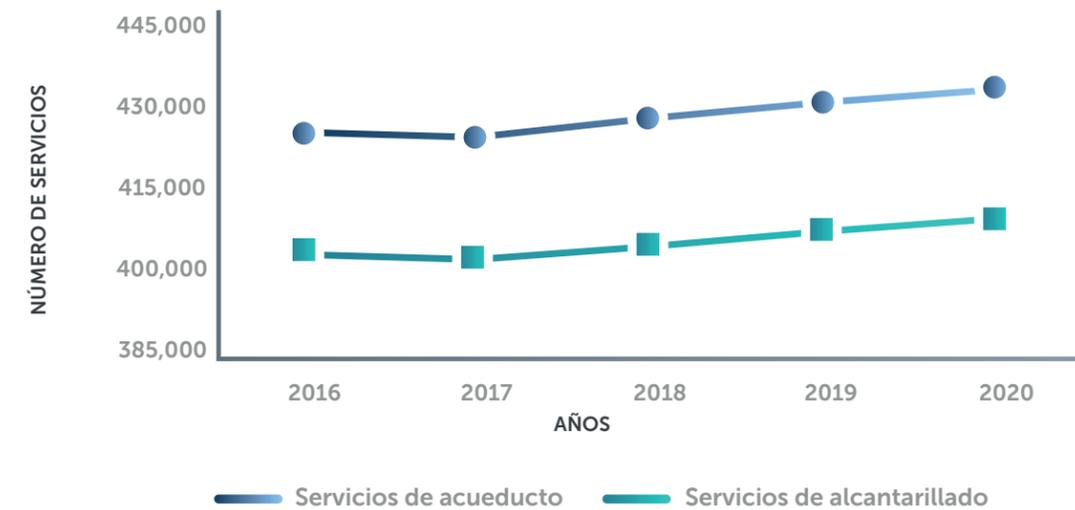
Al finalizar el año 2020, en la región Metropolitana se contabilizaron 433,051 servicios de acueducto y 409,680 de alcantarillado sanitario, en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados. También se realizaron instalaciones de nuevos servicios de acueducto en 2,260 y 1,961 de alcantarillado sanitario.

En la gráfica No. 15 se presentan los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario en los últimos cinco años.



GRÁFICA No. 15

NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO REGIÓN METROPOLITANA, PERIODO: 2016-2020



En el año que se informa, el consumo facturado en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados fue de 82.9 millones de metros cúbicos, representando un consumo promedio mensual por conexión de 16.0 metros cúbicos.

Por otra parte, para el período informado se facturaron10/ en concepto de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario \$114.5 millones, equivalente a un promedio de \$9.5 millones mensuales; en el cual ANDA facturó por el servicio de acueducto y alcantarillado \$100.5 millones, así mismo en el rubro de la prestación de otros servicios se facturó \$3.3 millones y desde los sistemas autoabastecidos (Explotación Privada) se facturó \$10.7 millones y para los operadores descentralizados región metropolitana, registraron un valor facturado de \$1.8 millones, generando una facturación total a nivel nacional de \$116.3 millones.

Para suplir las necesidades de falta de agua por desperfectos electromecánicos y otros, la región Metropolitana efectuó la distribución de agua potable por medio de camiones cisterna, realizando durante el año un total de 27,109 viajes en los diferentes municipios del AMSS, entregando un total de 258,802 m3.

Además, se efectuaron 127 trabajos de mantenimientos en las diferentes estaciones de bombeo de la región, incluyendo limpiezas de tanques, cisternas y captaciones.



5.2. REGIÓN CENTRAL

Se realizó una inversión de \$2,441.3 miles en 11 proyectos con recursos propios y otras fuentes de financiamiento, beneficiando a miles de habitantes en toda la región.

En el año 2020, se registró una producción de 93.4 millones de m³ de agua potable; se incluye en esta cifra 2.7 millones de m³ producidos por los sistemas descentralizados. Y con relación al año 2019, hubo un incremento del 2.8% en la producción de agua potable.

Con base a lo anterior se infiere un promedio aproximado mensual de 7.8 millones de m³ de agua. En tal sentido, para satisfacer la demanda de agua potable de la región, ésta generó en promedio una producción mensual de 40.13 m³ de agua por cada conexión registrada.

En la gráfica No. 16 se presenta la producción total anual en esta región, durante el período 2016 – 2020.

10/ Incluye: Cifras de facturación del servicio de acueducto y alcantarillado, de otros cobros y servicios prestados por ANDA y de explotación privada, de Región Metropolitana. Para operadores descentralizados, el valor de facturación corresponde, a la región metropolitana

GRÁFICA No. 16

PRODUCCIÓN DE AGUA REGIÓN CENTRAL, 2016 - 2020

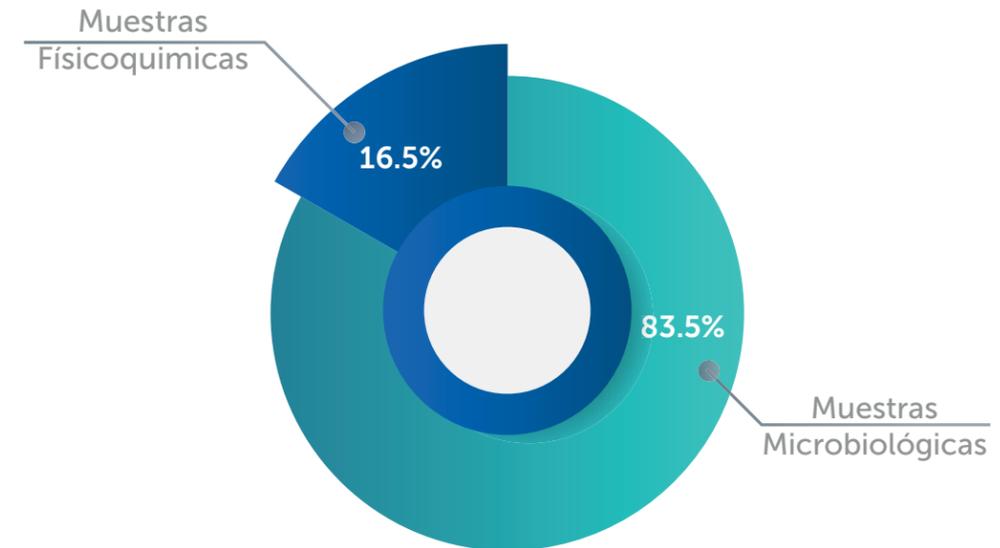


En el año que se informa, para garantizar la calidad en la distribución de agua apta para el consumo humano, en la región central se realizaron 2,532 muestras microbiológicas y 499 muestras físico-químicas, lo cual significa que mensualmente se efectuaron en promedio 211 muestras microbiológicas y 42 muestras físico-químicas (ver gráfica No. 17).



GRÁFICA No. 17

MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS Y FÍSICO-QUÍMICAS DE REGIÓN CENTRAL, AÑO 2020



Para la potabilización del agua producida fueron utilizadas 539.2 miles de libras de químicos, representando un consumo promedio mensual de 44.9 miles de libras en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a \$ 560.5 miles.

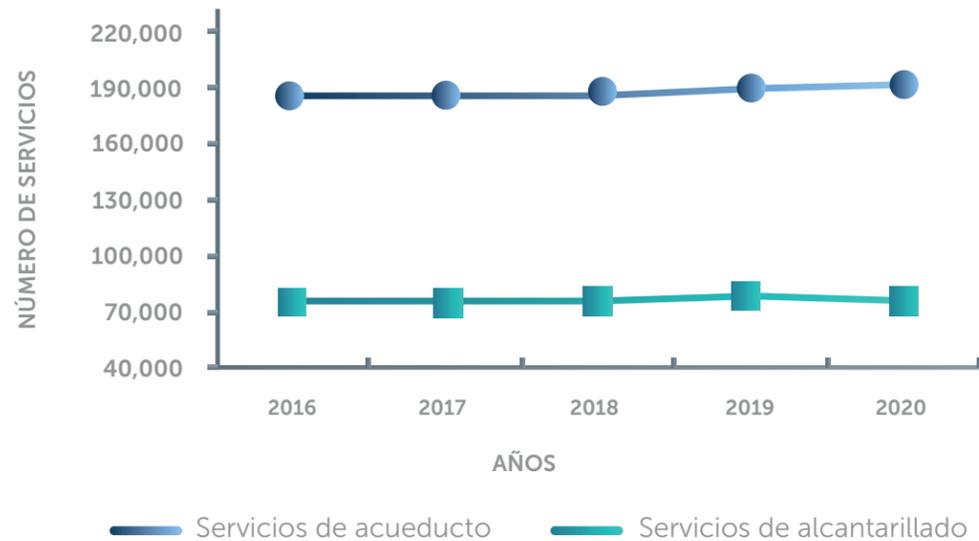
Al finalizar el año 2020, en la región Central se contabilizaron 193,881 servicios de acueducto y 77,959 de alcantarillado sanitario en los sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados, lo que significa que se ha realizado la instalación de 1,581 nuevos servicios de acueducto y 310 de alcantarillado.

En la gráfica No. 18 se presenta el total registrado en esta región de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario de los últimos cinco años.



GRÁFICA No. 18

NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO
REGIÓN CENTRAL, PERIODO: 2016 - 2020



En el año 2020, el consumo facturado en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados fue de 51.1 millones de metros cúbicos, lo que representó un consumo promedio mensual por conexión de 22.0 metros cúbicos. Durante el período informado, la facturación se consolida en Región Metropolitana.

Se percibió en ingresos \$1.5 millones por operadores descentralizados de región Central. El ingreso ascendió a \$124.7 miles, como promedio mensual. Los ingresos totales de sistemas administrados por ANDA de la Región Central se concentran en la clasificación Región Metropolitana .

Respecto a la distribución de agua potable en pipas, durante el año se efectuaron 3,487 viajes, entregando 27,920 metros cúbicos en toda la región central.

También se realizaron 85 trabajos de mantenimiento limpieza y desinfección de tanques, cisternas y captaciones.



5.3. REGIÓN OCCIDENTAL

Durante el año se realizó una inversión \$572.9 miles, con los que se ejecutaron 8 proyectos de agua potable en diferentes municipios de la zona occidental del país.

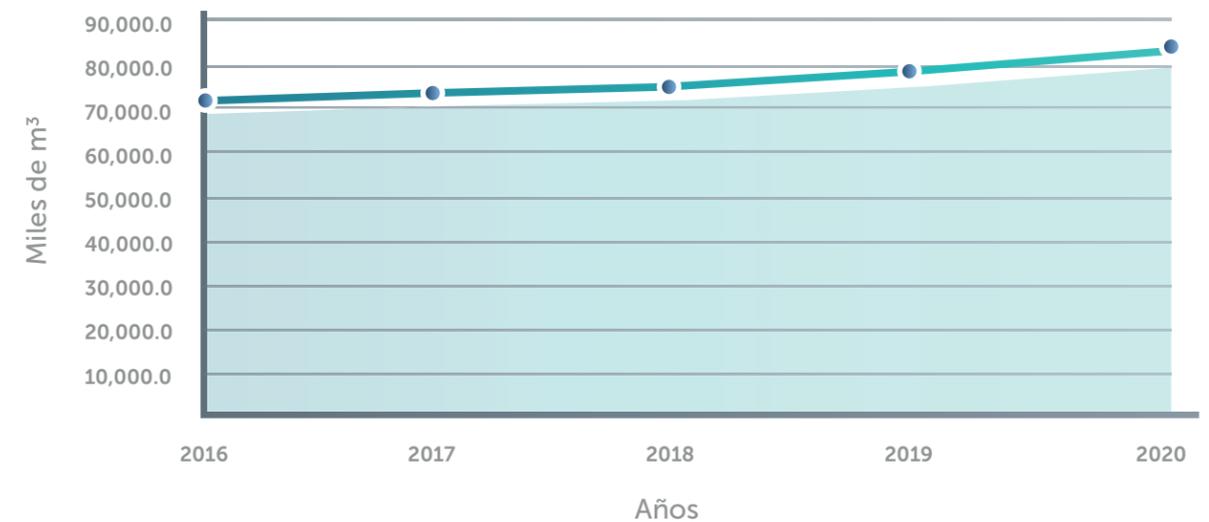
En dicha región, se obtuvo una producción total de 84.2 millones de m³ de agua potable, lo que equivale a producir mensualmente 7.0 millones de m³. Con respecto al año 2019, se registra un incremento del 5.8% en la producción de agua potable.

En este contexto, para satisfacer la demanda de agua potable de la región se generó en promedio una producción mensual de 45.8 m³ de agua por cada conexión registrada.

En la gráfica No. 19 se presenta la producción total anual durante el período 2016 - 2020.

GRÁFICA No. 19

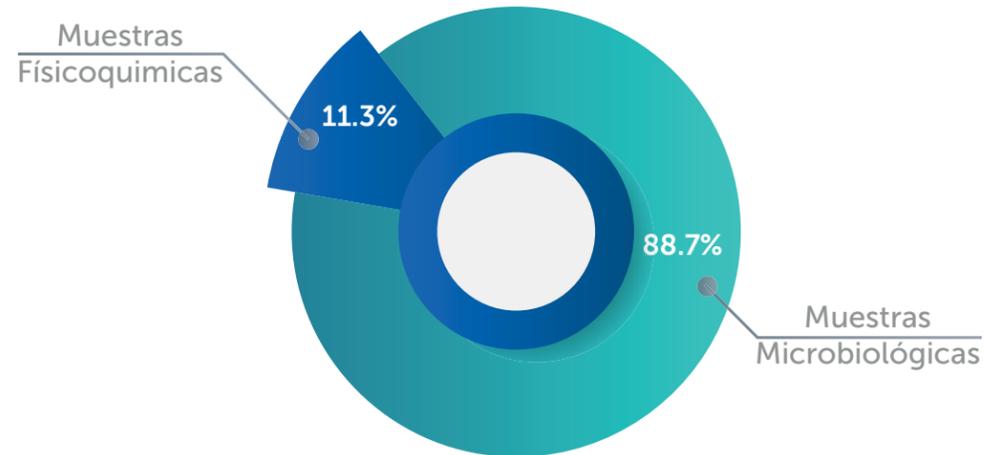
PRODUCCIÓN DE AGUA REGIÓN OCCIDENTAL, 2016 - 2020



Con el fin de garantizar la calidad en la distribución de agua apta para el consumo humano, en el año que se informa se realizaron 1,585 (89.5%) muestras microbiológicas y 186 (10.5%) muestras físico-químicas, lo cual significa que mensualmente se efectuaron en promedio 132 muestras microbiológicas y 15 muestras físico-químicas (ver gráfica No. 20).



GRÁFICA No. 20
MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS Y FÍSICO-QUÍMICAS
REGIÓN OCCIDENTAL, AÑO 2020



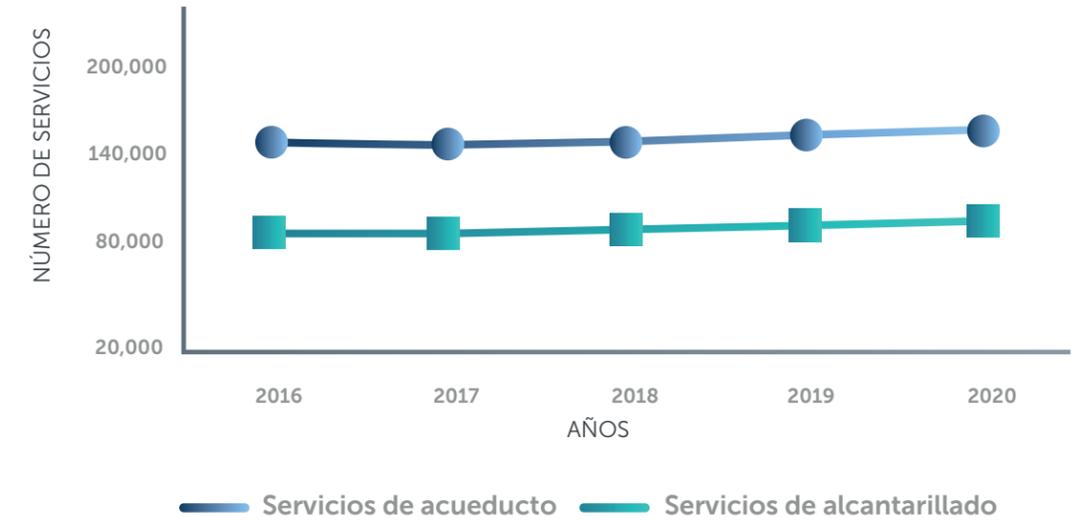
En el proceso de potabilización del agua producida fueron utilizadas 269.6 miles de libras de químicos, representando un consumo promedio mensual de 22.5 miles de libras en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a \$ 273.7 miles.

Para el período informado, en región Occidental, se tenían registrados 153,067 servicios de acueducto y 96,189 servicios de alcantarillado sanitario en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados. Durante el año se instalaron 2,007 nuevos servicios de acueducto y 906 de alcantarillado sanitario.

En la gráfica No. 21 se presenta el total de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario en los últimos cinco años.



GRÁFICA No. 21
NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO
REGIÓN OCCIDENTAL, PERIODO: 2016-2020



Para el año 2020, el consumo facturado en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados fue de 33.7 millones de metros cúbicos, el cual representó un consumo promedio mensual por conexión de 18.4 metros cúbicos. La facturación y concentración de ingresos se realiza en Región Metropolitana.

Durante el año fueron entregados 41,571 metros cúbicos de agua potable en toda la región a través 5,108 viajes con camiones cisterna.

En cuanto al mantenimiento de las estaciones de bombeo, se atendieron 37 órdenes entre limpiezas de tanques, cisternas y captaciones de la región occidental.



5.4. REGIÓN ORIENTAL

La inversión ejecutada en los municipios de esta región ha permitido el acceso directo a más usuarios que se han beneficiado con la finalización de 4 proyectos de agua potable y mejoramiento de alcantarillado sanitario. En la región se invirtió \$2,873.7 miles en los municipios de Meanguera, Arambala, San Miguel, Sesori, Puerto El Triunfo y Yucuaiquín.

En la región Oriental, durante el año 2020, se generó una producción total de 42.6 millones de m³ de agua potable, lo cual significó una producción mensual de 3.5 millones de m³. Con respecto al año 2019, hubo un incremento del 3.6% en la producción de agua potable.

En este contexto, para satisfacer la demanda de agua potable de la región se generó en promedio una producción mensual de 35.2 m³ de agua por cada conexión registrada.

En la gráfica No. 22 se presenta la producción total anual durante el período 2016 - 2020.

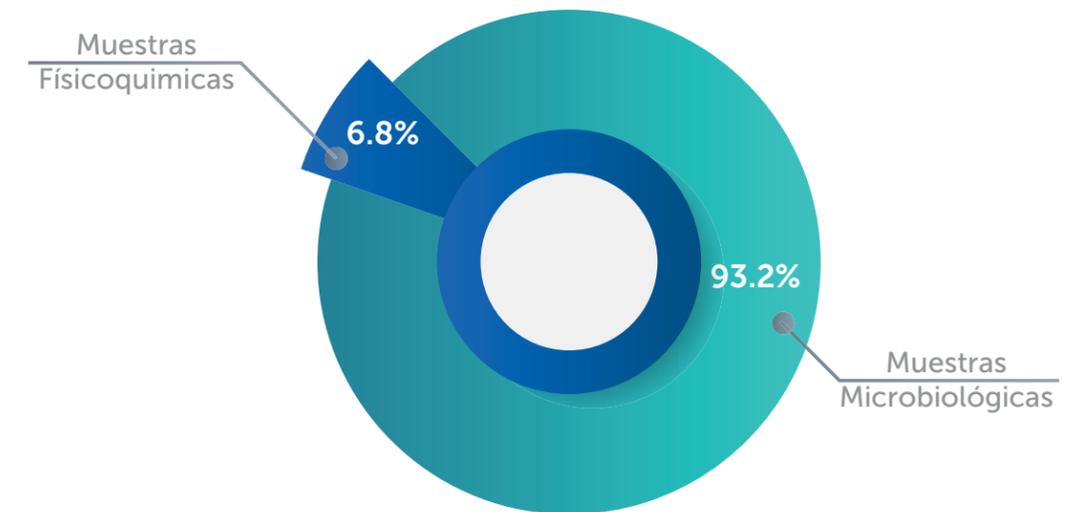
GRÁFICA No. 22
PRODUCCIÓN DE AGUA EN LA REGIÓN ORIENTAL, 2016-2020



Con el propósito de garantizar la calidad del agua suministrada a los clientes en la región, se realizaron 832 muestras microbiológicas y 61 muestras físico-químicas por lo que mensualmente se efectuaron en promedio 69 y 5 muestras microbiológicas y físico-químicas respectivamente (ver gráfica No. 23).



GRÁFICA No. 23
MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS Y FÍSICO-QUÍMICAS
REGIÓN ORIENTAL, AÑO 2020



Así mismo, con el fin de proveer agua totalmente apta para el consumo humano, en el año que se informa se utilizaron 147.3 miles de libras de químicos, para potabilizar el agua que se distribuye a la población. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a \$ 179.0 miles.

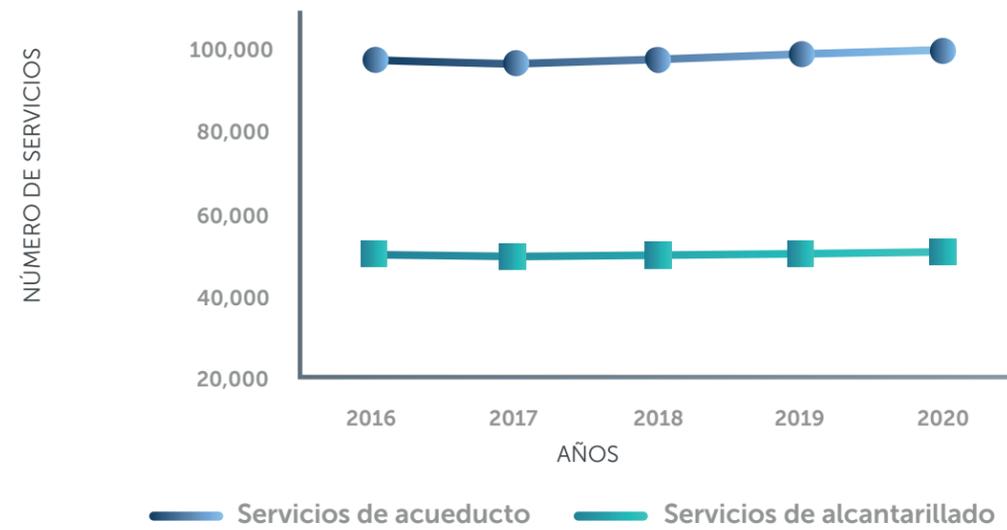
Durante el año, en región Oriental, se registraron 100,798 servicios de acueducto y 50,439 de alcantarillado sanitario en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados. La gráfica No. 24 muestra el total de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario de los últimos cinco años.

Durante el año se instalaron 802 nuevos servicios de acueducto y 216 de alcantarillado sanitario.



GRÁFICA No. 24

NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO
REGIÓN ORIENTAL, PERIODO: 2016 – 2020

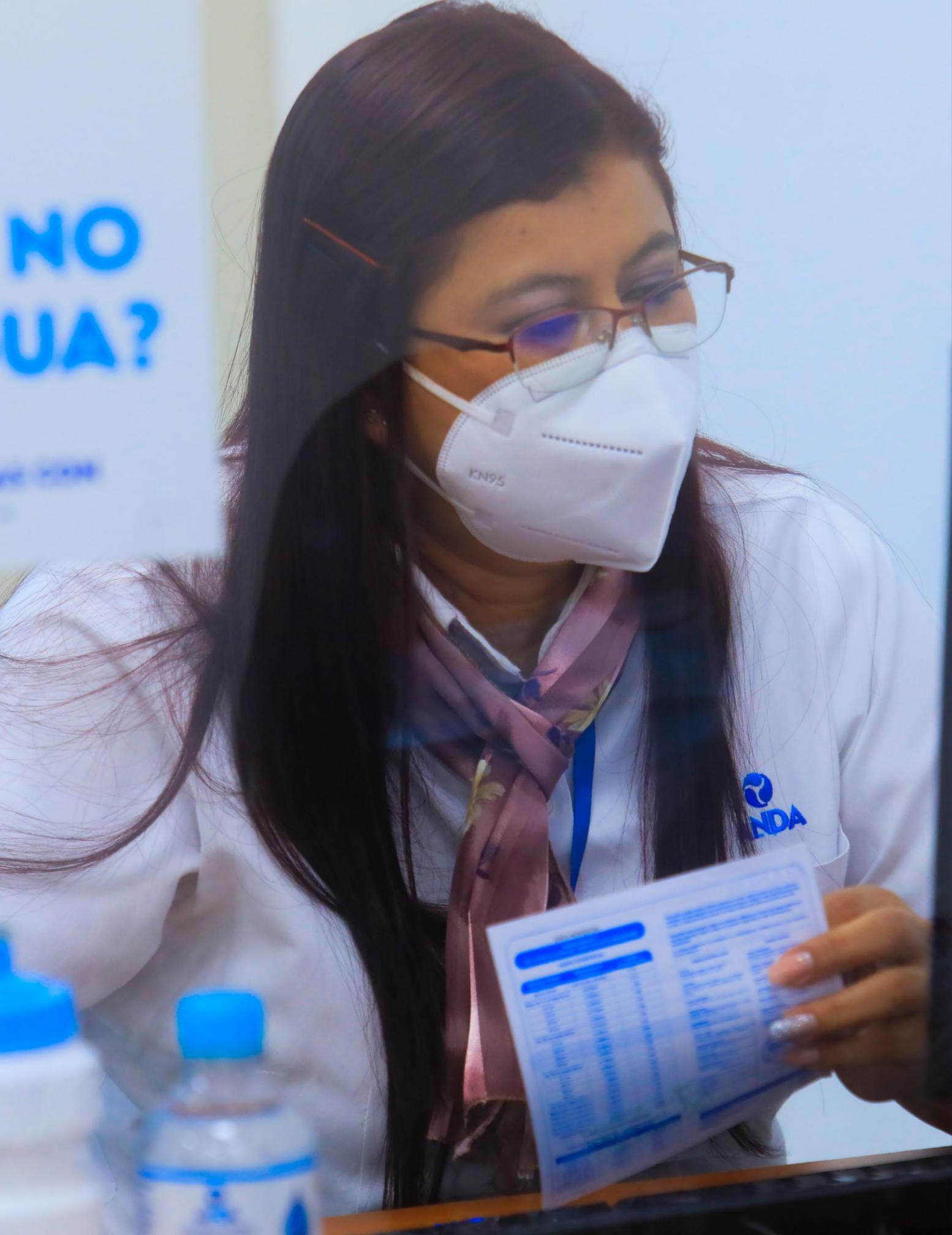


Durante el año, se registró en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados un consumo total de agua en la región de 19.3 millones de metros cúbicos, lo cual indica que, en el transcurso del año, los usuarios realizaron un consumo de un promedio de 16.0 metros cúbicos mensuales.

En la región oriental se entregaron 26,026 metros cúbicos de agua potable a través de camiones cisterna, realizando 2,731 viajes durante todo el año.

Además, se efectuaron 37 trabajos de limpieza de tanques, cisternas y captaciones.





CAPÍTULO VI GESTIÓN FINANCIERA



GESTIÓN FINANCIERA

Monto del presupuesto aprobado para el ejercicio	\$234,750,634.51
Total del presupuesto ejecutado por unidad presupuestaria	\$223,567,296.26
Dirección y administración institucional	\$21,667,451.46
Servicio de la deuda interna	\$12,487,288.59
Comercialización	\$12,078,568.42
Producción, distribución y saneamiento	\$148,098,065.98
Inversión	\$29,123,331.30
Inversión en Proyectos de Carácter Extraordinario ^{11/}	\$112,590.51
Estado de Rendimiento Económico	
Ingresos de gestión	\$173,973,415.95
Gastos de gestión	\$239,834,176.29
Resultado del ejercicio	(\$65,860,760.34)
Estado de situación financiera Recursos	
Fondos	\$56,916,996.54
Inversiones financieras	\$62,537,859.57
Inversiones en existencias	\$15,516,651.70
Inversiones en bienes de uso	\$694,049,533.82
Inversiones en proyectos y programas	\$84,154,916.68
Total de recursos	\$913,175,958.31
Obligaciones	
Deuda corriente	\$57,911,745.91
Financiamiento de terceros	\$689,665,940.49
Patrimonio estatal	\$165,598,271.91
Total de obligaciones y patrimonio	\$913,175,958.31
Valor de las existencias en bienes en almacenes	\$19,966,586.21
Saldo inicial al 1º de enero de 2020	\$20,745,340.26
Ingresos en almacenes y bodegas	\$9,289,156.14
Egresos en almacenes y bodegas	\$10,067,910.19

^{11/} En la Unidad Financiera Institucional se ejecuta el Presupuesto de la Agrupación⁵ Recursos de Carácter Extraordinario Institucional.

Fuente: Unidad Financiera Institucional.



La Unidad Financiera Institucional es la responsable de la administración de los recursos aprobados, esto de acuerdo con los fines y propósitos establecidos en los presupuestos correspondientes. Dicha Unidad también administra el Sistema de Administración Financiera Integrado (SAFI).

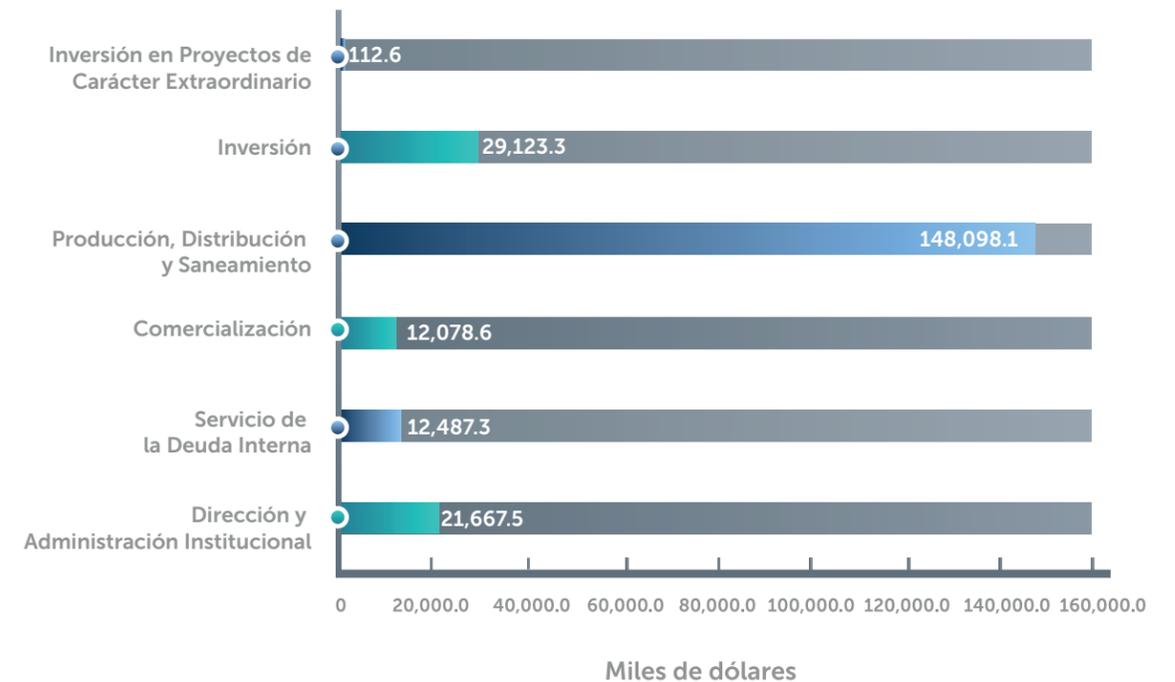
Con el objetivo de crear una administración transparente y eficiente, en el uso de los recursos públicos, se informa que el presupuesto votado para el año 2020 fue de \$210,102,165.00, con aprobación del Ministerio de Hacienda y fue reforzado con \$24,535,879.00 para el presupuesto ordinario, producto de recursos presupuestarios destinados al financiamiento y desarrollo de gastos corrientes y proyectos de inversión relacionados a rehabilitación y mejoras de sistemas de acueductos y alcantarillados a nivel nacional, con énfasis en el desarrollo de proyectos de agua, saneamiento y medio ambiente. Además, se aprobó como presupuesto extraordinario la suma de \$112,590.51 para la ejecución del proyecto 6950 "Mejoramiento de la red de alcantarillado, para la supresión de conexiones cruzadas de aguas residuales en lluvias en el casco urbano de la ciudad y municipio de Metapán, departamento de Santa Ana, Etapa 1 provenientes de fondos de donación de Holcim El Salvador. El total ejecutado del presupuesto institucional es de \$223,567,296.26 de los que corresponden \$223,454,705.75 al Presupuesto Ordinario y \$112,590.51 al Presupuesto de Recursos de Carácter Extraordinario Institucional.

Del total para el ejercicio 2020 se ejecutaron \$223,567,296.26, que representan el 95.2% del presupuesto total modificado por \$234,750,634.51.

Al analizar la ejecución del presupuesto por Unidades Presupuestarias para dicho ejercicio, se presenta el siguiente comportamiento: Dirección y Administración Institucional \$21,667,451.46; Servicio de la Deuda Interna \$12,487,288.59; Comercialización \$12,078,568.42; Producción, Distribución y Saneamiento \$148,098,065.98; Inversión \$29,123,331.30; Inversión en Proyectos de Carácter Extraordinario \$112,590.51.

GRÁFICA No. 25

PRESUPUESTO EJECUTADO, AÑO 2020





CUADRO No. 17

ESTRUCTURA DEL PRESUPUESTO ASIGNADO Y REAL EJECUTADO
AÑO 2020
(EN DÓLARES)

UNIDAD PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO		% DE EJECUCIÓN	DIFERENCIA (SALDO)
	DISPONIBLE PARA EL EJERCICIO	EJECUTADO		
01- Dirección y Administración Institucional	21,667,451.46	21,667,451.46	100.0%	0.00
02- Servicio de la Deuda Interna	12,487,288.59	12,487,288.59	100.0%	0.00
03- Comercialización	12,078,568.42	12,078,568.42	100.0%	0.00
04- Producción, Distribución y Saneamiento	148,426,542.24	148,098,065.98	99.8%	328,476.26
05- Inversión	39,978,193.29	29,123,331.30	72.8%	10,854,861.99
41- Inversión en Proyectos de Carácter Extraordinario	112,590.51	112,590.51	100.0%	0.00
Total presupuestado ordinario y extraordinario	234,750,634.51	223,567,296.26	95.2%	11,183,338.25

INGRESOS Y GASTOS DE GESTIÓN

En lo referente a la gestión de los ingresos, los ingresos de gestión ascendieron a \$174.0 millones, de los cuales \$120.4 millones provienen del rubro Venta de Bienes y Servicios; \$51.3 millones fueron recibidos en los rubros Ingresos Financieros y otros, Transferencias Corrientes y Transferencias de Capital y \$2.3 millones clasificados como ingresos por actualizaciones y ajustes.

En lo referente a los Gastos de Gestión, estos ascendieron a \$239.8 millones, distribuidos de la siguiente forma: gastos en bienes de consumo y servicios \$83.8 millones, gastos en personal \$72.9 millones, costos de venta y cargos calculados \$27.7 millones, gastos financieros y otros \$34.4 millones, gastos en bienes capitalizables, transferencias, actualizaciones y ajustes \$21.0 millones.

En el período que se informa se obtuvo como resultado al cierre contable, un déficit de \$65.8 millones, esto obedece a que los ingresos captados fueron inferiores a los estimados en el presupuesto para dicho año. ANDA continúa trabajando para alcanzar mayores niveles de eficiencia institucional a partir de priorizar el gasto en los rubros operativos, manteniendo la práctica de medidas de austeridad y ahorro, y generar economías que sirvan para la realización de obras de mejora, ampliación y rehabilitación de servicios de agua potable y alcantarillado, que benefician a las familias salvadoreñas.



ALMACENES INSTITUCIONALES

Con relación a los materiales utilizados por la ANDA para la prestación de los diferentes servicios a la población salvadoreña, durante el 2020 ingresaron a los almacenes institucionales, mercadería por un valor de \$9,289.2 miles y se efectuaron egresos de almacén por un valor de \$10,067.9 miles.

CUADRO No. 18

INGRESOS Y EGRESOS DE ALMACENES Y BODEGAS POR REGION, AÑO 2020
(EN DÓLARES)

ALMACENES Y BODEGAS	UBICACIÓN	INGRESOS	EGRESOS
REGIÓN METROPOLITANA			
ALMACÉN No. 3	TANQUE ESCALÓN "A"	\$360,383.79	\$290,185.01
BODEGA No. 8	PLANTEL ZONA METROPOLITANA	\$846,433.73	\$922,753.78
BODEGA No. 21	LAS PAVAS	\$1,539,753.82	\$1,501,977.72
REGIÓN CENTRAL			
ALMACEN No. 1	PLANTEL EL CORO	\$4,386,438.74	\$4,896,352.03
ALMACEN No. 7	PLANTEL EL CORO	\$19,014.42	\$8,918.33
BODEGA No. 17	COJUTEPEQUE	\$5,711.56	\$28,966.61
REGIÓN OCCIDENTAL			
BODEGA No. 14	PLANTEL EL MOLINO	\$1,073,739.40	\$1,175,588.91
BODEGA No. 15	SONSONATE	\$16,916.79	\$18,407.70
REGIÓN ORIENTAL			
BODEGA No. 16	PLANTEL EL JALACATAL	\$1,040,763.89	\$1,224,760.10
TOTAL		\$9,289,156.14	\$10,067,910.19

El año 2020 inició con un inventario en almacenes por valor de \$20,745,340.26 el cual sumado a los ingresos de inventario por un monto de \$9,289,156.14 y restando los egresos por un monto de \$10,067,910.19, reflejaron al final del periodo, un saldo en inventario de almacenes por valor de \$19,966,586.21.



ESTADOS FINANCIEROS

Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANSA) ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 (En dólares de los Estados Unidos de América)

RECURSOS	
FONDOS	
Disponibilidades	21,204,743.60
Anticipo de Fondos	11,776,650.16
Deudores Monetarios	23,935,602.78
Total Fondos	56,916,996.54
INVERSIONES FINANCIERAS	
Inversiones Permanentes	303,984.00
Deudores Financieros	62,171,859.79
Inversiones Intangibles	62,015.78
Inversiones No Recuperables	0.00
Total Inversiones Financieras	62,537,859.57
INVERSIONES EN EXISTENCIAS	
Existencias Institucionales	15,516,651.70
Total Inversiones en Existencias	15,516,651.70
INVERSIONES EN BIENES DE USO	
Bienes Depreciables	673,132,137.46
Bienes no Depreciables	20,917,396.36
Total Inversiones en Bienes de Uso	694,049,533.82
INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS	
Inversiones en Bienes Privativos	84,154,916.68
Inversiones en Bienes de Uso Público	0.00
Total en Inversiones en Proyectos y Programas	84,154,916.68
TOTAL RECURSOS	913,175,958.31
OBLIGACIONES	
DEUDA CORRIENTE	
Depósitos de Terceros	8,885,668.38
Acreedores Monetarios	49,026,077.53
Total Deuda Corriente	57,911,745.91
FINANCIAMIENTO DE TERCEROS	
Endeudamiento Interno	419,930,779.03
Endeudamiento Externo	82,504,274.95
Acreedores Financieros	187,230,886.51
Total Financiamiento de Terceros	689,665,940.49
Total Obligaciones	747,577,686.40
PATRIMONIO ESTATAL	
Patrimonio	237,632,368.66
Detrimento Patrimonial	(6,173,336.41)
Resultado de Ejercicios Anteriores	0.00
Resultado del Ejercicio	(65,860,760.34)
Total Patrimonio	165,598,271.91
TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO	913,175,958.31



Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANSA) ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 (En dólares de los Estados Unidos de América)

INGRESOS DE GESTIÓN	
Ingresos Financieros y Otros	43,792.04
Ingresos por Transferencias Corrientes Recibidas	42,633,390.53
Ingresos por Transferencias de Capital Recibidas	8,613,627.22
Ingresos por Ventas de Bienes y Servicios	120,372,443.57
Ingresos por Actualizaciones y Ajustes	2,310,162.59
TOTAL INGRESOS	173,973,415.95
Menos:	
GASTOS DE GESTION	
Gastos en Personal	72,878,281.10
Gastos en Bienes de Consumo y Servicios	83,763,914.94
Gastos en Bienes Capitalizables	403,507.33
Gastos Financieros y Otros	34,381,690.41
Gastos en Transferencias Otorgadas	18,241,590.78
Costos de Venta y Cargos Calculados	27,747,835.36
Gastos de Actualizaciones y Ajustes	2,417,356.37
TOTAL GASTOS	239,834,176.29
RESULTADO DEL EJERCICIO	(65,860,760.34)

Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANSA) ESTADO DE FLUJO DE FONDOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020 (En dólares de los Estados Unidos de América)

DISPONIBILIDADES INICIALES	18,053,927.71
RESULTADO OPERACIONAL NETO	(73,453,578.22)
Fuentes Operacionales:	171,090,660.92
(-) Usos Operacionales	244,544,239.14
FINANCIAMIENTO DE TERCEROS NETOS	2,595,915.98
Empréstitos Contratados	6,553,616.53
(-) Servicio de la Deuda	3,957,700.55
RESULTADO NO OPERACIONAL NETO	74,008,478.13
Fuentes no Operacionales:	109,533,514.64
(-) Usos no Operacionales	35,525,036.51
DISPONIBILIDADES FINALES	21,204,743.60

Fuente: Unidad Financiera Institucional.



**Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados
(ANDA)
ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2020
(EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA)**

	PRESUPUESTO	DEVENGADO	SALDO PRESUPUESTARIO
INGRESOS			
Venta de Bienes y Servicios	160,396,945.00	122,240,311.88	38,156,633.12
Ingresos Financieros y Otros	1,800,000.00	2,193,395.29	(393,395.29)
Transferencias Corrientes	24,500,000.00	24,500,000.00	0.00
Transferencias de Capital	15,541,684.00	8,363,627.22	7,178,056.78
Endeudamiento Público	9,229,345.00	6,553,616.53	2,675,728.47
Saldos de años Anteriores	23,170,070.00	0.00	23,170,070.00
TOTAL INGRESOS	234,638,044.00	163,850,950.92	70,787,093.08

	CREDITO PRESUPUESTARIO	DEVENGADO	SALDO PRESUPUESTARIO
EGRESOS			
Remuneraciones	73,061,364.97	73,058,291.87	3,073.10
Adquisición de Bienes y Servicios	94,467,908.34	93,363,251.39	1,104,656.95
Gastos Financieros y Otros	22,485,842.44	22,485,842.44	0.00
Transferencias Corrientes	167,087.26	167,087.26	0.00
Inversiones en Activos Fijos	40,480,702.21	30,523,762.03	9,956,940.18
Transferencias de Capital	130,028.74	11,360.72	118,668.02
Amortización de Endeudamiento Público	3,957,700.55	3,957,700.55	0.00
TOTAL EGRESOS	234,750,634.51	223,567,296.26	11,183,338.25

NOTA EXPLICATIVA:

El total de presupuesto de ingresos al 31 de diciembre de 2020 de ANDA ascendió a **\$234,638,044.00** (Agrupación Operacional 3); sin embargo, de acuerdo a los lineamientos para el Traslado de Saldos Presupuestarios no Ejecutados en la Aplicación Informática del SAFI, para las Agrupaciones Operacionales "2 Recursos de Carácter Extraordinario" y "5 Recursos de Carácter Extraordinario Institucional", comunicados por la Unidad de Sostenibilidad SAFI y SIRH de la Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación (DINAFI) del Ministerio de Hacienda, los saldos presupuestarios no ejecutados al 31 de diciembre de 2020 de la Agrupación Operacional 5 de ANDA, se liquidaron automáticamente y fueron trasladados al ejercicio financiero 2021, previo a la realización del cierre anual preliminar (periodo 13).

Agregar que en el año 2019 se trasladó el monto de **\$514.55** al ejercicio 2020 de la Agrupación Operacional 5, además en agosto 2020 se incorporó en el presupuesto el monto de **\$112,258.71** en la misma agrupación, haciendo un total de **\$112,773.26**.

No obstante, a lo anterior previo a la realización del cierre preliminar 2020, se trasladó del ejercicio 2020 al 2021 el monto de **\$182.75** en el presupuesto de egresos de la agrupación operacional 5, quedando al cierre del ejercicio 2020 con un monto total de **\$112,590.51**, que es la diferencia que existe entre el total del presupuesto de ingresos y de egresos.



CAPÍTULO VII
ADMINISTRACIÓN, REGULACIÓN
Y DESARROLLO INSTITUCIONAL





7.1. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

COOPERACION PARA EL DESARROLLO DE CAPACIDADES TECNICAS INSTITUCIONALES

GESTION DE BECAS

Se fortalecieron capacidades técnicas del personal técnico operativo de nuestra institución de las áreas de Gerencia de Recursos Humanos, Gerencia de Eficiencia Energética, Gerencia de Atención a Sistemas Rurales y Proyectos AECID, Gerencia de Planificación y Cooperación, Unidad de Gestión Ambiental y Gerencia de Investigación Hidrogeológica y Gerencia Región Occidental en los siguientes temas: "Estrategias Nacionales y Supranacionales de Seguridad y Salud en el trabajo. Diseño y Evaluación", " Buenas Prácticas de Gestión e Innovación en la Operación de Sistemas de Abastecimiento de Agua y de Agotamiento Sanitario", "Conferencia Internacional de Hidroinformática", "Dirección Estratégica de Recursos Humanos" y "Ingeniería del Agua y Gestión de Residuos Urbanos", a través de la gestión de 5 becas con financiamiento completo o parcial ejecutadas bajo la modalidad de participación presencial o en línea en Colombia, Brasil, México y El Salvador, con las cuales se han fortalecido a 8 técnicos de ANDA.

COOPERACION PARA EL DESARROLLO Y RELACIONES INTERNACIONALES FINANCIAMIENTO NO REEMBOLSABLE

Intercambio de experiencia modelo de gestión para la prestación de los servicios de agua y saneamiento del Consorcio de Aguas de Gipuzkoa.



Conversatorio "El modelo de gestión del Consorcio de Aguas de Gipuzkoa y la experiencia de ANDA en la gestión de los servicios de agua y saneamiento a nivel local en El Salvador" Agua Potable.

Se participó en conversatorio sobre Modelo de Gestión de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento del Consorcio de Aguas de Gipuzkoa, del 17 al 20 de febrero de 2020, con el objetivo de compartir su experiencia con funcionarios y técnicos de ANDA y AyA responsables del apoyo y atención a los sistemas municipales y sistemas comunitarios y promover el intercambio de experiencias con líderes de los sistemas comunitarios de El Salvador (JAAS) y Costa Rica (ASADAS) e identificar áreas de apoyo para promover un modelo asociativo de pequeños sistemas de agua y saneamiento sostenibles.

Capacitaciones para uso de software Auto CAD Civil 3D, Sewercad u otro para diseños de alcantarillados sanitarios.

Se realizó capacitación en modalidad virtual, los días 22, 24 y 25 de junio de 2020, con el objetivo de fortalecer capacidades técnicas de funcionarios de ANDA y AyA en el uso de software para diseños y modelación de sistemas de alcantarillados sanitario, bajo modalidad virtual.

Asistencia técnica - Capacitación. Gestión del Conocimiento y Formación Técnica en Gestión de Aguas Subterráneas.

Se realizó capacitación en modalidad virtual, los días 20, 22, 23, 27 y 28 de julio de 2020, con los objetivos de brindar asistencia técnica por medio de capacitación a funcionarios de AyA y ANDA en materia de Aguas Subterráneas, bases teóricas y prácticas para gestión sostenible de acuíferos.



Asistencia Técnica. Selección e Implementación de Tecnologías Sostenibles, para Garantizar la Calidad del Agua. Diagnóstico Laboratorios ANDA/AyA

a) Se realizó sesión virtual de intercambio de experiencias, con el objetivo de elaborar diagnóstico de estado situación y operación de laboratorios de calidad del agua de ANDA y de AyA y elaborar propuesta de mejora en operación y equipamiento.

b) En el marco del Plan Nacional del Agua, durante el período del 30 de junio al 28 de agosto de 2020, con el apoyo técnico y financiero del Banco Interamericano para el Desarrollo – BID, se ejecutó la "Asesoría Técnica y Capacitación sobre Métodos de Muestreo, Análisis de Cianobacterias y Cianotoxinas en la Planta Potabilizadora Las Pavas". El cual tuvo como objetivo el fortalecer capacidades del personal técnico de: laboratorio Central, Laboratorios de Calidad de Sistemas Guluchapa y Planta Potabilizadora Las Pavas, Unidad de Gestión Ambiental, Gerencia de Investigación Hidrogeológica y del Laboratorio del Centro de Formación Integral de ANDA en temas de técnicas de muestreo, fijación, conservación, identificación y recuento de cianobacterias y aplicación del método de inmunoensayo ELISA.

c) Se gestionó la participación de técnicos de nuestra institución en el Programa de Capacitación en el Uso de Software de modelaje de redes de drenaje secundarias EPA-SWMM5 con énfasis en el diseño y evaluación de Sistemas Urbanos de Drenaje Sostenible, cuyo objetivo fue fortalecer las capacidades técnicas del capital humano de las instituciones vinculadas a la investigación, revisión y emisión de permisos relacionados con el manejo de aguas pluviales en el país.



Asesoría Técnica y Capacitación sobre Métodos de Muestreo, Análisis de Cianobacterias y Cianotoxinas en la Planta Potabilizadora Las Pavas.

RELACIONES INTERNACIONALES

RESULTADOS OBTENIDOS EN EL MARCO DE LA PRESIDENCIA PRO-TÉMPORE FOCARD-APS AyA 2020

Incorporación a la Plataforma SICA24

La PPT 2020 solicitó la incorporación del FOCARD-APS a la nueva plataforma integrada de servicios de comunicación, colaboración y gestión integrada de información, denominada SICA24, plataforma que la Secretaría General del SICA puso a disposición de cada una de las instancias regionales del SICA, para el fortalecimiento de capacidades, apoyar el teletrabajo, fomentar el trabajo colaborativo en el Sistema y aumentar los niveles de coordinación y articulación sistémica.

I Reunión Extraordinaria del Consejo Centroamericano y Republica Dominicana de Agua Potable y Saneamiento CONCARD-APS.

A través de la reunión se acoge la propuesta presentada por la PPT de Costa Rica sobre



importancia y necesidad de que los países de la Región SICA se unan a la iniciativa promovida por la Organización Sanitation and Water for All (SWA): Agua, saneamiento e higiene: Llamamiento a la Acción de los líderes mundiales sobre el COVID-19.

Ciclo de Webinarios sobre Saneamiento e Higiene (GTR-SH).

A través de la reunión se presentó la propuesta Ciclo de seminario web (Webinars), con la finalidad de dar a conocer la situación actual, avances y propuestas regionales o nacionales para alcanzar las metas del ODS 6 y además para ajustar los servicios a la nueva normalidad post pandemia, actualización de la Agenda Regional de Saneamiento e Identificar acciones inter GTR.



- Situación actual del saneamiento y alternativas para avanzar en las metas del ODS 6. (Ejecutado)
- Saneamiento individual: Estrategias para disminuir inequidades y adaptación post pandemia.
- Tratamiento de aguas residuales en la Región SICA I: Experiencias exitosas de Nicaragua y Panamá.
- Tratamiento de aguas residuales en la Región SICA II: Evaluación y seguimiento.
- Retos de la Región para avanzar en el tratamiento de aguas residuales.
- Clase Magistral: Tecnologías de saneamiento aplicables a la Región SICA.



Reunión Técnica de Coordinadores Nacionales Adjuntos previa a la XVII Reunión Ordinaria del CONCARD-APS

Aprobación de la Agenda y revisión de los informes y propuestas a ser presentadas en la XVII Reunión Ordinaria del CONCARD-APS.

XVII Reunión Ordinaria del Consejo Centroamericano y Republica Dominicana de Agua Potable y Saneamiento, CONCARD-APS 2020

Se aprobó el informe de actividades 2020 realizadas por la PPT del Foro y de los Grupos Temáticos Regionales, así mismo los países que conforman el Foro evaluaron y aprobaron el Plan de Trabajo del FOCARD-APS para el año 2021 y se realizó el traspaso de la Presidencia Pro Témpore de AyA Costa Rica a MINSA de Panamá.



7.2. TRANSPARENCIA E IGUALDAD DE GÉNERO

UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

La Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), entró en vigencia a partir del día 08 de abril de 2011, la cual dio la apertura en aplicación a partir del 08 de mayo de 2012, esto ha permitido que las Instituciones de Gobierno armonicen el compendio de derechos fundamentales amparados en la Constitución de la República de El Salvador. Desde la entrada en vigencia de esta Ley (LAIP), han transcurrido más de 8 años los cuales se han implementado muchos logros positivos para la ANDA, transparentando la ejecución del presupuesto, proyectos con fondos públicos, fondos de Cooperación Internacional, y otros componentes de la ejecución de la administración de la ANDA, con el fin de satisfacer las necesidades de la población, creando un clima de confianza para los ciudadanos y usuarios de los servicios de la autónoma.

I. Con la nueva reingeniería institucional, La Unidad de Acceso a la Información Pública de ANDA, paralelamente ejecuta con transparencia los requerimientos solicitados por la ciudadanía, los cuales son recibidos a través del correo electrónico institucional transparencia@anda.gob.sv, así como de manera presencial, cumpliendo con lo establecido por la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP). Esto viene a prevalecer la transparencia y democracia sobre los procesos que esta institución realiza, generando así el crecimiento de la información oficiosa en el portal de transparencia, facilitando a la ciudadanía a conocer y tener la información actualizada.

II. El titular de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), está trabajando para que la ciudadanía cuente con el principal servicio de agua potable y esta pueda llegar a todos los rincones, donde ANDA tiene el control territorial sobre el abastecimiento del vital líquido, dando así una nueva imagen en el desempeño de las actividades laborales. Una de las herramientas viables que ha dado un desarrollo tecnológico, es el uso de las redes sociales, medio por cual la ciudadanía ha tomado la facilidad de poder reportar sus quejas o denuncias tales como: falta del servicio de agua potable, fugas, conexiones de nuevos servicios, servicios de pipas, entre otros, expresando así las necesidades que presentan dentro de sus comunidades, colonias, barrios, cantones, municipios en los que ANDA tiene sistemas de abastecimiento.

III. Una de las proyecciones del presidente de la ANDA, M. Sc. Res. Eng. Rubén Alemán, es que el servicio de agua potable sea un derecho para todos, beneficiando así a miles de familias salvadoreñas, con los programas de desarrollo que se ejecutan en su gestión. Con ello se da a conocer a la ciudadanía la importancia que ANDA tiene y está comprometida al servicio de la población, llegando a los puntos donde estos estaban desatendidos, mejorando con ello el sistema de reparaciones y atención ciudadana, agilizando la recuperación y creación de pozos del servicio de agua potable. Esto marca esas diferencias con los gobiernos pasados, hoy en día el titular M. Sc. Res. Eng. Rubén Alemán, trabaja y hace lo que por muchos años no habían podido realizar, mostrando con ello una nueva imagen para la ANDA.

Cumplimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública en ANDA

En el cumplimiento de transparentar la Ley de Acceso a la Información Pública y los lineamientos dados por el ente fiscalizador encargado de velar por el buen desarrollo y desempeño de la Unidad de Acceso a la Información Pública de ANDA, nuestra institución ha dado cumplimiento a transparentar los procesos de actualización, obteniendo logros positivos para la ANDA, transparentando la ejecución del presupuesto y proyectos con fondos públicos y fondos de



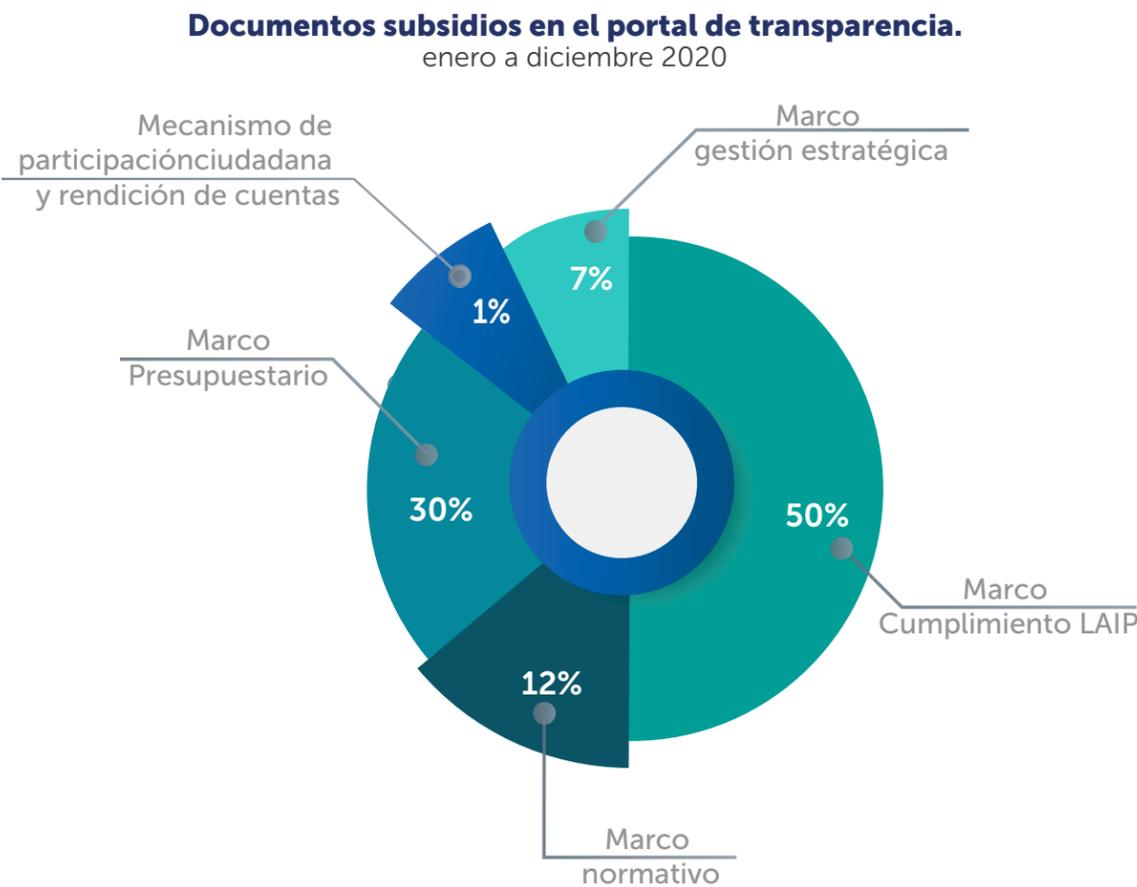
Cooperación Internacional, con el fin de satisfacer las necesidades de la población, creando un clima de confianza para los ciudadanos y usuarios de los servicios de la autónoma, poniendo como una buena práctica la labor de transparentar en la gestión de la documentación de información y el fortalecimiento en la atención ciudadana, la actualización de los documentos de información que se encuentran en portal de transparencia, así como también el incremento de las gestiones de solicitudes de información, fortaleciendo también la buena comunicación con las unidades dentro del ámbito institucional en el buen ejercicio al cumplimiento de la LAIP.

Debido a la inminente amenaza del virus del Covid-19, la Unidad de Acceso a la Información Pública, estableció medidas de prevención ante tal situación, con el objetivo de dar una mejor atención hacia la ciudadanía, realizando la opción de teletrabajo desde casa y así mismo desde la oficina, con el fin de dar cumplimiento a las atenciones ciudadanas y poner en práctica los mejores recursos de la transparencia.

Divulgación de Información Oficiosa

Aplicando los criterios establecidos en el Art. 10 LAIP, con el fin de satisfacer las necesidades de la población, creando un clima de confianza para los ciudadanos y usuarios de los servicios de la autónoma. ANDA difunde la ejecución del presupuesto y proyectos con fondos públicos y fondos de Cooperación Internacional, entre otra información de interés para la contraloría ciudadana, facilitando el acceso a toda persona por medio de la herramienta tecnológica de Gobierno Abierto/ Portal de Transparencia: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/anda>

La UAIP basándose en los lineamientos de transparencia provenientes de los entes competentes de



su supervisión, ha publicado desde la creación de la plataforma en mención de enero a diciembre de 2020, la Cantidad de 888, documentos fidedignos, manteniéndose la Unidad de Acceso a la Información Pública en el Rankin #12, siendo una de las mejores instituciones calificadas a la fecha, dicha calificación es establecida por el Instituto de Acceso a la Información Pública, dando así al cumplimiento a la disposición de la población en cada uno de los Componentes: Marco Normativo, Marco Presupuestario, Marco de Gestión Estratégica Cumplimiento LAIP, Participación Ciudadana.

La UAIP, está concentrando esfuerzos en mantener actualizada la información oficiosa generada en el portal de transparencia, esto gracias al apoyo y coordinación del presidente M. Sc. Res. Eng. Rubén Alemán, y de las dependencias que conforman nuestra institución.

Índice de Información Reservada

Conforme a lo establecido en el artículo 22 de la Ley de Acceso de Información, la Comisión de Transparencia Institucional revisó el índice de información reservada mediante instrucción superior, generando la actualización al nuevo índice de reserva, el cual se encuentra publicado en el portal de transparencia institucional en el siguiente link:

<https://www.transparencia.gob.sv/institutions/anda/documents/indice-de-informacion-reservada>

En el cual se detalla la clasificación y desclasificación de Información reservada de ANDA, hasta el 28 de septiembre de 2020.

Rendición de cuentas

La UAIP tiene como un fin específico, que es el facilitar la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones, concernientes a los asuntos públicos, rigiéndose así mismo por el principio de Rendición de Cuentas; por lo que coadyuva a la institución a realizar ambas disposiciones legales, mediante el apoyo en la presentación del informe de Rendiciones de Cuenta y la participación en ferias de transparencia realizadas desde el inicio del funcionamiento de la UAIP, ayudan a transparentar la gestión realizada por nuestra institución ANDA, hacia la ciudadanía.

Logros en la Gestión del Portal de Transparencia de la UAIP-ANDA

En el año 2020, dando cumplimiento a la exposición de información oficiosa, en el Portal de Transparencia de ANDA se han proyectado 888 documentos fidedignos los cuales se encuentran a disposición los cuales se encuentran a disposición de la población, según el siguiente detalle:

Marcos	Documentos publicados
Marco normativo	109
Marco presupuestario	264
Marco gestión estratégica	60
Marco cumplimiento LAIP	446
Mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas	9

Con la finalidad de transparentar la Información Oficiosa bajo los lineamientos establecidos por el ente controlador del Instituto de Acceso a la Información, ANDA, con la nueva administración, se ha dado apertura a la innovación del tema de la transparencia, gestionando e implementando nuevos mecanismos de disposición de la gestión pública. Dentro de los parámetros del Derecho de la Información Pública, hemos brindando un valor agregado a la población, en cumplimiento de las obligaciones establecidas en la LAIP y los lineamientos emitidos por el IAIP; cabe destacar que, dentro de los procesos de fiscalización realizados a las instituciones, el IAIP, ha reconocido a



la ANDA como una de las instituciones en dar cumplimiento a la atención y tramitación sobre sus gestiones de solicitudes de información.

Supremacía a la Ley de Acceso a la Información Pública

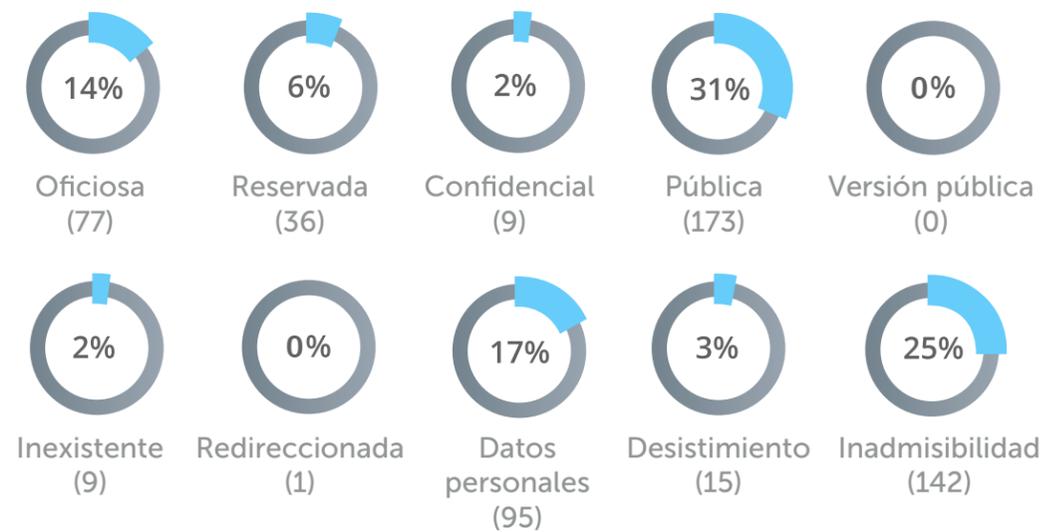
ANDA garantizando el Derecho de Acceso a la Información Pública, nunca ha sido acreedor de una infracción por parte del IAIP ante recursos de apelaciones presentadas por solicitantes de información en relación a la institución, contribuyendo así a cumplir con los principios y objeto de la LAIP.

Derecho de Acceso a la información

La UAIP recibe y gestiona las solicitudes de información que las personas presentan, brindando la atención de manera eficiente y eficaz, cumpliendo el debido proceso para el trámite de gestión de solicitudes, del cual el IAIP emana un lineamiento para la recepción, tramitación, resolución y notificación de solicitudes de información. Desde el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2020, se recibieron 190 solicitudes de información, generando 557 requerimientos de información, detallando de la siguiente forma: Se les dio resolución a 183 solicitudes de información, generando en ellas 522 requerimientos de información, quedando 07 solicitudes de información en proceso, generando en ellas 35 requerimientos de información, así mismo se dio la atención a 94 consultas directas de la ANDA. Todo lo anterior, permite garantizar la transparencia y el Derecho de Acceso a la Información Pública de la autónoma en beneficio de la población salvadoreña. Segmentados mediante la clasificación establecida por la LAIP, de la siguiente manera:

GRÁFICA No. 26

REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN, AÑO 2020.



Capacitaciones y Ferias de Transparencias.

En el marco de transparentar y dar a conocer los conocimientos y aprendizajes dentro de la UAIP-ANDA, en el periodo de enero a diciembre del 2020, la Unidad de Acceso a la información Pública, actualizo sus conocimientos de Acceso a la Información, participando en capacitaciones, conversatorios, foros, así mismo también fortaleciéndose en el manejo sobre los cambios, valores dentro de la comisión de Ética no Gubernamental, con el objetivo de fortalecer y dar a conocer los conocimientos, al personal como a la ciudadanía.



Capacitaciones impartidas a diferentes unidades de la ANDA.

Nombre del evento	Ubicación
Conocimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública. (LAIP).	Gerencia Región Central
	Gerencia Control y Seguimiento de Proyectos
	Unidad Financiera Institucional
	Unidad de Gestión Documental y Archivo
	Gerencia de Recursos Humanos
	Unidad de Género
	Gerencia de Planificación y Desarrollo
	Gerencia de Investigación Hidrogeológica
	Gerencia Región Metropolitana
	Gerencia UACI
Gerencia Comercial	

UNIDAD DE GÉNERO

ACCIONES EN FAVOR DE LA IGUALDAD, EQUIDAD Y ERRADICACIÓN DE LA DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER

La Unidad de Género, durante el año 2020 ha diseñado y ejecutado acciones que garantizan a las mujeres y hombres la igualdad, que no exista ningún tipo de discriminación en el ejercicio y goce de los derechos legales y que estos se desarrollen libres de cualquier tipo de violencia. Por lo que enfoca sus esfuerzos en trabajar para la inclusión del Principio de Igualdad y no Discriminación en el quehacer institucional, en cumplimiento de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las mujeres, mediante la implementación de diversas acciones enmarcadas en los planes de trabajo y la Política Institucional de Género, armonizada con la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.



1. Socialización y Actualización de la Política de Igualdad y no Discriminación de ANDA.

La Política Institucional de Género, responde al mandato legal de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres y que está basada en el diagnóstico institucional de género, en los primeros meses del año 2020 (enero y febrero), realiza cinco jornadas de socialización de este instrumento, dando a conocer el contenido del mismo, a las personas que forman parte de los Comités de Género de las regiones de San Miguel, Santa Ana, Central, en la Occidental específicamente en Santa Ana 25 y Edificio Comercial; capacitando a un total de 17 mujeres y 16 hombres.

De igual forma, con el único objetivo de mejorar las acciones que se realizan desde la Unidad de Género, se inicia nuevamente un proceso de actualización de dicha política, para armonizarla con base al contenido del Plan Cuscatlán y adecuar las acciones realizadas para que los servicios de la Unidad de Género, beneficien a hombres y mujeres y adecuar las funciones de la Unidad, de acuerdo a la naturaleza de la institución.

2. Fortalecer las capacidades de los empleados y empleadas de ANDA, a través de procesos educativos y formativos con enfoque de género.

Con esta acción se le da cumplimiento a una de las líneas estratégicas generales de la Política Institucional de Género, sobre la promoción de mecanismos de formación y sensibilización permanente al personal de la institución. Esta acción se realiza desde el área de formación y sensibilización en género, en coordinación con los Gerentes Regionales y Comités de Género

CUADRO No. 19

PROCESOS DE FORMACIÓN EN GÉNERO
AÑO: 2020

TIPO DE PROCESO	LUGAR	CANTIDAD DE PROCESOS	PARTICIPANTES POR SEXO		TOTAL DE PROCESOS
			H	M	
Capacitaciones	Región Central	1	2	1	12
	Región San Miguel	1	3	1	
	Edificio Comercial	1	3	1	
	Región Santa Ana	1	4	1	
	Plantel Santa Ana 25	1	5	2	
	Edificio Administrativo	7	5	4	

3. Asesoría al personal de la institución.

Con el propósito de mejorar las condiciones de trabajo y el ambiente laboral del personal de ANDA, la Unidad de Género, brindó un total de 12 asesorías a personas que lo solicitaron, cuando han sido víctimas de alguna acción que consideran puede constituir violencia de género. El proceso de asesoramiento incluye:

- Orientación para la denuncia
- Conocimiento de sus derechos,
- Normativa a favor de la igualdad de género

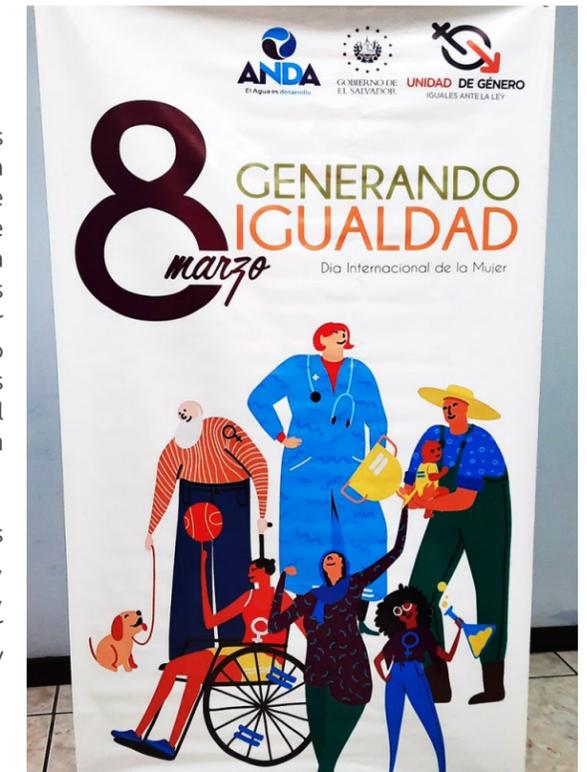


4. Desarrollo de Eventos Conmemorativos.

• Día de la Mujeres

En coordinación con ISDEMU y ONU-Mujeres se diseñó e instaló un banner en la entrada del Edificio Administrativo, dicha acción se realizó con el objetivo de recordar que el 8 de marzo, es un día reivindicativo, una fecha para conmemorar el sacrificio de muchas mujeres que en la historia han batallado sin tregua por la igualdad entre mujeres y hombres. Debido a la emergencia sanitaria del COVID-19 las actividades con participación presencial mediante charlas por parte de ISDEMU tuvieron que ser suspendidas.

De igual forma, se visualizaron los esfuerzos realizados en el marco de esta conmemoración, desde el Centro de Desarrollo Infantil de ANDA, para fortalecer el valor de la igualdad, y educar desde la base de los principios de la equidad y el respeto igualitario.



Banner instalado en Edificio Administrativo, diseñado con el contenido proporcionado por ISDEMU y ONU-Mujeres



Maestras y niños/as del Centro de Desarrollo Infantil de ANDA, elaboran pinturas y crean un mural alusivo a la conmemoración del día de la mujer.



• Día nacional e internación de la erradicación de la violencia contra la mujer.

En el mes de noviembre de año 2020 se realizaron diversas actividades en el marco del día de la no violencia contra la mujer, dando cumplimiento al Plan Anual Operativo de la Unidad, y lineamientos recibidos por parte del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU), siendo estas:

1. Gestiones para realizar campaña de prevención de violencia en recibo de cobro.
2. Campaña de prevención de violencia contra la mujer dirigida a la población usuaria y personal de agencias comerciales, a través de la explicación sobre el derecho a una vida libre de violencia y entrega de leyes y promocionales.
3. Actividad conmemorativa de forma simultánea en las diferentes regiones de ANDA, con el apoyo de los departamentos regionales de Recursos Humanos; dichas actividades fueron dirigidas al personal de la Institución.



Personal de Agencia Comercial Universitaria y Gerencia de Control y Seguimiento de Proyectos, participando de la conmemoración del Día de Nacional de la no Violencia contra la Mujer, realizado por la Unidad de Género, el 25 de noviembre de 2020 en el Edificio Administrativo Ex Ivu. Fotografía de archivo



Actividad conmemorativa en el marco del día internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer, en las instalaciones del Edificio Administrativo. Fotografía de archivo



Realizando campaña de prevención de violencia contra la mujer en Agencia Comercial Apopa. Fotografía de archivo



5. Armonización de la Normativa Interna de ANDA con la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres.

Con esta acción se le da cumplimiento a la Política Institucional de Género de ANDA, y el art. 4 numeral 5 y art. 15 de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, actividad que consiste en revisar y actualizar las normativas para incluir medidas a favor de la igualdad de género, así como lenguaje inclusivo en las mismas. Esta acción se ejecuta por requerimiento de las demás dependencias de la institución, armonizando en el año 2020 la Normativa de Factibilidades de Acueducto y Alcantarillados, con procedencia del Área de Factibilidades.

6. Jornadas de sensibilización, con énfasis en la divulgación de la normativa a favor de las mujeres.

Como parte fundamental del trabajo realizado por la Unidad de Género de ANDA, en el mes de febrero se participó en la feria de la salud mental en la Región de Santa Ana, el evento realizado por el área de psicología de Recursos Humanos, del Plantel El Molino de la Región de Santa Ana, se colocó un stand y se entregaron leyes y promocionales a un total de 16 mujeres y 26 hombres.



Personal de la Unidad de Género junto a cuadrilla operativa, en la ejecución de campaña de prevención del acoso sexual, realizada el día martes 21 de septiembre de 2021, en las instalaciones de la Planta Potabilizadora Guluchapa. Fotografía de archivo

7. Difusión de contenido educativo

Como parte de las acciones que la Unidad de Género realiza para sensibilizar al personal y fortalecer sus conocimientos, se realiza en los meses de enero a diciembre del año 2020, la divulgación a través de correos institucionales, de boletines informativos con temáticas de interés.

Mes divulgado	Motivo
Enero	Boletín informativo sobre el Día Internacional de la Educación.
Marzo	Boletín informativo sobre actividad enmarcada en el Día de la Mujer.
Mayo	Boletín motivacional bajo coyuntura de emergencia sanitaria.
junio	Boletín conmemorativo sobre el Día del Padre.
Julio	<ul style="list-style-type: none"> •El acoso callejero como una de las formas de violencia de género más normalizadas. •La violencia contra las mujeres en tiempos del COVID-19. •Las mujeres y los Objetivos del Desarrollo Sostenible.
Agosto	<ul style="list-style-type: none"> •Día Mundial de la Asistencia Humanitaria •Divulgación del contenido de la Política Institucional de Género •Instancias que brindan atención inmediata a víctimas de violencia
Septiembre	<ul style="list-style-type: none"> •Día internacional de la igualdad salarial. •Día de la igualdad jurídica de la mujer salvadoreña. •Boletín: Hablemos de Sexting
Noviembre	Día nacional e internacional de la erradicación de la violencia contra la mujer.
Diciembre	Día de los Derechos Humanos

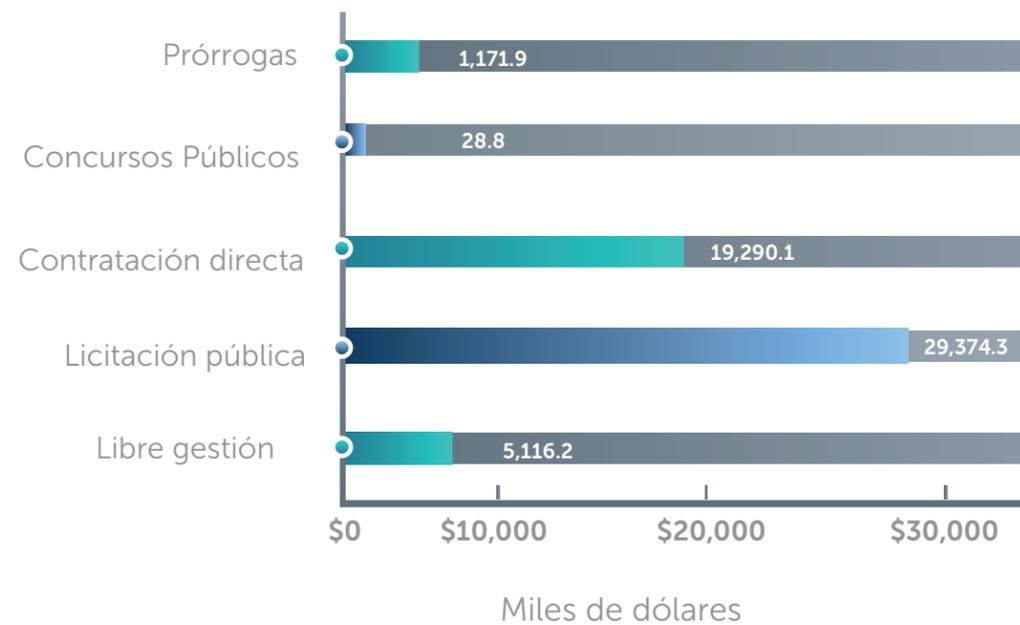


7.3. ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES

En lo referente a adquisiciones y contrataciones institucionales para la compra de bienes y servicios, y garantizar la inversión en obras y el funcionamiento operativo y administrativo de ANDA, se reporta por parte de la UACI, el trámite de 286 órdenes de compra por libre gestión, que generaron procesos de adquisición por \$5.1 millones.

Asimismo, se tramitaron 91 procesos por medio de licitaciones públicas por \$29.4 millones, además de 70 procesos por contratación directa por \$19.3 millones y 2 procesos por concurso público por \$28.8 miles. Las prórrogas de compra de bienes y servicios ascendieron a \$1.2 millones. Todo esto representó \$54.9 millones en concepto de obras y compras locales de bienes y servicios (ver gráfica No. 27).

GRÁFICA No. 27
PROCESOS DE OBRA Y COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS
AÑO 2020



7.4. GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La administración del recurso humano se realiza a través de la ejecución de programas permanentes de reclutamiento, selección, contratación, capacitación, evaluación del desempeño, otorgamiento de prestaciones sociales, mejoras constantes en el ambiente de trabajo y condiciones de seguridad ocupacional para el personal de ANDA. El total de personal de la institución que se encontraba laborando al finalizar el año 2020 fue de 4,007 empleados.

En el cuadro No. 20 se presenta el personal de ANDA por áreas organizativas.

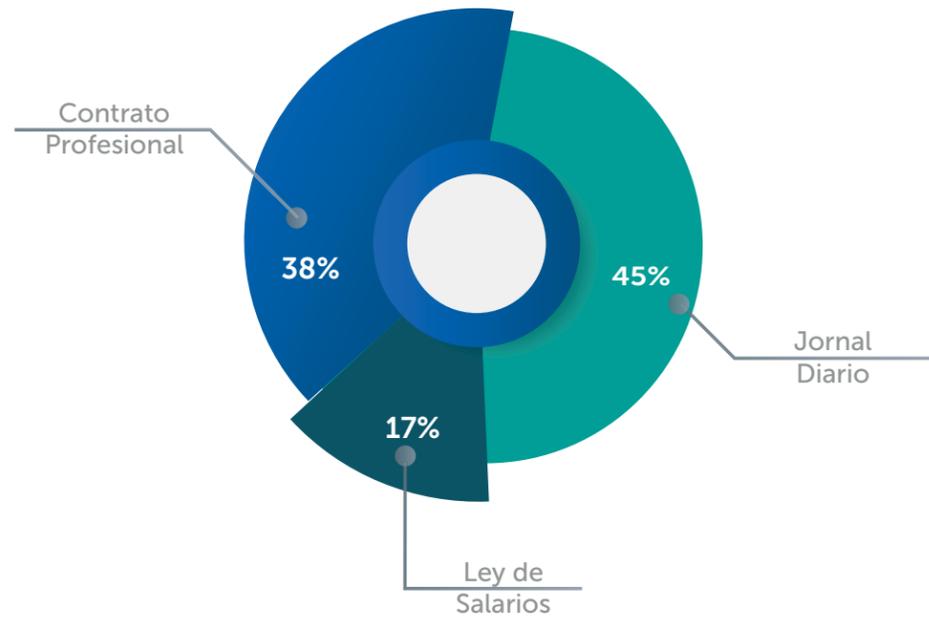
CUADRO No. 20
INVENTARIO DEL PERSONAL POR ÁREAS ORGANIZATIVAS.
AÑO: 2020

Dependencias	Número	%
PRESIDENCIA	15	0.37%
UNIDAD DE SECRETARIA	5	0.12%
GERENCIA LEGAL	27	0.67%
GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	52	1.30%
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	22	0.55%
GERENCIA DE SERVICIOS Y SEGURIDAD (FACILITY)	127	3.17%
UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL	109	2.72%
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL	23	0.57%
UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL	5	0.12%
UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	5	0.12%
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	2	0.05%
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	148	3.69%
GERENCIA DE INNOVACIÓN, DESARROLLO Y TECNOLOGÍA	43	1.07%
UNIDAD DE GENERO	4	0.10%
UNIDAD DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	8	0.20%
DIRECCIÓN EJECUTIVA	1	0.02%
GERENCIA DE PLANIFICACIÓN Y COOPERACIÓN	10	0.25%
GERENCIA DE ATENCIÓN A SISTEMAS RURALES Y PROYECTOS AECID	20	0.50%
GERENCIA DE INVESTIGACIÓN HIDROGEOLÓGICA	41	1.02%
GERENCIA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS	13	0.32%
DIRECCIÓN DE INGRESOS Y COMERCIALIZACIÓN	2	0.05%
GERENCIA COMERCIAL	615	15.35%
DIRECCIÓN TÉCNICA	38	0.95%
GERENCIA REGIÓN METROPOLITANA	1,049	26.18%
GERENCIA REGIÓN CENTRAL	702	17.52%
GERENCIA REGIÓN OCCIDENTAL	393	9.81%
GERENCIA REGIÓN ORIENTAL	385	9.61%
GERENCIA DE CALIDAD DEL AGUA	42	1.05%
GERENCIA DE SANEAMIENTO	1	0.02%
GERENCIA DE ASEGURAMIENTO Y CALIDAD LAS PAVAS	93	2.32%
GERENCIA DE EFICIENCIA ENERGÉTICA	7	0.17%
TOTAL	4,007	100.0%



En la gráfica No. 28 se muestra la distribución porcentual del personal permanente por sistema de contratación.

GRÁFICA No. 28
PERSONAL PERMANENTE A DICIEMBRE DE 2020

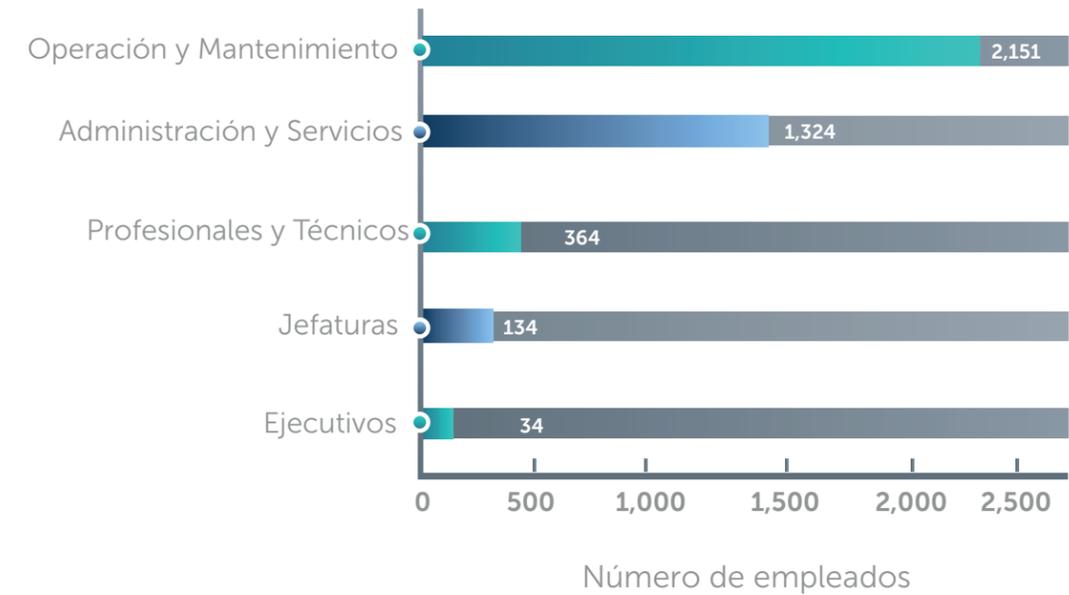


Según el cargo que desempeñan en la institución, el personal permanente se clasifica de la siguiente forma: 34 ejecutivos, 134 jefaturas, 364 profesionales y técnicos, 1,324 en administración y servicios, 2,151 en operación y mantenimiento.

En la gráfica No. 29 se muestra el personal permanente según el cargo genérico.



GRÁFICA No. 29
PERSONAL PERMANENTE SEGÚN CARGO, AÑO 2020



La relación del número de personas empleadas por cada 1,000 conexiones es un indicador básico de eficiencia del rendimiento de las y los trabajadores en el desempeño de sus funciones ^{12/}, a diciembre de 2020 fue de 5 personas empleadas por cada 1,000 conexiones (ver gráfica No. 30).

GRÁFICA No. 30
NÚMERO DE EMPLEADOS POR CADA 1,000 CONEXIONES
PERIODO 2011-2020



^{12/} Indicador de cálculo de gestión versión 1.5 del SIGMA lite (IWA-ITA-UPV), el cual resulta de dividir el número total de empleados de la institución entre el número total de acometidas.



En lo referente a la formación del personal, la Gerencia de Recursos Humanos a nivel institucional realizó 271 eventos de capacitación con el propósito de fortalecer el desarrollo del personal, lo cual nos permite una mejora en el servicio que brinda la institución. El origen de estas capacitaciones es el Diagnóstico de necesidades de capacitación que se realiza y actualiza cada año, para todas las dependencias; estas acciones formativas son orientadas al personal profesional, técnico, administrativo, servicios, mantenimiento y operativo, y están relacionadas con temas tales como: informática, servicio al cliente, financiera, seguridad, salud, entre otras.

Como parte de las prestaciones a los empleados de la institución, las clínicas médicas empresariales del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) instaladas en las regiones Metropolitana, Central, Occidental, Oriental y Edificio Administrativo, atendieron un total de 11,269 personas que consultaron dichas clínicas. Del total de consultas, 10,840 fueron consulta general para empleados, 420 fueron consultas pediátricas y 9 consultas de atención a padres de los empleados, las cuales brindaron la cobertura a 7,748 hombres y 3,521 mujeres.

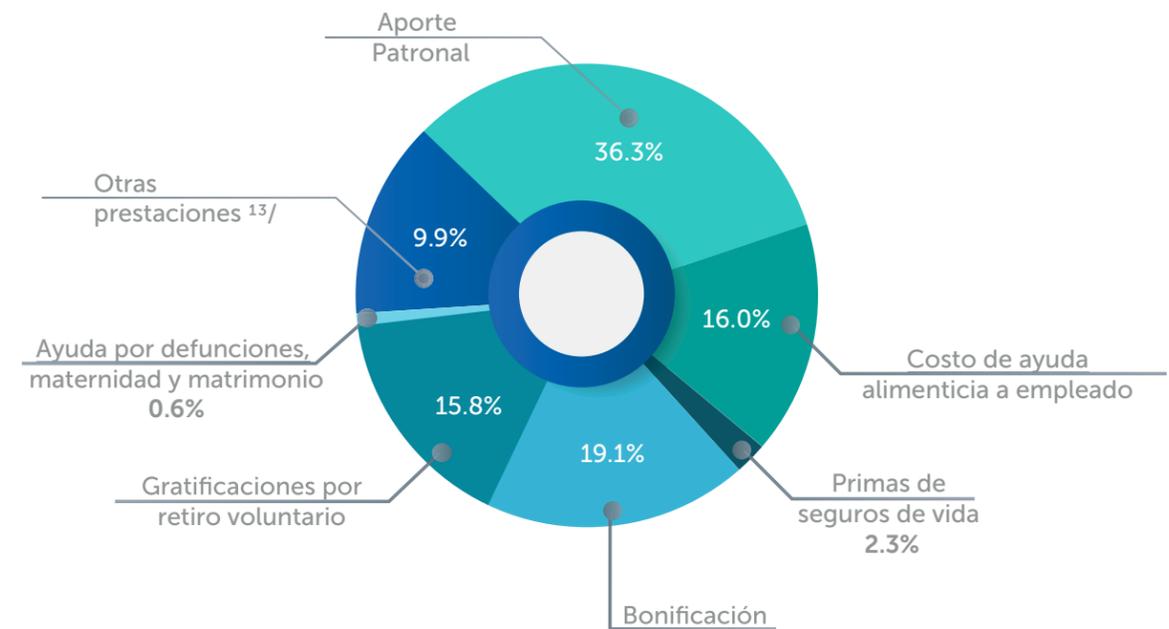
Así también, se brindaron servicios de Odontología en las clínicas odontológicas instaladas en las regiones Metropolitana, Central, Occidental, Oriental y Edificio Administrativo, atendiendo un total de 3,260 pacientes. Del total de consultas 662 fueron para empleadas y 1,332 para empleados, y 1,266 para el grupo familiar de los mismos, las cuales brindaron la cobertura a 1,864 hombres y 1,396 mujeres.

Considerando que el año 2020 fue afectado por la Pandemia COVID19, nuestra Institución a través de la Gerencia de Recursos Humanos centró el trabajo de las Clínicas Empresariales para la atención pronta y oportuna por casos sospechosos de COVID 19, brindando además de las consultas, una serie de charlas educativas, concientizando al personal de todas las regiones, a cumplir estrictamente las medidas de bioseguridad, entre ellas, el lavado correcto de manos, uso correcto de la mascarilla, distanciamiento social, etc.; asimismo, en cada una de las regiones se instalaron griparios para atender a los empleados con enfermedades respiratorias leves y agudas.

Durante el año 2020 la institución invirtió un total de \$18.5 millones en concepto de prestaciones sociales, beneficiando a todo el personal a nivel nacional. En tal sentido, cada trabajador y trabajadora recibió en promedio \$4,611.78 anuales en beneficios adicionales y prestaciones sociales, brindadas por la institución. En la gráfica No. 31 se presenta, la distribución porcentual de gastos anuales realizados por ANDA en cuanto a prestaciones sociales.



GRÁFICA No. 31
PRESTACIONES SOCIALES, AÑO 2020



CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL (CDI)

Como un beneficio adicional se continuó en su doceavo año de funciones el Centro de Desarrollo Infantil (CDI), que tiene como objetivo contribuir al desarrollo integral de los hijos e hijas de los empleados de la Institución, atendiendo a niños y niñas de edades que oscilan entre los 4 meses hasta 7 años. Entre las áreas de servicio se pueden mencionar: salud, nutrición, estimulación temprana y protección. El CDI está conformado por cuatro áreas del desarrollo: Maternal 1 y 2; Pre-Kínder, Kínder 4 y Kínder 5 y como un área complementaria el Club de Tareas (niños y niñas de las edades de 5 a 7 años)

Durante el año 2020 se atendió a 32 niños (entre niños y niñas). Ante la situación de pandemia por el COVID19, el CDI desarrolló los contenidos escolares mediante clases en línea con la utilización de aplicaciones y plataformas virtuales tales como: WhatsApp, YouTube y Zoom, así como presentaciones en Power Point y apoyo en las libretas de trabajo de cada área. De igual forma, se incluyó a los contenidos de estudio, un espacio relacionado al manejo de emociones, mediante cuentos y actividades lúdicas con guías de orientación a los padres y madres de familia.

^{13/} Otras prestaciones incluyen: Indemnización por seguro de vida, prima gastos médicos, reembolsos gastos médicos, gastos de representación y Día del Empleado de ANDA.



Entre otras actividades virtuales, se mencionan las siguientes:

- Desarrollo del evento denominado "Desfile de Profesiones y Oficios", en el cual los niños y niñas muestran mediante disfraces, sus inquietudes por destacar en una carrera profesional u oficio.
- Se desarrollaron 5 talleres dirigidos a los padres y madres de familia, sobre las siguientes temáticas:

Autonomía
Disciplina y Obediencia
Cómo enseñar actividades de la vida práctica en casa
Los juguetes más adecuados para niños y niñas de 1 a 3 años y su organización
La Disciplina Positiva

- Curso de Verano Virtual, desarrollado del 16 de noviembre al 11 de diciembre, con la participación de los niños y niñas de las áreas de Maternal 2, Prekínder, Kinder 4 y Kinder 5. Las actividades contempladas fueron las siguientes:

Refuerzo de Matemáticas
Manualidades Navideñas
Fomento de la Lecto Escritura

El estudiante al egresar del Centro de Desarrollo Infantil se encuentra preparado y capacitado para continuar con su formación en un centro educativo.



Dando cumplimiento a lo establecido en nuestra ley de creación, sometemos a consideración de los Señores Ministros de Obras Públicas y de Hacienda, la Memoria de Labores de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2020.



MANILA WATER
WATER SERVICES DIVISION

