

anda

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS



MEMORIA DE LABORES JUNIO 2021 – MAYO 2022



GOBIERNO DE EL SALVADOR



anda

MEMORIA DE LABORES JUNIO 2021 – MAYO 2022



**MENSAJE DEL PRESIDENTE DE
LA REPÚBLICA DE EL SALVADOR**





Hace tres años, con la ayuda de Dios y de nuestro pueblo, comenzamos a construir El Salvador que merecemos.

Después de décadas de inseguridad, de años en que se lucraron del sufrimiento de los salvadoreños, estamos cerca de cumplir ese sueño que por tanto tiempo nos fue negado: vivir en un país seguro.

Por mucho tiempo, las pandillas nos llenaron de luto, miedo, venganza y dolor. El Salvador solo era reconocido por ser el país más violento e inseguro del mundo y nos hicieron creer que era imposible cambiarlo. La delincuencia nos arrebató a nuestros seres queridos, destruyó nuestras esperanzas y forzó a millones de nuestros hermanos a huir.

Desde el inicio de nuestro Gobierno comenzamos a combatir ese cáncer, al mismo tiempo que invertíamos en infraestructura, salud, educación, cultura, turismo y muchos otros rubros. Pero sabíamos que nuestros esfuerzos no funcionarían mientras los pandilleros siguieran derramando sangre inocente.

La única forma de tener el país que merecemos es erradicar a las pandillas y vamos a seguir luchando para ganar esa guerra. Esto no sería posible sin el Plan Control Territorial, el Régimen de Excepción y un pliego de reformas que nos han permitido atrapar más rápido a los pandilleros, desarticular sus estructuras y asegurarnos de que no salgan de la cárcel.

En nuestro Gobierno hemos logrado los años más seguros de nuestra historia, desde que se tiene registro. En menos de tres años logramos salir de la lista de países más violentos del mundo. Llevamos oportunidades a los jóvenes y niños de las comunidades más olvidadas del país para mostrarles que existen caminos distintos al de las pandillas.

Hoy El Salvador atrae a más inversionistas extranjeros y hemos logrado la inversión privada más grande de la historia. Nuestra economía ha registrado un crecimiento que superó nuestras propias expectativas y estamos haciendo todo lo posible por reducir el impacto de la crisis económica mundial, producto de la pandemia.



Con la entrega de laptops y tablets al 100% de estudiantes del sistema educativo público, brindamos a nuestros niños, niñas y adolescentes las herramientas necesarias para empezar a construir un futuro con mejores oportunidades.

En medio de la pandemia, transformamos nuestro sistema de salud, alcanzamos el reconocimiento internacional y nos pusimos a la vanguardia en toda la región.

Hoy somos escenario mundial para el turismo y el deporte. Estamos cambiando la manera en que los salvadoreños vienen al mundo, dándoles atención adecuada a las madres, sus bebés y sus familias, y construyendo el marco legal que permita el desarrollo integral de nuestros niños y adolescentes.

Estamos mejorando la infraestructura vial de todo el país, incluso en aquellos municipios que por décadas fueron olvidados por todos los gobiernos anteriores.

En tres años logramos lo que por tanto tiempo nos dijeron que no se podía lograr.

Y seguimos...

Nayib Bukele
Presidente de la República de El Salvador



INTRODUCCIÓN

Se presenta el informe de labores de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, bajo la dirección de su Presidente Rubén Alemán M. Sc Res., el cual contiene las principales acciones ejecutadas durante el período de gestión comprendido de junio 2021 a mayo 2022. Bajo ese contexto se continuo en alinear el Plan Estratégico Institucional a los cinco ejes estratégicos que establecen las principales líneas de acción de la ANDA.

La actual administración se ha caracterizado en apostar por la transformación de la autónoma, para convertirla en una institución más eficiente, transparente y técnica, siempre con el enfoque de trabajo de los 5 ejes estratégicos.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
|  |  |  |  |  |
| Abastecimiento | Calidad de Agua | Saneamiento | Eficiencia Energética | Servicio al Cliente |

En el presente documento se reúnen las principales acciones de la institución en el ramo de la prestación del servicio de acueductos y alcantarillados, desarrollado en el periodo comprendido de gestión presidencial. Es importante mencionar que de cada acción realizada hemos mejorado de manera significativa la prestación del servicio y pese a los diferentes desafíos enfrentados y paso a paso cumpliremos nuestro compromiso: que el acceso al agua de calidad sea garantizado en igualdad de condiciones a todo El Salvador. Haciendo de la ANDA una institución eficiente, auto-sostenible y amigable con el medio ambiente.

—  —
ÍNDICE

| | |
|---------------------------------------|-----------|
| Resumen Ejecutivo | 13 |
| Capítulo I Gestión Estratégica | 19 |
| 1. ABASTECIMIENTO | 19 |
| 2. CALIDAD DEL AGUA | 46 |
| 3. SANEAMIENTO..... | 48 |
| 4. EFICIENCIA ENERGÉTICA | 53 |
| 5. SERVICIO AL CLIENTE | 55 |
| Capítulo II Gestión Cooperación..... | 67 |
| Capítulo II Gestión Financiera..... | 79 |
| Proyecciones..... | 83 |
| Conclusiones..... | 84 |





RESUMEN EJECUTIVO

I. GESTIÓN ESTRATÉGICA

1. Abastecimiento de agua potable

1.1 Cobertura de agua potable: Cobertura a nivel nacional 76.6%, 95.9% zona urbana y 43.2% zona rural.

1.2 Proyectos finalizados.

1.2.1 Planta Potabilizadora Torogoz (antes Las Pavas)

1.3 Proyectos en Ejecución

1.4 Durante este periodo se realizaron 22 Convenios de coordinación interinstitucional con diferentes Órganos del Estado.

1.5 Factibilidades y nuevos servicios aprobados

1.6 Nuevos servicios de agua potable conectados: 5,758 nuevos servicios a nivel nacional, se estima 22.27 km de tubería adicionados a la red de ANDA a nivel nacional, en cuanto a las ampliaciones se estima 49.84 kilómetros atendidos, para conexión de nuevos servicios de acueducto.

1.7 Abastecimiento por medio de Camiones Cisterna

1.8 Agua Embotellada

1.9 Ordenes atendidas por trabajos de mantenimiento de acueductos: 58,517, aterrado y compactado 2,353 a nivel nacional

1.10 Atención de emergencias.

2. Calidad del agua

2.1 Monitoreo de la Calidad del Agua

Vigilancia fitoplanctónica de la cuenca del río Lempa.

Vigilancia fitoplanctónica del lago de Guija

Vigilancia fitoplanctónica de las plantas potabilizadoras de ANDA



Apoyo a la Gerencia de Atención a las Comunidades y Sistemas Rurales
Premio Nacional de Investigaciones científicas

3. Saneamiento

3.1 Cobertura de alcantarillado: 42.7% a nivel nacional, para un total de 637,926 servicios de alcantarillado.

3.2 Se finalizó un proyecto con una inversión de \$105 mil, beneficiando a más de 190 habitantes.

3.3 Se ha realizado la instalación de 1,527 nuevos servicios a nivel nacional.

3.4 Ordenes atendidas por trabajos de mantenimiento de alcantarillado sanitario: 4,220 a nivel nacional.

3.5 Mantenimiento de Redes y Colectores.

3.6 Tratamiento de agua residual.

4. Eficiencia Energética

4.1 Proyectos y gestiones realizadas en el marco de la eficiencia energética

4.2 Reparaciones electromecánicas.

5. Servicio al cliente

5.1 Mejoras en sucursales a nivel nacional y modernización del Call Center.

5.2 Mejoras en proceso para facilitar y acercar los servicios a la comunidad: Sucursales Móviles, Mejoras en OSAGUA WHATSAPP, Enlace - Descarga tu factura en Línea vía SMS, Pay Way, Chivo Wallet, Código QR, Implementación del nuevo y moderno Call Center.

5.3 Nuevos canales de pago.

5.4 Beneficio entregado al usuario.

5.5 Mejora en plataforma tecnológica



6. Operaciones Comerciales y Recuperación de Mora

6.1 Cambio de medidores

6.2 Implementación de medida económica

II. GESTIÓN COOPERACIÓN

1. Principales actividades realizadas

1.1 Rehabilitación de la Planta Potabilizadora Torogoz en San Pablo Tacachico, La Libertad

1.2 Modernización del Call Center 915

1.3 Programa Regional AKUAL - Agua y Saneamiento Cooperación Centro América y Euskadi [FASE 2021-2024]

- Componente de inversiones en infraestructura de agua y saneamiento en El Salvador

- Colocación de la primera piedra en la construcción del proyecto que mejorará el abastecimiento para más de 6 mil habitantes del Corredor Seco en Jocoro, Morazán

- Componente de Fortalecimiento Institucional y equipamiento de ANDA y AyA

- Capacitación en Evaluación Socio-Ambiental y Salvaguardas ambientales y de genero para Proyectos de Infraestructura Sanitaria

- Intercambio de experiencias con el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) de Costa Rica

1.4 Formulación de Plan Estratégico Institucional [PEI] y Plan de Negocios con Apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional [USAID].

1.5 Programa de Fortalecimiento del Sector Agua Potable y Saneamiento en El Salvador junto al Banco Interamericano de Desarrollo [BID] [ES-L1152]

1.6 Adhesión de ANDA a la Alianza Saneamiento y agua para todos [SWA por sus siglas en inglés].



1.7 Reunión de ministros del Sector [RMS] 2022 – Indonesia

1.8 Aprobación de Proyecto “Desarrollo de Capacidades y Fortalecimiento Institucional en Saneamiento e Innovación Tecnológica - Proyecto Sur Sur OSSE – ANDA” UE-WOP Programme

1.9 Cuarto Congreso Mundial de Asociaciones de Empresas de Abastecimiento de Agua

1.10 Asistencia Técnica. “Fortalecimiento de Capacidades para la Sostenibilidad de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en Comunidades Rurales de El Salvador”.

1.11 Asistencia Técnica. “Fortalecimiento de capacidades para desarrollar un sistema automatizado de facturación, reclamos y cuentas por cobrar” El Salvador - Panamá

1.12 Asistencia Técnica. “Programa Conservación de Bosques y REDD + (PDB-REDD+)”

1.13 XIX Reunión ordinaria del Consejo del FOCARD-APS [CONCARD-APS]

1.14 Programa de pasantías entre estudiantes de la Universidad de Ozarks y Universidades Salvadoreñas

III. GESTIÓN FINANCIERA

1. Presupuesto

1.1 Asignación presupuestaria: El total del presupuesto modificado para el periodo informado fue de \$415,030,975.84.

1.2 Ejecución presupuestaria: se ejecutó un monto total de \$305,480,884.39, lo que corresponde al 73.6% del presupuesto asignado para el periodo.

2. Contrataciones y adquisiciones

Para este periodo se adjudicó y contrato un total de 259 procesos, de estos el 63% del monto correspondiente a suministros, el 5% a obras y un 32% corresponde a servicios, por un monto total de \$ 34.2 millones.

2.1 Ejecución de compras





I. GESTIÓN ESTRATÉGICA

1. ABASTECIMIENTO del servicio de agua potable

Siempre con el compromiso en garantizar la disponibilidad del agua potable para el pueblo salvadoreño, la institución continúa ejecutando acciones estratégicas para asegurar el acceso al servicio del agua potable a través de la ejecución de proyectos, clasificados en finalizados y en ejecución.



1.1 Cobertura de agua potable ¹

La cobertura del agua potable a nivel nacional asciende a un 76.6% lo que representa un total de 889,401 de servicios de agua instalados, de ese total el 95.9% corresponde al área urbana y el 43.2% a la zona rural, según total de población urbana y rural.

1.2 Proyectos finalizados

La ANDA siempre con el objetivo de llevar agua a más salvadoreños, con mayor continuidad y calidad, durante el periodo mencionado finalizó un total de 20 proyectos, con los cuales se beneficia a 211,058 habitantes, 111,221 mujeres y 99,647 hombres; efectuando una inversión total de \$7.0 millones, gracias al apoyo del gobierno central, así como a agencias de cooperación y otras instituciones que han apoyado la ejecución de estos proyectos.



¹ Datos preliminares



| N° | Nombre | Población beneficiada | | Monto Total | Monto ejecutado | Fuente de financiamiento |
|----|--|-----------------------|---------|--------------|-----------------|--------------------------|
| | | Mujeres | Hombres | | | |
| 1 | Perforación, equipamiento e incorporación de pozo #2 en planta de bombeo La Joya, municipio de Ciudad Arce, departamento de La Libertad. | 4,781 | 4,291 | \$422,310.30 | \$422,310.30 | FGEN |
| 2 | Perforación, equipamiento e incorporación de pozo #1 en planta de bombeo Los Bambúes, municipio de San Sebastián, departamento de San Vicente. | 4,781 | 4,291 | \$620,951.92 | \$620,951.92 | FGEN |
| 3 | Perforación y equipamiento de pozo N° 1 de producción en planta Los Almendros, municipio de San Martín, departamento de San Salvador. | 7,171 | 6,437 | \$414,061.45 | \$414,061.45 | FGEN |
| 4 | Perforación y equipamiento de pozo de producción en | 4,183 | 3,755 | \$401,072.45 | \$385,085.84 | FGEN / RPRO |



| N° | Nombre | Población beneficiada | | Monto Total | Monto ejecutado | Fuente de financiamiento |
|----|--|-----------------------|---------|--------------|-----------------|--------------------------|
| | | Mujeres | Hombres | | | |
| | planta de bombeo Montes de San Bartolo 1, municipio de Soyapango, departamento de San Salvador. | | | | | |
| 5 | Perforación de pozo profundo, equipamiento en planta de bombeo San Diego, municipio de Metapán, departamento de Santa Ana. | 15,810 | 14,190 | \$793,456.28 | \$793,456.28 | Recursos Propios |
| 6 | Perforación y equipamiento de pozo de producción N°1 La Britania, municipio de San Martín, departamento de San Salvador | 3,591 | 3,224 | \$512,667.19 | \$512,667.19 | Recursos Propios |
| 7 | Perforación y equipamiento en estación de bombeo Las Cañas, para el mejoramiento de la red de abastecimiento de agua potable en la ciudad de Apopa, municipio de Apopa, dpto. de San Salvador. | 9,562 | 8,582 | \$384,140.34 | \$384,140.34 | Recursos Propios |



| N° | Nombre | Población beneficiada | | Monto Total | Monto ejecutado | Fuente de financiamiento |
|----|--|-----------------------|---------|--------------|-----------------|--------------------------|
| | | Mujeres | Hombres | | | |
| 8 | Perforación y equipamiento de pozo en tanques Holanda, municipio de San Salvador. | 16,964 | 15,226 | \$349,952.86 | \$349,952.86 | FISDL |
| 9 | Perforación y equipamiento de pozo en Altos del Cerro, municipio de Soyapango, dpto. de San Salvador. | 3,057 | 2,743 | \$454,147.02 | \$454,147.02 | FISDL |
| 10 | Perforación de pozo en Ciudad Credisa, municipio de Soyapango, dpto. de San Salvador. | 3,267 | 2,933 | \$495,422.51 | \$495,422.51 | LA GEO Y FISDL |
| 11 | Perforación y equipamiento de pozo en Cumbres de la Esmeralda, municipio de Antiguo Cuscatlán, dpto. de La Libertad. | 11,330 | 10,170 | \$398,915.81 | \$398,915.81 | FISDL |
| 12 | Perforación de pozo de producción La Aduana de San Bartolo, municipio de Ilopango, dpto. de San Salvador | 11,249 | 10,096 | \$557,898.24 | \$557,898.24 | LA GEO Y FISDL |



| N° | Nombre | Población beneficiada | | Monto Total | Monto ejecutado | Fuente de financiamiento |
|----|---|-----------------------|---------|--------------|-----------------|------------------------------|
| | | Mujeres | Hombres | | | |
| 13 | Perforación de pozo en comunidad Los Muros, San Roque, municipio de Mejicanos, dpto. de San Salvador | 7,905 | 7,095 | \$227,391.60 | \$227,391.60 | FISDL |
| 14 | Introducción de 51 servicios de agua potable en Cantón Buenos Aires, Lotificación El Bosque, Tamanique, La Libertad. | 120 | 105 | \$37,117.69 | \$37,117.69 | Recursos Propios / Comunidad |
| 15 | Perforación y equipamiento de pozo de producción N°3 Cayalá, municipio de Ciudad Delgado, departamento de San Salvador. | 3,668 | 3,292 | \$456,238.79 | \$456,238.79 | Recursos Propios |
| 16 | Proyecto de USAID para la Gestión de las Finanzas Públicas-DRM. | 1/ | | \$80,988.86 | \$80,988.86 | USAID |
| 17 | Ventanilla ¿Por qué no tengo agua? | 1/ | | | Fondos Propios | ANDA |
| | Ventanilla ANDA te escucha. | 1/ | | | | |



| N° | Nombre | Población beneficiada | | Monto Total | Monto ejecutado | Fuente de financiamiento |
|---------------|---|-----------------------|---------------|-----------------------|-----------------------|--------------------------|
| | | Mujeres | Hombres | | | |
| 18 | Obras de mitigación en pozo Quezaltepec, municipio de Santa Tecla, departamento de la libertad. | 2,441 | 2,059 | \$248,639.55 | \$248,639.55 | RPRO |
| 19 | Introducción de 51 servicios de agua potable en Cantón Buenos Aires, Lotificación El Bosque, municipio de Tamanique, La Libertad. | 135 | 90 | \$37,117.69 | \$37,117.69 | RPRO |
| 20 | Construcción de Obras Civiles en las Diferentes Plantas de Bombeo de la Región Oriental como parte del proyecto código: 8021, programa de mejora de infraestructura y servicios, para optimizar el suministro de agua potable a nivel nacional, Lote I. | 1,206 | 1,068 | \$70,548.45 | - | FGEN |
| Total: | | 111,221 | 99,647 | \$6,963,039.00 | \$6,876,503.94 | |

1/ Total de usuarios de ANDA



1.2.1 Planta Potabilizadora Torogoz (antes Las Pavas)

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", hoy Planta Torogoz, la cual abastece alrededor de 1.5 millones de habitantes de forma directa e indirecta en el Gran Salvador. La inversión para la rehabilitación se estima en un total de \$78 millones, esto gracias al apoyo del Gobierno de Francia y el Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE).

Se destacan los beneficios y obras más sobresalientes del proyecto.

- Fortalecimiento del servicio de 11 municipios del Gran San Salvador, equivalente a 1.5 millones de salvadoreños, quienes ahora tienen un servicio más continuo y de calidad.
- Se reemplazaron 29 motores y se instalaron 24 filtros de gran escala, renovando por completo el proceso de potabilización en Bocatoma y en toda la línea de producción.
- Se mejoró la operatividad y confiabilidad de la planta.
- Incremento de la capacidad de producción de 1.6 a 3.0 m³/segundos.
- Optimización de los procesos de Captación, Potabilización y Conducción en el sistema de potabilización.
- Remodelación y equipamiento del laboratorio de control de calidad del agua con equipo de última generación que determina metales pesados y plaguicidas. Con ello, se garantiza el monitoreo constante de los parámetros de calidad del agua en la planta.
- Modernización de la sala de control automatizada.
- Mejoramiento del tanque reservorio de agua potable, el cual actúa como una reserva en el caso de suspensiones programadas o de emergencia, ofreciendo un margen de tiempo mientras se reanudan las operaciones de la planta.



- Los reportes recibidos por faltas de agua a nivel nacional disminuyeron de enero [6,107 reportes] a diciembre de 2021 [1,707 reportes].

Fotografías de la rehabilitación de la Planta Potabilizadora Torogoz



Fotografías de archivo



1.3 Proyectos en Ejecución

Se encuentran en ejecución un total de 20 programas y proyectos, los cuales al finalizarlos se estará invirtiendo un monto de \$97.6 millones, gracias al apoyo de diversas entidades, así como al Gobierno Central los que beneficiarán a un total de 2,697.5 miles de habitantes, de los cuales 1,423.5 miles corresponde a mujeres y 1,274.0 miles de hombres a nivel nacional.

| N° | Nombre | Población beneficiada | | Avance físico | Monto Total | Monto ejecutado | Fuente de financiamiento | Fecha de finalización |
|----|---|-----------------------|---------|---------------|-----------------|-----------------|--------------------------------|-----------------------|
| | | Mujeres | Hombres | | | | | |
| 1 | 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 | 843,200 | 756,800 | 96% | \$78,511,453.75 | \$46,519,997.03 | GOFRA-NATIXIS Y BCIE | jun-22 |
| 2 | Proyecto integrado de agua, saneamiento y medio ambiente. Construcción de Sistema Desalinizador para la rehabilitación del Sistema de Agua Potable de Isla Madresal, Municipio de Puerto El Triunfo, Departamento de Usulután | 11,968 | 11,967 | 99.70% | \$501,261.85 | \$343,269.38 | Fondos FCAS-Convenio SLV-056-B | ago-22 |



| N° | Nombre | Población beneficiada | | Avance físico | Monto Total | Monto ejecutado | Fuente de financiamiento | Fecha de finalización |
|----|---|-----------------------|---------|---------------|----------------|-----------------|---------------------------------|-----------------------|
| | | Mujeres | Hombres | | | | | |
| 3 | Construcción de Política Pública que garantice la Sostenibilidad del Sub sector de agua potable y saneamiento Fase I. | 11,968 | 11,967 | 36% | \$4,463,348.00 | \$586,554.68 | Fondos FCAS- Convenio SLV-059-B | jun-23 |
| 4 | Introducción de agua potable y obras de saneamiento en cantón San Sebastián, municipio Santa Rosa de Lima, departamento de La Unión | 2,398 | 2,127 | 19% | \$496,990.23 | \$236,026.51 | FGEN | dic-22 |
| 5 | Perforación y equipamiento de pozo de producción N°1 en planta de bombeo IUSA, municipio de Ilopango, departamento de San Salvador | 4,183 | 3,755 | 61% | \$331,914.59 | \$174,435.07 | FGEN | dic-22 |
| 6 | Perforación y equipamiento e incorporación de pozo de producción N°1 en planta de bombeo | 9,944 | 8,926 | 70% | \$458,072.85 | \$242,289.18 | Recursos Propios | dic-22 |



| N° | Nombre | Población beneficiada | | Avance físico | Monto Total | Monto ejecutado | Fuente de financiamiento | Fecha de finalización |
|----|--|-----------------------|---------|---------------|--------------|-----------------|--------------------------|-----------------------|
| | | Mujeres | Hombres | | | | | |
| | Altavista N°4, municipio de Tonacatepeque, departamento de San Salvador | | | | | | | |
| 7 | Perforación de equipamientos de pozo de producción N°1 en Estado Mayor (Ministerio de Defensa Nacional), municipio de San Salvador, departamento de San Salvador | 11,304 | 10,146 | 51% | \$491,068.13 | \$269,013.11 | Recursos Propios | dic-22 |
| 8 | Perforación y equipamiento de pozo profundo en estación de bombeo Brisas de Cantarrana, municipio y departamento de Santa Ana | 1,423 | 1,277 | 61% | \$461,204.73 | \$209,598.05 | Recursos Propios | ago-22 |
| 9 | Perforación de pozo y equipamiento en planta de bombeo Las Ánimas para el mejoramiento del sistema de | 1,720 | 1,543 | 39% | \$407,568.92 | \$173,650.77 | Recursos Propios | dic-22 |



| N° | Nombre | Población beneficiada | | Avance físico | Monto Total | Monto ejecutado | Fuente de financiamiento | Fecha de finalización |
|----|---|-----------------------|---------|---------------|----------------|-----------------|--------------------------|-----------------------|
| | | Mujeres | Hombres | | | | | |
| | agua potable del municipio de Santa Cruz Michapa, departamento de Cuscatlán | | | | | | | |
| 10 | Incorporación de pozo profundo al sistema de distribución de agua potable en el municipio de Sesori, dpto. de San Miguel | 1,543 | 1,385 | 67% | \$376,104.94 | \$376,104.94 | Recursos Propios | dic-22 |
| 11 | Incorporación de pozo profundo al sistema de distribución de agua potable, del municipio de California, departamento de Usulután | 477 | 423 | 51% | \$582,800.71 | \$358,800.71 | Recursos Propios | dic-22 |
| 12 | Perforación y equipamiento de pozo de producción no.2 y no.3 en planta de bombeo Chantecuan, municipio de Soyapango, departamento de San Salvador | 16,940 | 14,570 | 70% | \$1,408,725.39 | \$552,445.29 | Recursos Propios | dic-22 |



| N° | Nombre | Población beneficiada | | Avance físico | Monto Total | Monto ejecutado | Fuente de financiamiento | Fecha de finalización |
|----|---|-----------------------|---------|---------------|----------------|-----------------|--------------------------|-----------------------|
| | | Mujeres | Hombres | | | | | |
| 13 | Perforación y equipamiento de pozo, para el sistema de agua potable en comunidades las moras, las flores I y II y murillo, municipio de Jiquilisco, departamento de Usulután (fase perforación) | 1,590 | 1,410 | 86% | \$94,507.55 | \$39,832.55 | FGEN | dic-22 |
| 14 | Perforación y equipamiento pozo profundo en tanque chela, municipio y departamento de Santa Ana (fase perforación) | 1,219 | 1,081 | 80% | \$301,716.25 | \$93,182.62 | FGEN | nov-22 |
| 15 | Perforación y equipamiento de pozo profundo en colonia Aguilar, municipio de Chalchuapa, departamento de Santa Ana (fase perforación) | 1,749 | 1,554 | 32% | \$316,155.30 | \$29,880.31 | FGEN | nov-22 |
| 16 | Programa de mejora de | 501,910 | 445,090 | 4% | \$7,444,442.27 | \$993,784.61 | FGEN | dic-22 |



| N° | Nombre | Población beneficiada | | Avance físico | Monto Total | Monto ejecutado | Fuente de financiamiento | Fecha de finalización |
|-----------------|--|-----------------------|-----------|---------------|-----------------|-----------------|--------------------------|-----------------------|
| | | Mujeres | Hombres | | | | | |
| | infraestructura y servicio, para optimizar el suministro de agua potable a nivel nacional. | | | | | | | |
| 17 | Contratación de consultoría para la georreferenciación y actualización de los datos comerciales de los usuarios de ANDA. | - | - | 32% | \$889,000.00 | \$285,000.00 | FGEN | jun-22 |
| 18 | Suministro de medidores para uso residencial | - | - | 25% | \$52,617.00 | \$13,200.00 | FGEN | jul-22 |
| 19 | Remodelación de Agencias Comerciales del AMSS | 6,325,827 | | | \$15,000.00 | | Fondos Propios | sep-22 |
| 20 | Ventanilla Única | 6,325,827 | | | | | Fondos Propios | Sin fecha programada |
| Totales: | | 1,423,536 | 1,274,021 | | \$97,603,952.46 | \$51,497,064.81 | | |



Rehabilitación de la Planta Desalinizadora Madresal



Modernización de agencias comerciales de ANDA, en los municipios de Soyapango, Metrosur y Centro



Fotografías de archivo



1.4 Coordinación Interinstitucional

| Convenio | Institución |
|---|--|
| Se han ejecutado 7 proyectos de sustitución de colectores en Candelaria de la Frontera, Metapán, Chalchuapa, Sonsonate, Nahuizalco, Armenia, Santa Ana y Ahuachapán. Desobstrucción de colectores de aguas residuales en Ciudad Arce, Sonzacate, Izalco, Santa Ana y Puerto el Triunfo. Desobstrucción de pozos de aguas residuales. Sustitución de acometidas en el municipio de Atiquizaya. Intervención en arterias principales | Alcaldías, FOVIAL, DOM, VMT, MOPT |
| Obras de Mitigación para protección de Bóveda de Aguas Lluvias de La Residencial Brisas de San Francisco del Municipio de San Salvador. | Ministerio de Obras Públicas |
| Aterrado de calles en el municipio de Atiquizaya. | Dirección de Centros Penales |
| Trámites ambientales de 13 proyectos. | MARN |
| Convenio Interinstitucional, para el Suministro de agua embotellada para consumo humano, | CAPRES, CEL, FOSALUD, Hospital El Salvador, ISTA, MINSAL, Ministerio de Hacienda, Dirección Nacional de Medicamentos, Dirección de Obras Municipales, Instituto Nacional de Veteranos y Excombatientes [INABVE]. |



| Convenio | Institución |
|---|--|
| Convenio de cooperación institucional, contribuyendo al programa reinserción social, consistente en la rehabilitación de privados de libertad en fase de confianza. Apoyo en la modernización de diferentes edificios Administrativos, Planteles y Regiones a nivel nacional en los proyectos: Planta Torogoz, 915 Renovado, Sucursales de Atención al Cliente, Planta Desalinizadora Madresal y Centro de Desarrollo Infantil. | Dirección de Centros Penales |
| Curso de formación integral de atención al cliente, para incorporar el enfoque de género en la atención brindada a la población usuaria, a través de agencias comerciales. | Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos |
| Fomentar la garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, a través de actividades de concientización dirigida al personal de la institución y a la población usuaria. | Unidad Técnica Ejecutiva del Sector Justicia – UTE. Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos. |
| Promover la reflexión y análisis sobre la igualdad sustantiva, a través de la conmemoración del día Nacional e Internaciones de la Mujer, para generar conciencia sobre la importancia de garantizar la igualdad como un derecho humano. | Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer [ISDEMU]. Unidad Técnica Especializada del Sector Justicia [UTE] |
| Trabajo Interinstitucional ANDA – MARN para el muestreo, registro de datos y análisis de la calidad del agua en la cuenca alta del río Lempa. | MARN |



| Convenio | Institución |
|--|---|
| Intervención con personal Privados en Fase de Confianza en las Estaciones de bombeo, Rebombeo y Tanques. Trabajos de obra civil por parte de los reos en fase de confianza. | Dirección de Centros Penales |
| Convenio para desarrollar de manera conjunta y con recursos propios de ambas instituciones (ANDA Y MOPT) proyectos de interés social. | Ministerio de Obras Públicas y de Transporte |
| Convenio para apoyar en el desarrollo de los programas, proyectos, procesos y acciones estratégicas solicitadas por ANDA. | CAPRES, Secretaria de Prensa de la Presidencia de la Republica de El Salvador |
| Convenio para regularizar las condiciones de pago por la prestación del servicio de agua potable sobre inmuebles propiedad de FOSAFFI. | Fondo de Saneamiento Y Fortalecimiento Financiero, [FOSAFFI] |
| Acuerdo de cooperación, para ejecutar proyecto de infraestructura para la construcción del sistema urbano de agua potable en el municipio de Jocoro en el departamento de Morazán. | AYA, EUSKAL FONDOA y el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados [AyA] |
| Convenio de cooperación, para la perforación de pozo en las instalaciones de la Planta de bombeo Antiguo Cuscatlán. | Sociedad Inmobiliaria Las Cascadas, S.A. De C.V |
| Carta de intención de cooperación entre ANDA y el Instituto Sindical para la Cooperación al Desarrollo [ISCO], sede El Salvador. Se espera mejorar los ecosistemas del Corredor | Instituto Sindical para la Cooperación al Desarrollo [ISCO], sede El Salvador. |



| Convenio | Institución |
|--|--|
| Hídrico del Río Lempa y sus niveles de adaptación al cambio climático de El Salvador. | |
| Enmienda No. 1 al convenio entre ANDA y MARN. Con dicha enmienda se espera establecer el monto total de la transferencia a la cuenta de ANDA, para ejecutar el proyecto MARN/Gestión Integral del Recurso Hídrico. | Ministerio de Medio Ambiente Y Recursos Naturales |
| Convenio de cooperación, para la ejecución del proyecto Ciudad Formosa, Final Avenida Montreal, Finca Argentina, Municipio de Mejicanos, San Salvador. | LI FU LIU |
| Convenio para desarrollar el proyecto de Introducción del Servicio de Agua Potable en la Escuela Nacional de Agricultura [ENA], municipio de Ciudad Arce, departamento de La Libertad. | Escuela Nacional De Agricultura "Roberto Quiñonez" [ENA] |
| Convenio de administración directa, en el marco del programa que garantice la sostenibilidad del sub sector de agua potable y saneamiento, fase 1- SLV-059-B, con la modalidad de intervención directa. | Asociación Comunal de Agua Colonias Unidas Valle Nuevo, que se abrevia ACUCACAN. |
| Inauguración de un nuevo pozo de agua potable para introducir el servicio al sector poniente de San Martín. | Ministerio de Vivienda. |



1.5 Factibilidades y nuevos servicios aprobados

Las factibilidades tienen como objetivo determinar la viabilidad de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario, bajo esa premisa un aproximado de 72 mil habitantes han sido beneficiados por medio de la aprobación de servicios de agua potable y alcantarillado provenientes de factibilidades aprobadas en diferentes rubros.

| Nombre del Servicio prestado | Número de servicios brindados | Población beneficiada | | Resultados de los servicios prestados |
|--|--|-----------------------|---------------|--|
| | | Mujeres | Hombres | |
| Factibilidades aprobadas para las Comunidades. | 2,447 de agua potable y 2,727 alcantarillado | 6,485 | 5,750 | Conceder y proveer a las comunidades a nivel nacional, de los servicios de abastecimiento de agua potable y/o alcantarillado. |
| Factibilidades aprobadas para Urbanizaciones, Industria, Comercio e Instituciones Gubernamentales. | 11,913 de agua potable y 8,126 alcantarillado Gubernamentales. | 31,569 | 27,996 | Conceder y proveer a las urbanizaciones, industria, comercio e instituciones gubernamentales a nivel nacional de los servicios de abastecimiento de agua potable y/o alcantarillado. |



Reunión con Michelle Sol Y el presidente de ANDA, para conversar sobre las factibilidades en los proyectos que ejecutarán para solventar la necesidad de vivienda de muchas familias que viven en situación de vulnerabilidad extrema.

Fotografías de archivo

1.6 Nuevos servicios de agua potable conectados

Con el objetivo de incrementar el acceso al agua potable a la población salvadoreña, durante el periodo informado, se instaló un total de 5,758 nuevos servicios de acueducto, a nivel nacional; para lo cual se registra una estimación de 22.27 kilómetros de tubería adicionales a la red de ANDA y también se estima una ampliación de 49.84 KM., para conectar a los nuevos servicios a nivel nacional.



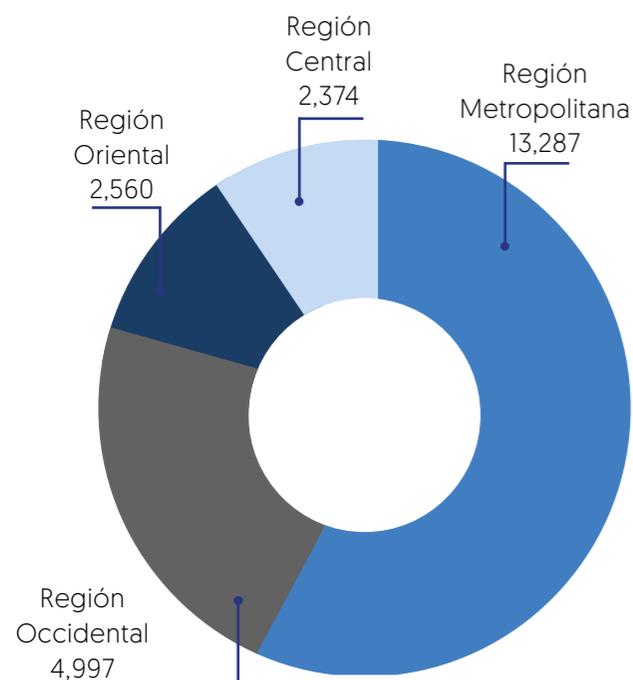
Conexión de servicio domiciliario
Fotografías de archivo



1.7 Abastecimiento por medio de Camiones Cisterna

Con el objetivo de cubrir las necesidades de agua potable, cuando por algún evento climático o suspensión del servicio por medio de cañería afecta el abastecimiento normal de agua potable, en ese sentido que durante el año se distribuyó un total de 221,464 m³ de agua potable a nivel nacional, siendo la Región Metropolitana la que mayor cantidad de agua ha distribuido con un 57%, seguido de la Región Occidental con un 22%, y las regiones Central y Oriental han distribuido un 10% y 11% respectivamente, todo esto ha sido posible gracias al esfuerzo de nuestros equipos técnicos los cuales realizaron un total de 23,218 viajes.

Viajes realizados



Camiones cisterna en reparto de agua
Fotografías de archivo



1.8 Agua embotellada

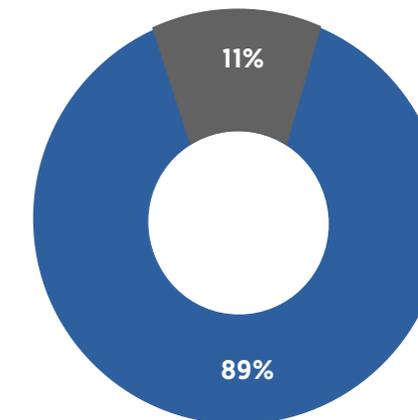
Durante el periodo informado de la producción de la Planta Envasadora de Agua fue de 227,030 garrafones de 5 galones y 1,829,679 botella de 500 ml, parte de la producción fue para apoyar a albergues instalados en épocas de lluvia como el Albergue Adolfo Pineda, Col. Las Palmas, Complejo Katia Miranda, afectados por incendio en el mercado San Miguelito, entre otros.

| MES DEL AÑO 2021 y 2022 | AGUA PET* 500 ML | GARRAFON 5 GAL |
|-------------------------|------------------|----------------|
| Junio | 146,810 | 13,901 |
| Julio | 173,619 | 18,451 |
| Agosto | 141,206 | 17,028 |
| Septiembre | 174,658 | 18,238 |
| Octubre | 172,596 | 19,117 |
| Noviembre | 157,440 | 20,562 |
| Diciembre | 119,472 | 18,935 |
| Enero | 92,448 | 18,797 |
| Febrero | 136,800 | 17,404 |
| Marzo | 207,263 | 24,402 |
| Abril | 218,363 | 19,105 |
| Mayo | 89,004 | 21,090 |
| TOTAL | 1,829,679 | 227,030 |

* Tereftalato de polietileno

PRODUCCIÓN DE AGUA EMBOTELLADA

- Garrafones 5 galones
- Botella 500 ml



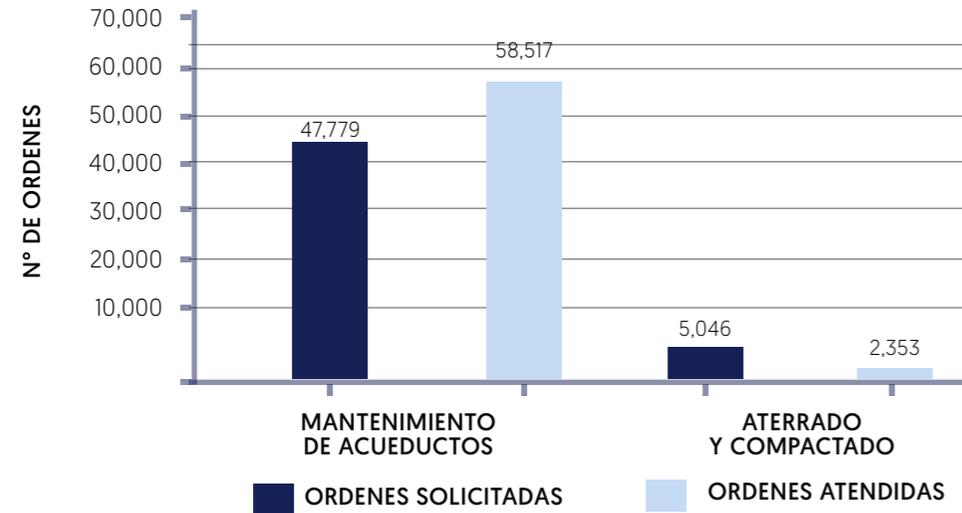
Con el objetivo de garantizar, asegurar la calidad y aumentar la capacidad del agua envasada se realizaron en la Planta Envasadora, las siguientes mejoras:

- Instalación de un nuevo tanque, con capacidad de 10,000 lts.
- Instalación del área de aseguramiento de calidad, para la toma de muestras y parámetros de agua tratada.
- Instalación de nuevas membranas en el equipo de osmosis inversa.



1.9 Ordenes atendidas por trabajos de mantenimiento de acueductos a nivel nacional.

Como parte del mantenimiento en acueductos, para este período se recibió un total de 47,779 órdenes y se ejecutó un total de 58,517 (Incluye órdenes elaboradas de meses anteriores y en curso). Asimismo, se recibieron 5,046 órdenes de aterrado y compactado y se atendió un total de 2,353 órdenes, tal como lo muestra la gráfica siguiente:



Ordenes atendidas por trabajos de mantenimiento de acueductos a nivel nacional.
Fotografías de archivo



1.10 Atención de emergencias

En el periodo informado, la institución en coordinación interinstitucional con la Dirección General de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres y en concordancia a lo establecido en la Ley de ANDA que establece en el Art. 2. – “A.N.D.A. tendrá por objeto proveer y ayudar a proveer a los habitantes de la República de Acueductos y Alcantarillados”; desde inicio de la emergencia, la autónoma dirigida por su Presidente Res. Ing. Rubén Alemán, activo su Plan de Emergencia Institucional, desarrollándose las siguientes actividades.

| EMERGENCIA | INSTITUCIÓN |
|---|---|
| Suministro de agua embotellada a personas afectadas por lluvias en zonas de albergue en San Salvador en junio 2021, en San Juan Nonualco, La Paz mes de septiembre 2021 y personas afectadas por incendio en mercado San Miguelito. | Ministerio de Gobernación |
| Suministro de agua por medio de Camión Cisterna, para mitigar incendio en el Mercado San Miguelito. | Cuerpo de Bomberos de El Salvador, Protección Civil, Ministerio de Salud, Ministerio de Educación, Policía Nacional Civil, Fuerza Armada de El Salvador, CAPRES El Salvador, Gobernación, MOPT, Ministerio de Justicia, Ministerio de Agricultura y Ganadería, CIFCO, diferentes Municipalidades. |



| EMERGENCIA | INSTITUCIÓN |
|---|---|
| Suministro de agua potable en Camión Cisterna, para la mitigación de incendios, Mercado Central de Santa Ana, Mercado de Ciudad Arce, forestales. | Bomberos de El Salvador, ISSS, Hospitales. |
| Apoyo en abastecimiento de agua potable en vivienda particular en Barrio La Cruz, San Miguel. | Cuerpo de Bomberos y Ministerio de Gobernación. |
| Abastecimiento de agua potable a la Cisterna del Hospital de Santa Rosa de Lima, La Unión. | MINSAL y Gerencia de la Región Oriental. |
| Apoyo a incendio en Usulután (Mercado Municipal). | Cuerpo de Bomberos y Ministerio de Gobernación. |
| Apoyo a incendio en Centro Comercial Multiplaza | Cuerpo de Bomberos |
| Apoyo a incendio en Cojutepeque, Cuscatlán el 9 de mayo de 2022. | Cuerpo de Bomberos |
| Apoyo a incendio Cementerio municipal de Cuscatancingo y Urb. San Lucas, San Salvador, 13 de marzo 2022. | Cuerpo de Bomberos |
| Apoyo a incendio en Cerro de Nejapa, San Salvador, 22 de febrero 2022. | Cuerpo de Bomberos y Protección Civil |



| EMERGENCIA | INSTITUCIÓN |
|---|---------------------------|
| Apoyo a incendio Col. Montreal, Mejicanos, San Salvador, 4 de febrero 2022. | Cuerpo de Bomberos |
| Apoyo en recolección de basura en Santa Cruz Michapa, Cuscatlán, 27 de julio 2022. | Ministerio de Gobernación |
| Apoyo a incendio en chatarrera, Lourdes, Colón; 1 de noviembre 2021. | Cuerpo de Bomberos |
| Apoyo a incendio en Vista al Lago, Ilopango, 8 de febrero 2022. | Cuerpo de Bomberos |
| Apoyo a incendio en Centro Penitenciario Mariona, San Luis Mariona, Ayutuxtepeque, 11 de febrero 2022 | Cuerpo de Bomberos |



Suministro de agua por medio de Camión Cisterna, para mitigar incendio en el Mercado San Miguelito. Fotografías de archivo



2. CALIDAD DEL AGUA

Para la ANDA, es muy importante garantizar la calidad del agua. Por ello, se realizan muestreos constantes en nuestras redes de distribución que nos permiten actuar con protocolos estrictamente certificados por el Laboratorio de Calidad de ANDA.

2.1 Monitoreo de la calidad del agua

A partir de su creación, en noviembre del 2020, el Laboratorio de Alerta Temprana e Investigación Limnológica (LATIL), adscrito a la Unidad de Laboratorio Central, es la unidad encargada de monitorear el comportamiento de los organismos fitoplanctónicos con el propósito de alertar oportunamente a los operadores de la Planta Potabilizadora Torogoz y de otras plantas abastecidas de fuente superficial pertenecientes a la ANDA, sobre los aumentos de las densidades celulares (proliferaciones) de estos, con el propósito de que se puedan tomar medias contingenciales o paliativas que minimicen los efectos adversos de estos fenómenos en el proceso de potabilización.

Por lo tanto, el Laboratorio de Alerta Temprana e Investigación Limnológica (LATIL) de ANDA ha trabajado activamente en 4 líneas de trabajo principales, las cuales son:

- **Vigilancia fitoplanctónica de la cuenca del río Lempa.**

A finales del 2021, se incorporaron 5 puntos más de monitoreo, contando en la actualidad con 9 puntos de monitoreo en la cuenca del lempa y 4 en el sistema río Lempa, procesando un total de 1127 análisis correspondientes a 336 muestras

- **Vigilancia fitoplanctónica del lago de Guija.**

A partir del mes de noviembre del 2021, con el apoyo del Laboratorio Central, se inició el monitoreo de metales pesados en dichos puntos de muestreo, el cual se pretende extender hasta el mes de mayo del 2022. En la actualidad esta información es de gran interés y pertinencia debido al inicio de operaciones de la mina Cerro Blanco en Guatemala.

En este contexto y debido al trabajo que la institución realiza en la cuenca alta del Lempa y a la importancia que representa el río Lempa para el abastecimiento de agua potable, la ANDA fue



invitada a participar en el Comité Interinstitucional Proyecto Mina Cerro Blanco, liderado por el MARN y en cual participan representantes de diversas carteras de estado.

Producto de todo este esfuerzo, se han analizado entre junio 2021 y mayo 2022, un total de 112 muestras.



Al recorrido acompañó nuestro titular y el Ministro de Medio Ambiente quienes tomaron muestras en el sitio donde coincide el Lago de Güija y el Río Lempa.

Fotografías de archivo

- **Vigilancia fitoplanctónica de las plantas potabilizadoras de ANDA.**

Para asegurar la calidad del agua que se distribuye a la población salvadoreña, se ha realizado un total de 114 muestras de junio 2021 a mayo en las plantas potabilizadoras de ANDA

| Zona de estudio | Identificación taxonómica | Conteo Celular | Microcistina | N | P | Total de muestras |
|---------------------------------|---------------------------|----------------|--------------|-----|-----|-------------------|
| Cuenca alta río Lempa | 323 | 338 | 180 | 143 | 143 | 336 |
| Lago de Güija | 58 | 112 | 50 | 27 | 27 | 112 |
| Plantas potabilizadoras de ANDA | 116 | 114 | 0 | 0 | 0 | 114 |
| Total | | | | | | 562 |



Vigilancia fitoplanctónica de las plantas potabilizadoras de ANDA.

Fotografías de archivo

● Colaboración a la Gerencia de Atención a las Comunidades y Sistemas Rurales.

Desde su creación, el LATIL ha colaborado activamente con la Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales a través del análisis microbiológico y capacitaciones sobre Calidad del Agua para diversas Juntas de Agua. Entre junio del 2021 y mayo del 2022 se ha brindado capacitación sobre temas de calidad de agua a diversas juntas de agua de los municipios de San Miguel, El Congo, Jiquilisco Guacotecti, Suchitoto, Chalatenango, San Ignacio y La Palma.



Personal del LATIL con miembros de juntas de agua del municipio de La Palma

Fotografías de archivo



● Premio Nacional de Investigaciones científicas

Como parte de las líneas de trabajo implementado por esta administración, se participó en el “Premio Nacional de Investigaciones científicas” auspiciado por el CONACYT, en el cual se obtuvo una mención honorífica en la categoría de Ciencias Naturales por el trabajo de investigación denominado “Establecimiento de un Sistema de monitoreo y alerta temprana de proliferaciones fitoplanctónicas para la Planta Potabilizadora Las Pavas”



Diploma de reconocimiento otorgado por CONACYT.

Fotografías de archivo

3. SANEAMIENTO

La institución siempre mejorando la gestión para el acceso al saneamiento de manera sostenible, desarrolla proyectos en la instalación del servicio de alcantarillado, fortaleciendo el servicio básico de alcantarillado sanitario y mejorando la calidad de vida de la población salvadoreña.

3.1 Cobertura alcantarillado ²

Para el período que se informa, se contabilizan un total de 637,926 servicios instalados de alcantarillado sanitario lo que representa una cobertura de 42.7% a nivel nacional y un 67.3% del área urbana, según total de población país y total de población de área urbana.

² Cifras preliminares



3.2 Proyectos finalizados

Se ejecutó un proyecto de introducción de alcantarillado sanitario en el municipio y departamentode San Vicente, con este proyecto se beneficia a un total de 190 habitantes.

| N° | Nombre | Población beneficiada | | Monto Total | Monto ejecutado | Fuente de financiamiento |
|----|---|-----------------------|---------|--------------|-----------------|------------------------------|
| | | Mujeres | Hombres | | | |
| 1 | Introducción de 41 servicios de alcantarillado sanitario, en la Comunidad San Luís ubicada en Barrio El Santuario, Comunidad San Luis, contiguo al Cementerio General, San Vicente. | 100 | 90 | \$105,299.97 | \$105,299.97 | Recursos Propios / Comunidad |

3.3 Nuevos servicios de alcantarillado

La conexión de 1,527 nuevos servicios instalados a nivel nacional, ha permitido la expansión de la red de alcantarillado, esto ha sido posible gracias a la continuidad en la ejecución de proyectos de alcantarillado.

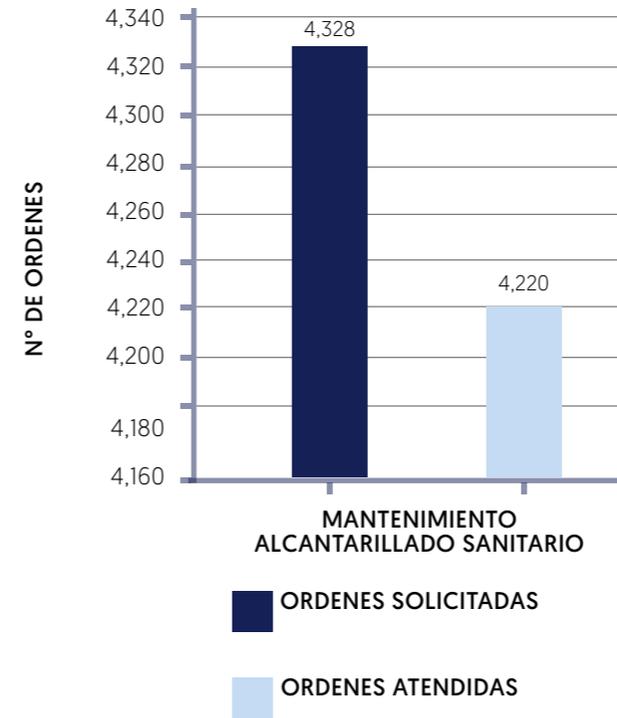


Fotografías de archivo



3.1 Ordenes atendidas por trabajos de mantenimiento de alcantarillado sanitario a nivel nacional.

Como parte del mantenimiento en trabajos de alcantarillado sanitario, durante el periodo se recibió un total de 4,328 órdenes y se ejecutó un total de 4,220, tal como lo muestra la siguiente gráfica:



Mantenimiento en redes y acometidas de acueducto
Fotografías de archivo



3.5 Mantenimiento de Redes y colectores

Con el apoyo de otras instituciones como alcaldías, Fondo de Conservación Vial [FOVIAL], Dirección Nacional de Obras Municipales [DOM], Viceministerio de Transporte [VMT] y el Ministerio de Obras Públicas y de Transporte [MOP], se ha logrado realizar actividades sustanciales para el mantenimiento de las redes y colectores que permiten la conducción adecuada de aguas residuales, todo esto con la finalidad de evitar inundaciones en viviendas y comercias y a la vez prevenir la formación de cárcavas y hundimientos.

Las acciones realizadas:

- Siete proyectos de sustitución de colectores en Candelaria de la Frontera, Metapán, Chalchuapa, Sonsonate, Nahuizalco, Armenia, Santa Ana y Ahuachapán.
- Desobstrucción de colectores de aguas residuales en Ciudad Arce, Sonzacate, Izalco, Santa Ana y Puerto el Triunfo.
- Desobstrucción de pozos de aguas residuales.
- Sustitución de acometidas en el municipio de Atiquizaya.
- Intervención en arterias principales
- Obras de Mitigación para protección de Bóveda de Aguas Lluvias de La Residencial Brisas de San Francisco del Municipio de San Salvador

3.6 Tratamiento de agua residual

Con la finalidad de las aguas residuales tratadas cumplan con las regulaciones vigentes de tratamiento de aguas residuales, para el periodo en mención se ha tratado un total de 6,311,333 m³ de agua residual.



4. EFICIENCIA ENERGÉTICA

En el presente año se continuaron impulsando alternativas de proyectos que mejoren y promuevan metodologías de innovación, tecnología y desarrollo en el área de Eficiencia Energética, además de la realización del control y seguimiento de la facturación de energía eléctrica institucional, Elaboración de Diseños Electromecánicos, Estudios de Calidad de Energía, Diagnósticos Energéticos y Asesorías.

4.1 Proyectos y gestiones realizadas en el marco de la eficiencia energética

- Rehabilitación de la primera planta de generación eléctrica tipo Pequeña Central Hidroeléctrica instalada en la planta de tratamiento de agua potable El Rosario en el municipio de Metapán, Santa Ana, aportando los beneficios siguientes:

- o Se cuenta con una planta que autoabastece un porcentaje de su consumo de energía eléctrica La Microcentral Hidroeléctrica aprovecha la energía hidráulica del sistema de abastecimiento de agua por gravedad para la generación de energía eléctrica en la Planta Potabilizadora El Rosario, Metapán.

- o Opera las 24 horas, los 7 días de la semana y abastece al 40% de los habitantes de Metapán, a un aproximado de 20 mil personas.

- Se han gestionado 8 conexiones eléctricas en nuevos proyectos y 4 incrementos de carga, entre ellas, la más relevante por sus requerimientos y equipo especializado es la Planta Desalinizadora Madresal, ubicada en el municipio de El Triunfo, Usulután.

- Se han realizado gestiones con organismos multilaterales, para la búsqueda de financiamiento que permita ejecutar proyectos de eficiencia energética y energías renovables, entre los organismos cooperantes podemos mencionar Banco Centroamericano de Integración Económica - BCIE, Banco Interamericano de Desarrollo – BID, Banco Mundial – BM, Agencia de EE.UU. para el Desarrollo Internacional – USAID; con los que se ha trabajado muy de cerca para la formulación de estos proyectos estratégicos.



- Se realizaron las gestiones previas para la firma del Convenio de Subvención con la Agencia de Comercio y Desarrollo de los Estados Unidos (USTDA), en la revisión de documentos, traducción de especificaciones técnicas, además se están realizando gestiones con la Embajada de Los Estados Unidos de América, que llevarán a la firma del Convenio de Subvención.

- Se coordinaron gestiones con la Universidad de Ozarks, para que los estudiantes en modalidad de pasantía, apoyen con la ejecución del proyecto del proyecto Evaluación de Indicadores Energéticos.

- Como parte de las acciones de velar por la correcta aplicación de la facturación de energía eléctrica durante el periodo de junio 2021 a mayo 2022; se gestionaron 239 Comprobantes de Créditos Fiscales, por parte de las diferentes distribuidoras de energía eléctrica, CEL y UT, además en la parte que corresponde al mercado minorista (distribución o sistemas tradicionales) se detectaron 126 errores de facturación, otra actividad importante es el análisis de Energía no registrada, donde las distribuidoras reclamaban un monto de \$507,852.02; validándose \$ 372,083.94; lo cual se obtiene un monto no aceptado de \$135,768.08 IVA incluido; valor que la institución no erogó, lo cual demuestra el control minucioso que se realiza en la revisión, análisis y seguimiento de la facturación de energía eléctrica y que a la vez representa un ahorro para la institución.

- Elaboración y divulgación de 11 boletines de Eficiencia Energética, el cual contiene consejos, recomendaciones y acciones con el objeto de crear una Cultura de ahorro de energía tanto en los hogares como en las instalaciones de trabajo.

- Se elaboraron y revisaron 18 diseños electromecánicos, para nuevos proyectos los cuales desde su concepción están siendo elaborados con parámetros eficientes.

- Se elaboraron 29 diagnósticos energéticos en diferentes instalaciones de la institución, para que las deficiencias encontradas sean corregidas y evitar daños en nuestros equipos e instalaciones.

- Se realizaron 8 diagnósticos de calidad de energía, con el objeto de garantizar el correcto funcionamiento de las instalaciones de nuestros sistemas de bombeo y rebombeo.

- Se brindaron 88 asesorías en temas relacionados a eficiencia energética y electromecánica, para que las autoridades tengan los insumos necesarios en la toma de decisiones oportunamente.



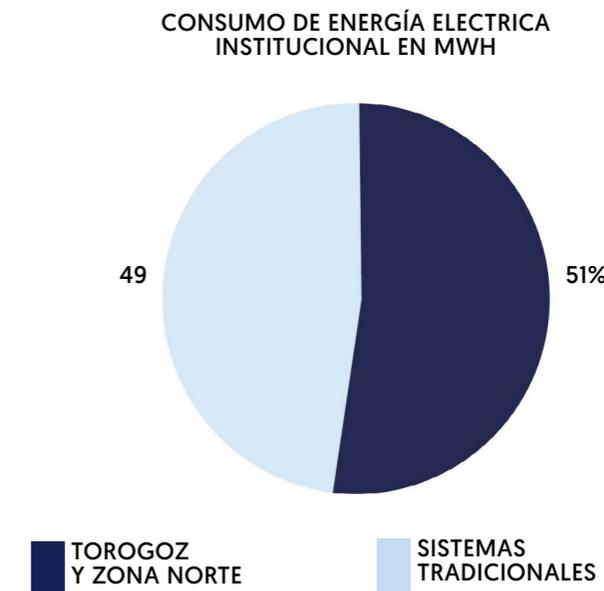
- Con el objeto de mantener informado a las autoridades sobre el comportamiento de operación de los sistemas, se elaboraron 231 historiales de consumos de energía para diferente área que los demandan.

- Durante el periodo se ha validado la siguiente facturación de energía eléctrica:

PERIODO JUNIO 2021 A MAYO 2022

| CONSUMO EN MWH | |
|------------------------|-------------------|
| Torogoz y Zona Norte | 313,629.81 |
| Sistemas Tradicionales | 299,932.05 |
| Total | 613,561.86 |

| MONTO (\$) FACTURADO CON IVA | |
|------------------------------|----------------------|
| Torogoz y Zona Norte | 29,702,312.35 |
| Sistemas Tradicionales | 54,205,872.81 |
| Total | 83,908,185.16 |

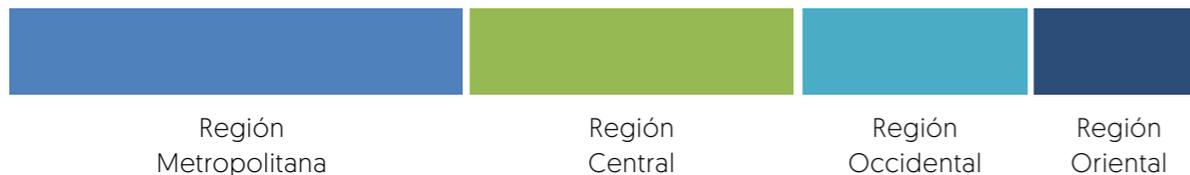


4.2 Reparaciones electromecánicas

En el periodo reportado se han efectuado un total de 5,181 Reparaciones electromecánicas tanto en plantas de bombeo y subestaciones eléctricas a nivel nacional, esto ha implicado una erogación de aproximadamente \$2.1 millones. Del total el 39% corresponden a la Región Metropolitana, el 28% a la Región Central, un 19% las ha efectuado la Región Occidental y el 14% corresponden a la Región Oriental.



REPARACIONES ELECTROMECAÑICAS



5. SERVICIO AL CLIENTE

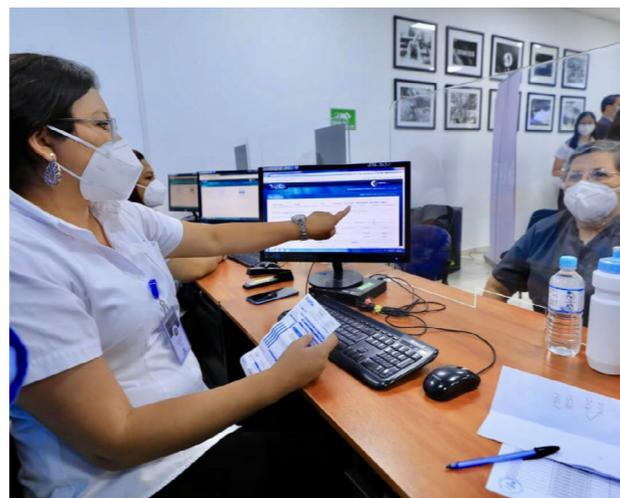
En el periodo que se informa el Departamento de Atención al Cliente de la Gerencia Comercial ha desarrollado acciones estratégicas prioritarias, con la finalidad en garantizar siempre una excelente atención al cliente con más soluciones eficaces y una mejor cercanía al usuario.

Algunas de estas acciones se describen a continuación.

5.1 Mejoras en sucursales

Para una mayor comodidad a los usuarios que visitan las agencias, se realizó la remodelación de sucursales, en el cual podemos destacar las mejoras realizadas en Agencia Metro Sur, el cual incluyó, dotación de bienes muebles, mejoras visuales, entre otros.

Las mejoras visuales, se realizaron en algunas de las sucursales de: Quezaltepeque, Apopa, Santa Ana 25, Santa Ana Centro, Ahuachapán, San Salvador Centro, Galerías, Santa Tecla, Universitaria, Cascadas, Cojutepeque, Soyapango, San Vicente, Ilobasco y Chalatenango.



En las agencias hemos implementado la nueva modalidad de recepción de denuncias ciudadanas, ya que cuenta con dos ventanillas de atención especializada: "¿Por qué no tengo agua?" y "ANDA te escucha", que atienden oportunamente los reportes de desabastecimiento y facturación.

Fotografías de archivo



5.2 Mejoras en procesos, para facilitar y acercar los servicios a la comunidad

Sucursales Móviles

Con el propósito de dar una mejor atención personalizada a los clientes, se implementó "Agencia Móvil", el cual consistió en la realización de visitas a los diferentes municipios, con el objeto de brindar apoyo ante las consultas de los usuarios.



"Agencia Móvil", visita y atención a los usuarios del municipio de Texistepeque del departamento de Santa Ana
Fotografías de archivo

Entre otros Lugares visitados:

- Zaragoza (Plaza frente a la alcaldía)
San Salvador, (Centro Histórico, Tabernáculo, Altos Tower)
- Soyapango (Urbanización AltaVista, Santa Lucia,)
- San Martin (Comunidad Rutilio Grande)
- Sonsonate (Playa Metalio)
- Ahuachapán (Los Magueyes)
- La Libertad (Playa El tunco)
Cabañas (San Rafael Cedro)



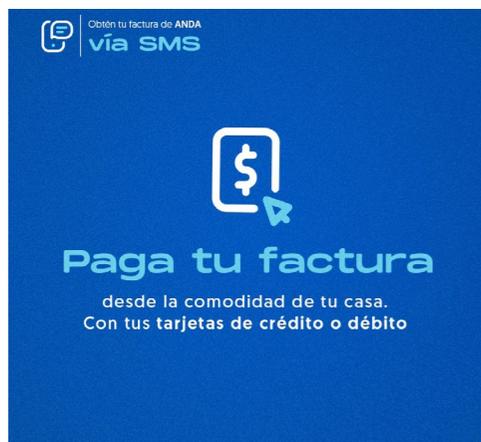
"Agencia móvil en el municipio de Zaragoza, La Libertad, para que la población acceda a los diferentes servicios de la institución.

Fotografías de archivo



OSAGUA WHATSAPP

Con la intención de ampliar cobertura en la atención de los servicios para los usuarios, continuamos mejorando nuestro canal de atención al cliente, a través del número 7838-1462 por medio de OSAGUA utilizando la aplicación WhatsApp, en el cual se atiende: abastecimiento de agua potable de sectores que presentan irregularidad en el servicio, fugas de agua potable y residuales, facturación, aterrado, compactado y asfaltado, solicitud de camión cisterna; así también se cuenta con el servicio de denuncias por los casos de corrupción que se atienden mediante el “canal anticorrupción”, en el cual el usuario puede realizar sus denuncias de manera confidencial, esto permite prevenir, detectar, investigar y corregir el problema.



Enlace - Descarga tu factura en Línea

En el período que se informa, se desarrolló un proyecto digital, en el cual se habilitó para nuestros usuarios la descarga de sus facturas en línea por medio de link vía SMS, donde es posible consultar el valor total de la factura y el mes a cancelar, esto permite una mayor facilidad y comodidad para el usuario al momento de cancelar sus facturas, así también se cuenta en la página de pagos en línea de la institución, con las diferentes sucursales electrónicas de las instituciones financieras como por ejemplo Banco América Central, Sistema Fedecrédito, Banco Industrial, Banco G&T Continental, DAVIVIENDA, Promerica, Cuscatlán, Banco Agrícola.

Proyecto digital para los usuarios en las consultas y descargar de sus facturas en línea, por medio del link vía SMS
Fotografías de archivo

PayWay

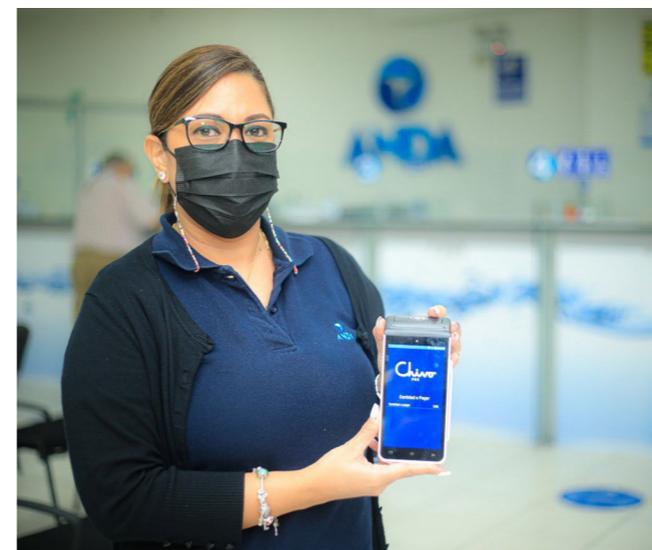
Con la finalidad de brindar el servicio del pago en línea de las facturas, desde cualquier parte del mundo por medio del link y botón de pago, POS Virtual y pagos automáticos se ha habilitado la plataforma PayWay, la cual brinda una alternativa de pago fácil y rápida para nuestros usuarios.



Chivo Wallet

En octubre 2021 se habilitó el canal de pago con Pos Chivo Wallet, en el cual se inició el proceso en 5 sucursales del Área Metropolitana de San Salvador.

- a) Sucursal Cascadas
- b) Sucursal Metro sur
- c) Sucursales Galerías
- d) Sucursal Apopa
- e) Sucursal Soyapango



Canal de pago Pos Chivo Wallet

Fotografías de archivo

Código QR

Con la finalidad de brindar mayor accesibilidad, para nuestros usuarios que visitan las diferentes sucursales, contamos con el servicio de obtener la factura mediante código QR.



Implementación de nuevo Call Center

A finales del año 2021, con la necesidad en contar con espacios adecuados, se realizó la reingeniería de nuestro Call Center, el cual incluyó desarrollo de nuevo diseño, remodelación de infraestructura, adecuación y dotación de bienes muebles y equipo tecnológico especializado. En cuanto al sistema de registro electrónico, se adaptó a nuevas tecnologías, con la finalidad de optimizar tiempos de espera en las respuestas de las consultas, reportes y denuncias de los usuarios, a través del número único 915.

Entre las estrategias implementadas en el nuevo Call Center podemos mencionar:

1) Medición de KPI's: Actualización de la plataforma 915 y desarrollo de Dashbord y reportería, en el cual se registran las operaciones realizadas en la Unidad de Servicios en Línea, a fin de obtener un oportuno y mejor control para la gestión en la atención a los clientes mediante el servicio en línea.

2) Capacitaciones al equipo de Coordinadores, a través del programa "Funcionamiento y Métricas Operativas de Call Center", con el objetivo de brindar asesoría y atención adecuada al equipo de Back Office y ejecutivos de llamadas, para dar respuestas y soluciones eficientes a nuestros clientes.

3) Capacitaciones a los Ejecutivos de llamadas sobre las diferentes necesidades que solicitan los clientes y los servicios que ofrece la institución, para lo cual se realizó la formación de las siguientes áreas: Análisis de facturación, análisis de consumo, servicio al cliente y anticorrupción; con el objeto de brindar atención especializada a los usuarios.



Ejecutivos del Centro de Llamadas 915, de ANDA

Fotografías de archivo



Ing. Rubén Alemán, presidente de ANDA y Equipo Back Office del Centro de Llamadas 915

Fotografías de Archivo

4) El área de Servicio en Línea estableció en julio de 2021, nuevos KPI's (indicadores claves de desempeño) para medir los niveles de atención, estipulando contestar llamadas antes de los 30 segundos, logrando los siguientes índices: reducir el tiempo de espera para el usuario y aumentar la capacidad de respuesta del call center. Obteniendo: nivel de atención del 96.6% lo que representa 353,906 llamadas contestadas de las 341,940 llamadas recibidas y nivel de servicio del 97.4% lo que representa las llamadas contestadas antes de 30 segundos de espera (ver cuadro). Por lo tanto, debido a la implementación en la medición de los niveles de atención se ha logrado mejorar el manejo y tiempo de la llamada, en el cual se atiende un promedio de 1,000 llamadas diarias, con un tiempo de espera media en línea de 00:00.04 segundos.

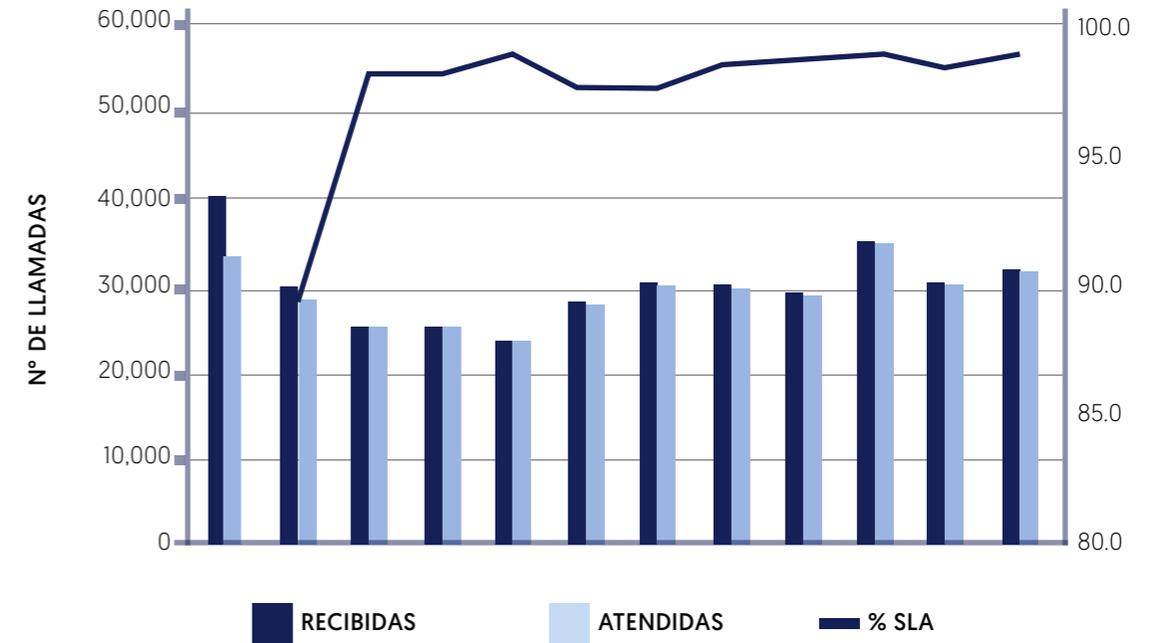


FLUJO DE LLAMADAS, NIVEL DE SERVICIO Y TIEMPO MEDIO DE OPERACIÓN A NIVEL NACIONAL

| AÑO 2021 - 2022 | RECIBIDAS | ATENDIDAS | ABANDONADAS POR USUARIOS | 1/ % ATENDIDAS | 2/ % SLA |
|-----------------|----------------|----------------|--------------------------|-------------------|-------------|
| Junio | 39,623 | 33,025 | 6,598 | 83.3 | 0.0 |
| Julio | 29,593 | 27,870 | 1,721 | 94.2 | 89.5 |
| Agosto | 24,755 | 24,393 | 361 | 98.5 | 97.9 |
| Septiembre | 24,775 | 24,436 | 339 | 98.6 | 97.9 |
| Octubre | 23,287 | 23,069 | 218 | 99.1 | 98.6 |
| Noviembre | 27,674 | 27,260 | 414 | 98.5 | 97.6 |
| Diciembre | 29,866 | 29,321 | 545 | 98.2 | 97.3 |
| Enero | 29,595 | 29,241 | 352 | 98.8 | 98.4 |
| Febrero | 28,829 | 28,535 | 292 | 99.0 | 98.6 |
| Marzo | 34,548 | 34,199 | 349 | 99.0 | 98.8 |
| Abril | 29,850 | 29,430 | 419 | 98.6 | 98.1 |
| Mayo | 31,511 | 31,161 | 349 | 98.9 | 98.6 |
| TOTAL | 353,906 | 341,940 | 11,957 | 96.6 | 97.4 |

^{1/} Se refiere al porcentaje de llamadas atendidas en relación al total de llamadas recibidas mensualmente.

^{2/} SLA se refiere, al índice que mide el nivel de servicio estipulado, contestar llamadas antes de los 30 segundos, medida que fue implementada en el mes de julio en el área de Servicios en Línea Call Center.



Ejecutivos del Centro de Llamadas 915, de ANDA
Fotografías de Archivo



5) Continuamos mejorando nuestro canal de atención al cliente OSAGUA WhatsApp con la capacitación constante en temas relacionados en Reclamos, Facturación y Sistemas Abastecimiento y Distribución, para brindar respuestas de claridad y en el menor tiempo posible.

6) Para mejorar la atención de los usuarios a nivel nacional, se creó la Unidad de Anticorrupción, a través del centro gratuito de llamadas del 915 con atención las 24 horas y los 7 días de la semana, mediante el cual el usuario realiza sus denuncias de conexiones ilegales, fraudulentas, robos de medidores, de manera confidencial, permitiendo dar seguimiento técnico y legal por parte de los agentes de la Unidad, garantizando cerrar el caso con el correcto uso del suministro de agua para toda la población.



Ejecutivos del Centro de Llamadas 915, de ANDA
Fotografías de Archivo

7) Se creó el equipo de Back Office que es el encargado de canalizar la información técnica de “Sistema de Redes de abastecimiento a nivel nacional”, con el objetivo de mejorar el manejo y contenido de la información que se transmite a los ejecutivos de llamadas posterior a una denuncia del cliente, para dar una mejor respuesta efectiva y de calidad.

8) Mejora de infraestructura: Se cuenta con un espacio adecuado, mobiliario y equipo especializado para las mejoras en el manejo de información y el desempeño de las actividades.



También se realizó:

a) El Centro de Llamadas contó con la presencia del presidente de la Institución para la escucha activa en las llamadas, en el cual se dio atención oportuna y de calidad, a los reportes y denuncias de los usuarios.

b) Se fortaleció el conocimiento del personal del Centro de Llamadas, de temas concernientes a las de áreas de reclamos comerciales, facturaciones, sistema de abastecimiento, entre otros; con la finalidad en unificar información y mejorar las soluciones de las demandas de nuestros clientes.

c) Incursión en la combinación de análisis de negocios, cuantificando diversos indicadores como, tiempo medio de operación [TMO], nivel de servicio, nivel de atención; con los cuales nos ayudan a realizar proyecciones e identificar áreas de mejora.



Ejecutivos del Centro de Llamadas 915, de ANDA
Fotografías de archivo

5.3 Nuevos canales de pago

Para el período que se informa, se mantienen habilitados todos los bancos del sistema financiero, sucursales autorizadas de los sistemas FEDECREDITO y FEDECACES, y los medios electrónicos de Pago del Banco de América Central Telebanking de Banco CUSCATLAN, Davivienda, Telebanca 7/24 Banco Agrícola, Puntotpress, Payway, con la finalidad de facilitar el pago de sus facturas de



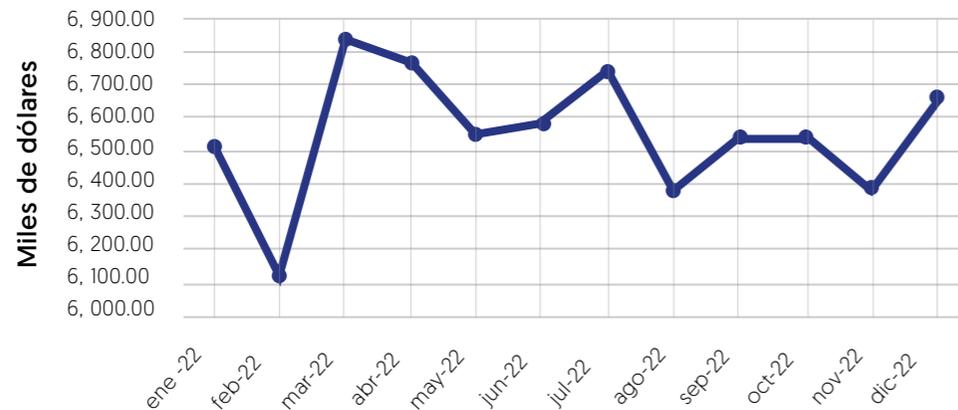
nuestros clientes, por el servicio prestado por la institución.

También se cuenta con el servicio en línea, 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].

Asimismo, 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.

5.4 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 estima 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 ANDA ha entregado un total de \$85 millones en concepto de subsidio al agua potable a la población salvadoreña, con esto se beneficia a un promedio mensual de 655,000 usuarios lo que representa que un 74% de nuestros clientes reciben este beneficio mensualmente.



5.5 Mejora plataforma tecnológica

A fin de continuar acercándonos a la población, en el ámbito tecnológico se cuenta con una “ventanilla única ciudadana”, que es un portal web con fácil acceso, que permite acercar y solucionar los trámites de nuestros usuarios, de una manera efectiva a través de la modernización tecnológica.

6. DEPARTAMENTO DE OPERACIONES COMERCIALES Y RECUPERACIÓN DE MORA

6.1 Cambio de medidores

La Gerencia Comercial a través del Departamento de Operaciones Comerciales trabajó en el proyecto de cambio masivo de medidores para obtener lecturas reales y beneficiando a nuestros usuarios, con un mayor control sobre su consumo, permitiendo cobros justos y generando ahorro en nuestros usuarios, asimismo se está trabajando en la actualización catastral, realizando Georreferencias para la identificación de los servicios y una clasificación precisa en cuanto a los estados de servicio.

6.2 Implementación medida económica

Para el período que se informa la ANDA, a través de la Gerencia Comercial en coordinación con la Unidad de Recuperación de Mora y el Departamento de Operaciones Comerciales, implementó una medida económica; que permitió a los usuarios en mora, condonar intereses moratorios y recargos por incumplimiento y así solventar su situación con la Institución, establecido mediante el Decreto No. 155, de la LEY TRANSITORIA PARA LA CONDONACIÓN DE INTERESES MORATORIOS Y RECARGOS POR INCUMPLIMIENTO DEL PAGO POR DEUDAS PROVENIENTES DEL SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADOS PRESENTADO POR LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS, con la emisión de la Ley por la Asamblea Legislativa, se logró reducir más de \$ 26.0 millones de dólares de la deuda histórica de la cartera de Mora de los usuarios.



II. GESTIÓN COOPERACIÓN

1. Principales actividades realizadas

1.1 Rehabilitación de la Planta Potabilizadora Torogoz en San Pablo Tacachico, La Libertad

Con la modernización de la Planta Potabilizadora Torogoz se fortaleció el servicio de agua potable de 11 municipios del Gran San Salvador, equivalente a 1.5 millones de salvadoreños, quienes ahora tienen un servicio más continuo y de calidad.

El monto de inversión fue de \$78 millones con el apoyo del Gobierno de Francia y el Banco Centroamericano de Integración Económica [BCIE]. Además, con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional y Desarrollo [AECID], se remodeló y equipó el laboratorio de control de calidad del agua, con equipo de última generación que determinan metales pesados y plaguicidas. Con ello, se garantiza el monitoreo constante de los parámetros de calidad del agua en la planta.

1.2 Modernización del Call Center 915

Se contó con el apoyo del gobierno de los Estados Unidos, a través de USAID, quien aportó 84 mil dólares para realizar una reingeniería del Call Center 915, apostándole a cuatro áreas de atención: desabastecimiento, fugas de agua, reportes de facturación y anticorrupción, siendo esta última una novedad.

ANDA destinó 97 mil, con lo cual se suma una inversión total de \$181 mil dólares. El objetivo era fortalecer y mejorar la atención del Call Center, el cual recibe llamadas de los más de 866 mil usuarios a nivel nacional, con un promedio de 27 mil llamadas mensuales.

Se remodeló completamente la infraestructura, el mobiliario y la ambientación del lugar, así como también en el equipamiento tecnológico. Este servicio de atención en línea pasó de tener llamadas con tiempos de espera de 225 segundos a 30 segundos, mejorando el nivel de servicio y transformándolo en uno más eficiente

1.3 Programa Regional AKUAL - Agua y Saneamiento Cooperación Centro América y Euskadi [FASE 2021-2024].

En noviembre de 2021 se firma en conjunto con el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AYA) y la Asociación de Entidades Locales Vascas Cooperantes (Euskal Fondoa), el Convenio para una Segunda Fase del Programa Interinstitucional en Agua y Saneamiento. El proyecto que busca beneficiar a unas 5,000 personas y se ejecuta sobre dos componentes:

- **Componente de inversiones en infraestructura de agua y saneamiento en El Salvador,** que tiene como objetivo contribuir a garantizar el derecho humano al agua y el saneamiento de la población urbana del municipio de Jocoro, departamento de Morazán, El Salvador, desde un enfoque sostenible y con equidad de género;

Colocación de la primera piedra en la construcción del proyecto que mejorará el abastecimiento para más de 6 mil habitantes del Corredor Seco en Jocoro, Morazán.

En el evento estuvo presente el representante de la Cooperación Vasca, Luis Boigues, el representante de Euskal Fondoa, Aitor Joseba, el alcalde de Jocoro, Roberto Martínez y el diputado por Morazán, Juan Rodríguez, quienes han sido parte fundamental para realizar este proyecto.

El proyecto consiste en la instalación de una nueva línea de distribución para Jocoro, así como la construcción de un tanque terminal con capacidad de almacenar 250 m³ de agua potable, y una estación de rebombeo que aumentará la cobertura en un 90% para la zona media y alta.

- **Componente de Fortalecimiento Institucional y equipamiento de ANDA y AyA,** que tiene como objetivo, fortalecer y desarrollar capacidades a nivel de gestión técnica, operativa y administrativo-financiera de ANDA y AyA, contribuyendo a una mayor efectividad en la prestación de los servicios de agua y saneamiento e incrementando servicios sostenibles para la población de ambos países



Colocación de primera piedra en Proyecto Jocoro en proyecto que abastecerá a mas de 6000 habitantes
Fotografías de Archivo



De izquierda a derecha: Roberto Martínez, alcalde de Jocoro; Rubén Alemán, presidente de ANDA; y Aitor Joseba, representante de Euskal Fondoa.

Fotografías de archivo

- **Capacitación en Evaluación Socio-Ambiental y Salvaguardas ambientales y de genero para Proyectos de Infraestructura Sanitaria.**

Con estas jornadas de capacitación se buscaba fortalecer las capacidades técnicas y analíticas de funcionarios de ANDA y AyA, en el conocimiento de la evaluación ambiental y social de proyectos de infraestructura y el establecimiento de las salvaguardas ambientales y sociales, considerado el enfoque de género, contribuyendo así a la sostenibilidad de las inversiones de ambas entidades.



Para alcanzar dicho objetivo se programaron al menos tres jornadas de capacitación para cubrir los siguientes temas:

1. Evaluación Ambiental y Social
2. Salvaguardas ambientales y sociales
3. Enfoque de género
4. Sostenibilidad de las inversiones

● **Intercambio de experiencias con el Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA) de Costa Rica**

Como parte del Programa Triangular de Cooperación Interinstitucional en materia de Agua y Saneamiento entre Euskadi y Centroamérica, el presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANEA), el Ing. Rubén Alemán, participó en un intercambio de experiencias y desarrollo de proyectos en Costa Rica. De igual manera, visitó el Laboratorio Nacional de Aguas (LNA), el cual posee el título de Laboratorio Referente Regional de Aguas Residuales 2018-2022

A través de estas y otras acciones, la institución busca innovar los procesos para garantizar la calidad del agua que distribuye a los más de 800,000 usuarios a escala nacional.



Intercambio de experiencias entre Equipo de ANEA y representantes de AyA
Fotografías de Archivo



1.4 Formulación de Plan Estratégico Institucional (PEI) 2019-2024 y Plan de Negocios con Apoyo de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID).

En julio 2021 un equipo técnico de ANEA formo parte del taller “Plan Estratégico Institucional”, cuyo objetivo es construir y solidificar la estrategia del camino a seguir para fortalecer la institución hacia ese importante salto de calidad.



Taller “Plan Estratégico Institucional 2019 - 2024”, ANEA - USAID
Fotografías de Archivo

1.5 Programa de Fortalecimiento del Sector Agua Potable y Saneamiento en El Salvador junto al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) (ES-L1152)

En enero 2022, el Ing. Rubén Alemán, presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANEA), sostuvo una reunión con representantes del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), para conversar sobre las acciones que se pueden hacer en conjunto para construir una verdadera historia hídrica en beneficio de los salvadoreños.

Dicho trabajo también estaría enfocado en complementar el Plan Nacional de Agua que actualmente se ejecuta y aborda aspectos operativos y comerciales que pueden fortalecer a la institución. El funcionario resaltó que estas acciones demuestran la sólida relación que el gobierno del presidente Nayib Bukele tiene con los organismos internacionales.



Entre los principales ejes de trabajo de la ANDA se encuentran la calidad de agua que se sirve a la población, el abastecimiento continuo y el saneamiento. Este último incluye el tratamiento de aguas residuales y limpieza de colectores, entre otros proyectos.



Reunión entre Equipo de ANDA y representantes del Banco Interamericano de Desarrollo [BID]
Fotografías de Archivo

1.6 Adhesión de ANDA a la Alianza Saneamiento y agua para todos (SWA por sus siglas en inglés)

En septiembre de 2021 ANDA se adhiere a SWA que es una alianza global de gobiernos, donantes, organizaciones de la sociedad civil y otros socios de desarrollo que trabajan juntos para coordinar acciones de alto nivel, mejorar la rendición de cuentas y utilizar los escasos recursos de manera más efectiva para lograr el acceso universal al agua limpia y al saneamiento adecuado.

Los aliados de SWA comparten la convicción de que lograr el acceso universal al agua y al saneamiento requiere algo más que la construcción de pozos o letrinas y la red de tuberías, por lo que aprovechan su poder colectivo en torno a un liderazgo fuerte y una buena gobernanza. Esto incluye la promoción de la participación de los grupos vulnerables en la toma de decisiones, la garantía de que la financiación esté disponible y se utilice eficazmente, el aprendizaje entre países y regiones, y la responsabilidad mutua de los compromisos adquiridos.



1.7 Reunión de ministros del Sector (RMS) 2022 – Indonesia

En mayo 2022, el Ing. Rubén Alemán tuvo el honor de participar por primera vez en este foro, para conversar e intercambiar experiencias con otros líderes a nivel mundial, trabajando juntos para superar retos y garantizar el acceso al agua y saneamiento a toda la población.

La RMS de 2022 reunió a los ministros responsables del agua, el saneamiento y la higiene, y a los ministros responsables del clima y el medio ambiente y otros sectores relevantes, para revisar las políticas y los compromisos relacionados con el agua, el saneamiento y la higiene, y garantizar que las consideraciones sobre la acción climática, la salud y la recuperación económica estén bien integradas. También se unirán a los debates las delegaciones de los diferentes grupos de interés de Sanitation and Water for All (SWA).

Cada reunión de alto nivel de SWA va precedida de un proceso preparatorio de seis meses de duración. Se compone de debates a nivel nacional y regional, durante los cuales los socios analizan conjuntamente los avances, identifican los cuellos de botella y los éxitos, y acuerdan acciones conjuntas futuras. A través de estos diálogos entre múltiples partes interesadas, los socios establecen una relación más estrecha y continua con los ministros y profesionales de todos los sectores interrelacionados a nivel nacional. Las actividades nacionales y regionales se complementan con una serie de seminarios web que facilitan la movilización y el intercambio de experiencias entre los socios.



Ing. Rubén Alemán, presidente de ANDA participa por primera vez en Reunión de ministros del Sector (RMS) 2022 – Indonesia

Fotografías de Archivo



1.8 Aprobación de Proyecto “Desarrollo de Capacidades y Fortalecimiento Institucional en Saneamiento e Innovación Tecnológica - Proyecto Sur Sur OSSE – ANDA” UE-WOP Programme

En agosto de 2021 se aprueba el proyecto entre Obras Sanitarias S.E. MGP [OSSE] Mar de Plata, Argentina y ANDA, cuya finalidad es aumentar la gobernanza de ANDA a partir de mejoras sustantivas en tratamiento de sus aguas residuales, lo que mejorará la calidad de vida de las personas y disminuirá el impacto negativo sobre el ambiente, asimismo se busca incorporar buenas prácticas y herramientas de gestión que mejoren el desempeño de ANDA respecto de la administración de la información.

El UE-WOP Programme es iniciativa dirigida por la Alianza Global de Asociaciones entre Operadores de Agua [GWOPA] de ONU-Habitat y financiada por la Dirección General de Cooperación Internacional y Desarrollo [DEVCO] de la Comisión Europea. Por lo tanto, ante la apertura del llamado del EU WOP Programme, ANDA manifestó su interés en el fortalecimiento de capacidades alrededor de dos ejes principales: saneamiento e innovación tecnológica; la razón de esta asociación es mejorar el tratamiento de las aguas residuales, mediante la transferencia de experiencias y el trabajo conjunto; y en relación con la innovación tecnológica, entre las oportunidades de mejora se consideran la obtención de informes con herramientas modernas, la organización de la información que se genera en diferentes áreas y la incorporación de la firma digital.

1.9 Cuarto Congreso Mundial de Asociaciones de Empresas de Abastecimiento de Agua

Las asociaciones de empresas de abastecimiento de agua [WOP] y otras redes de apoyo sin fines de lucro han sido las protagonistas, ya que el Congreso constituye una oportunidad para que la red de la Alianza Mundial de Colaboración entre Empresas de Abastecimiento de Agua y sus nuevos miembros se unan en torno a un compromiso compartido de brindarse apoyo mutuo.

Además, es un espacio virtual establecido para que las empresas de abastecimiento de agua y saneamiento que desean compartir y organizar un diálogo centrado en un determinado tema o movilizar los conocimientos de otros operadores para examinar los temas en profundidad, con un formato flexible y con la intención de maximizar la interacción en apoyo a los temas generales del Congreso.



Los miembros de la Alianza organizan eventos paralelos para presentar sus proyectos e iniciativas conectados con los principales temas del Congreso y de conformidad con el espíritu de la GWOPA, tal y como se establece en sus principios rectores.

1.10 Asistencia Técnica. “Fortalecimiento de Capacidades para la Sostenibilidad de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en Comunidades Rurales de El Salvador”.

El 18 de mayo de 2021 se realiza la X Reunión de Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica entre El Salvador y México, y se aprueba el proyecto “Fortalecimiento de Capacidades para la Sostenibilidad de los Servicios de Agua Potable y Saneamiento en Comunidades Rurales de El Salvador”, cuyo objetivo principal es mejorar las capacidades administrativas y operativas de los operadores de los Sistema de Agua Potable y Saneamiento en Comunidades Rurales de El Salvador.

El 13 octubre de 2021, se realizó una capacitación en la que tanto el Instituto Mexicano de Tecnología del Agua [IMTA], como la Comisión Nacional del Agua [CONAGUA], compartieron sus experiencias y buenas prácticas a especialistas de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados [ANANDA] de El Salvador en administración y operación de sistemas de agua potable rural.



X Reunión de Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica entre El Salvador y México

Fotografías de Archivo



1.11 Asistencia Técnica. “Fortalecimiento de capacidades para desarrollar un sistema automatizado de facturación, reclamos y cuentas por cobrar” El Salvador – Panamá

El 16 de marzo de 2022 se realiza la II Reunión de Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica entre El Salvador y Panamá, y se aprueba el proyecto “Fortalecimiento de capacidades para desarrollar un sistema automatizado de facturación, reclamos y cuentas por cobrar” cuyo objetivo principal consiste en fortalecer el área comercial de ANDA, mediante el conocimiento e implementación de los sistemas automatizados que son utilizados por empresas homologas, sobre facturación, análisis de reclamos, cuentas por cobrar, incluyendo: estructura tarifaria, modelos de servicios y bases catastrales. mejorar las capacidades administrativas y operativas de los operadores de los Sistema de Agua Potable y Saneamiento en Comunidades Rurales de El Salvador.



II Reunión de Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica entre El Salvador y Panamá

Fotografías de Archivo

1.12 Asistencia Técnica. “Programa de Conservación de Bosques y REDD+ [PCB-REDD+]”

El 17 de enero de 2022 se realiza la III Reunión de Comisión Mixta de Cooperación Técnica y Científica entre El Salvador y Ecuador, y se aprueba el “Programa de Conservación de Bosques y REDD+ [PCB-REDD+]”, cuyo objetivo principal consiste en Fortalecer las capacidades técnicas y operativas en el manejo de la infraestructura verde institucional, a través de atención y minimización de la brecha entre la conservación de los espacios verdes y la generación del acercamiento



a las comunidades para fomentar actitudes ambientales positivas que permitan materializar la proyección institucional de atención al medio ambiente.

1.13 XIX Reunión ordinaria del Consejo del FOCARD-APS [CONCARD-APS]

En diciembre 2021 se desarrolló la XIX Reunión ordinaria del Consejo del FOCARD-APS [CONCARD-APS], en donde se presentó el Informe de gestión de la Presidencia Pro-Témpore del segundo semestre del año 2021 a cargo del Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados - INAPA.



XIX Reunión ordinaria del Consejo del FOCARD-APS [CONCARD-APS]

Fotografías de Archivo

Se contó con la participación de la Viceministra del Ministerio de Salud y Asistencia Social de Guatemala, Leslie Samayoa; Arq. Julián Monge en representación del titular de ANDA El Salvador; Dra. Mirna Argueta en representación del Titular de SANAA Honduras; Ing. Eric Bogante, Gerente General de AyA Costa Rica; Ing. Ervin Barreda, ENACAL Nicaragua; Ing. Nicolás Alvarado en representación del Titular del Ministerio de salud de Panamá; Lic. Wellington Arnaud, Director ejecutivo del INAPA República Dominicana, al igual que la Arq. Esther Reyes y la participación de la Sra. Carmen Elena Ibarra, Directora de Integración Comercial de Ministerio de Relaciones exteriores de República Dominicana.

En esta reunión se realizó el traspaso de la Presidencia Pro-Témpore para el primer semestre del año 2022 al Ministerio de Salud y Asistencia Social de Guatemala [MSPAS].



1.14 Programa de pasantías entre estudiantes de la Universidad de Ozarks y Universidades Salvadoreñas

ANDA, buscando las oportunidades para fortalecer los procesos internos e intercambiar experiencias de valor, firmó un convenio de pasantías de 8 semanas, con la Universidad de Ozarks en Arkansas, Estados Unidos, en conjunto con la Agencia de El Salvador para la Cooperación Internacional (ESCO); en la cual, estudiantes de la Universidad de Ozarks junto con estudiantes de universidades salvadoreñas se desempeñen en tres áreas claves de la institución: Atención al Cliente, Comunicaciones y Eficiencia Energética.

La firma de este convenio apoyará al crecimiento profesional y al aprendizaje de estudiantes internacionales y salvadoreños, quienes realizarán prácticas en conjunto para fortalecer dichas áreas, además con la ejecución de estas pasantías se prevé fomentar la base para futuros intercambios de experiencias con universidades tanto de la región como internacionales y así contribuir a dar el salto de calidad de la autónoma.



Firma del convenio y entrevista por parte del Ing. Rubén Alemán, en conjunto con la Agencia de El Salvador para la Cooperación Internacional (ESCO) a estudiantes de la Universidad Ozarks de Arkansas, Estados Unidos.

Fotografías de archivo





III. GESTIÓN FINANCIERA

1. Presupuesto

- Presupuesto Asignado y detalle de ejecución presupuestaria [en dólares]

| Concepto | Junio 2019 mayo 2020 | Junio 2020 mayo 2021 | Junio 2021-mayo 2022 [Datos cerrados a abril de 2022 y mayo 2022 proyectado] |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|--|
| Ingresos presupuestados | \$ 245,223,511.00 | \$ 221,471,428.00 | \$346,739,823.97 |
| Ingresos reales | \$ 178,876,765.75 | \$206,237,369.65 | \$223,007,444.54 |
| Variación | \$ 66,346,745.25 | \$ 15,234,058.35 | \$123,732,379.43 |



Atención al cliente
Fotografías de archivo



Junio 2019-mayo 2020

| Concepto (Clasificación económica institucional por área de gestión) | Presupuesto aprobado | Modificación | Presupuesto modificado | Presupuesto ejecutado | Ejecución presupuestaria [%] |
|--|-------------------------|------------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| Remuneraciones | \$68,028,733.00 | \$1,584,522.13 | \$69,613,255.13 | \$69,436,039.84 | 99.75 |
| Adquisición de bienes y servicios | \$102,727,677.00 | -\$10,434,757.09 | \$92,292,919.91 | \$88,368,224.56 | 95.75 |
| Gastos financieros y otros | \$21,045,835.00 | -\$2,526,297.88 | \$18,519,537.12 | \$18,484,015.00 | 99.81 |
| Transferencias corrientes | \$227,250.00 | -\$57,766.46 | \$169,483.54 | \$169,363.29 | 99.93 |
| Inversión en Activos Fijos | \$34,818,119.00 | \$8,766,426.13 | \$43,584,545.13 | \$29,860,044.77 | 68.51 |
| Inversión en Capital Humano | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | |
| Transferencias de capital | \$117,185.00 | \$446,195.00 | \$563,380.00 | \$563,377.14 | 100.00 |
| Amortización de Endeudamiento Público | \$7,426,797.00 | \$177,000.56 | \$7,603,797.56 | \$7,603,797.56 | 100.00 |
| Saldo de Años Anteriores | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | |
| Gastos de contribuciones especiales | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | |
| Total | \$234,391,596.00 | -\$2,044,677.61 | \$232,346,918.39 | \$214,484,862.16 | 92.31 |



Junio 2020-mayo 2021

| Concepto (Clasificación económica institucional por área de gestión) | Presupuesto aprobado | Modificación | Presupuesto modificado | Presupuesto ejecutado | Ejecución presupuestaria [%] |
|--|-------------------------|-------------------------|---------------------------|--------------------------|------------------------------------|
| Remuneraciones | \$70,815,516.00 | \$2,353,890.01 | \$73,169,406.01 | \$72,875,681.44 | 99.60 |
| Adquisición de bienes y servicios | \$81,711,917.00 | -\$13,661,437.89 | \$68,050,479.11 | \$67,573,289.40 | 99.30 |
| Gastos financieros y otros | \$20,888,561.00 | \$6,804,112.44 | \$27,692,673.44 | \$27,690,222.85 | 99.99 |
| Transferencias corrientes | \$213,050.00 | -\$45,677.98 | \$167,372.02 | \$165,217.03 | 98.71 |
| Inversión en Activos Fijos | \$42,042,485.00 | -\$5,563,523.11 | \$36,478,961.89 | \$29,524,894.42 | 80.94 |
| Inversión en Capital Humano | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | |
| Transferencias de capital | \$7,665.00 | \$504,446.87 | \$512,111.87 | \$393,443.85 | 76.83 |
| Amortización de Endeudamiento Público | \$9,084,127.00 | -\$2,810,471.37 | \$6,273,655.63 | \$5,924,640.33 | 94.44 |
| Saldo de Años Anteriores | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | |
| Gastos de contribuciones especiales | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | |
| Total | \$224,763,321.00 | -\$12,418,661.03 | \$212,344,659.97 | \$204,147,389.32 | 96.14 |



Junio 2021-mayo 2022 (Datos cerrados a abril de 2022 y mayo 2022 proyectado)

| Concepto (Clasificación económica institucional por área de gestión) | Presupuesto aprobado | Modificación | Presupuesto modificado | Presupuesto ejecutado | Ejecución presupuestaria [%] |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------------|
| Remuneraciones | \$78,983,725.00 | \$2,417,005.73 | \$81,400,730.73 | \$72,738,128.08 | 89.36 |
| Adquisición de bienes y servicios | \$71,358,861.00 | \$127,195,714.49 | \$198,554,575.49 | \$135,810,310.91 | 68.40 |
| Gastos financieros y otros | \$25,008,580.00 | \$20,448,403.17 | \$45,456,983.17 | \$39,520,284.38 | 86.94 |
| Transferencias corrientes | \$202,241.00 | -\$13,925.18 | \$188,315.82 | \$152,312.54 | 80.88 |
| Inversión en Activos Fijos | \$32,539,003.00 | \$36,942,390.93 | \$69,481,393.93 | \$41,402,418.51 | 59.59 |
| Inversión en Capital Humano | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | |
| Transferencias de capital | \$918,833.00 | \$1,687,357.22 | \$2,606,190.22 | \$660,530.33 | 25.34 |
| Amortización de Endeudamiento Público | \$22,643,207.00 | -\$5,306,544.48 | \$17,336,662.52 | \$15,196,899.64 | 87.66 |
| Saldo de Años Anteriores | \$0.00 | \$6,123.96 | \$6,123.96 | \$0.00 | 0.00 |
| Gastos de contribuciones especiales | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | \$0.00 | |
| Total | \$231,654,450.00 | \$183,376,525.84 | \$415,030,975.84 | \$305,480,884.39 | 73.60 |



2. Contrataciones y Adquisiciones

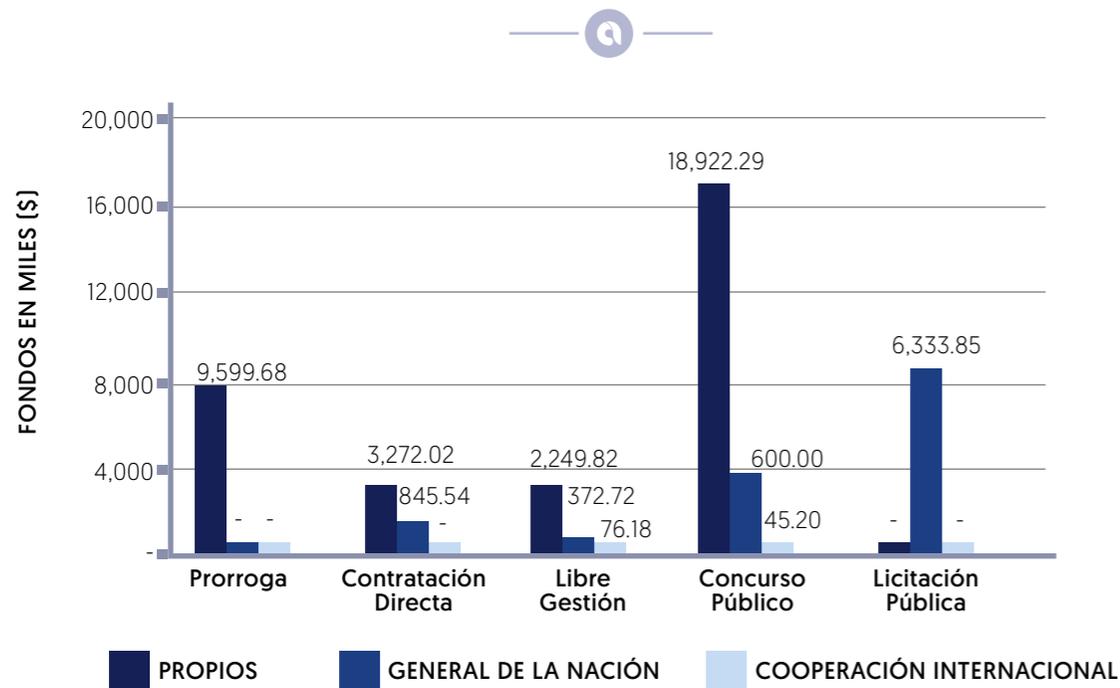
Para este periodo se adjudicó y contrató un total de 231 procesos, de estos el 63% del monto corresponde a suministros, el 5% a obras y un 32% corresponde a servicios, por un monto total de 33.6 millones.

| Servicio o bien contratado | N° de procesos adjudicados | Monto (en dólares) | CONTRATACIONES Y ADQUISICIONES | |
|----------------------------|----------------------------|----------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Obras | 8 | 1,785,845.70 | | |
| Suministros | 158 | 21,215,238.77 | | Suministro 63% |
| Servicios | 65 | 10,661,662.07 | | Servicios 32% |
| Total | 231 | 33,662,746.54 | Obras 5% | |

2.1 Ejecución de compras

En lo referente a adquisiciones y contrataciones institucionales para el periodo informado, por 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, los diferentes fondos en miles de (\$) de acuerdo a su forma de contratación, según el siguiente cuadro.

| FONDOS EN MILES (\$) JUNIO 2021 – MAYO 2022 | | | |
|---|-----------|----------------------|---|
| FORMA DE CONTRATACIÓN | PROPIOS | GENERAL DE LA NACIÓN | COOPERACIÓN ^{1/} INTERNACIONAL PROPIOS |
| Prorroga | 9,599.68 | - | - |
| Contratación Directa | 3,272.02 | 845.54 | - |
| Libre Gestión | 2,249.82 | 372.72 | 76.18 |
| Concurso Público | 18,922.29 | 600.00 | 45.20 |
| Licitación Pública | - | 6,333.85 | - |
| Total Ejecutado | 22,240.32 | 8,152.11 | 188.20 |
| Total Programado | 65,788.05 | 1.73 | - |



Proyecciones para el próximo periodo

La Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, luego de implementar sus estrategias y líneas de acción se planea realizar para el próximo periodo las siguientes proyecciones:

La actualización del marco legal y normativo, que permita responder a las exigencias futuras del servicio que presta.

Concentrar acciones en el saneamiento financiero, en el establecimiento de un sistema eficiente, efectivo y equitativo de tarifas, subsidios y aportes de la Nación; que permita obtener recursos para cubrir los costos operativos y mejorar los indicadores de la calidad del servicio.

Identificación de fuentes acuíferas para ampliar la cobertura del agua potable y que le permitan cumplir con las necesidades crecientes de la población y garantizar la continuidad en la prestación del servicio, posteriormente; se realizará la planificación, para la construcción de la infraestructura necesaria, para extracción, potabilización y distribución de agua.

Fortalecimiento a nivel nacional de laboratorios de calidad de agua, para garantizar el cumplimiento de estándares internacionales.

La Administración tiene previsto impulsar el tratamiento de aguas residuales mediante el diseño y la construcción de plantas de tratamiento de aguas residuales en las grandes ciudades: San Salvador (Área Metropolitana de San Salvador, AMSS), Santa Ana y San Miguel.

La Administración ha previsto la renovación de los equipos electromecánicos de las estaciones de bombeo.

Continuar con la ampliación y modernización de ventanillas especializadas, para la atención a los usuarios.

CONCLUSIONES

La ANDA inició la transformación, para convertirla en una institución mas eficiente, transparente y técnica, acompañados de su equipo directivo, técnico y gerencial, con un enfoque de trabajo enmarcado en los 5 ejes destacados en el periodo de gestión junio 2021 a mayo 2022, para lo cual se concluye con lo siguiente.

Con los desafíos de las emergencias de una pandemia, la institución continúa con la ejecución de acciones para ampliar cobertura en diversos sectores del país, logrando la finalización de proyectos estratégicos para el abastecimiento del servicio de agua potable.

La Institución con el fin de ampliar la cobertura de diversos sectores del país que presentan irregularidad en el servicio, se implementó soluciones técnicas para realizar una reingeniería en los sistemas de distribución, así como también la creación de nuevas fuentes de agua.

Con la modernización de la Planta Potabilizadora Torogoz (antes Las Pavas), se logró fortalecer el servicio de 11 municipios del Gran San Salvador, equivalente a 1.5 millones de salvadoreños quienes tendrán un servicio más continuo y de calidad por el monitoreo constante en el sistema.



Para la administración, es muy importante garantizar y asegurar la Calidad del agua, para lo cual se realizaron muestreos constantes en nuestras redes de distribución que nos permiten actuar con protocolos estrictamente certificados por el Laboratorio de Calidad de ANDA, dando cumplimiento de los parámetros establecidos en las Normas Internacionales de agua.

ANDA reconoce que el abastecimiento va de la mano con el saneamiento, por lo tanto, se realizaron limpiezas, verificación, extracción de residuos y conducción de aguas negras y servidas a los colectores. Además, se consideró la implementación de actividades de procesamiento de agua en plantas de tratamiento de aguas residuales, con el objetivo de minimizar el impacto de la contaminación ambiental en los cuerpos receptores, según la normativa nacional vigente.

En el criterio de mejorar y solventar la irregularidad del servicio, se impulsó en alternativas de proyectos con una de innovación, tecnología y desarrollo que permitirá aumentar la producción con equipos más eficientes y menos contaminantes, los cuales generan un menor consumo de energía y más ahorro.

De igual manera se trabajó en lograr mayor estabilidad de funcionamiento de las subestaciones de energía eléctrica ante fenómenos climatológicos. En ese sentido, se apostó al blindaje climático y a la implementación de medidas de eficiencia energética en Planta Potabilizadora Torogoz.

Nuestra prioridad es garantizar siempre una excelente atención al cliente con más soluciones eficaces y una mejor cercanía al usuario, por lo tanto, durante el periodo informado, se implementó una reingeniería en la atención de agencias y redes sociales, así como también otorgamos el beneficio de anulación de moras e intereses para saldar cuentas pendientes con la institución.

Así mismo y con el apoyo de USAID, inauguramos un moderno Call Center, en el que se ha mejorado sustancialmente los tiempos, respuestas y resolución de los casos de nuestros usuarios. Sin duda alguna, como administración posicionamos a todos nuestros usuarios en el centro de las operaciones.





anda



GOBIERNO DE
EL SALVADOR