







ANDDA

El Agua es desarrollo

Memoria de
Labores **2018**

INDICE

	PAG.
Resumen Ejecutivo	02
Nuestra Misión, Visión y Valores Institucionales	03
Junta de Gobierno	04
Resultados de trabajo de período	05
CAPÍTULO 1 Administración	08
CAPÍTULO 2 Inversiones en infraestructura, gestión de Coope- ración Internacional, Inclusión Social, Comunicacio- nes y Relaciones Públicas.	11
CAPÍTULO 3 Calidad del Agua, Certificación Aquarating	22
CAPITULO 4 Producción y distribución de agua potable	24
CAPÍTULO 5 Gestión comercial	30
CAPÍTULO 6 Gestión de recursos humanos; acciones en favor de la igualdad, equidad y erradicación de la discriminación contra la mujer	37
CAPÍTULO 7 Gestión administrativa	46
CAPÍTULO 8 Gestión financiera	48
CAPÍTULO 9 Gestión regional	54
CAPÍTULO 10 Más proyectos realizados en el 2018, desafíos	60
Estados financieros	69

RESUMEN EJECUTIVO

Como parte de los cambios realizados por el presidente de la República, Salvador Sánchez Cerén, en su gabinete. Desde el mes de abril del 2018, se asumió el compromiso por mejorar el abastecimiento de agua potable en los sectores más críticos y fortalecer integralmente la atención a los usuarios.

Se inició la ejecución de 36 pozos a nivel nacional que atendieran el derecho humano al agua de esta población. Más de 500 mil personas se ven beneficiadas. Esta línea estratégica permitió que zonas como Chalatenango, San Miguel, San Vicente, Cuscatlán o el Gran San Salvador, que regularmente tenían problemas con el servicio, ahora cuenten con un servicio más estable y de calidad.

En un año, aumentamos 2 % de cobertura de agua potable, 97 % en área urbana y 43 % a nivel rural. Esto lleva a niveles muy superiores del 80 por ciento de cobertura en la zona rural y sigue avanzando. De ahí la importancia y acompañamiento a la pieza de correspondencia que les exime del pago de multas pasadas y futuros. Y por primera vez se puso a disposición un fondo concursable de \$5.5 millones para su desarrollo con el apoyo de cooperación no reembolsable de la AECID. A esto se suma los \$3 millones para resarcir daños ocasionados al sector conocido como El Mozote, \$3 millones más para ejecutar proyectos de mejoramiento de agua potable y saneamiento en comunidades de escasos recursos a nivel nacional, los cuales ya han sido identificados y cuentan con opinión técnica favorable por parte del Ministerio de Hacienda.

La cobertura no ha aumentado solo en acueductos, también en alcantarillado sanitario, logrando un 68 por ciento a nivel nacional. Por esta razón ANDA también dio énfasis al mantenimiento de sus sistemas de distribución, atendiendo un promedio de 400 fugas por mes. Creando brigadas especializadas para mejorar los tiempos para que estos reportes sean atendidos entre 24 y 48 horas. Además de un aumento en la flotilla de camiones para estos trabajos.

En tema de factibilidades, la institución pudo otorgar 681 factibilidades de las cuales el 51 por ciento fueron destinadas a proyectos de construcción, ayudando a generar inversión y fuentes de empleo; mientras un 41% fueron asignadas a comunidades que nunca han contado con acceso al agua potable o saneamiento.

En este año hemos fortalecido el suministro a través de los sistemas tradicionales de pozos, simultáneamente, se intensificaron las obras de ejecución de proyectos estratégicos, como la modernización y rehabilitación completa de la planta potabilizadora Las Pavas en Tacachico. Con un avance del 19 %, se continuó con la programación la cual incluyó el seguimiento a reuniones de pilotaje entre la ANDA, empresa ejecutora, embajada de Francia, representantes del Ministerio de Hacienda y BCIÉ. Así también se ha dado inicio a la construcción a la medida y especificaciones técnicas de los motores que revitalizaran por completo la principal planta potabilizadora de agua en el país.

En marzo del presente año se modificó el Decreto Legislativo No. 119. Según el artículo 3 de esta reforma "El Estado de El Salvador reconoce el subsidio de agua potable que ANDA presta a la población..."

La ANDA también garantizó la calidad del servicio que presta a la población a través de su Laboratorio de Calidad. El cual es de los más reconocidos a nivel centroamericano, cuenta con certificación de Estados Unidos, de la ISO en el caso internacional; de la OSA en el caso nacional.

Siempre en temas de certificación, destaca en el último año, la certificación recibida a través de AquaRating a toda la institución, que son las principales operaciones de planificación, inversión, calidad del agua, sistema de servicios, entre otros.

En temas de servicio y mejora al cliente, se apostó por la capacitación del personal, mejorar las condiciones que incluyó el traslado a unas instalaciones modernas que reúnen las

condiciones para colaboradores y usuarios, modernización de la plataforma de Call center 915. Y la implementación de justicia en sistema de cobros, bajo el principio "Lectura exacta, cobro justo". Como parte del compromiso por transparentar la gestión, en un año se ejecutó la liberación del 99,9 por ciento de la información, que ahora está disponible a toda la ciudadanía, pasamos de una oficina de Información y Respuesta (OIR) a la habilitación de la Casa de la Transparencia, adhesión al Sistema CoST El Salvador, implementación del sistema de Atención Ciudadana (SAC), entre otros.

En el mes de julio del 2018 se inició el proceso necesario para la aprobación del contrato colectivo 2018-2020, lo cual incluyó la creación de una Comisión Negociadora, aprobada por la Junta de Gobierno de la ANDA.

Tras un mes de reuniones y diálogo permanente, se logró un nuevo acuerdo de contrato colectivo que fue aprobado por la Junta de Gobierno de la institución. Finalizando así, en tiempo récord, todo un proceso que protege y garantiza beneficios como la seguridad laboral para las y los trabajadoras de la ANDA por los próximos tres años. También se inició la modernización de las instalaciones del complejo deportivo que se convierte en un espacio de convivencia para las y los trabajadores y sus familias.

Tras un mes de reuniones y diálogo permanente, se logró un nuevo acuerdo de contrato colectivo que fue aprobado por la Junta de Gobierno de la institución. Finalizando así, en tiempo récord, todo un proceso que protege y garantiza beneficios para las y los trabajadoras de la ANDA por los próximos tres años.

Debemos transformar el viejo concepto de acueductos y alcantarillados a una visión de agua segura, saneamiento básico y gestión integral. Orientado a la calidad y todo lo que tenga que ver con aplicaciones tecnológicas nuevas que nos permitan mejorar el servicio. Para ello esta gestión deja junto con la banca internacional, un Plan de Mejora, Focalización de Subsidio y Pliego Tarifario.

Como desafíos, la ANDA debe trabajar por proyectos estratégicos que respondan las demandas actuales, que haga frente a los embates del cambio climático, a través de proyectos como: El Cambio de tuberías obsoletas, Proyecto de Agua Potable para el Lago de Ilopango (PAPLI), programa de eficiencia energética, ejecución de "Proyectos de mejoramiento de los sistemas de agua potable y aguas negras en el Área Metropolitana de San Salvador", ampliación de cobertura a través del sistema tradicional de pozos y mejoramiento del sistema Zona Norte, construcción de tres plantas de tratamiento, modernización de la lectura, reducción del porcentaje de agua no facturada, uso de tecnología para el aprovechamiento de aguas lluvias y la desalinización de agua marina, enfocado en la cobertura y el abastecimiento de población en zonas costeras e islas.



NUESTRA MISIÓN

Contribuir al desarrollo económico y social del país, mediante la provisión adecuada y oportuna de los servicios de agua potable y saneamiento, en condiciones de armonía y equilibrio con los recursos hídricos.

NUESTRA VISIÓN

Agua potable de calidad y adecuado manejo de aguas residuales para toda la población de El Salvador.

VALORES INSTITUCIONALES

ESPIRITU DE SERVICIO

Nos esforzamos por brindar el mejor servicio a nuestros clientes satisfaciendo sus expectativas, con la mejor disposición y dedicación al trabajo y con la única satisfacción de haber aportado nuestro mejor esfuerzo como parte de la institución.

INNOVACIÓN

Generar e introducir cambios en nuestra actuación, en la tecnología utilizada, en los métodos de trabajo y en general en todas las variables que intervienen para la prestación de los servicios, todo acorde a las exigencias del momento.

CALIDAD EN EL SERVICIO

Realizar el trabajo con excelencia, poniendo de manifiesto nuestros mejores conocimientos y experiencias para propiciar la satisfacción total de nuestros clientes, verificando y mejorando siempre nuestros sistemas.

PROBIDAD

Nuestra actuación se caracteriza por la integridad y la honradez.

INTEGRIDAD

Característica básica del servidor público de la ANDA, que se refiere a la necesidad de ser honesto en el desempeño de sus funciones, orientado a resistir la corrupción.

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Garantizar una gestión administrativa, financiera y técnica que refleje transparencia, asegurando el apego a la ley de parte de sus funcionarios con el compromiso de hacer y rendir cuentas a las autoridades competentes y al público de una manera eficiente, eficaz y responsable.



JUNTA DE GOBIERNO



PRESIDENTE:
Dr. Felipe Alexander Rivas Villatoro
(Del 01 de abril de 2018 al 31 de mayo de 2019)



DIRECTORA PROPIETARIA
Ministerio de Gobernación:
Arq. Roxana Patricia Avila Grasso
(Del 21 de octubre de 2017 al 20 de octubre de 2019)



DIRECTOR PROPIETARIO
Lic. Danilo Alexander Recinos Barrientos
(Del 01 de febrero de 2018 al 31 de enero de 2020)



DIRECTORA ADJUNTA
Ministerio de Gobernación:
Licda. Karime Elías Abrego
(Del 21 de octubre de 2017 al 20 de octubre de 2019)



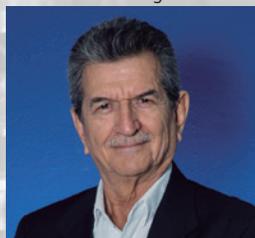
DIRECTOR PROPIETARIO
Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano:
Lic. José Edmundo Bonilla Martínez
(Del 7 de agosto de 2016 al 6 de agosto de 2018; del 7 de agosto de 2018 al 6 de agosto de 2020)



DIRECTOR PROPIETARIO
Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción:
Ing. José Antonio Velásquez Montoya
(Del 24 de noviembre de 2016 al 23 de noviembre de 2018; del 24 de noviembre de 2018 al 23 de noviembre de 2020)



DIRECTOR ADJUNTO
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social:
Lic. Luis Alberto García Guirola
(Del 11 de agosto de 2017 al 10 de agosto de 2019)



DIRECTOR PROPIETARIO
Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social:
Sr. Eduardo Alfonso Linares Rivera
(Del 28 de octubre de 2016 al 27 de octubre 2018; del 28 de octubre de 2018 al 27 de octubre de 2020)



DIRECTORA ADJUNTA
Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano:
Licda. Marta Dinorah Díaz de Palomo
(Del 7 de agosto de 2016 al 6 de agosto de 2018; del 7 de agosto de 2018 al 6 de agosto de 2020)



DIRECTOR ADJUNTO
Lic. Roberto Moreno Henríquez
(Del 13 de febrero de 2018 al 12 de febrero de 2020)



Secretaria de Junta de Gobierno
Licda. Zulma Verónica Palacios Casco
(A partir del 5 de julio de 2011)

DIRECTOR ADJUNTO
Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción:
Lic. Roberto Díaz Aguilar
(Desde el 1 de febrero de 2018 al 31 de enero de 2020)

DIRECTOR PROPIETARIO
Ministerio de Relaciones Exteriores:
Sr. Jorge Ovidio Cornejo Durán
(Del 13 de julio de 2017 al 31 de enero de 2018)

DIRECTOR ADJUNTO
Ministerio de Relaciones Exteriores:
Lic. Oscar Everardo Chicas Rodríguez
(Del 13 de julio de 2017 al 12 de febrero de 2018)

RESULTADOS DE TRABAJO DEL PERÍODO



1. FORTALECIMIENTO DEL SERVICIO DE ABASTECIMIENTO NACIONAL

● Incremento de 2 % en cobertura de agua potable **en sector urbano 97 % y 43 % sector rural**. En esta última tenemos un complemento importante con las Juntas Rurales de Agua y algunos operadores privados. Esto lleva a niveles muy superiores del 80 por ciento de cobertura en la zona rural y sigue avanzando.

● Perforación de 36 nuevos pozos a nivel nacional. (beneficiando a más de 500 usuarios).

● Refuerzo especial al plan de contingencias que incluye la incorporación de seis nuevos camiones CL para brigadas y 10 nuevas pipas donadas por República Popular China (en total **24 pipas funcionando solo para área metropolitana** y nueve pipas más en el interior del país).

● Parte del fortalecimiento han sido la incorporación de nuevos sistemas de re bombeos y la programación de abastecimiento a zonas históricamente con problemas de suministro, lo que garantiza que el usuario conozca los días y horas de servicio vía red y vía pipas.

● Reducción de pérdidas por fugas, conexiones ilegales, sistema de reparación y bacheo, ejecutando reparaciones en por lo menos 24 horas y eliminando la mora de más de 400 baches abierto producto de reparaciones.

● En total 33 pipas funcionando a nivel nacional y 13 más en proceso de mantenimiento y reparación.



2. SERVICIO DE MEJORA AL CLIENTE (DISMINUCIÓN DEL 34 % DE RECLAMOS EN DFC)

- Revisión de cobros irregulares.
- Justicia en sistema de cobros, bajo el principio "Lectura exacta, cobro justo".
- Atención y seguimiento a usuarios.

- Plan renovación de medidores con inconsistencias de medición.
- Plan cero conexiones directas.
- Renovación y modernización de Call Center 915.
- Plan de entrenamiento sobre atención al usuario en agencias.
- Sistema de control de atención a usuarios.
- Decreto exoneración de multas e interés.
- Plan de pago a 60 meses.

Gestiones ante la Asamblea Legislativa

-Ley transitoria para facilitar a usuarios el cumplimiento voluntario del pago por deudas provenientes del servicio de agua potable prestado por la ANDA.

Reforma a la Ley de ANDA que incluye la posibilidad de:

- Suscribir convenio con la Defensoría del Consumidor.
- Realizar descuentos en facturación por importe que resulte en favor de usuario.
- Suspender el cobro de servicio prestado, sin que se genere multas hasta que se solucione caso.



3. REVISIÓN DEL SUBSIDIO Y PLIEGO TARIFARIO

Cada año la institución debe absorber entre 65 y 70 millones de dólares, por agua suministrada y no cobrada. Ya que estamos obligados a cobrar a un precio inferior al costo de producción. En marzo del presente año se modificó el Decreto Legislativo No. 119. Según el artículo 3 de esta reforma "El Estado de El Salvador reconoce el subsidio de agua potable que ANDA presta a la población...", el cual asciende entre 65 y 70 millones de dólares anuales, los que hasta la fecha han sido absorbido por la institución. Equivalente a 685 mil usuarios (85%).

Esta gestión deja junto con la banca internacional, un Plan de Mejora, Focalización de Subsidio y Pliego Tarifario

4. JUNTAS RURALES

Más de 2,325 juntas rurales quienes han recibido apoyo técnico, legal y administrativo, así como diferentes programas de capacitación.



En este periodo, ANDA también fortaleció a las Juntas Rurales de Agua Potable con la elaboración del borrador de Reglamento Nacional de Juntas de Agua.

Acompañamiento ante la Asamblea Legislativa para que se apruebe decreto que exonera de pago por explotación privada a las Juntas Rurales de Agua.

37 Juntas Administradoras de Agua han sido declaradas como de interés social en el 2018.

Más de 61 asistencias técnicas a asociaciones y juntas rurales en temas como infraestructura, electromecánica, aspectos legales, administración, calidad del agua, pruebas microbiológicas, entre otros.

Con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), en diciembre 2018 se firmó entre el Gobierno de España y el Ministerio de Relaciones Exteriores un convenio de cooperación por un monto de US\$5.5 millones con el objetivo de extender el acceso a servicios sostenibles de agua potable y saneamiento para la población más vulnerable de El Salvador.

5. DINAMIZAR INVERSIÓN Y SEGUIMIENTO A PROYECTOS ESTRATÉGICOS

Modernización de Planta Las Pavas.

La población a beneficiar directamente se estima en 1.5 millones de habitantes de diferentes municipios del Área Metropolitana de San Salvador.

Con los trabajos de modernización se mejorará producción de 1.6 m³ a 3 m³ por segundo.

Siempre en temas de inversión se deja a disposición un fondo concursable de \$5.5 millones para el desarrollo de la Juntas de Agua Rurales, esto con el apoyo de cooperación no reembolsable de la AECID. También se suma los \$3 millones para resarcir daños ocasionados al sector conocido como El Mozote, \$3 millones más para ejecutar proyectos de mejoramiento de agua potable y saneamiento en comunidades de escasos recursos a nivel nacional, los cuales ya han sido identificados y cuentan con opinión técnica favorable por parte del Ministerio de Hacienda.

6. POLÍTICA DE ÉTICA, TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN



Sistema de contraloría, participación ciudadana y empresarial.

Creación de foro ciudadano de participación, contraloría social y defensa del recurso hídrico

Integrado por:

- Representantes de la sociedad civil.
- Comunidades.
- Academia (universidades).
- ADESCOS, entre otros actores.

Las cuáles son un espacio de diálogo entre **actores claves de la sociedad civil, comunidades y la institución** con el propósito de abordar de manera conjunta temas sobre acciones encaminadas a mejorar el servicio de suministro a nivel nacional.

Temas de abordaje:

- El agua, como derecho humano.
- Suministro, planes contingenciales.
- Proyectos estratégicos.
- Aspectos técnicos.
- Focalización de subsidio.
- Revisión del sistema de cobro.
- Justicia en el sistema de cobro.

Para ello se mantuvo una política de puertas abiertas que permitió fortalecer las relaciones con organizaciones como El Foro del Agua, Adescos, Municipalidades y representantes de todos los partidos políticos en la Asamblea Legislativa.

Austeridad financiera:

ANDA cuenta con su propia política de ahorro y austeridad, la cual se está ejecutando en el desarrollo de la operatividad de la institución, específicamente en la adquisición de bienes y servicios.

Apertura y disponibilidad de información oficiosa (LAIP):

Desclasificación de toda la información reservada y puesta a disposición de todos los usuarios.

Acuerdo número 4.4.1 tomado en la sesión ordinaria número 6 celebrada el día 11 de mayo de 2018

- 99.99 % DE INFORMACIÓN DISPONIBLE A CIUDADANO.
- HABILITACIÓN DE CASA DE LA TRANSPARENCIA.
- ADHESIÓN AL SISTEMA COST EL SALVADOR.
- INTEGRACIÓN AL SISTEMA DE ATENCIÓN CIUDADANA (SAC).

7. CONTRATO COLECTIVO

Desde el mes de julio del 2018 se inició el proceso necesario para la aprobación del contrato colectivo 2018-2020, lo cual incluyó la creación de una Comisión Negociadora, aprobada por la Junta de Gobierno de la ANDA.



Tras un mes de reuniones y diálogo permanente, se logró un nuevo acuerdo de contrato colectivo que fue aprobado por la Junta de Gobierno de la institución.

En el mes de septiembre, se llevó a cabo la firma del Contrato Colectivo e inmediatamente fue enviado al Ministerio de Obras Públicas para continuar con el debido proceso para la opinión del Ministerio de Hacienda.

La tarde del lunes 29 de octubre, se recibió la opinión favorable del contrato colectivo, documento que remitimos ese mismo día al Ministerio de Trabajo.

Finalizando así, en tiempo récord, todo un proceso que protege y garantiza beneficios para las y los trabajadoras de la ANDA por los próximos tres años.

8. CERTIFICACIÓN INTERNACIONAL AQUARATING Y ACREDITACIÓN DEL LABORATORIO DE CONTROL DE CALIDAD DE ANDA

CERTIFICADO INTERNACIONAL AQUARATING: este es un estándar internacional desarrollado por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) que tiene como finalidad fortalecer a las empresas prestadoras de servicios de agua y saneamiento.

La Agencia de Calificación del Sector del Agua – AquaRating, forma parte de la International Water Association IWA, enfoca los retos a los que se enfrentan los prestadores de servicios de agua y saneamiento. Es un sistema basado en un estándar internacional para la evaluación de Empresas prestadoras de estos servicios. Consiste en un sistema integral de medición y calificación del desempeño de empresas de Agua y Saneamiento (AyS), mediante una evaluación integral, imparcial y fiable de prácticas e indicadores de gestión, verificada por Auditores independientes acreditados por AquaRating, que permite a las entidades suministradoras medir su desempeño e iniciar acciones para una gestión más eficaz en el suministro de agua potable y saneamiento a la población.

¿Qué implica?

AquaRating realiza una evaluación global e integral de todas las áreas de desempeño relevantes, mediante una Evaluación de 8 Áreas de Gestión: 1. Calidad del Servicio. 2. Eficiencia en la Planificación y Ejecución de Inversiones. 3. Eficiencia en la Operación. 4. Eficiencia en la Gestión Empresarial. 5. Sostenibilidad Financiera. 6. Acceso al Servicio. 7. Gobierno Corporativo. 8. Sostenibilidad Ambiental), 28 Sub-áreas, 112 elementos de evaluación, 60 Indicadores, 101 Variables, 52 grupos de prácticas y 381 prácticas individuales.

Beneficios que la población obtiene al ser certificados por AquaRating

- Identificación de potenciales oportunidades de mejora.
- Mejora operativa a todos los niveles de la institución.
- Promoción de mejores prácticas de gestión.
- Mejor gestión del riesgo.
- Reconocimiento y mejora de la reputación con el Gobierno, Cooperantes Internacionales, Agencias de desarrollo.
- Aplicación de mejoras inmediatas con los recursos propios de la Institución.
- Más fácil acceso a financiación.
- Monitoreo del desempeño: transparente, fiable y estándar.
- Mejores relaciones entre distintos agentes de interés (gobiernos, agencias de desarrollo, organizaciones multilaterales)
- Ofrece armonización de criterios con agentes de desarrollo
- Mayor eficiencia, eficacia y transparencia en la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado con el objetivo de proporcionar un servicio de buena calidad de una manera sostenible.
- **Presidencia Pro Tempore del El Foro Centroamericano y República Dominicana de Agua Potable y Saneamiento (FOCARD – APS) 2019.**

PLAN DE MEJORA

Basado en resultados y alineamiento estratégico

- Mejorar el suministro de agua y saneamiento nacional.
- Sistema de mejora continua de la calidad.
- Revisión del subsidio y pliego tarifario.
- Mejora de servicio al usuario: lectura exacta, cobro justo, profesionalización y modernización del Call center.
- Dinamización de inversión y seguimiento a proyectos estratégicos.
- Reingeniería financiera.

- En temas de R.R.H.H. Potenciar y fortalecer las relaciones con los sindicatos, contrato colectivo, avanzar a un esquema de desarrollo de alto rendimiento y modernizar los sistemas.

- Consolidar los esfuerzos para lograr la aprobación de la Ley de Agua con enfoque de derechos y con amplia movilización social de respaldo a las juntas rurales de agua.

- Proyectos estratégicos: Modernización de Planta potabilizadora Las Pavas, Potabilización de agua del lago de Ilopango (PAPLI), sistema tradicional de pozo, modernización del sistema de tuberías, eficiencia energética.

- Plan enfocado en plantas de tratamiento de aguas residuales en San Salvador, Santa Ana y San Miguel.

9. APOYO A GESTIONES PARA LA APROBACIÓN DE LA LEY DE AGUA

Respaldamos la propuesta presentada por la Iglesia Católica y la Universidad Centroamericana José Simeón Cañas (UCA), que propone la creación de la Autoridad Nacional de Aguas.

Consideramos importante retomar los 92 artículos ya consensuados.

Administración integral del recurso hídrico, no antepone los intereses comerciales, la explotación, de mantos acuíferos, factibilidades, entre otros.

Dejar en mano de privados la administración del recurso hídrico, puede tener contradicciones entre los intereses de la empresa privada y los de la sociedad o la comunidad.

Apoyo a propuesta de Ley de Aguas - UCA

La ANDA que de acuerdo a su ley de creación constituye el principal prestador de los servicios de agua potable y saneamiento a nivel nacional, se opone rotundamente a cualquier proyecto o iniciativa que pretenda, a través de cualquier cuerpo legal, que el recurso hídrico sea administrado bajo una visión mercantilista, que privilegie el uso comercial y/o industrial del agua por encima del uso principal que ésta debe tener, como lo es el de que sea para fines de consumo humano.

10. PRINCIPALES GESTIONES ANTE ASAMBLEA LEGISLATIVA



A. En marzo del presente año se modificó el Decreto Legislativo No. 119. Según el artículo 3 de esta reforma **“El Estado de El Salvador reconoce el subsidio de agua potable que ANDA presta a la población...”**, el cual asciende entre 65 y 70 millones de dólares anuales, los que hasta la fecha han sido absorbido por la institución. Equivalente a 685 mil usuarios (85%)

B. Acompañamiento ante la Asamblea Legislativa para que se apruebe decreto que exonera de pago por explotación privada a las Juntas Rurales de Agua.

C. Ley transitoria para facilitar a usuarios el cumplimiento voluntario del pago por deudas provenientes del servicio de agua potable prestado por la ANDA.

D. Reforma a la Ley de ANDA: que incluye la posibilidad de:

- Suscribir convenio con la Defensoría del Consumidor.
- Realizar descuentos en facturación por importe que resulte en favor de usuario.
- Suspender el cobro de servicio prestado, sin que se genere multas hasta que se solucione caso.



CAPÍTULO 1

Administración

EJECUTIVOS DE LA EMPRESA

Dirección de Auditoría Interna

Lic. José Arturo Chachagua Pimentel

Unidad de Secretaría

Licda. Zulma Verónica Palacios Casco

Dirección Jurídica

Lic. Gilberto Canjura Velásquez

Dirección de Planificación y Desarrollo

Ing. José Manuel Linares Mancía

Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas

Lic. Nelson Antonio Melara Labrador

Unidad de Seguridad

Cnel. Pedro Edgardo Portillo Campos

Dirección de Recursos Humanos

Lic. Jorge Alberto Bolaños Escudero

Dirección de Adquisiciones y Contrataciones Institucional

Licda. Xenia Lisett Gaitán de Hernández

Dirección de Administración Financiera Institucional

Licda. Ana Gloria Munguía

Dirección Ejecutiva

Ing. Manuel Angel Serrano Guzmán

Unidad de Cooperación Internacional

Licda. Ana de Cardoza

Unidad de Género

Licda. Sofía Marisol Monge Escobar

Unidad de Acceso a la Información Pública

Licda. Morena Guadalupe Juárez

Unidad de Gestión Documental y Archivo

Lic. Jhoan Berlay Menjívar Pleitez

Dirección Comercial

Ing. José Osmin Domínguez Meléndez

Dirección de Servicios Generales y Patrimonio

Lic. Elías Antonio Hasbún Gattas

Dirección Técnica

Ing. José Saúl Vásquez Ortega

Dirección de Investigación Hidrogeológica y Pozos

Lic. Dagoberto Aréválo Herrera

Unidad de Laboratorio

Lic. Douglas Ernesto García Sarmiento

Unidad de Electromecánica

Ing. Salvador Ernesto Sánchez Saravia

Dirección Regional Metropolitana

Ing. René Cardoza

Dirección Regional Central

Arq. Frederick Antonio Benítez Cardona

Dirección Regional Occidental

Ing. René Arnoldo Benavides Larín

Dirección Regional Oriental

Ing. José Neftalí Cañas Platero

Dirección de Ingeniería y Proyectos

Ing. Thomas Dietrich Boekle

Dirección de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales

Ing. Nicolás Coto Viera

Dirección de Agua y Saneamiento Fondos BID-AECID

Ing. Mario Alfonso Martínez Valladares

Dirección de Tecnologías de Información

Lic. Jorge Alberto Sosá Baños

Estructura Organizativa 2018



CAPÍTULO 2

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA, GESTIÓN DE COOPERACIÓN
INTERNACIONAL, INCLUSIÓN SOCIAL,
COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS.



RESUMEN

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA

ANDA invirtió \$18.252.701,79 en infraestructura en este periodo, beneficiando a 2, 207,665 de salvadoreñas y salvadoreños. Una de las inversiones más importantes fue en la principal planta potabilizadora del país: Las Pavas, donde inició a rehabilitación de las obras de captación, potabilización y electromecánica de la planta. Con el financiamiento del gobierno de Francia y el BCIE. Mientras que con el apoyo de AECID se realizó el “Programa de Infraestructura y Saneamiento Básico en Áreas Peri Urbanas y Rurales de El Salvador”, “Programa de Agua y Saneamiento Rural de El Salvador” y el “Proyecto Integrado de Agua, Saneamiento y Medio Ambiente”. Confirmando la confianza por el buen uso de los fondos de cooperación. También se llegó a cuatro municipios con inversión de fondos propios, donde se perforaron y equiparon pozos profundos a nivel nacional. Mientras que en otros 12 municipios se ejecutaron más proyectos de perforación de pozos, mejoramiento de sistemas y construcción de obras.

De igual manera se trabajó de la mano con las comunidades de 20 diferentes municipios en el mejoramiento, ampliaciones e introducciones de servicio de acueducto y alcantarillado, beneficiando a 18,739. A esto se suma la cooperación japonesa para mejorar el acceso al agua en el norte del departamento de La Unión y la donación FANTEL con la que se acondicionaron los sistemas de aguas negras y aguas lluvias para la eliminación de conexiones cruzadas en la ciudad de Metapán, departamento de Santa Ana.

POZOS

Al inicio de la gestión del presidente de ANDA, Felipe Rivas, se habló de un sistema de pozos nacional, que tenía como finalidad 36 nuevos pozos para las zonas críticas. En menos de un año esto fue logrado. ANDA perforó 36 nuevos pozos, los cuales inyectan un caudal total de 6,645 galones por minuto, con una inversión de \$2,0 millones, con lo que se beneficia a un total a más de 500 mil habitantes.

FACILITANDO INVERSIÓN Y DESARROLLO

Gracias a los avances en mejoras del servicio, ANDA pudo aprobar de 690 factibilidades para instalar el servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario a los sectores vivienda, comercio, industria y otros; en este total se incluyen 281 para urbanizaciones y 409 para comunidades; de estas, 242 fueron para el servicio de acueducto y 167 solicitudes corresponden a alcantarillado. Del total de factibilidades autorizadas, se aprobaron 14,092 solicitudes de servicio a nivel nacional, las cuales se observan en la gráfica No. 3; un total de 12,325 fueron para el sector vivienda, 1,507 para el comercio, 2 para la industria y 258 para instituciones de servicio público.

RELACIONES INTERNACIONALES

La actual gestión de ANDA también integró a la institución en las dinámicas internacionales. Retomando lo que los Estados Miembros de la ONU aprobaron la Agenda 2030 que incluye un conjunto de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia,

y hacer frente al cambio climático. Este se considera el nuevo marco de cooperación internacional para el desarrollo. En ese marco se inserta el objetivo 6: “Agua limpia y saneamiento”, cuyo objetivo es garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos. En este sentido se enfocó también el trabajo del presidente de ANDA, Felipe Rivas, como presidente pro tempore del FOCARD-APS, coordinando trabajo tanto de la región centroamericana como con el sur del continente, en prestigiosos foros como LATINOSAN.

SISTEMAS RURALES

En este periodo, ANDA también fortaleció a las Juntas Rurales de Agua Potable con la elaboración del borrador de Reglamento Nacional de Juntas de Agua, ante la Asamblea Legislativa se promovió decreto para que se exonera de pago por explotación privada a las Juntas Rurales de Agua, más de 61 asistencias técnicas a asociaciones y juntas rurales en temas como infraestructura, electromecánica, aspectos legales, administración, calidad del agua, pruebas microbiológicas, entre otros. También 37 Juntas Administradoras de Agua han sido declaradas como de interés social en el 2018. Igualmente 75 Juntas fueron capacitadas en organización comunitaria, administración y facturación, saneamiento y cloración; cálculo de tarifas y bloques de consumo y en operación y mantenimiento. Además, se realizaron 2 cursos de fontanería para mujeres administradoras de juntas de agua de municipios de Suchitoto y cuatro municipios del departamento de Chalatenango. Finalmente con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), en diciembre 2018 se firmó entre el Gobierno de España y el Ministerio de Relaciones Exteriores un convenio de cooperación por un monto de US\$5,5 millones con el objetivo de extender el acceso a servicios sostenibles de agua potable y saneamiento para la población más vulnerable de El Salvador.

CALIDAD DEL AGUA

En la actual gestión de ANDA también hubo un compromiso manifiesto con la calidad de los servicios. La institución cumple la norma ISO 17025, una normativa internacional desarrollada por ISO (International Organization for Standardization) en la que se establecen los requisitos que deben cumplir los laboratorios de análisis a nivel mundial. Con esta certificación tiene tres laboratorios de control de calidad, los cuales se encuentran validados bajo dicha norma hasta el año 2022 ante el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA); y desde el año 2008, fueron acreditados ante el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología de El Salvador (CONACYT). Así como la certificación AquaRating, por el cumplimiento del proceso de evaluación y auditoría implementando por el BID y la International Water Asociaton, como una garantía de buenas prácticas que se implementarán, las cuales marcarán el inicio de un nuevo horizonte de gestión y respuesta a la población, permitiendo un mayor desarrollo social y económico para el país.

RESULTADOS

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA, GESTIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL, INCLUSIÓN SOCIAL, COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS, AQUARATING

Inversión total en proyectos de agua potable y saneamiento:	\$18.252.701,79
Fondos externos	\$13.026.122,04
Fondo General de la Nación	\$6.842,77
Fondos propios	\$5.219.736,98
Población beneficiada total año 2018:	2,207,665 habitantes
Población beneficiada con proyectos de agua potable	2.180.718 habitantes
Población beneficiada con proyectos de alcantarillado sanitario	26.947 habitantes
Municipios beneficiados con proyectos del Plan de Inversión año 2018:	47 municipios
Municipios beneficiados con proyectos de agua potable	41
Municipios beneficiados con proyectos de alcantarillado sanitario	6
No. de proyectos finalizados:	54 proyectos
Agua potable	44
Alcantarillado sanitario	10
Total de solicitudes de servicios aprobadas provenientes de factibilidades:	14,092 Solicitudes
Sector vivienda	12,325
Sector comercio	1,507
Sector industria	2
*Otros	258

*Corresponde a entidades como: Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Centro Nacional de Registros, hospitales, complejos penitenciarios, etc.
 Todos los montos son expresados en dólares de los Estados Unidos de América.

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA, GESTIÓN DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL, INCLUSIÓN SOCIAL, COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS, AQUARATING

Durante el periodo que se informa, ANDA realizó una inversión de \$18.252.701,79 (ver cuadro No. 1), a través de la ejecución de programas de inversión enmarcados en el Presupuesto Ordinario y Extraordinario del año en curso, beneficiando a un total de 2,207,665 habitantes a nivel nacional, gracias a las diferentes agencias de cooperación internacional y entidades nacionales que apoyaron la realización de estos esfuerzos en coordinación con la institución.

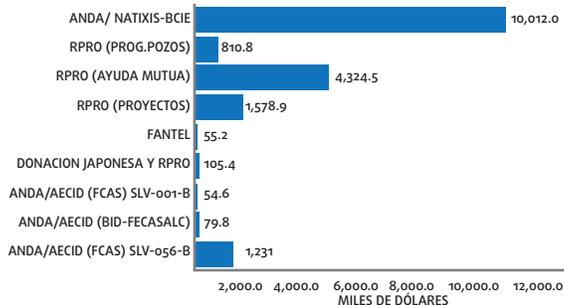
Cuadro No. 1
INVERSIÓN EJECUTADA DURANTE EL AÑO 2018
(EN MILES DE DÓLARES)

No.	Nombre del Programa/ Proyecto	Inversión realizada	Población beneficiada		Observaciones
			Municipios	Población	
1	PROYECTO ANDA/ NATIXIS/BCIE Rehabilitación de las obras de captación, potabilización y electromecánica de la planta potabilizadora Las Pavas, municipio de San Pablo Tacachico, departamento de La Libertad, El Salvador.	\$10,012.0	8	1,566,629 3/	En el año 2018, se realizaron las gestiones a través de la Embajada de la República de Francia para que se realizara el pago del anticipo al proveedor francés, el cual fue entregado en el mes de agosto.
2	PROGRAMA ANDA / AECID (FCAS) SLV-001-B Programa de Infraestructura y Saneamiento Básico en Áreas Peri Urbanas y Rurales de El Salvador.	\$54.6	2/	2/	Durante el 2018 se cubrieron los costos de la Auditoría final del programa.
3	PROGRAMA ANDA / AECID - BID 2358/OC-ES y FECASALC GRT/WS-12281-ES Programa de Agua y Saneamiento Rural de El Salvador.	\$79.8	2/	2/	El Programa finalizó, cubriendo como costos indirectos los pagos finales de la consultoría para la evaluación final del Programa de Agua y Saneamiento Rural.
4	PROGRAMA ANDA / AECID SLV-056-B Proyecto Integrado de Agua, Saneamiento y Medio Ambiente.	\$1,231.5	1	724	Se canceló la estimación liquidatoria del proyecto "Introducción del sistema de agua Potable y saneamiento básico de los caseríos La Zambomera Sur, Los Diamantes, Tres Estrellas, pasaje El Molino, Zunganera, Amatecampo Playa y La Coquera, municipio de San Luis Talpa, departamento de La Paz".
5	PROGRAMA ANDA/RPRO Programa de perforación y equipamiento de pozos profundos a nivel nacional. Primera Etapa.	\$810.8	4	45,133	En el marco de este programa, se han ejecutado obras en 4 pozos, finalizando físicamente el pozo "Los Pozos" ubicado en San Vicente.
6	PROYECTOS ANDA/RPRO Proyectos de perforación, mejoramientos, construcción de obras.	\$1,578.9	12	543,940	En el marco de este programa se ejecutó 1 proyecto, con los que se ha beneficiado a un total de 2,563 habitantes de los municipios de Sonsonate, Santa Ana y Chalatenango.
7	PROGRAMA RECURSOS PROPIOS (RPRO): AYUDA MUTUA Y OTROS PROYECTOS CON RPRO Programa de mejoramiento, ampliaciones e introducciones de servicio de acueducto y alcantarillado a nivel nacional.	\$4,324.5	20	18,739	Se ejecutaron 34 proyectos beneficiando a un total de 37 comunidades a nivel nacional.
8	DONACION JAPONESA Y RECURSOS PROPIOS Mejoramiento del acceso al agua en el norte del departamento de La Unión.	\$105.4	1	9,860	Se finalizó la ejecución del proyecto.
9	DONACIÓN FANTEL Acondicionamiento de los sistemas de aguas negras y aguas lluvias para la eliminación de conexiones cruzadas en la ciudad de Metapán, departamento de Santa Ana.	\$55.2	1	22,640	Se finalizaron las obras del proyecto.
TOTAL GENERAL		\$ 18,252.7	47	2,207,665	

2/ Costos de cierre del programa, por lo que no se reporta población beneficiada.
3/ Incluye beneficiados indirectos.

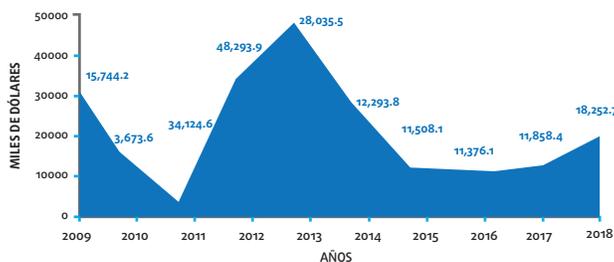
Gráfica No. 1

INVERSIÓN TOTAL SEGÚN FUENTE DE FINANCIAMIENTO, AÑO 2018



Gráfica No. 2

INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA, PERIODO 2009 - 2018



RPRO: Recursos Propios.
 BID: Banco Interamericano de Desarrollo.
 AECID: Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.
 FCAS: Fondo de Cooperación de Agua y Saneamiento (Cooperación de España).
 FCASALC: Fondo Español de Cooperación para Agua y Saneamiento en América Latina y el Caribe.
 FANTEL: Fondo Especial de los Recursos Provenientes de la Privatización de la Administración Nacional de Telecomunicaciones.
 FGEN: Fondo General de la Nación
 BCIE: Banco Centroamericano de Integración Económica
 NATIXIS: Dirección de Actividades Institucionales de la República Francesa

DETALLE DE LA INVERSIÓN REALIZADA

En el año 2018 se dio inicio a la "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", proyecto con el cual se estará incrementando la oferta de agua potable al sistema de distribución del Area Metropolitana de San Salvador (AMSS), de 1.6 m3/s. a 3 m3/s. El proyecto tendrá un costo total de \$78.5 millones. Los fondos están siendo financiados de la siguiente manera: \$61.5 millones por medio del convenio de préstamo con NATIXIS (Dirección de Actividades Institucionales) de la República de Francia C34 oA1 y \$17.0 millones por medio del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE). Al cierre del año el proyecto lleva un avance físico del 17% y se ha entregado el anticipo a la empresa contratada por un monto de \$10 millones. Al concluir las obras se estará beneficiando de forma directa e indirecta a más de 1.5 millones de habitantes del Gran San Salvador.

Además, ANDA llevó a cabo limpiezas de pozos para mejorar el servicio. Los pozos intervenidos fueron: Gemelo Beta, Oratorio, Inmueble y Cuata; así como dos pozos de Antiguo Cuscatlán, La California y uno en El Espino.

De igual manera ejecutó mejoras en diferentes plantas, como la instalación del rebombado en el pozo T11 de Santa Tecla; instalación de rebombado en Cumbres de Cuscatlán II; instalación de motores de mayor capacidad en Santa Lucía y Selsut, en Ilopango, y El Puente, en Panchimalco. Así como instalación de turbinas para San Matías y Nejapa.

Para el año 2018 se reporta la finalización del contrato de la Auditoría Final del programa ANDA / AECID (FCAS) SLV-001-B "Programa de Infraestructura en Agua Potable y Saneamiento Básico en Áreas Periurbanas y Rurales de El Salvador", con lo que se estaría cerrando dicho programa el cual inició en 2011;

para el año en mención se reporta una inversión de \$54.6 miles en concepto de costos indirectos. Vale la pena mencionar que durante el desarrollo del programa se ejecutaron 19 proyectos tanto de agua potable como de alcantarillado sanitario, beneficiando a 111,711 habitantes en forma directa y 1,500,000 beneficiarios indirectos.

Así mismo se cerró el programa ANDA / AECID - BID 2358/OC-ES y FECASALC GRT/WS-12281-ES "Programa de Agua y Saneamiento Rural de El Salvador", el cual inició en el año 2012. Para el año 2018 se cubrió en costos indirectos, los pagos finales de la consultoría para la Evaluación Final del mismo programa, invirtiendo un monto de \$79.8 miles. Durante el desarrollo del programa se ejecutó un total de 33 proyectos enmarcados en el fortalecimiento institucional, beneficiando de forma indirecta a 1.5 millones de habitantes del país.

Por medio del programa "Proyecto Integrado de Agua, Saneamiento y Medio Ambiente", ANDA / AECID SLV-056-B, el cual dio inicio en el 2012, reporta que para el año 2018 se canceló la estimación liquidatoria del proyecto "Introducción del sistema de agua potable y saneamiento básico de los caseríos La Zambombera Sur, Los Diamantes, Tres Estrellas, Pasaje El Molino, Zunguenera, Amatecampo, Playa y La Coquera, San Luis Talpa, departamento de La Paz", beneficiando a 724 habitantes de dicho municipio; de igual forma se efectuaron transferencias autorizadas al MARN y FISDL, reportando una ejecución financiera de \$1,231.5 miles. El programa presenta un avance físico de 99.3%, el cual sigue su vigencia en el año 2019. De forma global se han ejecutado 5 proyectos de obras con los que se ha beneficiado a más de 8 mil habitantes de la zona rural de los departamentos de La Paz y Usulután.

Con recursos propios de la ANDA, se dio inicio al "Programa de Perforación y Equipamiento de Pozos Profundos a Nivel Nacional. Primera Etapa", el cual lleva un avance físico de 15%, se concluyó la obra física del pozo "Los Pozos", ubicado en el municipio y departamento de San Vicente y otros que aún se encuentran en ejecución, invirtiendo un total de \$810.8 miles, beneficiando a más de 45 mil habitantes de los municipios de San Salvador, San Vicente y Tenancingo.

También con recursos propios, la ANDA ejecutó 12 proyectos de perforación, mejoramientos y construcción de obras, de los cuales, 11 proyectos ya han sido finalizados físicamente, continuando con el proyecto "Rehabilitación y construcción de obras civiles en plantas Bocatoma Tamulascó No. 1 y No. 2, del municipio y departamento de Chalatenango", con un avance físico del 87%; invirtiendo \$1,578.9 miles con lo que beneficia a más de 543 mil habitantes.

Buscando cubrir las necesidades de la población, específicamente de aquellos sectores que carecen del acceso al servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, se continuó impulsando el programa RECURSOS PROPIOS (RPRO) AYUDA MUTUA Y OTROS PROYECTOS CON RPRO, por medio del cual se llevaron a cabo 37 proyectos de ampliación e introducción de sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario a nivel nacional. En su mayoría, estos proyectos se realizaron bajo la modalidad de Ayuda Mutua, alcanzando una población beneficiada de 18,739 habitantes, correspondiente a 37 comunidades urbano marginales y áreas rurales a nivel nacional. Estas obras se realizaron a través de una inversión conjunta entre ANDA y otros, con un aporte de la ANDA de \$2,830.0 miles y de la comunidad, municipalidades u otros de \$1,494.5 miles. La ejecución conjunta total es de \$4,324.5 miles.

Se finalizó el proyecto "Acondicionamiento de los sistemas de aguas negras y aguas lluvias para la eliminación de conexiones cruzadas en la ciudad de Metapán, departamento de Santa Ana", el cual fue ejecutado con el apoyo del Fondo Especial de los Recursos Provenientes de la Privatización de la Administración Nacional de Telecomunicaciones (FANTEL), invirtiendo, para el periodo detallado \$55.2 miles, con los que se beneficia a más de 22,640 habitantes del referido municipio.

Además, se dio por finalizado el proyecto "Mejoramiento del Acceso al Agua en el Norte del departamento de La Unión" con fondos provenientes de DONACION JAPONESA y RECURSOS PROPIOS con una inversión para el 2018 de \$105.4 miles, beneficiando a un total de 9,860 habitantes del área rural del Norte del departamento de La Unión.

PROGRAMA DE PERFORACIÓN Y EQUIPAMIENTO DE POZOS PROFUNDOS A NIVEL NACIONAL

Con la finalidad de mantener y ampliar la capacidad técnica, la ANDA ha iniciado la perforación de un total de 36 nuevos pozos, los cuales inyectan un caudal total de más de 6,645 GpM, con una inversión de \$2,0 millones, con lo cual se beneficiará a más de 500 mil habitantes.

Región Metropolitana	
	<p>Los Llanitos Altos de Las Flores San José Las Flores Nejapa La Cima Parque Balboa Chalapán Altamira 3 Quezaltepec La Sultana Ant.Cuscatlán P18 La Danta La Militar Beta I Oratorio Guluchapa 7 El Inmueble Guluchapa (Producción 8)</p>
	<p>Mejicanos, San Salvador Tonacatepeque, San Salvador Tonacatepeque, San Salvador San Salvador, San Salvador San Salvador, San Salvador Panchimalco, San Salvador San Pedro Perulapán, Cuscatlán San Salvador, La Libertad Santa Tecla, La Libertad Ant. Cuscatlán, La Libertad Ant. Cuscatlán, La Libertad San Salvador, San Salvador San Salvador, San Salvador Guluchapa-Ilopango, San Salvador Guluchapa-Ilopango, San Salvador Guluchapa-Ilopango, San Salvador Guluchapa-Ilopango, San Salvador Santiago Texacuangos, San Salvador</p>
Región Central	
	<p>Tlalot La Caldera Reb. Sitio del Niño El Limón Jutiapa Tamulasco San Rafael Cedros Ana Guerra de Jesús Los Pozos Tepechapa Cacahuatal Distrito Italia San José Villanueva Los Amates</p>
	<p>Santa Clara, San Vicente Apastepeque, San Vicente La Libertad, La Libertad Lourdes, La Libertad Santo Tomás, San Salvador Chalatenango, Chalatenango Cuscatlán, Cuscatlán San Vicente, San Vicente San Vicente, San Vicente Tenancingo, Cuscatlán Cojutepeque, Cuscatlán Tonacatepeque, San Salvador La Libertad, La libertad Chalatenango, Chalatenango</p>
Región Oriental	
	<p>El Sitio II Centro de Gobierno El Mozote 1 El Mozote 2</p>
	<p>San Miguel, San Miguel San Miguel, San Miguel Meanguera, Morazán Meanguera, Morazán</p>

FACTIBILIDADES DE SERVICIOS

Durante el periodo que se informa, la Comisión de Factibilidades aprobó un total de 519 factibilidades para instalar el servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario a los sectores vivienda, comercio, industria y otros; en este total se incluyen 288 para urbanizaciones y 231 para comunidades.

Del total de factibilidades autorizadas, se aprobaron 37,758 solicitudes de servicio a nivel nacional, las cuales se observan en la gráfica No. 3; un total de 24,423 fueron para proyectos y 13,335 corresponde a servicios para Comunidades, en estos servicios aprobados se beneficia a un poco más de 126 mil habitantes.



**SISTEMAS RURALES
INICIO PROCESO DE ACERCAMIENTO CON LAS JUNTAS RURALES DE AGUA EN APOYO A LA APROBACION DE LA LEY GENERAL DE AGUAS**

Conscientes de la necesidad de contar con una Ley General de Aguas, la ANDA ha mantenido alianzas con las Juntas Rurales de Agua y las organizaciones sociales que se aglutinan en el Foro del Agua. Ante la imposibilidad de lograr un acuerdo legislativo sobre la aprobación de dicha Ley se han ejecutado las siguientes acciones:

- La elaboración del borrador de Reglamento Nacional de Juntas de Agua.
- Acompañamiento ante la Asamblea Legislativa para se apruebe decreto que exonera de pago por explotación privada a las Juntas Rurales de Agua .
- Se elaboró el documento constitutivo del Consejo Nacional de Agua Potable y Saneamiento para institucionalizar las acciones del Plan Nacional de Agua Potable y Saneamiento.

- 61 asistencias técnicas a asociaciones y juntas rurales en temas como infraestructura, electromecánica, aspectos legales, administración, calidad del agua, pruebas microbiológicas, entre otros.
- 37 Juntas Administradoras de Agua han sido declaradas como de interés social en el 2018.



- Se han capacitado a 75 Juntas Administradoras de Agua, en organización comunitaria, administración y facturación, saneamiento y cloración; cálculo de tarifas y bloques de consumo y en operación y mantenimiento. Además, se realizaron 2 cursos de fontanería para mujeres administradoras de juntas de agua de municipios de Suchitoto y cuatro municipios del departamento de Chalatenango.

- Fondos concursables: En el marco de la cooperación no reembolsable con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), en diciembre 2018 se firmó entre el Gobierno de España y el Ministerio de Relaciones Exteriores un convenio de cooperación por un monto de US\$5.5 millones con el objetivo de extender el acceso a servicios sostenibles de agua potable y saneamiento para la población más vulnerable de El Salvador. Con este fondo se apoyará la creación del Consejo Nacional de Agua Potable y Saneamiento que actuará como la instancia coordinadora del Ejecutivo para el sub sector de agua potable y Saneamiento. Con los fondos disponibles se pondrá a disposición de las Juntas Rurales de Agua el programa "Bolsa de Fondos Concursables", con los que la ANDA podrá apoyar financieramente a las comunidades rurales para que mejoren la eficiencia de los sistemas .



ANDA confirma fondos concursables para Juntas de Agua Potable Rurales

COOPERACION INTERNACIONAL
I. COOPERACIÓN FINANCIERA NO REEMBOLSABLE

COOPERACIÓN JAPÓN:

Se finalizó e inauguró el proyecto "Mejoramiento del Acceso al Agua en el Norte del departamento de La Unión", financiado con fondos de cooperación no reembolsable del Gobierno de Japón, por \$250,000.00 y fondos propios de la institución, ejecutado a través de un convenio de cooperación entre ANDA y la Asociación Comunal El Carpintero La Pitahaya, de Aguas y Desarrollo del cantón Boquín, municipio de Polorós, departamento de La Unión. Esta obra mejoró la calidad de vida de 1,136 familias de Concepción de Oriente, El Sauce y Polorós, de La Unión.



Acto de inauguración del Sistema de Agua Potable en el cual participa el Embajador de Japón, Kazuyoshi Higuchi

II. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO/BECAS

BECAS OTORGADAS POR ORGANISMOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL – AÑO 2018:

En el área relacionada a la promoción de la gestión del conocimiento, durante el año 2018 se divulgó la información de 19 becas, de las cuales se aprobaron 5 becas beneficiando a 5 empleados de la institución.

NOMBRE BECA	ORGANISMO COOPERANTE	PAIS	AREA DE ESTUDIO
"CURSO CORTO: Flow Measurement & Control Techniques/ software in Industrial Process & Water Distribution System"	India	India	Agua
"CURSO CORTO: Specialized Training Programmed In CADD Engineering"	India	India	Ingeniería
"CURSO CORTO PARA SECTOR PÚBLICO: Manejo de Suelos y Aguas"	Egipto	Egipto	Agua
"Derecho Internacional de Aguas en América Latina, Edición 2018"	CAP-Net PNUD	El Salvador	Agua
"CURSO A DISTANCIA: Diplomado en Gestión Integrada de Recursos Hídricos 2018-2019"	Organización de Estados Americanos	El Salvador	Agua

IV. RELACIONES INTERNACIONALES
El nuevo contexto internacional del Agua Potable y Saneamiento

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE:

En septiembre se llevó a cabo la Cumbre para el Desarrollo Sostenible, en la cual los Estados Miembros de la ONU aprobaron la Agenda 2030 que incluye un conjunto de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para poner fin a la pobreza, luchar contra la desigualdad y la injusticia, y hacer frente al cambio climático. Este se considera el nuevo marco de cooperación internacional para el desarrollo. En ese marco se inserta el objetivo 6: "Agua limpia y saneamiento", cuyo objetivo es garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos.



ODS 6

Garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todas y todos

EL FORO CENTROAMERICANO Y REPÚBLICA DOMINICANA DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO (FOCARD-APS)

El FOCARD-APS es un organismo del Sistema de Integración Centroamericana (SICA). Entre las tareas fundamentales del FOCARD-APS están destacar la importancia sanitaria del agua y del saneamiento; contribuir con los entes rectores, reguladores, abastecedores, financiadores y usuarios, en el desarrollo de capacidades sobre los distintos aspectos relacionados con la educación sanitaria y ambiental, el incremento de la cobertura, la protección, conservación y calidad del recurso hídrico en un marco de desarrollo sostenible y de esa manera potenciar los esfuerzos por alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenibles, con énfasis al ODS 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos .



Traspaso de la Presidencia Pro Tempore:

En el contexto de la XV Reunión Ordinaria del CONCARD-APS, se realizó el traspaso de la Presidencia Pro Tempore FOCARD-APS de República Dominicana a la República de El Salvador, la cual será ejercida a través de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), durante el periodo 1 de enero al 31 de diciembre 2019.



II Reunión de la Alianza de Secretarías de Instituciones del Subsistema Social del SICA.

El 29 Y 30 de noviembre en Santo Domingo, República Dominicana, se realizó esta reunión, con el objetivo de presentar informe de actividades 2018 realizadas por los Grupos Temáticos Regionales así mismo los países que conforman el Foro evaluaron y aprobaron el Plan de Trabajo del FOCARD-APS para el año 2019.

V Conferencia LATINOSAN, COSTA RICA 2019

El presidente pro-tempore de FOCARD-APS y presidente de ANDA, Felipe Rivas participó en la V Conferencia Latinoamericana de Saneamiento (LATINOSAN), en Costa Rica, siendo parte de una serie de actividades que permitieron a la institución conocer experiencias y políticas públicas viables que pueden contribuir a la realidad salvadoreña y mejorar con ello la prestación de los servicios de agua y saneamiento en nuestro país.

Parte de los temas tomados en cuenta incluyeron la focalización inadecuada de los recursos y el esfuerzo realizado durante la gestión para atender las demandas de las zonas de extrema pobreza y sectores rurales.

Asimismo, el abordaje incluyó los diferentes problemas causados por los embates del cambio climático, lo cual afecta directamente los niveles de disponibilidad del recurso hídrico para el consumo. Es importante subrayar el esfuerzo gubernamental para alcanzar un reconocimiento universal del derecho humano al agua y saneamiento, lo cual es aún una deuda pendiente del órgano legislativo en nuestro país.

La Conferencia Latinoamericana de Saneamiento (Latinosan) se inició en el año 2007 y se realiza cada tres años con el objetivo de promover el compromiso de los actores públicos y privados, la academia y las agencias de cooperación, en posicionar el saneamiento, o disposición sanitaria de excretas, como prioridad en las agendas de los países. Otro de los propósitos es coordinar la toma de decisiones y la mejora de la distribución de los recursos por los gobiernos y la sociedad civil, en favor del saneamiento en América Latina.



INCLUSIÓN SOCIAL

La Unidad de Inclusión Social, tiene como objetivo fundamental establecer un enlace entre la población y las diferentes dependencias de ANDA, para la gestión, ejecución o mejoramiento de los proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario solicitado por las comunidades. En ese contexto, tiene como principales actividades:

- a) Gestionar proyectos de ayuda mutua.
- b) Presentar a Junta de Gobierno, las solicitudes de comunidades o proyectos que por sus particulares características socioeconómicas desean aplicar para ser declaradas de interés social.
- c) Tramitar solvencias sociales.
- d) Gestionar con la Unidad de Diseño y Formulación de Proyectos y las gerencias regionales de ANDA, la elaboración de planos y carpetas técnicas para la ejecución de proyectos, como una ayuda para las comunidades de escasos recursos.
- e) Realizar campañas educativas en centros escolares, comunidades y a través de los medios de comunicación.

En el período que se informa se detallan los siguientes logros:

- a) Gestión de proyectos de ayuda mutua:

Se gestionó la ejecución de 31 proyectos de agua potable y/o aguas negras a nivel nacional, por un monto total de \$2.6 millones, beneficiando a 14,514 habitantes, por medio de 1,889 servicios de agua potable y 1,219 de aguas negras. Entre las

comunidades beneficiadas se mencionan: Comunidad San Martín Norte, en San Martín; comunidad La Ceiba Abajo, del municipio de Ataco, Ahuachapán; además de las comunidades San Luis Gonzaga y San Carlos del municipio de Santa Ana y comunidad Nueva Esperanza, cantón Playas Negras, municipio de Conchagua, entre muchas otras.



Proyecto de ayuda mutua en comunidad Gerardo Barrios, en Santa Ana

b) Declaratoria de proyectos de interés social:

Con la finalidad de apoyar a la población de escasos recursos en la exoneración de pago por concepto de entronques y acometidas, se presentó ante la honorable Junta de Gobierno de ANDA, un total de 78 solicitudes de comunidades, las cuales fueron declaradas de interés social. Con estos acuerdos se logró beneficiar a 21,147 personas, realizando la institución una inversión de \$514,370.10. Algunas de las comunidades beneficiadas son: Comunidad Nazareno 1, Santa Ana y comunidad Linda Vista, San Marcos. También la comunidad Los Almendros 1, en Zacatecoluca, comunidad Las Brisas No. 3, en San Miguel y comunidad Santa Gertrudis, Nahuizalco, etc.



Asamblea informativa en comunidad Joya Galana, municipio de Apopa

c) Trámite de solvencias sociales

Con el propósito de tener un mejor control de todos aquellos servicios que no se encuentran ingresados como usuarios de la autónoma, así como también determinar su solvencia con la institución antes de proceder a concederles factibilidad de servicio de agua potable y/o aguas negras; se ejecutó la emisión de 293 solvencias sociales.

d) Gestión de apoyo a comunidades de escasos recursos en la elaboración de planos y carpetas técnicas para ejecución de proyectos:

Asimismo, se gestionó y coordinó con las diferentes direcciones regionales y la Unidad de Diseño y Formulación de Proyectos, la elaboración de planos y carpetas técnicas, con el fin de que las comunidades no inviertan en este rubro para la ejecución de sus proyectos. Este beneficio fue brindado a 15 comunidades, con un aporte total por la elaboración de las mismas de \$52,412.42.

e) Campañas educativas:

Cuidar el agua es responsabilidad de todas y todos y considerando que es un recurso indispensable para la vida y que tanto el uso inadecuado como el desperdicio la pueden volver cada vez más escasa, por lo que la Unidad de Inclusión Social realiza otro año más, las campañas educativas de concientización para promover el cuidado y aprovechamiento eficiente. En el marco de esta campaña educativa durante el 2018 se han realizado 217 visitas a centros escolares, comunidades y medios de comunicación a nivel nacional.

En los centros escolares: Se continúa fomentando entre las nuevas generaciones, actitudes y conductas a favor del buen uso del agua; este año se continuó con la capacitación a centros escolares a nivel nacional logrando que un buen grupo de alumnos visitados sean hoy en día “Superhéroes del agua” y se conviertan en agentes multiplicadores del mensaje de ahorro y buen uso del recurso en sus hogares y centros de estudio.



Charla en centro escolar del municipio de Puerto El Triunfo, Usulután

Comunidades: con el objetivo de llevar desarrollo a través del agua potable a las diferentes comunidades de nuestro país, la Unidad de Inclusión Social capacita a las familias beneficiadas al finalizar cada proyecto de ayuda mutua, brindando consejos prácticos con la finalidad de que hagan un uso adecuado y racional del recurso hídrico, lectura de medidor y recibo; así como también la adecuada disposición de aguas residuales.



Charla en comunidad de Panchimalco, San Salvador

Medios de comunicación: con la ayuda del equipo de educadores, la Unidad de Inclusión Social sigue participando en el programa “La Hora del Agua”, transmitido a través de Radio Nacional, todos los martes, con el propósito de difundir mensajes sobre el ahorro y buen uso del agua y de esta manera, fomentar una cultura de protección, conservación y defensa del recurso hídrico.

COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

Gestión interna y externa año 2018

La comunicación es esencial en cualquier tipo de empresas, compañías e instituciones estatales, siendo uno de los factores imprescindibles para que ésta funcione y se desarrolle adecuadamente. Cualquier actividad humana se desarrolla a través de la comunicación y las propias instituciones, a medida que se han hecho más complejas y diversificado su radio de actuación, han entendido que constituye uno de los elementos más importantes para su propio desarrollo. En la era digital, en la que los canales sociales permiten interacciones a una velocidad desconocida anteriormente, la comunicación adquiere una importancia mucho más relevante.

Cada vez se hace más imprescindible trabajar en los temas relacionados a la comunicación externa, que tenga en cuenta, como aspectos fundamentales, la definición de la propia identidad institucional, la imagen que se percibe y la imagen ideal, aquella que se quiere transmitir.

Parte importante de lo anterior radica en que el recurso humano se comprometa con la institución, tal es el caso de ANDA, cuyo equipo trabaja de la mano para la consecución de los objetivos institucionales, enfocados en la atención pronta y eficaz al usuario de los servicios que presta la institución. En este sentido, la autónoma trabaja a diario no solo para cumplir sus objetivos a nivel externo sino en aumentar el nivel de motivación entre los empleados quienes se comprometen y laboran en pro del cumplimiento de las metas establecidas, transmitiendo la información de forma óptima, esto a través de la comunicación interna de la entidad.

Ante esto, la Dirección de Comunicaciones y Relaciones Públicas de la ANDA, gestiona de manera eficaz y positiva la información a través de los canales más adecuados para cada circunstancia. Así, por ejemplo:

- Maneja la información y la transforma en mensajes claros y directos.
- Protege, maneja y gestiona la identidad de la institución, así como su personalidad, es decir, el elemento que le permite diferenciarse y acercarse al ciudadano, empatizando ante sus necesidades y demandas inmediatas.
- Transmite todos los mensajes en función de los valores institucionales y de la misión y la visión de la entidad.
- Gestiona las bases de datos que son útiles para la actividad con sus usuarios y medios de comunicación.
- Estandariza todos los procesos comunicativos que se generan al interior de la institución para que la información fluya de forma uniforme y eficaz en cada contexto.
- Evita que la comunicación no oficial se apropie de espacios vacíos.
- Utiliza los canales adecuados según se necesita: Así por ejemplo se utilizan redes sociales como Facebook y Twitter, publicidad bajo la política de austeridad del Gobierno Central y la institución misma, montaje de eventos y reuniones de acercamiento con las comunidades, gestiones de Publicity, entre otros.

Durante el periodo informado, la institución participó en un promedio de 85 eventos públicos, organizados por esta Dirección, a los cuales brindaron cobertura los principales medios informativos, los cuales cuentan con cobertura a nivel nacional.



Evento de Rendición de Cuentas 2018

Es importante mencionar que la cuenta institucional @anda_oficial en Twitter, alcanzó los 41.9 mil seguidores, gracias a la actualización constante de la misma, que la convierte en espacio de consulta para los medios informativos de mayor difusión en el país, siendo un enlace directo con los usuarios que, a través de ella, remiten consultas sobre los diferentes servicios proporcionados por ANDA. Asimismo, la cuenta de Facebook, ANDA El Salvador, sobrepasa los 33 mil seguidores con lo cual es posible alcanzar a este importante número de personas para informar sobre las obras realizadas, avisos de interés, consejos al usuario, etc.

A la fecha también es posible escuchar información institucional todos los martes, de 8:00 a 9:00 a.m. a través de Radio Nacional de El Salvador, en "La Hora del Agua" que también transmite importante información al mismo tiempo que permite interactuar con los ciudadanos, atender reportes, brindar consejos, datos de interés, etc.



267
notas y avisos
en la web
www.anda.gov.sv



85
eventos y
conferencias



219,111
visitas a web
www.anda.gov.sv

A male scientist with short dark hair and glasses, wearing a white lab coat over a blue shirt and white gloves, is focused on his work in a laboratory. He is holding a clear glass test tube in his left hand and pouring a small amount of liquid from a vial into it with his right hand. The background shows laboratory equipment, including a fume hood with the number '123-3500' and a bottle labeled 'HEXAN'. A blue horizontal banner is overlaid across the middle of the image, containing the chapter title.

CAPÍTULO 3

Calidad del agua

CALIDAD DEL AGUA

El suministro de agua potable es una de las principales responsabilidades de ANDA, por lo que de ahí se deriva un estricto control de la calidad del agua desde las mismas fuentes en donde se produce y en las redes de distribución de los sistemas que se administran.

La norma ISO 17025, es una normativa internacional desarrollada por ISO (International Organization for Standardization) en la que se establecen los requisitos que deben cumplir los laboratorios de análisis a nivel mundial; por ello, el laboratorio de ANDA, a través del cumplimiento de esta norma, garantiza la aceptación internacional de la calidad del agua. Para asegurar la calidad del agua suministrada, ANDA cuenta con tres laboratorios de control de calidad, los cuales se encuentran validados bajo dicha norma hasta el año 2022 ante el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA); y desde el año 2008, fueron acreditados ante el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología de El Salvador (CONACYT).

Es importante destacar que se mantiene la acreditación de los laboratorios para el período 2014-2019, con un incremento del alcance de 18 determinaciones analíticas acreditadas en agua potable y aguas residuales.

Para el periodo que se informa los laboratorios de ANDA tomaron 8,862 muestras microbiológicas y 3,163 muestras físico-químicas. Del total de muestras microbiológicas 4,554 (51.4%) fueron tomadas en la región Metropolitana, 1,893 (21.4%) en la región Central, 1,495 (16.8%) en la región Occidental y 920 (10.4%) en la región Oriental. En lo referente a las muestras físico-químicas en la región Metropolitana se tomaron 1,367 (43.2%), 1,144 (36.2%) en la región Central, 401 (12.7%) en la región Occidental y 251 (7.9%) se tomaron en la región Oriental del país.

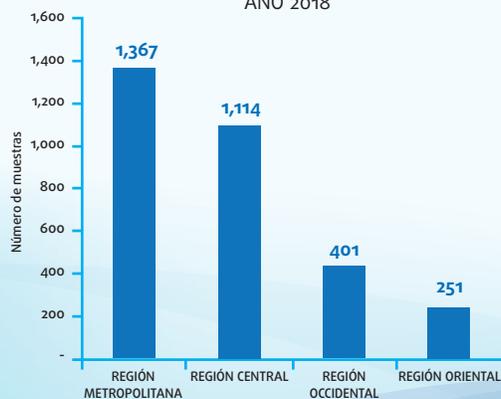
Las gráficas No. 3 y 4 reflejan las muestras microbiológicas y físico-químicas efectuadas en las diferentes regiones del país.



Gráfica No. 3
MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS,
AÑO 2018



Gráfica No. 4
MUESTRAS FÍSICO - QUÍMICAS,
AÑO 2018



PROCESO CERTIFICACION AQUARATING

El proceso de certificación con AquaRating formó parte de la iniciativa de la Presidencia de ANDA conjuntamente con el BID, para generar un diagnóstico interno de la institución, con la finalidad de tomar acciones que mejoren la gestión y el accionar de ANDA.

Con el objetivo de mejorar la eficiencia y transparencia de los servicios de agua y alcantarillado que brindamos y con el fin primordial de proporcionar un servicio eficiente, de buena calidad y de forma sostenible, ANDA se sometió, durante el 2017, a una evaluación integral bajo el estándar AquaRating.

AquaRating es la Agencia de Calificación del Sector del Agua, que establece un estándar internacional para los prestadores de servicios de agua y saneamiento, mediante una evaluación integral, imparcial y fiable de su desempeño y prácticas, que permitan a las entidades suministradoras iniciar acciones de mejora. Forma parte de una alianza de la International Water Association IWA y el BID. Evalúa 8 Áreas de Gestión:



Fortalezas ANDA

Laboratorio de ANDA, certificado como laboratorio de calidad del agua, referencia nacional en aguas residuales por la US-EPA/US-AID.

Centro de Control de Sistemas para el control y atención inmediata de contingencias y atención a reclamos comerciales y técnicos, operando 24/7.

24 agencias para atención al usuario a nivel nacional.

Definición de un plan estratégico para un horizonte de 5 años.

Centro de control de Catastro con información de infraestructura en GIS. Catastro de usuarios con información para la facturación por clasificación por sector, tipo de usuario, estado del servicio, propiedad, etc.

Plan de Emergencia ante contingencia.

Plan de Inversión integrado al Plan Quinquenal de Gobierno y en concordancias con los ODS.

Infraestructura operacional para producción, tratamiento y distribución e Infraestructura administrativa.

Recurso humano capacitado y con alta experiencia.

Tecnología de lectura de medidores con captura de datos con interfaz al sistema de facturación.

Centro de impresión de facturas.

Sistema tarifario para la población de bajos ingresos que facilita el pago por servicio y por conexión a la red de AP y/o alcantarillado mediante subsidios y líneas de crédito para la población de bajos ingresos.

Política de Inclusión Social para sectores de extrema pobreza urbanos y rurales, hospitales, escuelas, casas para tercera edad y centros de asistencia social.

Portal de Transparencia con información institucional publicada en la web para acceso público, abierto y transparente.

Rendición de cuentas a la población y entes controladores.

Unidad de Gestión Ambiental encargada de velar por el cumplimiento de las normas ambientales del país.

Plan Estratégico:

El Plan Estratégico resultado de la Consultoría se ha categorizado de acuerdo a la estrategia a seguir, definiendo acciones Estratégicas y Tácticas, que deberán realizarse a corto, mediano y largo plazo.

Objetivos principales:

- Eficiencia Operativa.
- Eficiencia en el suministro y distribución.
- Eficiencia en la Gestión Comercial.
- Sostenibilidad de los servicios de agua y saneamiento.

Este Plan Maestro fue entregado a ANDA por el BID y AquaRating en febrero de 2019 junto con la Certificación AQUARATING, como una garantía de buenas prácticas que se implementarán, las cuales marcarán el inicio de un nuevo horizonte de gestión y respuesta a la población, permitiendo un mayor desarrollo social y económico para el país.





A photograph showing two workers in safety gear (hard hats and high-visibility vests) operating a large blue valve on a water pipe. One worker is in the foreground, turning the valve handle, while another is in the background, also working on the pipe. The scene is outdoors, with trees and a blue structure in the background.

CAPÍTULO 4

Producción y distribución de agua potable



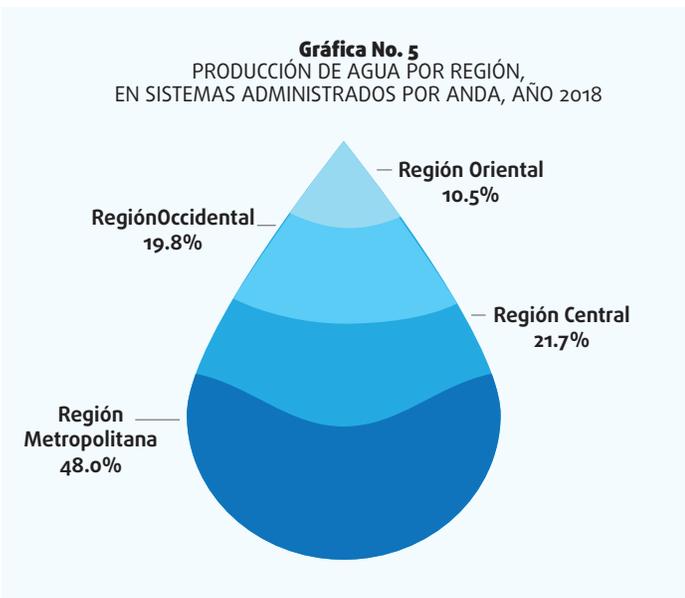
RESUMEN

PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

Producción total de agua potable a nivel nacional en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados:	385,797,649 m3
Producción de agua potable a nivel nacional en sistemas administrados por ANDA:	382,638,415 m3
Producción de agua potable a nivel nacional por operadores de sistemas descentralizados:	3,159,234 m3
Total de muestras de calidad del agua a nivel nacional en sistemas administrados por ANDA:	12,025
Total de muestras microbiológicas realizadas a nivel nacional:	8,862
Total de muestras físico-químicas realizadas a nivel nacional:	3,163
Total de reparaciones de acueducto y alcantarillado sanitario ejecutadas a nivel nacional:	42,751
Total de reparaciones ejecutadas en redes y acometidas de acueductos a nivel nacional:	38,580
Total de reparaciones ejecutadas en redes y acometidas de alcantarillado sanitario a nivel nacional:	4,171
Total de obras de mantenimiento electromecánico ejecutados a nivel nacional:	7,367
Costo del mantenimiento electromecánico a nivel nacional:	
Cumplimiento de la calidad microbiológica del agua a nivel nacional:	99.6 %
Consumo de químicos para potabilización de agua a nivel nacional (en libras):	5,403,035
Costos de químicos para potabilización de agua a nivel nacional:	\$3,291,695.16

PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

Durante el año 2018, los sistemas de agua potable administrados por ANDA a nivel nacional, generaron una producción total de 382.6 millones de m³, de los cuales 183.8 millones se destinaron para abastecer la región Metropolitana de San Salvador, 82.8 millones para la región Central, 75.9 millones para la región Occidental y 40.1 millones para la región Oriental (ver gráfica No. 5).



El volumen más importante de agua potable producido en el periodo que se informa corresponde a los sistemas que abastecen la región Metropolitana. Dicha producción fue de 183.8 millones de metros cúbicos, de los cuales:

- El Sistema Planta Potabilizadora Las Pavas, produjo 62.2 millones de m³.
- El Sistema Zona Norte, 44.8 millones de metros cúbicos.
- Los Sistemas tradicionales, conformados por pozos ubicados geográficamente en diversos puntos de la región Metropolitana y el Sistema Guluchapa, produjeron 76.8 millones de m³. (ver gráfica No. 6).



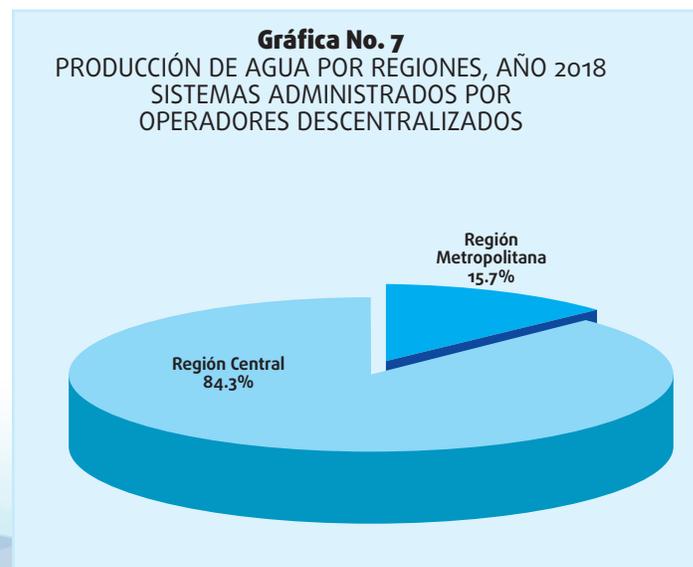
A continuación, se presentan datos de producción por sistemas y regiones administrados por ANDA y por operadores descentralizados a nivel nacional (ver cuadro No. 3).

Cuadro No. 3
PRODUCCIÓN TOTAL DE AGUA POR SISTEMAS Y REGIONES A NIVEL NACIONAL
AÑO: 2018

(En miles de metros cúbicos)

SISTEMAS Y REGIONES	PRODUCCIÓN SISTEMAS ADMINISTRADOS POR ANDA	PRODUCCIÓN SISTEMAS OPERADORES DESCENTRALIZADOS	PRODUCCIÓN TOTAL
LAS PAVAS	62,160.8	0.0	62,160.8
ZONA NORTE	44,806.0	0.0	44,806.0
TRADICIONALES	76,887.8	496.1	77,383.9
SUB TOTAL REGIÓN METROPOLITANA DE SAN SALVADOR	183,854.6	496.1	184,350.7
REGIÓN CENTRAL	82,857.2	2,663.1	85,520.3
REGIÓN OCCIDENTAL	75,864.7	0.0	75,864.7
REGIÓN ORIENTAL	40,061.9	0.0	40,061.9
SUB TOTAL INTERIOR DEL PAÍS	198,783.8	2,663.1	201,446.9
TOTAL	382,638.4	3,159.2	385,797.6

Los operadores de sistemas descentralizados de agua potable, reportan una producción total de 3.2 millones de m³. De este total 0.5 millones (15.7%) corresponden a la región Metropolitana y 2.7 millones (84.3%) fueron producidos en la región Central (ver gráfica No. 7).



REPARACIONES EN SISTEMAS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO:



ANDA continúa desarrollando diversos programas de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de acueducto y alcantarillado a nivel nacional, a fin de corregir oportunamente los desperfectos ocasionados principalmente por la antigüedad de las mismas. A nivel nacional se reporta que se realizaron un total de 42,751 reparaciones, de las cuales 38,580 (90.2%) fueron hechas en redes y acometidas de acueducto y 4,171 (9.8%) en redes y acometidas de alcantarillado sanitario.

Cuadro No. 4
REPARACIONES EN REDES Y ACOMETIDAS DE ACUEDUCTOS
Y ALCANTARILLADO SANITARIO
SEGUN REGIONES DE ANDA, AÑO 2018

REGIONES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO SANITARIO	TOTAL
Región Metropolitana	13,954	2,277	16,231
Región Central	16,585	909	17,494
Región Occidental	6,254	621	6,875
Región Oriental	1,787	364	2,151
TOTAL	38,580	4,171	42,751

POTABILIZACIÓN DEL AGUA

Para realizar el proceso de potabilización del agua producida, durante el año 2018, se utilizaron un total de 5,403.0 miles de libras de químicos con un costo de \$3,291.7 miles. Del total de libras de químicos, 4,437.9 miles de libras se destinaron a la región Metropolitana, 542.1 miles a la región Central, 287.9 miles a la región Occidental y 135.1 miles a la región Oriental.

AGUA NO FACTURADA

Entre la producción total generada en los sistemas administrados por ANDA y Operadores Descentralizados se obtuvo que, durante el año, el 55.4% se constituyeron en pérdidas a nivel nacional debido al deterioro y desperfectos de las redes de distribución, conexiones ilegales, robo de agua en hidrantes, servicios públicos que no se facturan, entre otras variables. Sin embargo, para verificar estos datos se requiere modernizar la macro y micro medición.

MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO

Con relación al mantenimiento de los equipos electromecánicos instalados en las diferentes plantas de bombeo y rebombeo de los sistemas administrados por la institución en todo el país, en el presente año se realizaron 7,367 reparaciones electromecánicas a un costo de \$1,802.4 miles. Se informa que el promedio mensual de reparaciones llegó a 617, y se ejecutó en diversas plantas de

bombeo y rebombeo a un costo promedio mensual de \$150.20 miles.

En la región Metropolitana se realizaron 3,329 reparaciones (45.2 %), mientras que 4,038 (54.8%) fueron ejecutadas en el interior del país (ver gráfica No. 8).





CAPÍTULO 5

GESTIÓN COMERCIAL

RESUMEN
 GESTIÓN COMERCIAL

	Valor facturado total:	\$135,836,806.66
	Sistemas de ANDA	\$132,687,343.32
Sistemas de acueducto y alcantarillado sanitario regional		\$ 115,550,227.73
Otros servicios prestados por ANDA		\$6,547,022.33
Sistemas autoabastecidos (Explotación Privada)		\$10,590,093.26
Operadores descentralizados		\$3,149,463.34
	Ingresos comerciales totales:	\$134,377,179.04
	Sistemas de ANDA	\$131,088,583.82
Operadores descentralizados		\$3,288,595.22
	Consumo total de agua facturada a nivel nacional:	202,862,585 m3
	Sistemas de ANDA 4/	163,003,825 m3
Sistemas autoabastecidos (explotación privada)		37,440,379 m3
Operadores descentralizados		2,418,381 m3
	Total de servicios de acueducto a nivel nacional	863,498
	Sistemas de ANDA:	841,223
	Domiciliar	781,628
	Comercio	49,508
	Industria	725
	Cantareras	6,036
	Mesones	3,085
	Condominios	241
	Operadores descentralizados	22,275
	Domiciliar	21,536
	Comercio	566
	Industria	65
	Cantareras	44
	Mesones	54
	Condominios	10
	Total de servicios de alcantarillado sanitario a nivel nacional:	623,873
	Sistemas de ANDA	613,630
Operadores descentralizados		10,243
	Número de sistemas autoabastecidos	100
	Número de medidores instalados durante el año a nivel nacional	15,014
	Región Metropolitana	7,330
	Región Central	2,138
	Región Occidental	3,048
	Región Oriental	2,305
	Operadores descentralizados	193

4/ Fuente: Registros contables oficiales de la Dirección de Administración Financiera Institucional. Las cifras de ingresos comerciales incluyen montos de recuperación de la facturación de años anteriores, sobrantes, depósitos en garantía, responsabilidades pendientes, entre otros.

GESTIÓN COMERCIAL

SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE:

La Dirección Comercial tiene el compromiso de generar y controlar los ingresos de la institución a través de la gestión administrativa y operativa de la Subdirección de Operaciones Comerciales y Atención al Cliente, por medio de la cual garantiza la coordinación en la mejora de la atención a los usuarios. En ese sentido y como parte de las mejoras en la atención al cliente, la Dirección Comercial realiza capacitaciones para el personal de las sucursales, con la finalidad de incrementar una comunicación efectiva entre la institución y el usuario.

IMPLEMENTACION DE PROGRAMA "LECTURA EXACTA, COBRO JUSTO":



CONVENIO ANDA-DEFENSORIA DEL CONSUMIDOR :

Como parte del trabajo que se realizó durante el año 2018 en pro de la mejora en la atención al usuario a través de la atención oportuna a sus requerimientos y el cobro justo de los servicios que la institución presta, los presidentes de la ANDA, Felipe Rivas, y de la Defensoría del Consumidor, Ricardo Arturo Salazar, firmaron un convenio de cooperación y asistencia técnica entre ambas instituciones con el fin de desarrollar acciones conjuntas que contribuirán a mejorar la atención y respuesta a las solicitudes y reportes ciudadanos relacionados al servicio de agua potable y saneamiento.

El convenio permitirá que ambas instituciones puedan revisar la normativa que establece los procedimientos utilizados para atender reportes y solicitudes, promoviendo la solución satisfactoria de las mismas y estableciendo tiempos de respuesta idóneos.



Firma de convenio presidente de ANDA y Presidente de la DC

CAPACITACIONES A PERSONAL SERVICIO AL CLIENTE

Dentro del marco de una efectiva atención al cliente, la Dirección Comercial desarrolla e implementa también capacitaciones para el personal de las sucursales, en "Servicio al Cliente con Excelencia y Valores", "Servicio al Cliente Sensacional", entre otros, con la intención de brindar una mejor gestión eficiente y oportuna. También se realizó una capacitación para el personal de jefaturas y colaboradores del área de Atención al Cliente sobre una adecuada gestión comercial, con el tema de Gestión Comercial, Ley de Protección al Consumidor y Ley de Procedimientos Administrativos .



Por otra parte, en el período informado se han realizado mejoras en las distintas sucursales a nivel nacional, con el fin de brindar mayor comodidad a los usuarios que las visitan, como por ejemplo reparaciones en la infraestructura, entre otros. Asimismo, se cuenta con el servicio de quioscos en las sucursales de Apopa, Santa Tecla, Metrosur, Centro, Galerías y Universitaria, con el objetivo de brindar una mejor distribución de los usuarios que visitan las sucursales, ya que dichos quioscos permiten ordenar la consulta del usuario en el momento que la realiza, derivando el acceso a las consultas hacia el área de atención al cliente o cajas dentro de la sucursal. Los quioscos instalados cuentan con asistencia de personal capacitado para los diferentes trámites que el usuario desee realizar.

Entre los servicios que ANDA brinda a través del área de atención al cliente, mediante el uso de los quioscos están:

- Emisión de estados de cuenta e historial de pagos y consumo.
- Seguimiento a solicitud de nuevos servicios.
- Ingreso de quejas, denuncias.
- Reporte de derrames o fugas.
- Solicitud de pipas.
- Reporte falta de agua.
- Solicitud de información de cuenta y verificación de respuesta a denuncias o quejas.

Además, para brindar un mejor servicio a nuestros usuarios, ANDA cuenta con una Unidad de Servicio en Línea con el propósito de asegurar el cumplimiento de los estándares de atención al usuario. Para ello, la institución mantiene el número 915, donde el personal de agentes de servicio en línea, que laboran las 24 horas del día, los 365 días del año, atienden las consultas y denuncias de los usuarios, generando a través de la llamada una orden de trabajo, para dar seguimiento a sus trámites y obtener soluciones más oportunas ya que es recibida y atendida por el área operativa de nuestra institución, promoviendo una solución rápida a lo solicitado por nuestros usuarios. A finales del 2018 ANDA mantiene habilitadas 23 sucursales a nivel nacional, con infraestructuras renovada para la comodidad de nuestros usuarios (ver cuadro No. 5).

Cuadro No. 5
SUCURSALES POR REGIÓN A NIVEL NACIONAL
A DICIEMBRE DE 2017

REGIÓN METROPOLITANA	
CENTRO Centro Comercial Don Chico, local No. 1, calle Rubén Darío, entre 11 y 13 Av. Sur, San Salvador. TEL.: 2514-3284 y 2514-3285	ILOBASCO Barrio El Calvario, calle Enrique Hoyos No. 8, entre 4° Av. Sur y Av. Carlos Bonilla, Ilobasco. TEL.: 2314-9575 y 2314-9576
METROSUR Centro Comercial Metrosur, 12a. etapa, locales No. C-11, C-12, y C-13, San Salvador. TEL.: 2514-3281 y 2514-3283	SENSUNTEPEQUE Centro de Gobierno, barrio El Calvario, 5a. Av. Sur, Sensuntepeque. TEL.: 2314-9578 y 2314-9579
LAS CASCADAS Centro Comercial Hipermall Las Cascadas, segundo nivel local No. L 201, Antiguo Cuscatlán. Teléfonos: 2534-9670, 2534-9671 y 2534-9672	SAN VICENTE 2a. calle Poniente y 11 avenida Sur, No. 8, San Vicente TEL.: 2314-9581 y 2314-9582
SOYAPANGO Centro Comercial Plaza Mundo, 1er. nivel, local No. 87, frente al área de parqueo, Soyapango. TEL.: 2514-3277 y 2514-3278	ZACATECOLUCA Centro Comercial San Antonio, local No. 21, Ctgo. Despensa de Don Juan, carretera Litoral, Zacatecoluca. TEL.: 2314-9584 y 2314-9586
APOPA Centro Comercial Pericentro Apopa, local No. 33-B, Km. 13 carretera Troncal del Norte, Apopa. TEL.: 2514-3296 y 2514-3297	QUEZALTEPEQUE 9a. Calle Pte., costado Sur del Parque Morán, Quezaltepeque. TEL.: 2314-9567 y 2314-9568
MEJICANOS Centro Comercial Plaza del Sol, 2a. calle Ote., local No. 9-A, Mejicanos. TEL.: 2514-3372	REGIÓN OCCIDENTAL
SANTA TECLA Centro Comercial Plaza Concepción, local 15, calle Daniel Hernández, Santa Tecla, La Libertad. TEL.: 2514-3288 y 2514-3291	SANTA ANA 25 10a. avenida Sur y 23 calle Poniente, Santa Ana. TEL.: 2414-9417 y 2414-9419
UNIVERSITARIA Centro Urbano Libertad, Avenida Don Bosco, Edif. Ex IVU, frente a Universidad de El Salvador, San Salvador. TEL.: 2247-2733 y 2247-2735	SANTA ANA CENTRO 3a. Av. Sur y 1a. calle Oriente, Santa Ana. TEL.: 2414-1576
GALERÍAS ESCALON Centro Comercial Galerías Escalón, 71 Av. Nte. y 1ra calle Poniente, local No. 12, San Salvador. TEL.: 2259-8041 y 2259-8042	AHUACHAPÁN 3a. Calle Ote. y 1ª. Av. Sur, 2 cuerdas al este de la Alcaldía Municipal, Ahuachapán. TEL.: 2414-1815 y 2414-1817
REGIÓN CENTRAL	SONSONATE Avenida Claudia Lars y 5a. calle Poniente No. 3-5, Sonsonate. TEL.: 2414-1593
CHALATENANGO Barrio El Centro, calle Plácido Peña, costado Norte Iglesia Catedral, Chalatenango. TEL.: 2314-9569 y 2314-9571	REGIÓN ORIENTAL
COJUTEPEQUE Final avenida Raúl Contreras, Cojutepeque. TEL.: 2314-9572, 2314-9573 y 2314-9574	SAN MIGUEL 8a. Av. Sur y 15 calle Oriente, Centro de Gobierno, San Miguel. TEL.: 2640-1607, 2640-1608 y 2640-1609
	LA UNIÓN Avenida General Cabañas, Centro de Gobierno, La Unión. TEL.: 2640-1613, 2640-1614 y 2640-1615
	USULUTÁN Final 4a. Av. Nte., al costado Poniente de la 6a. Brigada, Usulután. TEL.: 2640-1609, 2640-1610, 2640-1611 y 2640-1612

RENOVACIÓN CALL CENTER 915

Continuando con el proceso de modernización, durante el año 2018 la Unidad de Servicios en Línea (Call Center) renovó y desarrolló diferentes acciones a efecto de brindar mayor cobertura y ampliar los canales de acceso, para una mejor y rápida atención y comunicación con el usuario, esto permite dar seguimiento a sus trámites y obtener soluciones más oportunas para nuestros clientes, para lo cual se crearon diferentes modalidades:

- Teléfono 915, teléfono corto
- Teléfono 2244-2632 teléfono largo
- Portal www.915.gob.sv
- Correo electrónico: analisis915@anda.gob.sv
- Se modificó la forma de ingreso de órdenes a través del aplicativo 915
- Se modificó el proceso de recepción, envío y cierre de órdenes de trabajo al establecer la modalidad de evaluación de servicio.
- Se asignó un colaborador para control de calidad y de las órdenes generadas a través del 915 y que no han sido atendidas por los Operativos.
- Se asignó un supervisor de monitoreo de Nuevos Servicios para brindar cobertura a todas las fichas en sus etapas inicial y final.

-Asignación de un colaborador de seguimiento a Ordenes WEB y oficinas Regionales.

-Se pasó de la modalidad de recepción de teléfono fijos a teléfonos digitales

-Sistema de grabación para validar la calidad de atención de nuestros agentes de Servicios en Línea.

Es así como la Unidad de Servicios en Línea tiene como ámbito de acción la prestación de una atención expresa a través del número telefónico único 915 (teléfono corto) 2244-2632 (Teléfono largo) e ingresa a partir de canales tecnológico a través de la Web por medio del cual se le brindará una solución oportuna mediante un sistema único de registro electrónico que permite al cliente dar seguimiento a sus trámites, denuncias y consultas; un sistema modelo de transparencia para dar confianza a la ciudadanía de una gestión de servicios confiable, precisa, veraz, eficiente y eficaz.

•Se pasó de la modalidad de recepción de teléfono fijos a teléfonos digitales.

Se adquirió un software especial para la creación de extensiones virtuales las cuales permiten un mejor manejo de los controles de calidad de atención telefónica y a la vez ampliar la cobertura de recepción cuando las eventualidades así lo ameritan permitiendo estar a la vanguardia de la tecnología y anticipándonos ante cualquier situación.

•Portal www.915.gob.sv

Todos nuestros clientes por medio de este portal pueden acceder desde cualquier dispositivo móvil a su estado de cuenta, solicitar los servicios de ANDA en cualquier ámbito e interactuar con nosotros ante cualquier duda o requerimiento. Desde este aplicativo el mismo cliente puede generar un orden de trabajo la cual es remitida por el sistema a la persona de control de calidad de la Unidad de Servicios en Línea para que se le brinde el seguimiento correspondiente y se le resuelva a la brevedad posible.



RECUPERACIÓN DE MORA

Dentro de la labor del Área de Recuperación de Mora de la Subdirección de Atención al Cliente, se realizó una gestión de cobro de \$6.8 millones y con la empresa gestora de cobros (usuarios particulares) de \$16.8 millones, consolidándose la recuperación anual de cuentas en mora a \$23.6 millones, en el cual asciende el monto cobrado a nivel nacional.

PLAN DE PAGO 60 MESES

Con el fin de favorecer a los sectores económicos con menos posibilidades para solventar sus deudas, se realizó una reforma al Instructivo de Cobranza Administrativa a través del otorgamiento de plazos más amplios y accesibles. Con esta modificación se fortalecen las facilidades crediticias al usuario, lo que contribuye a una disminución de los reclamos generando satisfacción en el cliente y que además facilitan la recuperación de la cartera en mora.

A diciembre de 2018, se percibieron en concepto de ingresos por servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, nuevas acometidas, cobros especiales, mora y otros, un total de \$134.3 millones. Desde los sistemas administrados por ANDA se recaudó \$131.1 millones y para los operadores descentralizados a nivel nacional se percibió un monto de \$3.2 millones. El monto total de ingresos percibidos sirvió para financiar gastos operativos propios de la institución, que aseguran la continuidad de la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado, que se detallan a continuación:

Gastos en personal: salarios, horas extras, indemnizaciones, beneficios adicionales, aportes patronales, dietas, etc.

Gastos en bienes de consumo: inversión y servicios

indispensables para la prestación de los servicios de acueductos y alcantarillados sanitarios a la población, pago de energía eléctrica, productos químicos necesarios para la potabilización del agua, mantenimientos y reparaciones de fugas, aterrados y compactados de agujeros, sustitución de maquinaria y equipo de producción, adquisición de tubería de PVC, hierro fundido y accesorios, que se requieren para sustitución y para introducción de agua, etc.

Gastos en proyectos de atención por desabastecimiento de agua, nuevos proyectos de perforación y equipamientos de pozos a nivel nacional, mejoramientos y rehabilitaciones de sistemas de bombeo, entre otros.

OPERACIONES COMERCIALES

La Subdirección de Operaciones Comerciales de la ANDA ha realizado gestiones para disminuir la insatisfacción de los clientes por facturación del servicio, como por ejemplo el incremento de lectura de medidores, supervisión de rutas, compra de micro medidores por parte del usuario, establecimiento de cobro de tarifa justa durante el proceso de verificación, capacitación y promoción a personal de lectura y aviso en funciones de inspección, desarrollo de planes contingenciales en Lectura y Avisos con personal privados de libertad y estudiantes universitarios (INJUVE).



Lectura de medidores, con el apoyo de privados de libertad pertenecientes al programa gubernamental "Yo Cambio".

Producto de estas gestiones, durante el mes de diciembre 2018, se contabilizó un total de 2,977 reclamos recibidos que con respecto al total de usuarios registrados - 847,983 - representa un porcentaje menor del 1% en concepto de clientes insatisfechos.

Asimismo, ANDA continuó con la política crediticia que permite brindar mayores facilidades de pago a los usuarios que soliciten y adquieran un nuevo servicio o que presenten montos en mora con la institución; por ello ha sido posible brindar apoyo crediticio al usuario, trabajando también en la modificación y aprobación del Instructivo para la Gestión de Cobranza Administrativa.

A diciembre de 2018, se percibieron en concepto de ingresos por servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, nuevas acometidas, cobros especiales, mora y otros, un total de \$134.3 millones. Desde los sistemas administrados por ANDA se recaudó \$131.1 millones y para los operadores descentralizados a nivel nacional se percibió un monto de \$3.2 millones. El monto total de ingresos percibidos sirvió para financiar gastos operativos propios de la institución, que aseguran la continuidad de la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado, que se detallan a continuación:

-Gastos en personal: salarios, horas extras, indemnizaciones, beneficios adicionales, aportes patronales, dietas, etc.

-Gastos en bienes de consumo: inversión y servicios indispensables para la prestación de los servicios de

acueductos y alcantarillados sanitarios a la población, pago de energía eléctrica, productos químicos necesarios para la potabilización del agua, mantenimientos y reparaciones de fugas, aterrados y compactados de agujeros, sustitución de maquinaria y equipo de producción, adquisición de tubería de PVC, hierro fundido y accesorios, que se requieren para sustitución y para introducción de agua, etc.

-Gastos en proyectos de atención por desabastecimiento de agua, nuevos proyectos de perforación y equipamientos de pozos a nivel nacional, mejoramientos y rehabilitaciones de sistemas de bombeo, entre otros.

De manera global y al finalizar el año 2018, se registraron 863,498 servicios de acueducto y 623,873 de alcantarillado sanitario, incluyendo operadores descentralizados.

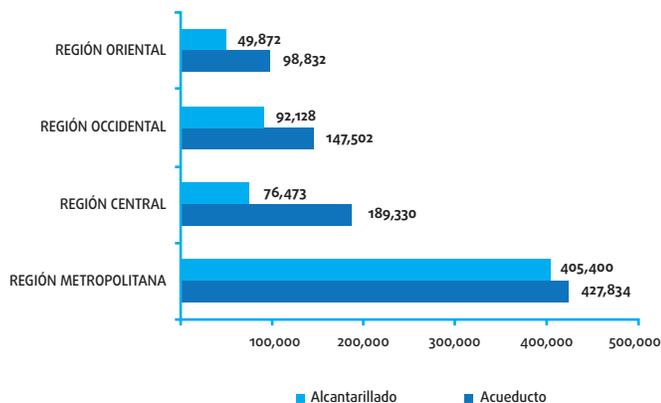
Los servicios de acueductos se distribuyen de la siguiente manera:

- Región Metropolitana 427,834
- Región Central 189,330
- Región Occidental 147,502
- Región Oriental 98,832

Del total de servicios de alcantarillado sanitario se reporta :

- Región Metropolitana 405,400
- Región Central 76,473
- Región Occidental 92,128
- Región Oriental 49,872

Gráfica No. 9
NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO POR REGIONES, AÑO 2018.



En el transcurso del año 2018, se incorporaron 9,114 nuevos servicios de acueductos (nuevas conexiones) y 3,934 de alcantarillado sanitario. En relación a los nuevos servicios de acueducto (agua potable domiciliario) se instaló un promedio mensual de 760 nuevos servicios. El aumento en la instalación de nuevos servicios durante el 2018, es debido principalmente a la continuidad en la gestión de nuevos proyectos que se suman a los sistemas de acueducto y alcantarillado sanitario, y mediante la incorporación de varias urbanizaciones y comunidades a las redes de la institución.

También, en la base de datos del sistema comercial se registran 100 sistemas autoabastecidos, los cuales son gestionados, construidos, operados, mantenidos y administrados por un particular, siendo esta una empresa, normalmente urbanizadora, municipal o comunitaria.

En el cuadro No. 6 se informa la tendencia en los números de servicios mensuales de acueductos y alcantarillado sanitario

durante el 2018, indicando que, de enero a diciembre, la institución ha incorporado 9,114 nuevas conexiones domiciliarias de agua potable y 3,934 de alcantarillado sanitario, lo que indica que en promedio mensual fueron conectados 760 servicios de acueducto y 328 conexiones de alcantarillado sanitario, a nivel nacional.

Cuadro No.6
NÚMERO DE SERVICIOS ANUALES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO,
(INCLUYE OPERADORES DESCENTRALIZADOS)
PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2018

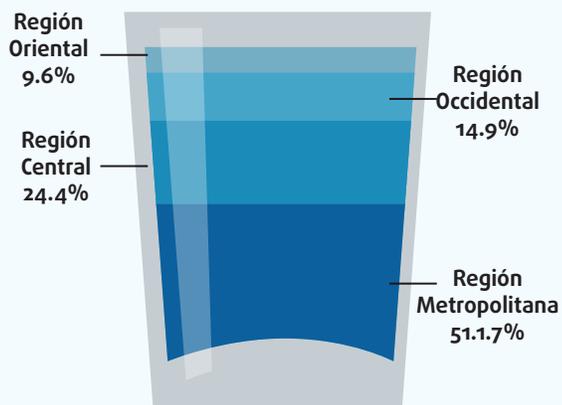
MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Enero	702	271
Febrero	700	333
Marzo	1,059	640
Abril	624	251
Mayo	709	334
Junio	769	271
Julio	902	388
Agosto	973	350
Septiembre	450	181
Octubre	849	221
Noviembre	595	343
Diciembre	782	351
TOTAL	9,114	3,934
PROMEDIO MENSUAL	760	328

Con la finalidad de mantener niveles aceptables en la micromedición, se instalaron a nivel nacional un total de 15,014 medidores.

Con respecto al consumo de agua potable total registrado durante el 2018 a nivel nacional, este asciende a 202.8 millones de m³. de los cuales 163.0 millones corresponden a los usuarios de ANDA, 37.4 millones a usuarios con factibilidades otorgadas como sistemas autoabastecidos (explotación privada) y 2.4 millones pertenecen a operadores descentralizados. La gráfica No. 10 muestra porcentualmente la distribución del consumo total a partir de los usuarios de ANDA, usuarios de sistemas autoabastecidos y de los operadores descentralizados en las diferentes regiones del país.

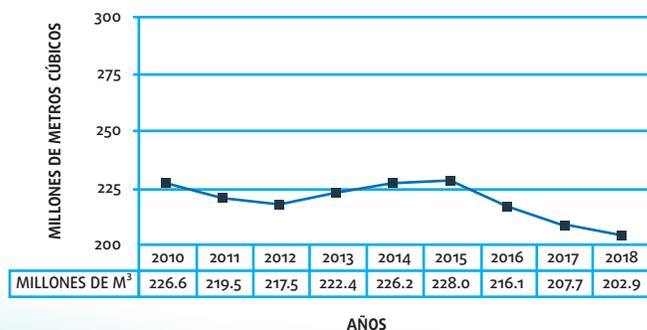


Gráfica No. 10
CONSUMO DE AGUA POR REGIONES,
AÑO 2018



En relación a la facturación, en la venta de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario como primordial fuente de recaudación de ingresos para la institución (la recaudación es menor a lo facturado debido a diferentes razones como por ejemplo, clientes presentan morosidad en pago de sus facturas), por lo que se ha generado un valor facturado de \$115.6 millones, lo que significa \$9.6 millones mensuales en promedio; adicionalmente se facturaron en concepto de nuevas acometidas, mora y otros servicios que se derivan de la comercialización por el suministro de agua, un monto de \$6.5 millones de dólares. Además, se facturaron \$10.6 millones provenientes de los sistemas autoabastecidos (explotación privada), sumando un total de \$132.6 millones en los 3 rubros mencionados. Por cuenta de los operadores descentralizados se contabilizó y facturó un monto de \$3.1 millones, alcanzando un monto total de \$135.8 millones. En los cuadros No. 7 y 8 se muestran respectivamente los consumos y valores totales facturados mensualmente a los usuarios de la institución en el transcurso del año 2018.

Gráfica No. 11
CONSUMO DE AGUA A NIVEL NACIONAL,
AÑO 2018



En relación a la facturación, en la venta de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario como primordial fuente de recaudación de ingresos para la institución (la recaudación es menor a lo facturado debido a diferentes razones como por ejemplo, clientes presentan morosidad en pago de sus facturas), por lo que se ha generado un valor facturado de \$115.6 millones, lo que significa \$9.6 millones mensuales en promedio; adicionalmente se facturaron en concepto de nuevas acometidas, mora y otros servicios que se derivan de la comercialización por el suministro de agua, un monto de \$6.5 millones de dólares. Además, se facturaron \$10.6 millones provenientes de los sistemas autoabastecidos (explotación privada), sumando un total de \$132.6 millones en los 3 rubros mencionados. Por cuenta de los operadores descentralizados se contabilizó y facturó un monto de \$3.1 millones, alcanzando un monto total de \$135.8 millones. En los cuadros No. 7 y 8 se muestran respectivamente los consumos y valores totales facturados mensualmente a los usuarios de la institución en el transcurso del año 2018.

Cuadro No. 7
CONSUMOS TOTALES
(En metros cúbicos)
AÑO 2018

MESES	SISTEMAS ANDA	CONSUMOS SISTEMAS		TOTAL
		AUTOABASTECIDOS (EXPLORACION PRIVADA)	OPERADORES DESCENTRALIZADOS	
Enero	14,039,188	3,352,462	206,920	17,598,570
Febrero	14,109,250	3,198,769	208,267	17,516,286
Marzo	14,240,981	3,412,672	218,598	17,872,251
Abril	14,375,236	3,421,667	206,186	18,003,089
Mayo	14,056,183	3,378,071	197,673	17,631,927
Junio	13,661,757	3,011,613	195,651	16,869,021
Julio	13,367,151	2,928,307	199,967	16,495,425
Agosto	13,289,936	2,978,455	202,064	16,470,455
Septiembre	12,909,617	2,674,401	187,497	15,771,515
Octubre	12,894,331	2,804,307	194,021	15,892,659
Noviembre	13,101,621	3,123,463	197,374	16,422,458
Diciembre	12,958,574	3,156,192	204,163	16,318,929
TOTAL	163,003,825	37,440,379	2,418,381	202,862,585

Cuadro No. 8
VALORES FACTURADOS TOTALES
(En dólares de los Estados Unidos de América.)
AÑO 2018

MESES	SISTEMAS ANDA 4/	CONSUMOS SISTEMAS		TOTAL
		AUTOABASTECIDOS (EXPLORACION PRIVADA)	OPERADORES DESCENTRALIZADOS	
Enero	11,490,786.63	972,581.90	255,198.34	12,718,566.87
Febrero	11,002,538.22	871,749.87	274,271.01	12,148,559.10
Marzo	10,236,490.96	948,796.53	258,553.69	11,443,841.18
Abril	11,888,980.32	995,359.82	278,274.02	13,162,614.16
Mayo	10,577,846.42	898,776.08	245,644.86	11,722,267.36
Junio	10,109,581.48	857,184.04	245,483.56	11,212,249.08
Julio	9,745,570.98	833,981.02	293,867.53	10,873,419.53
Agosto	9,912,694.50	887,419.91	257,553.42	11,057,667.83
Septiembre	9,082,086.92	770,748.16	274,547.08	10,127,382.16
Octubre	9,662,733.35	818,681.04	246,135.60	10,727,549.99
Noviembre	9,650,840.82	890,386.37	256,880.37	10,798,107.56
Diciembre	8,737,099.46	844,428.52	263,053.86	9,844,581.84
TOTAL	122,097,250.06	10,590,093.26	3,149,463.34	135,836,806.66

6/ Incluye valores facturados por servicio de acueducto, alcantarillado, mora, acometidas y otros servicios prestados por la institución.



CAPÍTULO 6

**GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS,
ACCIONES EN FAVOR DE LA IGUALDAD, EQUIDAD Y ERRADICACIÓN
DE LA DISCRIMINACIÓN CONTRA LA MUJER**

RESUMEN

Total de empleados permanentes al 31 de diciembre de 2018:	4,302
Número de empleados por cada 1,000 conexiones:	5
Total de capacitaciones al personal:	516
Prestaciones sociales otorgadas al personal:	\$15,233,522.78
Aporte patronal	\$6,365,013.97
Costo de ayuda alimenticia a empleados	\$3,116,697.00
Primas de seguros de vida	\$464,470.68
Bonificación	\$2,855,450.00
Costos de equipo de seguridad ocupacional	\$179,702.27
Gratificaciones por retiro voluntario	\$289,178.73
Ayuda por defunciones, maternidad y matrimonio	\$110,800.53
5/ Otras prestaciones	\$1,852,209.60
Total de consultas médicas:	
Clínicas empresariales	17,393
Consultas a empleados	16,052
Consultas a grupo familiar	1,341
Total de consultas odontológicas:	
Clínicas odontológicas	9,894
Consulta a empleados	5,934
Consultas a grupo familiar	3,960
Acciones en favor de la igualdad, equidad y erradicación de la violencia contra la mujer	
Procesos educativos y formativos con enfoque de género	68
Campañas de Prevención de Violencia contra las mujeres	4
Asesorías brindadas a mujeres	20
Jornadas de sensibilización	5

7/ Incluyen: Indemnización por seguro de vida (\$174,200.00), prima gastos médicos (\$286,063.75), reembolsos gastos médicos (\$220,064.05), gastos de representación (\$6,857.16), Día del Empleado de ANDA (\$762,825.00) y prestación dermatológica a personal que trabaja con aguas negras (\$402,199.64).

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

La administración del recurso humano, se realiza a través de la ejecución de programas permanentes de reclutamiento, selección, contratación, capacitación, evaluación del desempeño, otorgamiento de prestaciones sociales, mejoras constantes en el ambiente de trabajo y condiciones de seguridad ocupacional para el personal de ANDA. El total de personal de la institución que se encontraba laborando al finalizar el año 2018 fue de 4,302.

En el cuadro No. 9 se presenta el personal de ANDA por áreas organizativas.

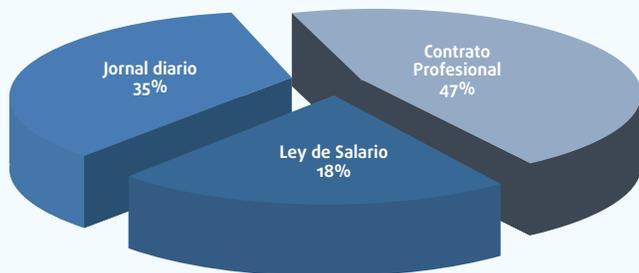
Cuadro No. 9

INVENTARIO DEL PERSONAL POR ÁREAS ORGANIZATIVAS.
AÑO: 2018

Dependencias	Número	%
DIRECCIÓN DE AUDITORÍA INTERNA	22	0.51
UNIDAD DE SECRETARÍA	5	0.12
PRESIDENCIA	12	0.28
DIRECCIÓN JURÍDICA	34	0.79
DIRECCIÓN DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	12	0.28
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	11	0.26
UNIDAD DE SEGURIDAD	24	0.56
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS	166	3.86
DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA INSTITUCIONAL	124	2.88
DIRECCIÓN DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL	25	0.58
DIRECCIÓN EJECUTIVA	45	1.05
DIRECCIÓN COMERCIAL	694	16.13
DIRECCIÓN DE SERVICIOS GENERALES Y PATRIMONIO	133	3.09
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	48	1.12
DIRECCIÓN TÉCNICA	63	1.46
DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN HIDROGEOLÓGICA Y POZOS	56	1.30
DIRECCIÓN REGIONAL METROPOLITANA	1,119	26.01
DIRECCIÓN REGIONAL CENTRAL	705	16.39
DIRECCIÓN REGIONAL OCCIDENTAL	377	8.76
DIRECCIÓN REGIONAL ORIENTAL	383	8.90
UNIDAD DE ELECTROMECÁNICA	120	2.79
DIRECCIÓN DE INGENIERÍA Y PROYECTOS	124	2.88
TOTAL	4,302	100

En la gráfica No. 12, se muestra la distribución porcentual del personal permanente por sistema de contratación.

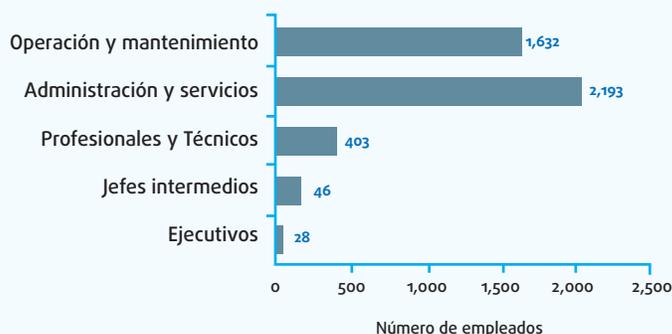
Gráfica No. 12
PERSONAL PERMANENTE A DICIEMBRE DE 2018



Según el cargo que desempeñan en la institución, el personal permanente se clasifica de la siguiente forma: 29 ejecutivos, 169 jefes intermedios, 420 profesionales y técnicos, 1,436 en administración y servicios, 2,267 en operación y mantenimiento.

En la gráfica No. 13 se muestra el personal permanente según el cargo genérico

Gráfica No. 13
PERSONAL PERMANENTE SEGÚN CARGO, AÑO 2018



La relación del número de personas empleadas por cada 1,000 conexiones es un indicador básico de eficiencia del rendimiento de las y los trabajadores en el desempeño de sus funciones 8/, a diciembre de 2018 fue de 5 personas empleadas por cada 1,000 conexiones (ver gráfica No. 14).

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

Gráfica No. 14
PERSONAL PERMANENTE SEGÚN CARGO, AÑO 2018



En lo referente a la formación del personal, la Dirección de Recursos Humanos a nivel institucional realizó 516 capacitaciones en el interior del país con el propósito de fortalecer el desarrollo del personal, lo cual nos permite una mejora en el servicio que brinda la institución. Dichas capacitaciones fueron orientadas principalmente al personal profesional, técnico, administrativo, servicios, mantenimiento y operativo, relacionadas con diferentes temas tales como: informática, servicio al cliente, financiera, seguridad, salud, entre otras.



BECAS OTORGADAS POR ORGANISMOS DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL – AÑO 2018

En el área relacionada a la promoción de la gestión del conocimiento, durante el año 2018 se divulgó la información de 19 becas, de las cuales se aprobaron 5 becas beneficiando a 5 empleados de la institución.

NOMBRE BECA	ORGANISMO COOPERANTE	PAIS	ÁREA DE ESTUDIO
"CURSO CORTO: Flow Measurement & Control Techniques/ software in Industrial Process & Water Distribution System"	India	India	Agua
"CURSO CORTO: Specialized Training Programmed In CADD Engineering"	India	India	Ingeniería
"CURSO CORTO PARA SECTOR PÚBLICO: Manejo de Suelos y Aguas"	Egipto	Egipto	Agua
"Derecho Internacional de Aguas en América Latina, Edición 2018"	CAP-Net PNUD	El Salvador	Agua
"CURSO A DISTANCIA: Diplomado en Gestión Integrada de Recursos Hídricos 2018-2019"	Organización de Estados Americanos	El Salvador	Agua

Es importante destacar también que se procedió a elaborar el "Manual de Control de Marcación para el personal de ANDA", el cual fue aprobado según punto de acta Ref. SO-181218-5.2.1 de fecha 18 de diciembre 2018.

Como parte de las prestaciones a los empleados de la institución, las clínicas médicas empresariales del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) instaladas en las regiones Metropolitana, Central, Occidental, Oriental y Edificio Administrativo, atendieron un total de 17,393 personas que consultaron dichas clínicas. Del total de consultas, 16,052 fueron consulta general para empleados, 1,306 fueron consultas pediátricas y 35 consultas de atención a padres de los empleados, las cuales brindaron la cobertura a 10,964 hombres y 6,429 mujeres.

Así también, se brindaron servicios de Odontología en las clínicas odontológicas instaladas en las regiones Metropolitana, Central, Occidental, Oriental y Edificio Administrativo, atendiendo un total de 9,894 pacientes. Del total de consultas 5,934 fueron consultas para empleados y 3,960 para el grupo familiar de los mismos, las cuales brindaron la cobertura a 1,982 hombres y 3,952 mujeres.

Adicionalmente con la finalidad de lograr una mejor y eficiente atención de las y los trabajadores, se implementaron a nivel regional, 5 Ferias de Salud Integrales que incluyeron atención ginecológica, mediciones de presión arterial, otoscopia, pruebas de VIH, exámenes de glucosa, exámenes visuales, aplicación de vacunas, consultas ortopédicas, densitometría ósea, consejería

nutricional (incluyendo chequeo de masa corporal, peso y talla), charlas sobre cáncer ginecológico, salud sexual reproductiva, asesoría de planificación familiar, fisioterapias, así como también actualización de datos y asesoría de AFP CRECER y CONFIA beneficiando a 1,510 trabajadores. Asimismo, se impartieron 215 charlas de educación bucal a nivel institucional beneficiando a 724 empleados.

Durante el año 2018 la institución invirtió un total de \$15.2 millones en concepto de prestaciones sociales, beneficiando a todo el personal a nivel nacional. En tal sentido, cada trabajador y trabajadora recibió en promedio \$3,541.03 anuales en beneficios adicionales y prestaciones sociales, brindadas por la institución. En la gráfica No. 15 se presenta, la distribución porcentual de gastos anuales realizados por ANDA en cuanto a prestaciones sociales.



CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL (CDI)

Como un beneficio adicional se continuó en su onceavo año de funciones, el Centro de Desarrollo Infantil (CDI), que tiene como objetivo contribuir al desarrollo integral de los hijos e hijas del personal de la institución, atendiendo a niños y niñas de edades que oscilan entre los 4 meses hasta 7 años. Entre las áreas de servicio se pueden mencionar: salud, nutrición, estimulación temprana y protección.

El CDI está conformado por cuatro áreas de desarrollo: Maternal 1 y 2; Pre-Kínder, Kínder y como un área complementaria, el Club de Tareas.

Durante el año 2018 se atendió a 35 niños y niñas, a quienes se les brindó atención, proporcionándoles las herramientas para que aprendan a desarrollarse en un ambiente adecuado para su formación y desarrollo psicosocial y cognitivo. Cuando el estudiante sale del CDI se encuentra preparado y capacitado para continuar con su formación en un centro educativo formal.

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

Conociendo que es responsabilidad del Estado, por medio de las instituciones públicas, el garantizar a las mujeres poder vivir en igualdad, no discriminación y libre de cualquier tipo de violencia en todo su ciclo de vida, la Unidad de Género de la ANDA, durante el año 2018, enfoca su esfuerzos en trabajar para la inclusión del Principio de Igualdad y no Discriminación en el quehacer institucional, en cumplimiento de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las mujeres, mediante la implementación de diversas acciones.

1. Aprobación, lanzamiento oficial y socialización de la Política de Igualdad y no Discriminación de ANDA.

La Política de Igualdad y no discriminación de ANDA fue aprobada en abril de 2017. Por ello, en marzo de 2018, durante el acto de conmemoración del Día Nacional E Internacional de la Mujer, se llevó a cabo el lanzamiento oficial de dicha política, para responder al mandato legal de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres y está basada en el diagnóstico institucional de género según mandatan los lineamientos definidos por el Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU). La entrega oficial del documento de esta Política al ISDEMU, reafirma además el compromiso de la institución por abordar las desigualdades existentes entre mujeres y hombres que laboran en la institución. Según datos estadísticos de esta Unidad, después del lanzamiento oficial, se han realizado 23 jornadas de socialización con jefaturas y personal de la institución, dando a conocer dicha política a 386 empleados (as) (127 mujeres y 259 hombres).



Referente de ISDEMU, acompañada de representante de Mas Paz El Salvador, Director Técnico de y jefatura de la Unidad de Género de ANDA.

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

TIPO DE PROCESO	SISTEMAS ANDA	CANTIDADES DE PROCESOS	CANTIDAD DE JORNADAS	TOTAL DE PARTICIPANTES POR SEXO		TOTAL DE PROCESOS AL AÑO
				M	H	
Socializaciones	Región Central	3	5	138	294	30
	Región Metropolitana	3	8			
	Región Oriente	4	6			
	Región Occidente	4	6			
Capacitaciones	Edificio Comercial	3	5			19
	Región Central	1	1	119	151	
	Región Metropolitana	1	5			
	Región Oriente	2	2			
	Región Occidente	2	2			
Talleres	Edificio Comercial	3	4			1
	Edificio Administrativo	4	5			
Cursos	Edificio Administrativo	1	1	18	1	18
	Región Central	1	3	34	50	
	Región Metropolitana	1	4			
TOTALES			11	309	496	68

Con esta acción se le da cumplimiento a la línea estratégica 2.1, de la Política de Igualdad y no Discriminación de ANDA. La metodología implementada en el año 2018 está a cargo del área de formación y sensibilización en género y se realiza en coordinación con los directores regionales, comités de género de las diferentes regiones y con las responsables de formación del recurso humano de cada región. Los procesos son facilitados por la Unidad de Género y otros por coordinaciones.



Personal de diferentes regiones de la ANDA, en acto de graduación del curso de Derechos Humanos.

Con esta acción se le da cumplimiento a la línea estratégica 2.1, de la Política de Igualdad y no Discriminación de ANDA. La metodología implementada en el año 2018 está a cargo del área de formación y sensibilización en género y se realiza en coordinación con los directores regionales, comités de género de las diferentes regiones y con las responsables de formación del recurso humano de cada región. Los procesos son facilitados por la Unidad de Género y otros por coordinaciones.

3. Fortalecimiento de las capacidades de las mujeres en oficios no tradicionales:

En cumplimiento a las acciones de la Política de Igualdad, en el mes de julio se desarrolló un curso de fontanería dirigido a mujeres del área de Lectura y Aviso del área Comercial, para fortalecer sus conocimientos en áreas que tradicionalmente han sido ocupadas por hombres. Participaron 12 mujeres que recibieron clases prácticas y teóricas por otra empleada de ANDA. Su práctica fue realizada en un proyecto de agua en el municipio de Santo Tomás.



Mujeres del área de Lectura y Aviso de la Dirección Comercial y Dirección Regional Central, realizando práctica del curso de Fontanería, en proyecto ejecutado en el municipio de Santo Tomás.

4. Realización de campañas de prevención de violencia contra las mujeres:

Se realizaron un total de 4 campañas de prevención de violencia y de sensibilización para la prevención de la violencia contra las mujeres, en el marco de la estrategia de Prevención de Violencia Sexual y Femenicida decretada por el Gobierno de El Salvador, con el fin de cumplir uno de los objetivos principales que es sensibilizar a hombres y mujeres de la institución.



Campaña masiva de prevención de la Violencia sexual y feminicida

5. Brindar asesoría a las mujeres de la institución que lo solicitan:

Con el propósito de mejorar las condiciones de trabajo y el ambiente laboral de las mujeres trabajadoras de ANDA, la Unidad de Género, brindó un total de 20 asesorías a mujeres que lo solicitaron, cuando han sido víctimas de alguna acción que consideran puede constituir violencia contra la mujer, de conformidad a los tipos de violencia definidos en el art. 9 de la Ley Especial Integral para una Vida Libre de Violencia u otras acciones definidas en la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las mujeres. Ante esto, se brinda la asesoría correspondiente, que incluye orientación para la denuncia, empoderamiento de las mujeres y el conocimiento de sus derechos, así como la normativa a favor de la igualdad de género.

6. Conmemoración del Día Nacional e Internacional de la Mujer:

Este acto tuvo lugar en el edificio administrativo de ANDA, contando con la participación del ISDEMU, MAS PAZ EL SALVADOR, instituciones externas, jefaturas y personal de ANDA. En dicho acto se conmemoró la lucha de la mujer y su participación en diferentes ámbitos en búsqueda de la igualdad real en la sociedad y en su desarrollo integral como persona.



Personal administrativo de la región Occidental, en charla sobre la prevención de violencia, impartida por facilitadora del ISDEMU.

7. Conmemoración del Día de la No Violencia contra las Mujeres:

En el mes de noviembre del año 2018 se desarrollaron dos jornadas de prevención de violencia en las regiones de Oriente y Occidente, en el marco del Día de la No Violencia contra la Mujer; dichas jornadas fueron impartidas por ISDEMU y gestionadas por la Unidad de Género.

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

Como parte fundamental del empoderamiento de las mujeres trabajadoras de ANDA, en el 2018 se desarrollaron 5 jornadas de divulgación de la normativa nacional a favor de las mujeres, material divulgativo sobre la prevención de violencia, mecanismos de denuncia y el reconocimiento de los derechos de las mujeres.

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

Con esta acción se le da cumplimiento a la Política de Igualdad y no Discriminación de ANDA, y el art. 4 numeral 5 de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, actividad que consistió en revisar y actualizar las normativas para incluir medidas a favor de la igualdad de género, así como el enfoque y lenguaje de género en las mismas. En 2018 se han revisado y brindado recomendaciones para 4 normativas internas y presentadas las propuestas de armonización del

Reglamento Interno de Trabajo de ANDA y la elaboración de un Manual de Lenguaje Inclusivo.

10. Uso de lenguaje inclusivo en actos de comunicación institucional

En el año 2018, para incorporar el enfoque de género en la comunicación institucional, se realiza una diversidad de acciones tales como:

- Se presentó propuesta de Manual de Lenguaje Inclusiva.
- Se elaboró y envió recomendable sobre el uso del lenguaje inclusivo a diferentes unidades de la institución.
- Se realizaron monitoreos sobre el conocimiento y uso del lenguaje inclusivo.
- Se impartió taller sobre comunicación inclusiva.

ACCIONES EN MATERIA DE TRANSPARENCIA Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

I. Como parte de la política de ética, transparencia y anticorrupción, la ANDA se adhirió al Grupo Multisectorial (MSG, por sus siglas en inglés) de la Iniciativa de Transparencia en el Sector de la Construcción (CoST, por sus siglas en inglés), el cual permitirá a la institución tener un sistema permanente de acceso a la información, en el sector construcción. Con esta adhesión, ANDA publicará en el portal de transparencia la ejecución de los proyectos por medio de ítems: desde la formulación de las bases de licitación, formulación del perfil del proyecto, diseño, apertura de ofertas, adjudicación, contratación, avances de la ejecución del proyecto, los resultados de la supervisión de los avances avalados por el contratista y supervisor de la obra pública, hasta la entrega de la misma en beneficio de la población.



II. Aunando a los logros en materia de la transparencia institucional, la ANDA habilitó la **Casa de la Transparencia**, con el objetivo de acercar y poner a disposición de los usuarios la información relativa al que hacer de la ANDA, con una mejor ubicación de las instalaciones de las oficinas de las casas de la transparencia.



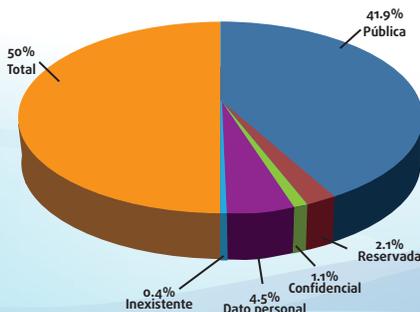
III. Además de los grandes pasos en materia de transparencia institucional, ANDA comenzó a implementar el **Sistema de Atención Ciudadana (SAC)**, el sistema tiene como objetivo acercar a la población a los servicios que brinda el Gobierno, contar con más herramientas de combate a la corrupción e incrementar la controlaría social en la gestión pública, el ente encargado de esta nueva herramienta es la Secretaría de Participación Ciudadana, Transparencia y Anticorrupción (SPTA). El SAC funciona a través de una plataforma informática, en la que todas las instituciones del Órgano Ejecutivo tendrán acceso para recibir y dar respuesta oportuna a los casos que presente la ciudadanía sobre quejas, avisos, reclamos, consultas, peticiones, sugerencias y otras atenciones ciudadanas, con lo cual la autónoma moderniza los sistemas internos para favorecer la atención de la ciudadanía que lo solicite. Este sistema facilitará el seguimiento de los casos por parte de las instituciones y permitirá contar con datos estadísticos para la adecuada toma de decisiones por parte de las autoridades de cada entidad, para mejorar el servicio de forma continua.



IV. En relación a las solicitudes de información, de acuerdo a la LAIP, la Unidad Acceso a la Información Pública de ANDA (UAIP) recibe, gestiona, y genera un proceso administrativo el cual concluye con la entrega de la información, su denegación (que no se entrega por estar contenida en el Índice de Información reservada Art.19 LAIP o por ser información clasificada como confidencial en atención al Art. 24 LAIP), la realización de una subsanación por parte de la persona solicitante, la declaratoria de inexistencia, el re direccionamiento por solicitarlo al ente equivocado, y a atención directa a quejas, avisos o consultas.

En lo que compete a la cantidad de requerimientos recibidos desde el mes de enero hasta el mes de diciembre del año 2018, se recibieron 177 solicitudes de información de las cuales se dio respuesta a 520 requerimientos de información que se clasificaron de la siguiente manera: 436 respuestas públicas, 22 reservadas, 11 confidenciales, 47 datos personales y 4 inexistentes.

Gráfica No. 16: Requerimientos de información. Enero - Diciembre. 2018



V. En lo que respecta al portal de transparencia de ANDA, se han publicado 4,114 documentos fidedignos hasta diciembre de 2018, facilitando así la información oficiosa a la población, información que se encuentra establecida en el Art. 10 de la LAIP, siendo calificados por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), sobre el Cumplimiento de dicha documentación, en cada uno de los Componentes: Marco Normativo, Gestión Estratégica, Marco Presupuestario, Cumplimiento LAIP, Participación Ciudadana, sobre la cual se mantiene una nota del 9.80, implementando los Lineamientos para la publicación de Información Oficiosa del Instituto de Acceso a la Información Pública. Enlace al portal de transparencia: <http://publica.gobiernoabierto.gob.sv/institutions/administracion-nacional-de-acueductos-y-alcantarillados>.

VI. En relación a la participación ciudadana de ANDA e identificándose con la VISION del Gobierno Central en la Transparencia de la Gestión Pública, a través de la UAIP se participó 4 ferias de Transparencias. Con la finalidad de difundir el derecho de acceso a la información pública, se expuso a los participantes los servicios de ANDA en el proceso de potabilización del Agua Potable, Facturación y Subsidio.

Nombre del evento	Desarrollado por	Ubicación	Fecha	Número de consultas Directas
Feria Municipal e Institucional de Transparencia y Ética Gubernamental	Instituto de Acceso a la Información Pública	"Parque Libertad" de la Ciudad de Santa Ana, Departamento de Santa Ana	16 de Mayo de 2018	85
Participación en evento de Ferias del Buen Vivir	Gobierno del Presidente Sanchez Cerén	Ciudadela Dr. Guillermo Ungo, Ubicada en Km 36 ½ carretera hacia Suchitoto, Departamento de Cuscatlán	26 de mayo de 2018	64
Ferias de rendición de cuentas	MOP	CIFCO, San Salvador	12 de junio de 2018	140
Feria de Transparencia del Instituto de Acceso a la Información Pública y Ética Gubernamental	Instituto de Acceso a la Información Pública	parque Central Antonio José Cañas de la Ciudad de San Vicente	05 de diciembre de 2018	55

VII. En atención a lo establecido en el artículo 22 de la LAIP y en atención al índice de información reservada, se hace saber que ANDA mediante instrucción superior la Comisión de Transparencia Institucional, revisó el índice de información reservada, el cual estaba constituido por 37 acápites, del cual se puso a disposición pública el 99.99% de la información de la institución, dejando solo una reserva relacionada al manejo de los protocolos de seguridad de químicos y otra por los entronques, dicha información obedece a normativas legales del país, las cuales se encuentran establecidas en la LAIP.

El índice se encuentra publicado en el portal de transparencia institucional en el siguiente enlace: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/anda/documentos/indice-de-informacion-reservada>

VIII. Complementario al esfuerzo de los mecanismos de aplicación de la LAIP en ANDA, se desarrollaron capacitaciones en las diferentes tipologías de la información con las unidades y direcciones de la ANDA, con la finalidad de hacer más eficiente el cumplimiento de la LAIP y así garantizar y promover el Derecho de Acceso a la Información Pública.

La transparencia Institucional este año ha obtenido más importancia dentro de la ANDA y es que es considerada área estratégica para la Institución, coadyuvando al desarrollo y fortalecimiento de la política de ética, transparencia y anticorrupción, mediante el cumplimiento y la correcta implementación de la LAIP, a través de la UAIP.





The image shows two male workers in an outdoor industrial setting. They are both wearing blue long-sleeved shirts, blue trousers, and high-visibility yellow safety vests. They are also wearing orange hard hats. The worker on the left is adjusting a large blue industrial valve with a red handle. The worker on the right is assisting him, with his hands on the valve. The background is filled with lush green foliage. A semi-transparent blue horizontal band is overlaid across the middle of the image, containing the chapter title in white text.

CAPÍTULO 7

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

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

En el período que se informa, el área administrativa realizó mejoras en infraestructura como lo son la adecuación de oficina para el traslado de la Casa De La Transparencia y la adecuación del edificio Farmavida para traslado de Dirección Comercial y Call Center.

Por otra parte, a diciembre de 2018 la flota automotriz de ANDA la conformaban 549 vehículos de los cuales 503 se encontraban en circulación y 46 fuera de uso. El costo total de mantenimiento de la flota vehicular fue de \$506.3 miles, de los que \$51.5 miles (10.2%) corresponden a mantenimientos preventivos y \$454.8 miles (89.8%) a mantenimiento correctivo.

En lo referente a adquisiciones y contrataciones institucionales para la compra de bienes y servicios, y garantizar la inversión en obras y el funcionamiento operativo y administrativo de ANDA, se reporta por parte de la DACI, el trámite de 321 órdenes de compra por libre gestión, que generaron procesos de adquisición por \$2.8 millones.

Además, se tramitaron 57 procesos por medio de licitaciones públicas por \$14.5 millones, además de 14 procesos por contratación directa por \$2.7 millones. Las prórrogas de compra de bienes y servicios ascendieron a \$11.1 millones. Todo esto representó \$31.0 millones en concepto de obras y compras locales de bienes y servicios (ver gráfica No. 17).

Gráfica No. 17
PROCESOS DE OBRA Y COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS
AÑO 2018



RESUMEN

Procesos de compra por libre gestión:	321 procesos
Procesos de compra por licitación pública:	57 procesos
Procesos de compra por contratación directa:	14 procesos
Prórrogas de compra de bienes y servicios:	8 prórrogas
Costo total de compras:	\$31,022,490.58
Procesos por libre gestión:	\$2,774,499.89
Procesos por licitación pública:	\$14,521,449.85
Procesos por contratación directa:	\$2,663,100.27
Prórrogas:	\$11,063,440.57
Total de la flota automotriz:	549 Vehículos
Maquinaria:	31
Camiones:	122
Camiones cisterna:	37
Pick Ups:	197
Motos:	76
7/ Otros vehículos:	40
Vehículos fuera de uso:	46
Costo total de mantenimiento de la flota automotriz:	\$506,300.13
Mantenimiento preventivo:	\$51,522.71
Mantenimiento correctivo:	\$454,777.42
Número de mantenimientos:	1,523
Mantenimiento preventivo:	868
Mantenimiento correctivo:	655

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



CAPÍTULO 8

GESTIÓN FINANCIERA

RESUMEN

GESTIÓN FINANCIERA

Monto del presupuesto aprobado para el ejercicio	\$277,743,950.06
Total del presupuesto ejecutado por unidad presupuestaria	\$195,187,517.61
Dirección y administración institucional	\$26,033,957.47
Servicio de la deuda interna	\$20,005,702.56
Comercialización	\$13,137,398.51
Producción, distribución y saneamiento	\$ 101,507,777.09
Inversión	\$34,502,681.98
Estado de Rendimiento Económico	
Ingresos de gestión	\$155,038,947.64
Gastos de gestión	\$188,636,854.05
Resultado del ejercicio	(\$33,597,906.41)
Estado de situación financiera	
Recursos	
Fondos	\$148,510,339.26
Inversiones financieras	\$54,071,522.03
Inversiones en existencias	\$20,715,431.65
Inversiones en bienes de uso	\$699,049,763.76
Inversiones en proyectos y programas	\$74,790,707.16
Total de recursos	\$997,137,763.86
Obligaciones	
Deuda corriente	\$ 22,496,084.51
Financiamiento de terceros	\$722,546,803.01
Patrimonio estatal	\$252,094,876.34
Total de obligaciones y patrimonio	\$997,137,763.86
Valor de las existencias en bienes en almacenes	\$22,978,462.65
Saldo inicial al 1º de enero de 2018	\$22,376,801.25
Ingresos en almacenes y bodegas	\$12,961,554.64
Egresos en almacenes y bodegas	\$12,359,893.24

*Este año se aplicó lectura exacta, cobro justo. También \$65.6 millones de subsidio.

GESTIÓN FINANCIERA

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

Con el objetivo de crear una administración transparente y eficiente en el uso de los recursos públicos se informa que el presupuesto votado para el año 2018 fue de \$272,493,970.00, con aprobación del Ministerio de Hacienda, y fue reforzado con \$4,869,665.57 para el presupuesto ordinario, producto de recursos presupuestarios destinados al financiamiento y desarrollo de proyectos de inversión relacionados a rehabilitación y mejoras de sistemas de acueductos y alcantarillados a nivel nacional, con énfasis en la captación, potabilización y desarrollo de obras electromecánicas en la planta potabilizadora Las Pavas, así como el desarrollo de proyectos de agua, saneamiento y medio ambiente. Además, se aprobó como presupuesto extraordinario la suma de \$322,011.98 para la ejecución del: "Convenio de Prestación de Servicios de la Administración Nacional de Acueductos como ente ejecutor de los proyectos de agua y Saneamientos para el Área Comunal y Prevención de Violencia, Fondos FANTEL para los años 2015-2019", provenientes de fondos de donaciones de FANTEL, el cual fue modificado en aumento por \$58,302.51 haciendo un total de \$380,314.49 de Presupuesto Extraordinario. El total ejecutado del presupuesto institucional es de \$195,187,517.61, de los que corresponden \$195,132,337.90 al Presupuesto Ordinario y \$55,179.71 al Presupuesto Extraordinario Institucional.

Del total para el ejercicio 2018 se ejecutaron \$195,187,517.61, que representan el 70.3% del presupuesto total modificado por \$277,743,950.06.

Al analizar la ejecución del presupuesto por Unidades Presupuestarias para dicho ejercicio, se presenta el siguiente comportamiento: Dirección y Administración Institucional \$26,033,957.47; Servicio de la Deuda Interna \$20,005,702.56; Comercialización \$13,137,398.51; Producción, Distribución y Saneamiento \$101,507,777.09; Inversión \$34,502,681.98.

Gráfica No. 18
PRESUPUESTO EJECUTADO, AÑO 2018



Cuadro No. 10
ESTRUCTURA DEL PRESUPUESTO ASIGNADO Y REAL EJECUTADO AÑO 2018 (EN DÓLARES)

UNIDAD PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO		% DE EJECUCIÓN	DIFERENCIA (SALDO)
	DISPONIBLE PARA EL EJERCICIO	EJECUTADO		
01- Dirección y Administración Institucional	28,361,291.61	26,033,957.47	91.8	2,327,334.14
02- Servicio de la Deuda Interna	20,887,674.23	20,005,702.56	95.8	881,971.67
03- Comercialización	13,860,319.04	13,137,398.51	94.8	722,920.53
04- Producción, Distribución y Saneamiento	116,306,393.82	101,507,777.09	87.3	14,798,616.73
05- Inversión	98,328,271.36	34,502,681.98	35.1	63,825,589.38
TOTAL PRESUPUESTADO ORDINARIO Y EXTRAORDINARIO	277,743,950.06	195,187,517.61	70.3	82,556,432.45

En lo referente a la gestión de los ingresos, los ingresos de gestión ascendieron a \$155.0 millones, de los cuales \$139.0 millones provienen del rubro Venta de Bienes y Servicios; \$12.8 millones fueron recibidos en los rubros Ingresos Financieros y otros, Transferencias Corrientes y Transferencias de Capital y \$3.2 millones clasificados como ingresos por actualizaciones y ajustes.

En lo referente a los Gastos de Gestión, estos ascendieron a \$188.6 millones, distribuidos de la siguiente forma: gastos en bienes de consumo y servicios \$61.5 millones, gastos en personal \$64.4 millones, costos de venta y cargos calculados \$24.1 millones, gastos financieros y otros \$26.3 millones, gastos en bienes capitalizables, transferencias, actualizaciones y ajustes \$12.3 millones.

En el período que se informa se obtuvo como resultado al cierre contable, un déficit de \$33.6 millones, esto obedece a que los ingresos captados fueron inferiores a los estimados en el presupuesto para dicho año. ANDA continúa trabajando para alcanzar mayores niveles de eficiencia institucional a partir de priorizar el gasto en los rubros operativos, manteniendo la práctica de medidas de austeridad y ahorro, y generar economías que sirvan para la realización de obras de mejora, ampliación y rehabilitación de servicios de agua potable y alcantarillado, que beneficien a las familias salvadoreñas.

Con relación a los materiales utilizados por la ANDA para la prestación de los diferentes servicios a la población salvadoreña, durante el 2018 ingresaron a los almacenes institucionales, mercadería por un valor de \$12,961.5 miles y se efectuaron egresos de almacén por un valor de \$12,359.9 miles.

Cuadro No. 11
INGRESOS Y EGRESOS DE ALMACENES Y BODEGAS POR REGIÓN, AÑO 2018 (EN DÓLARES)

ALMACENES Y BODEGAS	UBICACIÓN	INGRESOS	EGRESOS
REGIÓN METROPOLITANA			
ALMACÉN No. 3	TANQUE ESCALÓN "A"	\$341,621.21	\$302,432.66
BODEGA No. 8	PLANTEL ZONA METROPOLITANA LAS PAVAS	\$598,119.42	\$622,394.68
BODEGA No. 21		\$1,325,193.07	\$1,261,632.20
REGIÓN CENTRAL			
ALMACEN No. 1	PLANTEL EL CORO	\$5,776,231.19	\$4,671,323.28
ALMACEN No. 7	PLANTEL EL CORO	\$2,686,093.07	\$2,693,510.15
BODEGA No. 17	COJUTEPEQUE	\$22,648.35	\$51,418.27
REGIÓN OCCIDENTAL			
BODEGA No. 14	PLANTEL EL MOLINO	\$1,149,282.42	\$869,672.43
BODEGA No. 15	SONSONATE	\$99,650.07	\$81,314.89
REGIÓN ORIENTAL			
BODEGA No. 16	PLANTEL EL JALACATAL	\$962,715.84	\$1,806,194.68
Total		\$12,961,554.64	\$12,359,893.24

El año 2018 inició con un inventario en almacenes por valor de \$22,376,801.25 el cual sumado a los ingresos de inventario por un monto de \$12,961,554.64 y restando los egresos por un monto de \$12,359,893.24, reflejaron al final del periodo, un saldo en inventario de almacenes por valor de \$22,978,462.65.

**Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados
 (ANDA)**
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
 (En dólares de los Estados Unidos de América)

RECURSOS
FONDOS

Disponibilidades	10,570,121.91
Anticipo de fondos	120,459,502.10
Deudores monetarios	17,480,715.25
Total fondos	148,510,339.26

INVERSIONES FINANCIERAS

Inversiones Permanentes	303,984.00
Deudores financieros	53,714,863.76
Inversiones intangibles	52,674.27
Inversiones no recuperables	0.00
Total inversiones financieras	54,071,522.03

INVERSIONES EN EXISTENCIAS

Existencias institucionales	20,715,431.65
Total inversiones en existencias	20,715,431.65

INVERSIONES EN BIENES DE USO

Bienes depreciables	678,785,217.57
Bienes no depreciables	20,264,546.19
Total inversiones en bienes de uso	699,049,763.76

INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS

Inversiones en bienes privativos	74,790,707.16
Inversiones en bienes de uso público	0.00
Total en inversiones en proyectos y programas	74,790,707.16

TOTAL RECURSOS

OBLIGACIONES	997,137,763.86
---------------------	-----------------------

DEUDA CORRIENTE

Depósitos de terceros	3,712,111.77
Acreedores monetarios	18,783,972.74
Total deuda corriente	22,496,084.51

FINANCIAMIENTO DE TERCEROS

Endeudamiento interno	395,568,476.15
Endeudamiento externo	96,718,767.65
Acreedores financieros	230,259,559.21
Total financiamiento de terceros	722,546,803.01
Total Obligaciones	745,042,887.52

PATRIMONIO ESTATAL

Patrimonio	532,847,397.72
Detrimento patrimonial	(6,135,299.64)
Resultado de ejercicios anteriores	(241,019,315.33)
Resultado del ejercicio	(33,597,906.41)
Total Patrimonio	252,094,876.34

TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO
997,137,763.86

**Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados
(ANDA)**
**ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
(En dólares de los Estados Unidos de América)**
INGRESOS DE GESTIÓN

Ingresos financieros y otros	70,198.14
Ingresos por transferencias corrientes recibidas	12,097,732.58
Ingresos por transferencias de capital recibidas	651,903.34
Ingresos por ventas de bienes y servicios	139,039,717.94
Ingresos por actualizaciones y ajustes	3,179,395.64
TOTAL INGRESOS	155,038,947.64

Menos:

GASTOS DE GESTIÓN

Gastos en personal	64,376,976.39
Gastos en bienes de consumo y servicios	61,552,663.40
Gastos en bienes capitalizables	266,114.37
Gastos financieros y otros	26,258,221.88
Gastos en transferencias otorgadas	11,541,058.10
Costos de venta y cargos calculados	24,112,164.45
Gastos de actualizaciones y ajustes	529,655.46
TOTAL GASTOS	188,636,854.05

RESULTADO DEL EJERCICIO (33,597,906.41)
**Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados
(ANDA)**
**ESTADO DE FLUJO DE FONDOS
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
(En dólares de los Estados Unidos de América)**

DISPONIBILIDADES INICIALES	13,502,292.92
RESULTADO OPERACIONAL NETO	(5,253,371.38)
Fuentes operacionales:	157,508,289.33
(-) Usos operacionales	162,761,660.71
FINANCIAMIENTO DE TERCEROS NETOS	17,604,723.67
Empréstitos contratados	24,154,934.87
(-) Servicio de la deuda	6,550,211.20
RESULTADO NO OPERACIONAL NETO	(15,283,523.30)
Fuentes no operacionales:	46,676,798.67
(-) Usos no operacionales	61,960,321.97
DISPONIBILIDADES FINALES	10,570,121.91

*Este año se aplicó lectura exacta, cobro justo. También \$65.6 millones de subsidio.

**Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados
(ANDA)
ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018
(EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA)**

	PRESUPUESTO	DEVENGADO	SALDO PRESUPUESTARIO
INGRESOS			
Venta de bienes y servicios	168,049,535.00	140,881,345.46	27,168,189.54
Ingresos financieros y otros	2,593,145.00	1,225,828.88	1,367,316.12
Transferencias de capital	5,379,167.55	462,433.99	4,916,733.56
Endeudamiento público	79,163,800.00	24,154,934.87	55,008,865.13
Saldos de años anteriores	22,558,302.51	0.00	22,558,302.51
TOTAL INGRESOS	277,743,950.06	166,724,543.20	111,019,406.86

	CRÉDITO PRESUPUESTARIO	DEVENGADO	SALDO PRESUPUESTARIO
EGRESOS			
Remuneraciones	67,038,990.58	64,574,764.58	2,464,226.00
Adquisición de bienes y servicios	83,922,302.61	70,225,073.99	13,697,228.62
Gastos financieros y otros	22,946,296.96	21,580,738.18	1,365,558.78
Transferencias corrientes	223,755.37	204,156.23	19,599.14
Inversiones en activos fijos	96,134,733.65	31,124,913.74	65,009,819.91
Transferencias de capital	927,659.69	927,659.69	0.00
Amortización de endeudamiento público	6,550,211.20	6,550,211.20	0.00
TOTAL EGRESOS	277,743,950.06	195,187,517.61	82,556,432.45



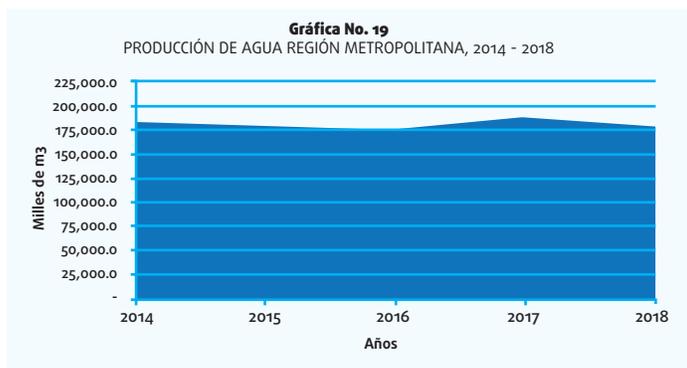
CAPÍTULO 9

GESTIÓN REGIONAL



REGIÓN METROPOLITANA

Se realizó una inversión de \$13,551.2 miles con la ejecución de 27 proyectos de agua potable y/o saneamiento básico. con recursos propios y otras fuentes de financiamiento, en diferentes municipios de la Región Metropolitana, beneficiando a los habitantes del Gran San Salvador. Al finalizar el año 2018, obtuvo una producción de 184.4 millones de m³ de agua potable, incluyendo 0.5 millones de m³ producidos por el único operador descentralizado que pertenece a esta región, lo que equivale a una producción mensual total de 15.4 millones de m³. En este contexto, para satisfacer la demanda de agua potable de la región se generó, en promedio, una producción mensual por cada conexión registrada de 35.9 m³ de agua.



Para garantizar la distribución de agua apta para el consumo humano se realizaron 4,554 (76.9%) muestras microbiológicas y 1,367 (23.1%) muestras físico-químicas, lo cual significa que mensualmente se efectuaron en promedio, 380 muestras microbiológicas y 114 muestras físico-químicas.

Para el proceso de potabilización del agua producida fueron utilizadas 4,437.9 miles de libras de químicos, representando un consumo promedio mensual de 369.8 miles en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos en esta región ascendió a \$ 2,289.1 miles. Al finalizar el año 2018 se contabilizaron 427,834 servicios de acueducto y 405,400 de alcantarillado sanitario, en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados. También se realizaron 3,071 instalaciones de nuevos servicios de acueducto y 2,074 de alcantarillado sanitario.

El consumo facturado en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados fue de 88.6 millones de m³. representando un consumo promedio mensual por conexión de 19.5 m³. Por otra parte, se facturaron en concepto de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario \$115.6 millones, equivalente a unos \$9.6 millones mensuales; así mismo por la prestación de otros servicios se facturó \$6.5 millones, desde los sistemas autoabastecidos (explotación privada) se facturó \$10.6 millones; los operadores descentralizados registraron \$3.1 millones, generando una facturación total en el año de \$135.8 millones.

En cuanto a ingresos de ANDA y operadores descentralizados se han registrado \$134.4 millones, representando un ingreso promedio mensual de \$11.2 millones. Es importante mencionar que las cifras de facturación e ingresos de la institución a nivel nacional, se consolidan en Región Metropolitana.

En lo referente al recurso humano, al finalizar el año la región Metropolitana contaba con 1,119 empleados. Con el objetivo de mejorar la eficiencia administrativa y operativa de la región, se capacitó al personal realizando 95 eventos en diferentes áreas y temas.

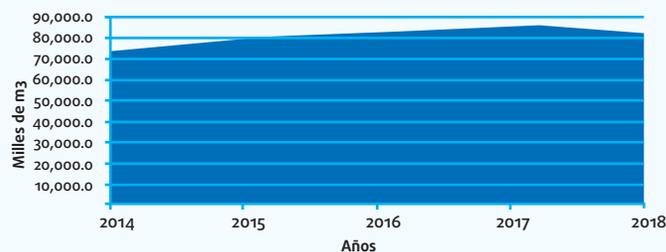




REGIÓN CENTRAL

Se realizó una inversión de \$1.630,0 miles en proyectos con recursos propios y otras fuentes de financiamiento, así también se coordinó esfuerzos con alcaldías y comunidades para ejecutar 11 proyectos en varios municipios de la región. En el año 2018, se registró una producción de 85,5 millones de m³. de agua potable; se incluye en esta cifra 2.7 millones de m³. producidos por los sistemas descentralizados, por lo que se infiere un promedio aproximado mensual de 7.1 millones de m³. de agua. En tal sentido, para satisfacer la demanda de agua potable de la región, ésta generó en promedio una producción mensual de 37.6 m³ de agua por cada conexión registrada.

Gráfica No. 20
PRODUCCIÓN DE AGUA REGIÓN CENTRAL, 2014 - 2018



Para la potabilización del agua producida fueron utilizadas 542.1 miles de libras de químicos, representando un consumo promedio mensual de 45.2 miles de libras en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a \$ 551.8 miles. Al finalizar el año 2018, en la región Central se contabilizaron 189,330 servicios de acueducto y 76,473 de alcantarillado sanitario en los sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados, lo que significa que se ha realizado la instalación de 1,815 nuevos servicios de acueducto y 580 de alcantarillado.

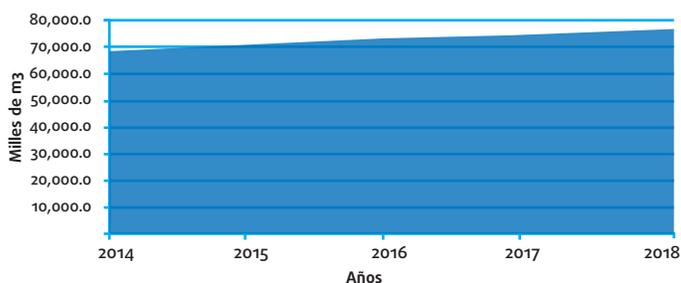
El consumo facturado en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados fue de 51.4 millones de m³. lo que representó un consumo promedio mensual por conexión de 22.6 m³. Durante el período informado, las cifras de facturación, se consolidaron e informaron en Región Metropolitana. También se registra \$1.2 millones por los operadores descentralizados de la Región Central, en cuanto a la concentración de ingresos totales de ANDA se efectúa e informa en Región Metropolitana. El ingreso promedio mensual ascendió a \$105.8 miles.

En lo que se refiere al recurso humano, al finalizar el año, la región Central contaba con 705 empleados permanentes, y con el objeto de mejorar la eficiencia administrativa y operativa de la región, se capacitó al personal realizando 134 eventos en diferentes áreas y temas.

REGIÓN OCCIDENTAL

Se realizó una inversión anual de \$1,660.9 miles, con los que se ejecutaron 5 proyectos de agua potable y saneamiento básico en los municipios de Santa Ana, Metapán y Concepción de Ataco, los cuales forman parte de la zona occidental del país. En dicha región, se obtuvo una producción total de 75.9 millones de m³ de agua potable, lo que equivale a producir mensualmente 6.3 millones de m³. Con respecto al año 2017, hubo un incremento del 1,6% en la producción de agua potable. En este contexto, para satisfacer la demanda de agua potable de la región se generó en promedio una producción mensual de 42.8 m³ de agua por cada conexión registrada.

Gráfica No. 21
PRODUCCIÓN DE AGUA REGIÓN OCCIDENTAL, 2014 - 2018



Con el fin de garantizar la calidad en la distribución de agua apta para el consumo humano, se realizaron 1,495 (78.9%) muestras microbiológicas y 401 (21.1%) muestras físico-químicas, lo que significa que mensualmente se efectuaron en promedio 125 muestras microbiológicas y 33 muestras físico-químicas (ver gráfica No. 27).

En el proceso de potabilización del agua producida fueron utilizadas 287.9 miles de libras de químicos, representando un consumo promedio mensual de 24.0 miles de libras en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a \$290.7 miles.

A diciembre de 2018 en la región Occidental, se tenían registrados 147,502 servicios de acueducto y 92,128 servicios de alcantarillado sanitario en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados. Durante el año informado se instalaron 2,515 nuevos servicios de acueducto y 972 de alcantarillado sanitario.

En el año 2018, el consumo facturado en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados fue de 32.2 millones de m³, representando un consumo promedio mensual por conexión de 18.2 m³. Cabe mencionar que las cifras de facturación y concentración de ingresos se consolidan e informan en la Región Metropolitana. En lo relativo al recurso humano, la región contaba durante el periodo informado con 377 empleados permanentes, a quienes se capacitó con 60 eventos en diferentes áreas y temas.

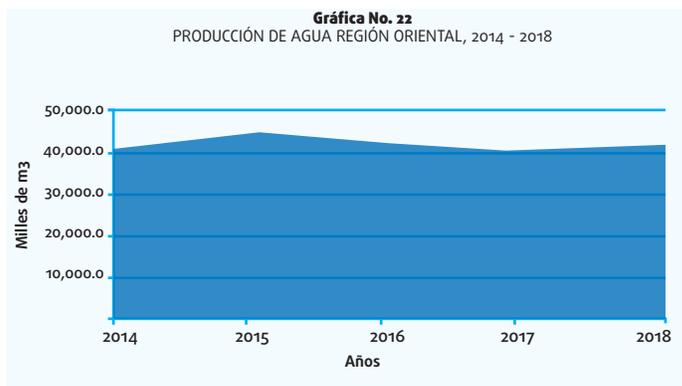




REGIÓN ORIENTAL

La inversión ejecutada en los municipios de esta región ha permitido el acceso directo a más usuarios que se han beneficiado con la finalización de 11 proyectos de agua potable y alcantarillado y/o saneamiento básico. En la región se invirtió \$1,410,6 miles. En la región Oriental se generó una producción total de 40.1 millones de m³ de agua potable, lo cual significó una producción mensual de 3.3 millones de m³. En este contexto, para satisfacer la demanda de agua potable de la región se generó en promedio una producción mensual de 33.8 m³ de agua por cada conexión registrada. Con el propósito de garantizar la calidad del agua suministrada a los clientes en la región, se realizaron 920 (78.6%) muestras microbiológicas y 251 (21.4%) muestras físico-químicas.

Gráfica No. 22
PRODUCCIÓN DE AGUA REGIÓN ORIENTAL, 2014 - 2018



Así mismo, con el fin de proveer agua apta para el consumo humano se utilizaron 135.1 miles de libras de químicos, para potabilizar el agua que se distribuye a la población. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a \$160.1 miles. Al finalizar el 2018, en la región Oriental, se registraron 98,832 servicios de acueducto y 49,872 de alcantarillado sanitario en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados. Durante el año se instalaron 1,713 nuevos servicios de acueducto y 308 de alcantarillado sanitario.

Durante este periodo se registró en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados, un consumo total de agua en la región de 18.9 millones de m³. es decir, los usuarios consumieron mensualmente un promedio de 16 millones de m³. por lo que el consumo mensual por conexión fue de 1.5 m³. Con relación al recurso humano al finalizar el año, la región Oriental contaba con 383 empleados permanentes, a quienes se capacitó con 61 eventos en diferentes áreas y temas.

CAPÍTULO 10

Más proyectos realizados
durante el 2018, desafíos



MÁS PROYECTOS REALIZADOS DURANTE EL AÑO 2018

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

1. EJECUCIÓN DE ETAPA DE ANÁLISIS Y DISEÑO DEL SISTEMA INTEGRADO DE OPERACIONES DE LA ANDA:

La Dirección de Tecnologías de Información inició con la etapa de análisis y diseño del sistema que integrará la información catastral de los servicios administrados a nivel nacional por la ANDA, abarcando y vinculando los procedimientos de las unidades de: Operaciones, Electromecánica, Producción, Saneamiento, Pozos y Catastro de Red, con las gestiones y procesos a cargo de la Dirección Comercial.

El Desarrollado del Sistema Integrado de Operaciones institucional, permitirá transmisión efectiva y oportuna de información relevante facilitando la toma de decisiones de manera ágil y considerando elementos técnicos, operativos y comerciales, lo cual representará un menor tiempo de respuesta para con los usuarios. Como parte del análisis y diseño del sistema, se llevaron a cabo visitas de campo para conocer los procesos específicos de cada unidad.

Este sistema, incluirá en sus distintas pantallas y reportes la siguiente información relevante:

- Georreferencia de todos los elementos de la red desde la fuente de abastecimiento hasta la entrega del suministro al usuario final
- Cálculo de la producción.
- Estimación de agua no facturada
- Notificación a usuarios afectados por reparaciones en pozos.
- Comparación real de los consumos facturados versus los producidos.



Visita del personal de Dirección de Tecnologías de Información a planta Las Pavas, con el fin de conocer los procesos relevantes a incluir en el sistema

2. INICIO DE TRABAJOS DE FOCALIZACIÓN DEL SUBSIDIO AL AGUA:

A través de la Dirección de Tecnologías de Información, y de acuerdo al criterio de empresa autofinanciable incluido en el capítulo 1, artículo 3 de la Ley de ANDA, la institución inició el proceso de focalización del subsidio al agua (concentración de recursos para la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado a aquellos sectores de la población más desfavorecidos, evaluando la aplicabilidad de la asistencia de alrededor de 866,000 cuentas a nivel nacional).

La tarea de focalización consiste en la localización de los servicios, identificando por medio de la dirección registrada en el catastro comercial institucional. Posteriormente, se determina la pertenencia de los servicios a un asentamiento en específico, considerando que, de acuerdo al registro, los asentamientos

pueden ser: residenciales, condominios, urbanizaciones, comunidades, etc. Se avanza por región, sectores y rutas. Al finalizar la etapa de focalización y posteriormente implementar el proyecto, se espera aumentar la recaudación mensual de la institución, manteniendo el subsidio únicamente a los usuarios que realmente lo necesitan.

3. MODERNIZACIÓN DEL SISTEMA DE ACTUALIZACIÓN DE CATASTRO:

Incluye los procesos de control para garantizar la calidad de la información ingresada. Adicionalmente, se incluyeron herramientas que facilitan la trazabilidad de las actualizaciones, registrando usuario ejecutor, almacenamiento y disponibilidad de documentos de respaldo de los cambios al catastro realizados.

Durante el periodo comprendido desde marzo 2017 a septiembre 2018, las actualizaciones de catastro eran validadas por personal de la Dirección de Tecnología de Información, los cuales contaban con conocimiento del sistema y del catastro comercial, facilitando el análisis detallado de las solicitudes de actualización de información. A partir de octubre de 2018, la responsabilidad de validar, controlar y actualizar el catastro comercial se transfirió a la Dirección Comercial.

Valor agregado obtenido de la modernización del Sistema de Actualización de Catastro:

- Tiempo de respuesta de 2 días como máximo.
- Calidad de la información registrada en la base de datos
- Actualizaciones con un análisis consistente.
- Comunicación y trabajo en equipo con todas las unidades involucradas.
- Respaldo de todas las actualizaciones realizadas.

4. REALIZACIÓN DE JORNADAS DE MANTENIMIENTO DE EQUIPOS A NIVEL INSTITUCIONAL:

La Dirección de Tecnologías de Información, a través de la unidad de Soporte Técnico y unidad de Centro de Datos y Virtualización, llevó a cabo jornadas de mantenimiento preventivo a equipo informático en agencias, planteles regionales, oficinas administrativas y resto de dependencias que componen la ANDA para disminuir fallas que impidan la realización normal de las labores diarias. Los técnicos de las unidades mencionadas realizaron procedimientos de limpieza, reparación y control de 884 equipos computacionales, tales como: limpieza, reparación y cambio de partes en computadoras de escritorio y laptop, limpieza y control de terminales en agencias, reparación y limpieza de impresores en agencia y administrativos, limpieza y cambio de periféricos, incluyendo monitores, limpieza y mantenimiento a equipo de telecomunicaciones.

DIRECCIÓN DE ATENCIÓN A SISTEMAS Y COMUNIDADES RURALES

Esta Dirección inició el 2018 con la presentación del Plan Nacional de Agua Potable y Saneamiento de El Salvador (PLANAPS), como el instrumento guía para las acciones a realizar en el país durante los próximos 20 años en materia de agua potable.

Por otra parte, se continuó con el programa de apoyo a las Juntas Administradoras de Agua Potable y Saneamiento del Sector Rural. Para el caso, se desarrollaron 61 asistencias técnicas en diferentes áreas, además de procesos de capacitación a 75 juntas administradoras de agua y 147 mujeres fontaneras, impactando en 20 mil familias en el área rural. Al finalizar el año 2018, 553 juntas de agua habían sido declaradas de interés social.

A continuación, se presentan algunas fotografías de las capacitaciones realizadas en los municipios de San Ignacio Tejutla y San Francisco Morazán, del departamento de Chalatenango; San

Pedro Perulapán y Suchitoto, en el departamento de Cuscatlán y en los municipios de Osicala, Gualococti y el Rosario, en el departamento de Morazán.



UNIDAD DE GESTIÓN AMBIENTAL

La Unidad de Gestión Ambiental, es una estructura especializada cuya función es la de proporcionar apoyo y asesoría técnica a las instancias de la ANDA, en busca del cumplimiento institucional de la Legislación, Normas y Reglamentos vigentes en cuanto a materia medio ambiental, agua potable y aguas residuales. Así mismo supervisa, coordina y da seguimiento a las políticas, planes, programas, proyectos y acciones ambientales interinstitucionales de acuerdo a las directrices emitidas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN).

Entre muchas de las actividades y logros obtenidos en la gestión ambiental interinstitucional desarrolladas en el año 2018, a continuación, se detalla la siguiente:

Evaluación Ambiental: debido a las diferentes gestiones desarrolladas y como parte del seguimiento a los proyectos ejecutados por la institución, se obtuvieron 64 constancias de categorización y resoluciones emitidas por el MARN, a proyectos de abastecimiento de agua potable.

En relación a la responsabilidad de la Unidad de Gestión Ambiental en cuanto a la Divulgación de temáticas ambientales relacionadas a la protección del Recurso Hídrico, se desarrolló evento de conmemoración del Día Mundial del Medio Ambiente, como parte de los compromisos obtenidos como Nación en relación a esfuerzos internacionales para la protección del recurso agua, así como charlas y capacitaciones sobre temas relacionadas al cambio climático y divulgación de plataformas virtuales del MARN.



Además, se apoyaron los esfuerzos de reforestación a nivel nacional en diferentes actividades como la PLANTATON y otras campañas de reforestación, aportando 7,500 árboles frutales y forestales producidos por los viveros forestales de la institución.

DIRECCIÓN TÉCNICA PROYECTOS IMPORTANTES EJECUTADOS A NIVEL NACIONAL

En este apartado se hace mención sobre proyectos que la institución considera importantes para el año 2018, cabe aclarar que los montos de estos se indican solamente como referencia, ya que han sido considerados en el capítulo 2 de esta Memoria de Labores.

5. REGIÓN METROPOLITANA

1.1. Ejecución de proyectos con Recursos Propios.

En la Región Metropolitana se ejecutaron 6 proyectos de agua potable con Recursos Propios, beneficiando a un total de 496,909 habitantes residentes en distintos municipios de esta región. El monto de inversión ascendió a \$830,796.20. Entre los proyectos ejecutados podemos mencionar:

1.1.1. Introducción del servicio de agua potable domiciliar para 131 viviendas en la comunidad Las Cañas 1 y 2, municipio de Apopa, departamento de San Salvador: Para mejorar la red de distribución de agua potable y de alcantarillado sanitario, beneficiando directamente a 786 habitantes. Durante el año 2018 se tuvo una ejecución física y financiera del 100%. El monto invertido fue de \$67,630.30.



Zanjos para instalación de tubería de agua potable en Comunidad Las Cañas 1

1.1.2. Suministro e instalación de tanque metálico, en planta de bombeo El Campestre, municipio de San Salvador, departamento de San Salvador: Durante el año 2018 se tuvo una ejecución financiera de \$198,729.05, con lo antes indicado se dio por finalizado el proyecto. Se benefició a 11,465 habitantes.



Verificación de construcción de tanque en planta de bombeo El Campestre.

1.2 Ejecución de 17 proyectos en modalidad de ayuda mutua.

En la Región Metropolitana se ejecutaron 17 proyectos de agua potable y aguas negras bajo la modalidad de Ayuda Mutua, beneficiando a un total de 6,186 habitantes residentes en distintos municipios del AMSS. El monto invertido con Recursos Propios de ANDA ascendió a \$907,501.05, a lo que se suma el aporte de \$338,487.34 de las comunidades o de otras entidades como alcaldías y otros organismos no gubernamentales, alcanzó \$1,245,988.39.

1.2.1. Introducción del servicio de agua potable a la comunidad Altos de Amatitán, Amatitán y Pasaje Conacaste: El proyecto consistió en el suministro e instalación de tubería PVC de 2 pulgadas de diámetro e instalación de 175 servicios domiciliarios de agua potable. La inversión ascendió a \$177,236.41, de los cuales ANDA aportó \$106,267.37, y la comunidad \$70,969.04. Con la ejecución de este proyecto se benefició a 1,050 habitantes de la comunidad.

1.2.2. Introducción del servicio de agua potable en la comunidad Los Olivos Oriente y el servicio de aguas negras en las comunidades Los Olivos Oriente, Los Olivos Oriente sector 1 y Los Olivos Oriente sector 3: Se instalaron 10 servicios de agua potable domiciliario. Además, se suministró e instaló tubería PVC de 8" y 332 servicios de aguas negras. El monto invertido fue de \$297,419.18, de los cuales ANDA contribuyó con \$240,089.97, y la comunidad con \$57,329.21.

6.1.2. Perforación de pozo y suministro e instalación de equipamiento electromecánico en planta de bombeo Tepeschapa, cantón Corral Viejo, municipio de Tenancingo, departamento de Cuscatlán, para incorporar al municipio de Santa Cruz Michapa: Perforación de pozo de profundo de 984 pies y un caudal de explotación de 6 l/s. Con la incorporación de este pozo al sistema de Santa Cruz Michapa y Tenancingo, se benefició a 5,443 habitantes de Santa Cruz Michapa y Tenancingo del departamento de Cuscatlán. Esta etapa del proyecto se finalizó en el año 2018. El monto de inversión ascendió a \$291,993.41.



6.1.3. Perforación de pozo y suministro e instalación de equipamiento electromecánico en planta de bombeo Los Pozos, barrio Concepción, municipio y departamento de San Vicente: El proyecto consistió en la perforación de un pozo un profundo de 820 pies y un caudal de explotación de 18.5 litros por segundo. Con la incorporación de este al sistema de Los Pozos, se beneficiará a 10,773 habitantes del municipio y departamento de San Vicente. Esta etapa del proyecto se finalizó en el año 2018. El monto de inversión ascendió a \$317,293.48.



6.1.4. Perforación de pozo y suministro e instalación de equipamiento electromecánico a planta de bombeo Ana Guerra de Jesús, colonia Ana Guerra de Jesús, municipio y departamento de San Vicente: Perforación de pozo de profundo de 984 pies de profundidad y caudal de explotación de 48.1 l/s. Con la incorporación de este pozo al sistema Ana Guerra de Jesús, se beneficiará directamente a 10,773 habitantes del municipio y departamento de San Vicente. Esta etapa del proyecto se finalizó en el año 2018. El monto de inversión ascendió a \$325,544.33.

6. REGIÓN CENTRAL

6.1. Ejecución de proyectos con Recursos Propios.

En la región Central se ejecutaron 12 proyectos de agua potable y aguas negras con Recursos Propios, beneficiando a un total de 82,461 habitantes residentes en distintos municipios de esta región. El monto de inversión ascendió a \$1,697,330.89.

6.1.1. Mejoramiento del sistema de abastecimiento de agua potable para los municipios de San Ramón, Candelaria, Cojutepeque y El Carmen, del departamento de Cuscatlán: Perforación de pozo profundo de 492 pies, y un caudal de 63 l/s. Con la incorporación de este pozo al sistema de El Cacahuatal se benefició a 15,876 habitantes de los municipios de San Ramón, Candelaria, Cojutepeque y el Carmen, del Depto. de Cuscatlán. El monto de inversión ascendió a \$218,874.15.



6.2. Ejecución de un proyecto bajo la modalidad de Ayuda Mutua.

6.2.1. Introducción del servicio de alcantarillado sanitario en comunidad Calle Las Carreras, barrio San Francisco, municipio de Apastepeque, departamento de San Vicente: El proyecto consistió en la introducción de un colector de PVC de 8" para la conexión de 18 servicios tipo domiciliario, desde el colector de aguas negras existente de 8" ubicado en 4ª calle Oriente frente a la comunidad. La inversión ascendió a \$29,312.68, de los cuales ANDA aportó \$19,672.72 y la comunidad \$9,639.96. Con la ejecución de este proyecto se benefició a 90 habitantes de la comunidad

7. REGIÓN OCCIDENTAL

3.1 Ejecución de proyectos con recursos propios.

En esta región se ejecutaron 3 proyectos de agua potable y aguas negras con Recursos Propios. La inversión fue de \$90,000.00. Con la ejecución de estos proyectos se benefició a 15,350 habitantes de la región.

3.1.1 Proyecto "Implementación de sistema de agua potable en colonia La Fortuna y Canadá del Mora, Primavera, Nuevo Amanecer 3 y 4 y Las Colinas Santa Ana, municipio y departamento de Santa Ana": Se suministraron e instalaron 500 metros de tubería de 6 pulgadas de diámetro. El monto del proyecto ascendió a \$35,000.00, y se benefició a 10,000 habitantes.



3.2 Ejecución de 4 proyectos en modalidad de ayuda mutua.

En esta región se ejecutaron 4 proyectos de agua potable y aguas negras bajo la modalidad de Ayuda Mutua. En estos se invirtió un monto de \$1,605,682.51, de los cuales \$1,2014,681.37 fueron aportados por ANDA y \$401,001.14 por las comunidades u otras entidades como alcaldías y organismos no gubernamentales. Con la ejecución de estos proyectos se benefició a 4,385 habitantes de diferentes comunidades de esta región.

3.2.1 Proyecto "Ampliación de la red de acueducto y alcantarillado en comunidad 10 de mayo, municipio y departamento de Santa Ana": En lo referente a agua potable se realizó la instalación de tubería de acero, así como la instalación de 22 acometidas domiciliarias. Para aguas negras se instalaron 60 m. de colector de 8" y 172 acometidas. La inversión ascendió a \$162,720.24, de los cuales ANDA aportó con recursos propios \$89,299.84 y la comunidad u otra entidad aportó \$73,420.40. Con la ejecución de este proyecto se benefició a 970 habitantes de la comunidad antes mencionada.

4. REGIÓN ORIENTAL.

4.1 Ejecución de 10 proyectos en modalidad de ayuda mutua.

En la región Oriental se ejecutaron 10 proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario bajo la modalidad de Ayuda Mutua, beneficiando a 7,008 habitantes residentes en las diferentes comunidades de la región. La inversión ascendió a \$1,305,144.40, de los cuales ANDA aportó \$559,754.75 y las comunidades u otras entidades como alcaldías y Organismos no Gubernamentales \$745,389.65. A continuación se indica uno de los proyectos más representativos:

4.1.1 Proyecto "Introducción del sistema de agua potable y alcantarillado sanitario en sector de barrio Concepción, municipio y departamento de San Miguel":

Este proyecto consistió en la instalación de tubería de PVC para agua potable y la instalación de 116 acometidas. En lo referente a aguas negras se instalaron tuberías de PVC de 8", se construyeron pozos de inspección y 116 acometidas. La inversión ascendió a \$604,626.01 de los cuales ANDA aportó \$261,606.65 y la comunidad u otras entidades \$343,319.36. Se benefició a 996 habitantes de la comunidad .

4.1.2 Proyecto "Introducción de agua potable y aguas negras en colonia Urbina, municipio y departamento de Miguel": En lo referente a agua potable se instaló tubería de PVC de 2" así como 50 acometidas domiciliarias. Respecto a las aguas negras se instalaron tuberías de PVC de 8", se construyeron pozos de inspección y 76 acometidas. La Inversión ascendió a \$97,740.47 de los cuales ANDA aportó \$42,443.72 y la comunidad u otras entidades \$55,296.75. Fueron beneficiados 300 habitantes de la comunidad .

4.1.3 Proyecto "Introducción del sistema de agua potable en caserío La Punta, cantón El Tamarindo, municipio de Conchagua, departamento de La Unión": Se suministró e instaló tubería de PVC para agua potable y se instalaron 98 acometidas domiciliarias. La Inversión ascendió a \$90,500.22 de los cuales ANDA aportó \$39,405.25 y la comunidad u otras entidades \$51,094.97 . Se benefició a 588 habitantes de la comunidad.

4.1.4 Proyecto "Introducción del sistema de agua potable en caserío Las Mueludas, municipio de Conchagua, departamento de La Unión": Se suministró e instaló tubería de PVC para agua potable y se instalaron 104 acometidas domiciliarias. La inversión ascendió a \$63,539.95 de los cuales ANDA aportó \$29,274.39 y la comunidad u otras entidades \$34,265.56. Fueron beneficiados 624 habitantes de la comunidad.



PROYECCIONES ESTRATÉGICAS

Con el fin de prestar un mejor servicio en cantidad, calidad y continuidad para la población usuaria del país, así como disminuir los efectos del cambio climático, la institución tiene previsto la ejecución de importantes proyectos que forman parte de una visión y estrategia global que busca incorporar, rehabilitar y/o mejorar los sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario en el corto, mediano y largo plazo.

PROYECTOS EN EJECUCIÓN O A EJECUTARSE EN EL CORTO PLAZO. (actual y entre 1 a 2 años).

1. Proyecto en ejecución "Rehabilitación de la planta Potabilizadora Las Pavas (Sistema Río Lempa), San Pablo Tacachico, departamento de La Libertad. (Monto del proyecto \$78,511,453.75. Fuentes de financiamiento: Gobierno de Francia y BCIE).

La orden de inicio para la ejecución física de este proyecto se dio el 12 de junio de 2018, y el correspondiente pago del anticipo se hizo efectivo el 17 de agosto de este mismo año, por un monto de \$10,011,972.87. Este proyecto pretende la rehabilitación técnica y física de la planta potabilizadora Las Pavas y sus tres estaciones de bombeo, mediante intervenciones de ampliación y rehabilitación de obras de infraestructura y sustitución de equipamiento. Es importante mencionar, que previo a la contratación antes indicada, a fin de evitar daños en la infraestructura existente, se realizaron, con recursos propios de la institución, las protecciones del canal de alivio (gaviones, bordas y dragado), para permitir que el agua del río circule en su cauce natural y evitar desviaciones del mismo, así como proteger la base izquierda de la bocatoma.

Con la ejecución de este proyecto se rehabilitará la planta potabilizadora de agua potable más grande del país, fortaleciendo el servicio de agua potable que la ANDA suministra a la región Metropolitana de San Salvador, cuya población estimada es de 1,566,629 habitantes. La población beneficiada de forma directa alcanza los 868,320 habitantes, y de forma indirecta al resto de la población de la región, asegurando la continuidad del servicio e incrementando la capacidad de producción de 1.6 m³. /s. a 3 m³. /s.

Al finalizar el año 2018 se tuvo un avance financiero de \$10.01 millones, correspondiente al pago del anticipo antes mencionado. En términos del avance físico del proyecto se estima en un 17%, consistente en la fabricación en la República de Francia de los equipos de bombeo y las actividades preparativas en campo, ejecutadas por la empresa contratista.

2. Proyecto en ejecución "Programa de perforación y equipamiento de pozos profundos a nivel nacional. Primera Etapa". (Monto del Programa: \$6,637,000.18. Fuente de financiamiento: Recursos Propios. Avance físico al finalizar el año 2018: 15%).

En ANDA, de forma continua se trabaja en la ampliación de la cobertura de agua potable en todo el país, a fin de cubrir la demanda creciente de la población. Así mismo, brindar el servicio en zonas rurales y urbanas que no cuentan con el servicio de agua potable domiciliar.

Con la ejecución del presente proyecto se perforarán 18 nuevos pozos a nivel nacional, de los cuales, 9 corresponden al Área Metropolitana de San Salvador (AMSS), y los 9 pozos restantes en el interior del país. Los pozos a perforar serán equipados con sus componentes electromecánicos y serán incorporados a los sistemas de distribución existentes.

Al finalizar el año 2018 se realizó la perforación e incorporación de 4 pozos a sistemas existentes. La inversión ejecutada fue de \$810,842.65, y se benefició a 34,360 habitantes. Los municipios

beneficiados son:

- Municipio de San Vicente, departamento de San Vicente: 2 pozos.
- Municipio de Tenancingo, departamento de Cuscatlán: 1 pozo.
- Municipio de San Salvador, departamento de San Salvador: 1 pozo.

Se perforarán e incorporarán 15 pozos pendientes a los sistemas existentes en los siguientes municipios: Antigua Cuscatlán, San Salvador, San Marcos, Apopa, Santa Tecla, Ilopango, Santiago Texacuangos, San Miguel, Ahuachapán, Atiquizaya, Chalchuapa y Ciudad Arce. Se tiene previsto finalizar este programa en el año 2019.

Proyecto a ejecutarse en el año 2019: "Mejoramiento de sistemas de agua potable y saneamiento en caseríos El Mozote y alrededores, cantones Guacamaya y Cerro Pando, municipio de Meanguera; caseríos El Pinalito y alrededores, cantón Tierra Colorada, municipio de Arambala, dpto. de Morazán". Obra a realizar en cumplimiento a sentencia con fecha 25 de octubre de 2012, de la Corte Interamericana de Derechos Humanos CIDH, contra el Estado Salvadoreño, específicamente en el caso Masacres de El Mozote y lugares alrededores, acaecidos en diciembre de 1981. (Monto del proyecto \$3,000,000.00. Fuentes de financiamiento Fondo General de la Nación, FGEN).

El Estado Salvadoreño, en el marco de la referida sentencia, está obligado a ejecutar proyectos de beneficio social para las familias de las mencionadas zonas, a fin de compensar en alguna medida los daños ocasionados, durante el conflicto armado que vivió el Salvador.

Este proyecto formará parte del Programa Anual de Inversión Pública (PAIP) de ANDA, para el año 2019 y consisten en:

2.1 Mejoramiento y ampliación del sistema de agua potable y sistemas individuales de saneamiento básico en caseríos El Mozote, Guacamaya y alrededores, cantón Guacamaya, y caseríos del cantón Cerro Pando, municipio de Meanguera, Depto. de Morazán y Arambala, del departamento de Morazán. Con este proyecto se beneficiará a 2,547 habitantes de las comunidades antes indicadas.

2.2 Mejoramiento y ampliación del sistema de agua potable y sistemas individuales de saneamiento básico en los caseríos El Pinalito, Toriles y alrededores, cantón Tierra Colorada, municipio de Arambala, en el departamento de Morazán. Con este proyecto se beneficiará a 546 habitantes.

Debido a la importancia de este proyecto, la ANDA ejecutó con Recursos Propios, en el año 2018, la elaboración de las carpetas técnicas de los proyectos, así como también obras físicas preparatorias de los mismos, por un monto de \$256,581.09.

3. Proyecto a ejecutarse en el año 2019: "Programa de introducción, mejoramiento y/o rehabilitación de sistemas de agua potable, alcantarillado y/o saneamiento en comunidades de escasos recursos económicos a nivel nacional". (Monto del proyecto: \$3,000,000.00. Fuentes de financiamiento: Fondo General de la Nación, FGEN).

Con la ejecución de este programa se pretende mejorar las condiciones de vida a nivel nacional de los habitantes de comunidades de escasos recursos económicos, que carecen del servicio de agua potable, alcantarillado sanitario o de saneamiento básico, o lo poseen en forma deficiente o deteriorada. Los tipos de proyectos consistirán en:

- 1) AGUA POTABLE: Introducción del servicio, mejoramiento, ampliación o rehabilitación de los sistemas existentes; construcción de sistemas comunitarios (cantareras) o

construcción de acometidas domiciliarias.

2) ALCANTARILLADO SANITARIO: introducción del servicio, mejoramiento, ampliación o rehabilitación de los sistemas existentes, construcción de acometidas domiciliarias, construcción de fosas sépticas, entre otros.

4. Proyecto "Programa de Eficiencia Energética en los sistemas de bombeo de ANDA a nivel nacional, etapa I. (Monto estimado: \$38,000,000.00. Fuente de financiamiento no identificada).

La ANDA consiente de la necesidad urgente de implementar en el corto plazo, un programa para corregir los problemas identificados en el estado actual de los motores, bombas y la parte electromecánica que ya cumplieron su vida útil, está efectuando esfuerzos para implementar el Programa de Eficiencia Energética a nivel nacional, cuyo un monto total estimado alcanzarán los \$38.0 millones

El cual consiste en implementar las acciones siguientes:

- **Sustitución de 336 motores.**
- **Sustitución de 338 bombas.**
- **Instalación de 68 variadores de frecuencia.**

Como acciones iniciales a ejecutarse para el próximo periodo de gestión se invertirán \$8.00 millones en la sustitución de motores, bombas y en los casos que aplique, variadores de frecuencia, paneles de control y árboles de descarga en 46 estaciones de bombeo de la zona Metropolitana del Gran San Salvador y 18 en la región Oriental del país.

PROYECTOS A EJECUTARSE EN EL MEDIANO Y LARGO PLAZO (De 3 a 10 años).

1. EJECUCIÓN DE PRIMERA ETAPA DEL PROYECTO DE SUSTITUCIÓN DE REDES DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR (AMSS). (Monto estimado \$78.3 millones. Fuente de financiamiento aún no identificada).

Las redes de acueducto y alcantarillado sanitario del AMSS, en sus zonas más antiguas, tienen a la fecha un promedio de vida útil que oscila entre los 40 o hasta más de 80 años; por esta razón estas tuberías presentan un alto nivel de deterioro y daños que se evidencian por medio de las constantes fugas de agua en las referidas redes.

Actualmente se encuentran finalizados los diseños en los cuales se han priorizado los sectores a intervenir en cada municipio, identificando el tipo de tubería, profundidades, estado de los pozos, incidencia de fugas en el caso de agua potable y taponamientos o fracturas en los colectores para el caso de aguas negras.

Las obras a ejecutar con este proyecto consisten en la sustitución de 176.5 km. de tubería de acueducto y la sustitución de 42.8 km. de tubería de alcantarillado sanitario en el AMSS, con el fin de reducir el índice de agua no facturada, de un promedio histórico del 47%, a un 35%, generando así mayores niveles de eficiencia en el uso de recursos, así como contribuir al incremento de la cobertura de los mismos.

Este proyecto se ejecutará en el AMSS, específicamente en 12 municipios que son: San Salvador, Ayutuxtepeque, Ciudad Delgado, Cuscatancingo, Soyapango, Ilopango, Apopa, San Marcos, Panchimalco y Mejicanos, todos del departamento de San Salvador; asimismo Santa Tecla y Antiguo Cuscatlán, del departamento de La Libertad.

El monto estimado a invertir ascenderá a \$78.3 millones, de los cuales \$60 millones corresponderán a proyectos de agua potable y \$18.3 millones para alcantarillado sanitario. Con la implementación de estos proyectos se beneficiará en forma directa a 604,786 habitantes de los 12 municipios del AMSS.

2. Ejecución de primera etapa del Proyecto de Agua Potable del Lago de Ilopango (PAPLI). (Monto estimado \$100 millones. Fuente de financiamiento aún no identificada).

La zona oriente del Gran San Salvador presenta una fuerte demanda de agua para su abastecimiento. Las fuentes actuales tienen una sobre demanda por el crecimiento excesivo de la población, especialmente los sectores de Altavista, San Martín y poblaciones aledañas que demandan un mejor servicio, el cual es suplido con la producción de la planta Guluchapa y el sistema Río Lempa. En los municipios de San Martín, e Ilopango, por ejemplo, se encuentran sectores poblacionales que, en condiciones normales de operación y sin la influencia de factores externos, el agua es racionada en periodos alternos de hasta 72 horas.

Una de las opciones para mejorar notablemente el servicio de agua potable en las zonas antes indicadas es la incorporación de un caudal proveniente del Lago de Ilopango. Con ese objeto se han realizado acciones de investigación para la construcción del proyecto "PAPLI", (Proyecto de Agua Potabilizada del Lago de Ilopango), cuyo objetivo es el de aprovechar el agua excedente del lago, que en época de estiaje se tiene un mínimo de 3 m3/s, con lo que se mejorará notablemente el servicio a las poblaciones mencionadas y la parte de la producción que se utiliza actualmente se aproveche en otros municipios del AMSS.

En los últimos años se han realizado actividades de investigación como: monitoreo del nivel de las aguas del lago, monitoreo de la calidad del agua, perforación de pozos exploratorios a orillas del lago y compra de terrenos. En el año 2015 con el apoyo de la Universidad de El Salvador y el apoyo financiero del BID, se realizó la contratación de un experto oceanógrafo para realizar la batimetría del lago.

El proyecto consiste en construir la infraestructura civil e hidráulica, necesaria para mejorar el servicio de agua potable en los municipios de Ilopango, San Martín y sus alrededores, mediante la extracción de 1 m3 de agua por segundo del lago logrando normalizar el suministro en la zona y la posible demanda del crecimiento poblacional a 20 años, mejorando así la calidad de vida de la población e impulsando el desarrollo económico de los referidos municipios.

Se beneficiará en la actualidad a 100,408 habitantes del municipio de San Martín y 133,215 pertenecientes al municipio de Ilopango, y dado que debe considerarse una tasa de crecimiento poblacional del 2.76% anual respecto a la población actual, y un periodo de diseño de 20 años, se proyecta beneficiar para el año 2036, a una población de 173,112 habitantes para San Martín y 196,036 habitantes para Ilopango.

A la fecha se siguen realizando pruebas de eficiencia en la remoción de Arsénico y Boro del agua del Lago de Ilopango con diferentes resinas, (fase de diseño del proyecto) con el fin de definir la más conveniente.

3. Rehabilitación del Sistema de Alcantarillado Sanitario (SAS) de la ciudad de San Salvador - Primera Fase. (Monto estimado US \$8.7 millones. Fuente de financiamiento aún no identificada).

Consiste en la sustitución de los colectores de concreto existentes en el Paseo General Escalón, Calle El Mirador, Calle La Mascota y Calle Padres Aguilar, reemplazando además cada una de las acometidas que se encuentran conectadas a dichos colectores, considerando para esto la utilización de tubería de Polietileno de Alta Densidad, tanto en los colectores como en las diferentes acometidas existentes.

Con la culminación de las obras se pretende modernizar y aumentar la capacidad de conducción de los colectores, reducir los problemas de obstrucción ocasionados por la intrusión de raíces, conexiones fraudulentas de agua residuales y aguas

lluvias, asegurando el continuo desarrollo urbanístico de la zona y permitiendo las condiciones para la nueva demanda.

4. Ejecución del proyecto “Rehabilitación del Sistema Zona Norte para mejorar el sector poniente del AMSS en el departamento de San Salvador”. (Monto de ejecución de esta etapa, se estima \$34.8 millones. Fuente de financiamiento aún no identificada).

El sistema Zona Norte tiene por objetivo explotar las aguas subterráneas del acuífero que se extiende en la falda noroeste del volcán de San Salvador, a fin de utilizar esas aguas en la red de abastecimiento para gran parte de la población de la zona del Gran San Salvador, en el departamento de San Salvador.

En este sistema la producción actual de agua aproximada es de 1.4 m³/s, lo que la convierte en la segunda fuente de abastecimiento de agua potable más importante del país. La vida útil de todos los equipos de bombeo instalados en las diferentes estaciones de bombeo del sistema Zona Norte pasa de los 20 años, y el deterioro de sus componentes crea la necesidad de realizar la sustitución de los equipos, lo que de no hacerse derivaría en un posible desabastecimiento a la población del Gran San Salvador.

DESAFÍOS:

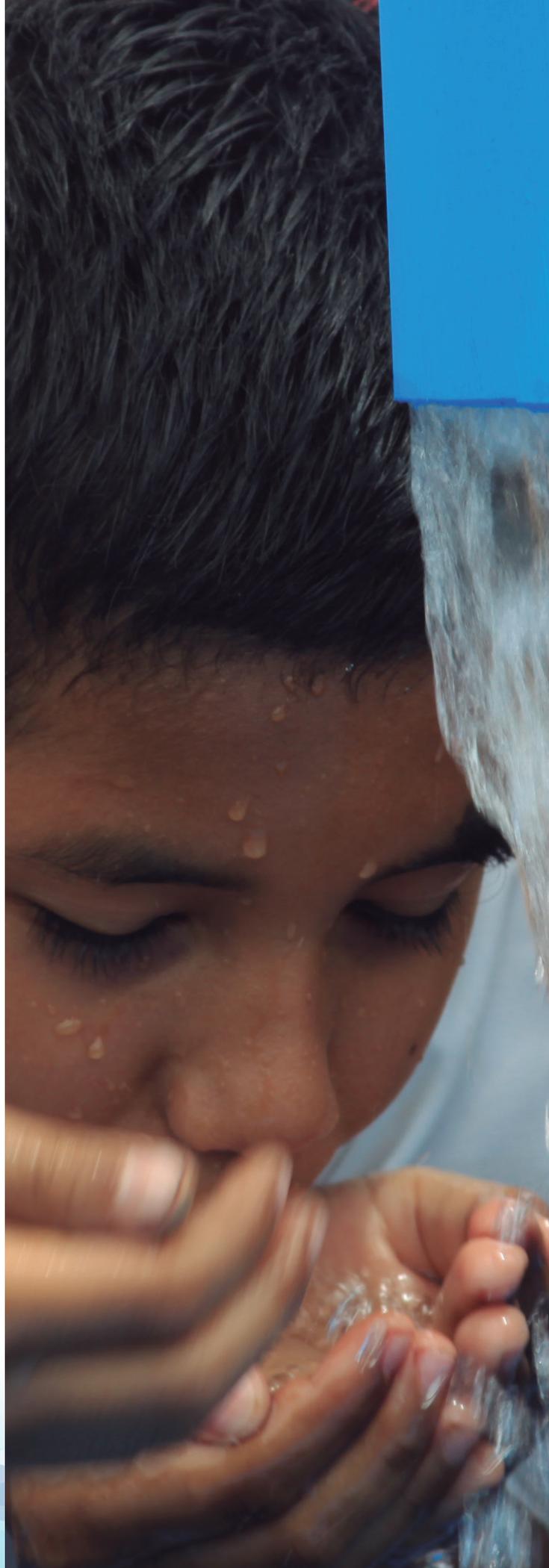
Debemos transformar la concepción tradicional de acueductos y alcantarillados a una gestión integral: Agua segura, Saneamiento para todas y todos, Gestión sostenible.

Que:

- Amplíe la cobertura
- Optimice el servicio
- Reduzca el desperdicio
- Proteja las cuencas
- Genere la cultura de agua

Para ello es importante el desarrollo e implementación de:

- Programa de eficiencia energética.
- Ejecución de “Proyectos de mejoramiento de los sistemas de agua potable y aguas negras en el Área Metropolitana de San Salvador.
- Ampliación de cobertura a través del sistema tradicional de pozos y mejoramiento del sistema zona norte.
 - Construcción de tres Plantas de Tratamiento.
- Modernizar la lectura y control de agua no facturada.
- Uso de tecnología para el aprovechamiento de aguas lluvias
 - Cambio de tuberías obsoletas.
- Potabilización del agua del lago de Ilopango (PAPLI).
 - Desalinización de agua marina, enfocado en la cobertura y el abastecimiento de población en zonas costeras e islas.





ESTADOS FINANCIEROS

**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
(ANDA)
ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA
AL 31 de DICIEMBRE DE 2018 y 2017
(Expresados en Dólares de los Estados Unidos de América - Nota 3)**

	<u>2018</u>		<u>2018</u>
RECURSOS		OBLIGACIONES	
Fondos	\$ 131,029,624.01	Deuda Corriente	\$ 3,712,111.77
Disponibilidades (Nota 4)	\$ 10,570,121.91	Depósitos de Terceros (Nota 12)	\$ 3,712,111.77
Anticipos de Fondos (Nota 5)	120,459,502.10		
Inversiones Financieras	\$ 71,552,237.28	Financiamiento de Terceros	\$ 741,330,775.75
Inversiones Permanentes (Nota 7)	\$ 303,984.00	Endeudamiento Interno (Nota 14)	\$ 385,568,476.15
Deudores Financieros (Nota 6)	71,195,579.01	Endeudamiento Externo (Nota 14)	98,718,767.65
Inversiones Intangibles (Nota 8)	52,674.27	Acreedores Financieros (Nota 13)	249,043,531.95
Inversiones no Recuperables (Nota 6)	0.00		
Inversiones en Existencias	\$ 20,715,431.65	PATRIMONIO ESTATAL	
Existencias Institucionales (Nota 9)	\$ 20,715,431.65	Patrimonio (Nota 15)	\$ 252,094,876.34
		Patrimonio	\$ 448,357,008.32
Inversiones en Bienes de Uso	\$ 699,049,763.76	Donaciones y Legados Bienes Corporales	44,671,229.58
Bienes Depreciables (Nota 10)	\$ 678,785,217.57	Resultado de Ejercicios Anteriores	-241,019,315.33
Bienes no Depreciables (Nota 10)	20,264,546.19	Resultado del Ejercicio	-33,597,906.41
		Superavit por revaluaciones	38,819,158.82
Inversiones en Proyectos y Programas (Nota 11)	\$ 74,790,707.16	Detrimento Patrimonial	-6,135,299.64
Inversiones en Bienes Privativos	\$ 74,790,707.16		
Inversiones en Bienes de Uso Público	0.00		
TOTAL RECURSOS	\$ <u>997,137,763.86</u>	TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO ESTATAL	\$ <u>997,137,763.86</u>

Las Notas que se acompañan son parte integral de los Estados Financieros.


Dr. Felipe Alexander Rivas Villatoro
Representante Legal


Lic. Ana Gloria Munguía
Directora Financiera


Lic. José Luis González Argueta
Contador Institucional
Inscripción No. 600


Murcia & Murcia, S. A. de C. V.
Auditores y Consultores
Registro No. 1306
Elic. Luis Alonso Murcia Hernández
Director - Presidente
Registro No. 704

CONTADOR
JOSE LUIS GONZALEZ ARGUETA
INSCRIPCION No. 600
CVP CPA
REPUBLICA DE EL SALVADOR

INSCRIPCION
No. 704
REPUBLICA DE EL SALVADOR

INSCRIPCION
No. 1306
REPUBLICA DE EL SALVADOR

**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
(ANDA)
ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO
DEL 01 DE ENERO AL 31 de DICIEMBRE DE 2018 y 2017
(Expresados en Dólares de los Estados Unidos de América - Nota 3)**

	<u>2018</u>
INGRESOS DE GESTIÓN (Nota 16)	\$ 155,038,947.64
Ingresos Financieros y Otros	\$ 70,198.14
Ingresos por Transferencias Corrientes Recibidas	12,097,732.58
Ingresos por Transferencias de Capital Recibidas	651,903.34
Ingresos por Ventas de Bienes y Servicios	139,039,717.94
Ingresos por Actualizaciones y Ajustes	<u>3,179,395.64</u>
Menos:	
GASTOS DE GESTIÓN (Nota 17)	\$ 188,636,854.05
Gastos en Personal	\$ 64,376,976.39
Gastos en Bienes de Consumo y Servicios	61,552,663.40
Gastos en Bienes Capitalizables	266,114.37
Gastos Financieros y Otros	26,258,221.88
Gastos en Transferencias Otorgadas	11,541,058.10
Costos de Ventas y Cargos Calculados	24,112,164.45
Gastos de Actualización y Ajustes	<u>529,655.46</u>
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO (Nota 18)	\$ -33,597,906.41

Las Notas que se acompañan son parte integral de los Estados Financieros.


Dr. Felipe Alexander Rivas Villatoro
 Representante Legal




Lic. Ana Gloria Munguia
 Directora Financiera




Lic. José Luis González Argueta
 Contador Institucional
 Inscripción No. 600

**CÓNTADOR
 JOSE LUIS GONZALEZ ARGUETA
 INSCRIPCION No. 600
 CVP CPA
 REPUBLICA DE EL SALVADOR**




Murcia & Murcia, S. A. de C. V.
 Auditores y Consultores
 Registro No. 1306

Lic. Luis Alonso Murcia Hernández
 Director – Presidente
 Registro No. 704




**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
(ANDA)
ESTADO DE FLUJO DE FONDOS
DEL 01 DE ENERO AL 31 de DICIEMBRE DE 2018 y 2017
(Expresados en Dólares de los Estados Unidos de América - Nota 3)**

	<u>2018</u>
DISPONIBILIDADES INICIALES	\$ <u>13,502,292.92</u>
RESULTADO OPERACIONAL NETO	\$ <u>-5,253,371.38</u>
Fuentes Operacionales	\$ 157,508,289.33
(-) Usos Operacionales	<u>-162,761,660.71</u>
FINANCIAMIENTO DE TERCEROS NETO	\$ <u>17,604,723.67</u>
Empréstitos Contratados	\$ 24,154,934.87
Servicio de la Deuda	<u>-6,550,211.20</u>
RESULTADO NO OPERACIONAL NETO	\$ <u>-15,283,523.30</u>
Fuentes No Operacionales	\$ 46,676,798.67
(-) Usos No Operacionales	<u>61,960,321.97</u>
DISPONIBILIDADES FINALES (Nota 4)	<u>\$ 10,570,121.91</u>

Las Notas que se acompañan son parte integral de los Estados Financieros.


Dr. Felipe Alexander Rivas Villatoro
Representante Legal




Lic. Ana Gloria Munguía
Directora Financiera




Lic. José Luis González Argueta
Contador Institucional
Inscripción No. 600



**CONTADOR
JOSE LUIS GONZALEZ ARGUETA
INSCRIPCION No. 600
CVPCPA
REPUBLICA DE EL SALVADOR**


Murcia & Murcia, S. A. de C. V.
Auditores y Consultores
Registro No. 1306
Lic. Luis Alonso Murcia Hernández
Director – Presidente
Registro No. 704



INSCRIPCION
No. 704
REPUBLICA DE EL SALVADOR



INSCRIPCION
No. 1306
REPUBLICA DE EL SALVADOR

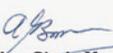
**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
(ANDA)
ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA
DEL 01 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2018 y 2017
(Expresados en Dólares de los Estados Unidos de América - Nota 3)**

Rubro	2018		
	Presupuestado	Ejecutado	Saldo
INGRESOS			
Venta de Bienes y Servicios	\$ 168,049,535.00	\$ 140,881,345.46	\$ 27,168,189.54
Ingresos Financieros y Otros	2,593,145.00	1,225,828.88	1,367,316.12
Transferencias de Capital	5,379,167.55	462,433.99	4,916,733.56
Endeudamiento Público	79,163,800.00	24,154,934.87	55,008,865.13
Saldos Años Anteriores	22,558,302.51	0.00	22,558,302.51
TOTAL INGRESOS	\$ 277,743,950.06	\$ 166,724,543.20	\$ 111,019,406.86
EGRESOS			
Remuneraciones	\$ 67,038,990.58	\$ 64,574,764.58	\$ 2,464,226.00
Adquisiciones de Bienes y Servicios	83,922,302.61	70,225,073.99	13,697,228.62
Gastos Financieros y Otros	22,946,296.96	21,580,738.18	1,365,558.78
Transferencias Corrientes	223,755.37	204,156.23	19,599.14
Inversiones en Activos Fijos	96,134,733.65	31,124,913.74	65,009,819.91
Transferencias de Capital	927,659.69	927,659.69	0.00
Amortización de Endeudamiento Público	6,550,211.20	6,550,211.20	0.00
Saldos de Años Anteriores	0.00	0.00	0.00
TOTAL EGRESOS	\$ 277,743,950.06	\$ 195,187,517.61	\$ 82,556,432.45
EXCEDENTE	\$ 0.00	\$ -28,462,974.41	\$ 28,462,974.41

Las Notas que se acompañan son parte integral de los Estados Financieros.


Dr. Felipe Alexander Rivas Villatoro
Representante Legal




Lic. Ana Gloria Munguía
Directora Financiera




Lic. José Luis González Argueta
Contador Institucional
Inscripción No. 600

**CONTADOR
JOSE LUIS GONZALEZ ARGUETA
INSCRIPCION No. 600
CVPCPA
REPUBLICA DE EL SALVADOR**




Murcia & Murcia, S. A. de C. V.
Auditores y Consultores
Registro No. 1306
Lic. Luis Alonso Murcia Hernández
Director – Presidente
Registro No. 704



FORTALECIMOS EL SUMINISTRO



DE AGUA POTABLE A NIVEL NACIONAL







GOBIERNO
DE EL SALVADOR



Dando cumplimiento a lo establecido en nuestra ley de creación, sostenemos a consideración de los señores Ministros de Obras Públicas y Hacienda, la Memoria de labores de la Administración, Nacional de Acueductos y Alcantarillados, (ANDA), correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1° de enero 2018 al 31 de mayo 2019



GOBIERNO
DE EL SALVADOR



ANDA
— El Agua es desarrollo —