



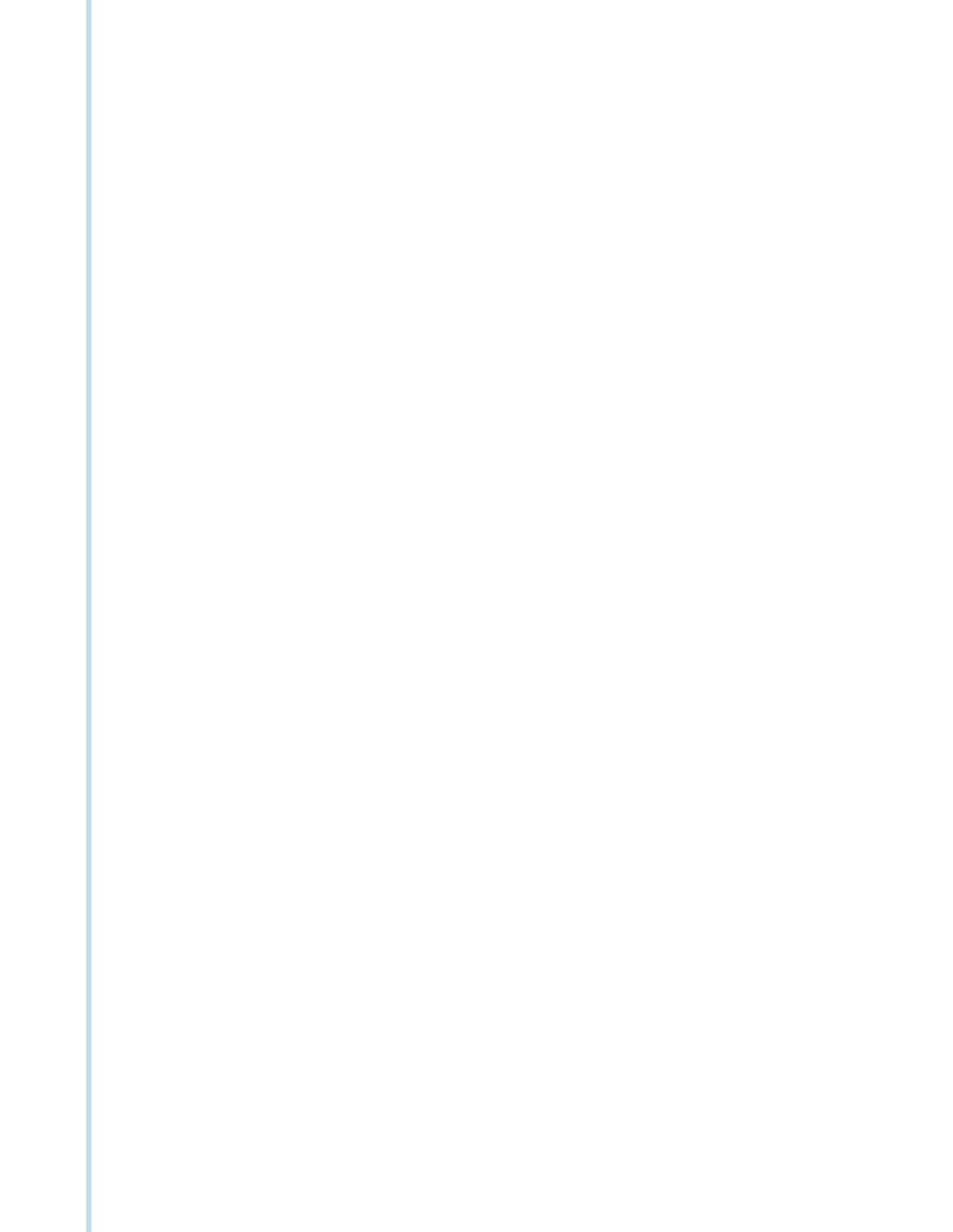
GOBIERNO DE  
EL SALVADOR



# Memoria **INSTITUCIONAL**

---

2019



# INDICE

	Pag.
Mensaje del presidente de ANDA, Arq. Frederick Benítez	4
Quiénes somos	5
Pensamiento estratégico	6
Estructura organizativa	8
Junta de Gobierno	10
Ejecutivos de la Empresa	11
Capítulo 1 - Ámbito institucional	12
Capítulo 2 - Acciones estratégicas	15
Capítulo 3 - Producción, distribución, infraestructura y equipos	31
Capítulo 4 - Gestión comunitaria	45
Capítulo 5 - Gestión regional	53
Capítulo 6 - Gestión financiera	64
Capítulo 7 - Fortalecimiento institucional	72

## Mensaje Arq. Frederick Benítez presidente de ANDA

En Junio de 2019, tuve el honor de asumir una institución indispensable para la sobrevivencia humana, que por décadas fue saqueada y estuvo en el abandono de su infraestructura y en la atención de la población como esencia de su quehacer diario, reconociendo que el derecho a un servicio de agua con eficiencia y calidad debe ser la mayor aspiración de esta Administración, tal como el Presidente Nayib Bukele lo expuso en su discurso inaugural, adquiriendo el compromiso para garantizar el bienestar social de cada salvadoreño, lo cual se encuentra desarrollado en el Eje 5 del Plan Cuscatlán, que establece llevar agua potable a comunidades que carecen de ella y abastecer en forma continua a los que les llega en forma deficiente.

Lo anterior no solo es una aspiración del Gobierno del Presidente Nayib Bukele, sino una promesa que esta Administración que tengo el honor de presidir, hará realidad en los próximos cinco años, para mejorar la calidad de vida del ser humano que en este Gobierno es la prioridad y el centro de atención. Atrás quedaran las políticas de abandono y desidia que sumieron a la institución, que fue creada para la continuidad de la vida, en un instrumento de corrupción, malas prácticas y enfocada en el beneficio personal de minorías.

A partir de junio de 2019, implementaremos estrategias de administración del agua diferente a lo que tradicionalmente se hizo en la ANDA, con un enfoque amigable con el Medio Ambiente y centrado en el beneficio de la población en general, poniendo énfasis en los más pobres de nuestro país. Se modernizarán los servicios de atención al cliente con mayor accesibilidad y utilizando todos los canales de comunicación incluyendo redes sociales; se ejecutará la rehabilitación de la principal planta potabilizadora del país, como es Las Pavas y el Sistema Zona Norte, que no han sido atendidos desde su creación en los años de 1993 y 1983,



respectivamente; se ejecutarán proyectos prioritarios que harán eficiente el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario como son, potabilización del agua del Lago de Ilopango, eficiencia energética, cambio de tuberías para disminuir el agua no contabilizada, entre otros.

Finalmente, el Gobierno del Presidente Nayib Bukele y la Administración a mi cargo tenemos el compromiso de brindar un servicio no solo eficaz, eficiente y con calidad, sino también bajo una administración honesta, transparente, con competencia técnica y con cinco ejes de trabajo: Unidad, Respeto, Lealtad, Ética y Trabajo Constante, donde prive el derecho al agua como un bien esencial para una vida humana digna, esforzándonos cada día para dar lo mejor, reconociendo al recurso humano de la institución como su principal riqueza, dignificando el trabajo de cada uno de los hombres y mujeres que hacen de la ANDA una gran familia, que debe aprender a convivir como tal en beneficio de la población salvadoreña, con la convicción de contribuir al cambio en nuestro querido El Salvador.

**"Nunca digas No Puedo"**  
Por Frederick Benítez



## Quiénes somos

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

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

Contamos con un amplio portafolio de operaciones. Nosotros proveemos, operamos y económicamente beneficiamos el sistema de acueductos de 168 municipios y el sistema de aguas residuales en 85 municipios, localizados en todo el país. Proveemos nuestros servicios a un total de 873,754 usuarios distribuidos en los 14 departamentos, incluyendo un total de 53,238 usuarios en cantones y caseríos que pertenecen al área rural de nuestro país.

Actualmente, proveemos el servicio de agua potable a un aproximado del 75.8% y aguas residuales al 42.5% de la población salvadoreña. Nuestro sistema provee un aproximado de 58.03m<sup>3</sup> de agua per cápita, con nuestros servicios abastecemos a diversos tipos de inmuebles casas, oficinas, construcciones y otros.

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

## Pensamiento estratégico

### Nuestra misión

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

### Nuestra visión

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



## Valores

### Unidad

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

### Respeto

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

### Lealtad

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

### Ética

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

### Trabajo constante

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

## Principios

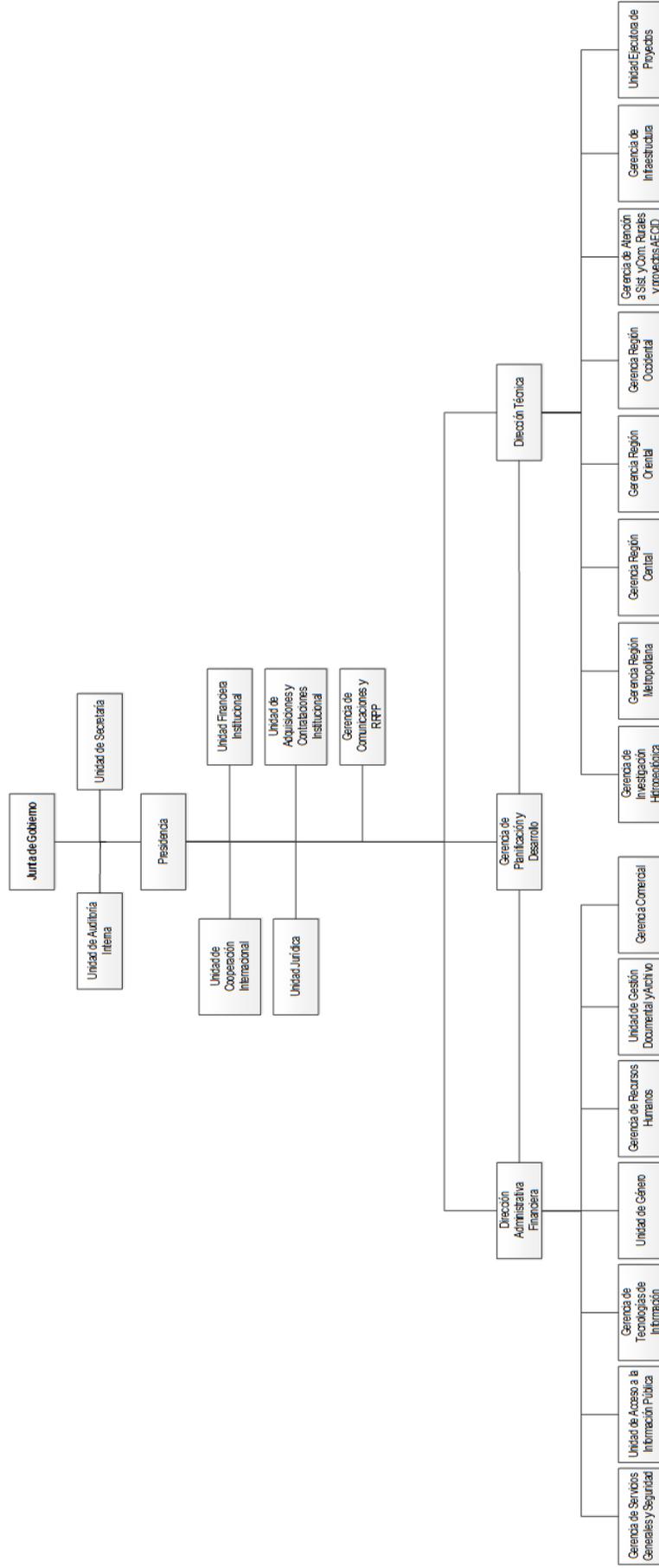
### Transparencia

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

### Competencia técnica

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

# Estructura organizativa





# Junta de gobierno

## Presidente

Arq. Frederick Antonio Benítez Cardona

## Directores propietarios:

### Ministerio de Gobernación:

Sr. Carlos Rodrigo Ramírez Matus  
(Del 24 de junio de 2019 al 20 de octubre de 2019)

Sr. Rodrigo Alejandro Francia Aquino  
(Del 21 de octubre de 2019 al 20 de octubre de 2021)

### Ministerio de Obras Públicas y de Transporte:

Sr. Bernardo Antonio Ostorga Sánchez  
(Del 26 de junio de 2019 al 25 de junio de 2021)

### Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social:

Licda. Cándida Julieta Yanes Calero  
(Del 26 de junio de 2019 al 25 de junio de 2021)

### Ministerio de Relaciones Exteriores:

Inga. Tariana Eliethc Rivas Polanco  
(Del 25 de junio de 2019 al 24 de junio de 2021)

### Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción:

Ing. José Antonio Velásquez Montoya  
(Del 24 de noviembre de 2018 al 23 de noviembre de 2020)

## Directores adjuntos:

### Ministerio de Gobernación:

Lic. Manuel Alfredo Rodríguez Joachín  
(Del 24 de junio de 2019 al 20 de octubre de 2019)

Sr. Manuel Isaac Aguilar Morales  
(Del 21 de octubre de 2019 al 20 de octubre de 2021)

### Ministerio de Obras Públicas y de Transporte:

Sr. Jorge Alejandro Aguilar Zarco  
(Del 26 de junio de 2019 al 25 de junio de 2021)

### Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social:

Lic. Marvin Roberto Flores Castillo  
(Del 26 de junio de 2019 al 25 de junio de 2021)

### Ministerio de Relaciones Exteriores:

Ing. Oscar Balmore Amaya Cobar  
(Del 25 de junio de 2019 al 24 de junio de 2021)

### 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)

## Ejecutivos de la empresa

Licda. Ana Gloria Munguía  
Directora Administrativa Financiera

Ing. Flavio Miguel Meza Carranza  
Director Técnico

Lic. José Gabriel García Solís  
Gerente de Comunicaciones y Relaciones  
Públicas

Lic. Salvador Alejandro Perdomo  
Gerente de Unidad de Auditoria Interna

Licda. Ileana Marcela Silva de Rivera  
Gerente de la Unidad Financiera Institucional

Lic. Edgard Fernando González Amaya  
Gerente de Unidad de Adquisiciones y  
Contrataciones Institucional

Lic. Gendrix Luis Flores Ramírez  
Gerente de Unidad Jurídica

Licda. Yenit Aracely Guerrero de Núñez  
Gerente de Planificación y Desarrollo

Lic. Guillermo Eduardo Ayala Alvarenga  
Gerente de Servicios Generales y Seguridad

Lic. Román Amilcar Nieves Parada  
Gerente de Tecnologías de Información

Licda. Cecilia Esmeralda Quijada de Viana  
Gerente de Recursos Humanos

Arq. Rossemary Guadalupe Azucena de  
Deras  
Gerente Comercial

Ing. Julio René Acosta Martínez  
Gerente de Investigación Hidrogeológica

Lic. Carlos Vladimir Osorio Turcios  
Gerente Región Metropolitana

Licda. Sandra Marisol Gudiel  
Gerente Región Central

Ing. José Luis Hércules Ávalos  
Gerente Región Occidental

Arq. Filadelfo Edgardo López Saravia  
Gerente Región Oriental

Ing. Roberto Recinos Hernández  
Gerente de Atención a Sistemas y  
Comunidades Rurales y proyectos AECID

Ing. Francisco Salvador Hernández Gómez  
Gerente de Infraestructura

Licda. Arlen Marisol Murcia Ramírez  
Jefa Unidad de Cooperación Internacional

Licda. Zulma Verónica Palacios Casco  
Jefa Unidad de Secretaría

Licda. Astrid Guadalupe Aguiar Reina  
Jefa Unidad de Género

Lic. Jhoan Berlay Menjívar Pleitez  
Jefe Unidad de Gestión Documental y  
Archivo

Lic. Arturo Ernesto Mossi Henríquez  
Jefe Unidad de Acceso a la Información  
Pública



CAPÍTULO  
Ámbito institucional

1

## 1.1 Coberturas y servicios a nivel nacional

La institución como parte de su marco de acción en la prestación de servicios de acueductos y alcantarillados, para el 2019 resumen en los cuadros siguientes el detalle las coberturas estimadas a nivel nacional, tanto de los servicios de agua potable como de los servicios de aguas negras que prestamos a la población como el mayor operador de los mismos a nivel nacional.

### Agua potable

La institución a nivel nacional registró una cobertura del servicio de agua potable del 75.8%, abasteciendo a 168 municipios, incluyendo el servicio prestado por los operadores descentralizados.

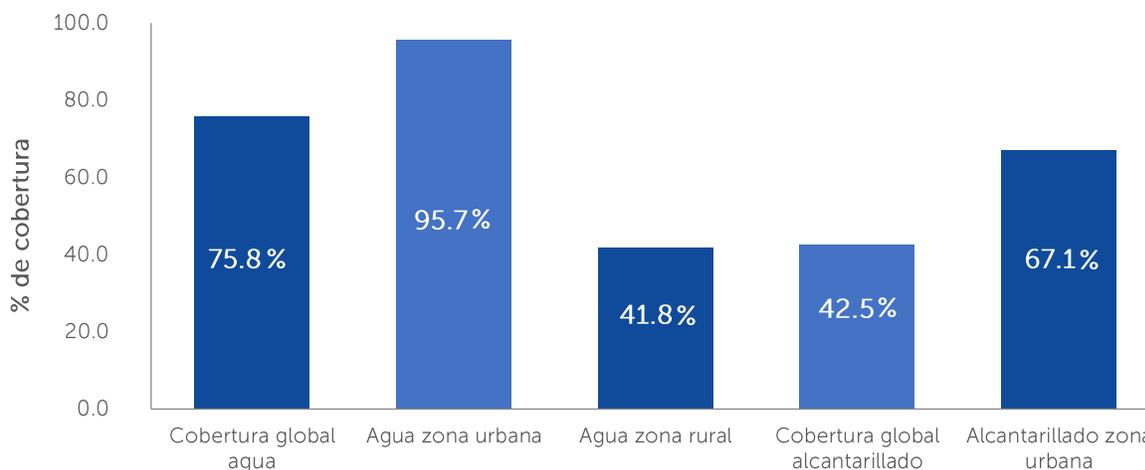
Concepto	ANDA	Operadores descentralizados. *	Total
Agua zona urbana	93.4 %	2.3 %	95.7 %
Agua zona rural	40.4 %	1.4 %	41.8 %
<b>Cobertura global agua</b>	<b>74.0 %</b>	<b>1.8 %</b>	<b>75.8 %</b>

### Alcantarillado

Debido al importante rol desarrollado por la institución, en el período que se informa, se logró alcanzar una cobertura de 42.5% del servicio de alcantarillado, abasteciendo 85 municipios a nivel nacional.

Concepto	ANDA	Operadores descentralizados*	Total
Alcantarillado zona urbana	66.0 %	1.1 %	67.1 %
Saneamiento zona rural	0.0 %	0.0 %	0.0 %
<b>Cobertura global alcantarillado</b>	<b>41.8 %</b>	<b>0.7 %</b>	<b>42.5 %</b>

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



## Servicios

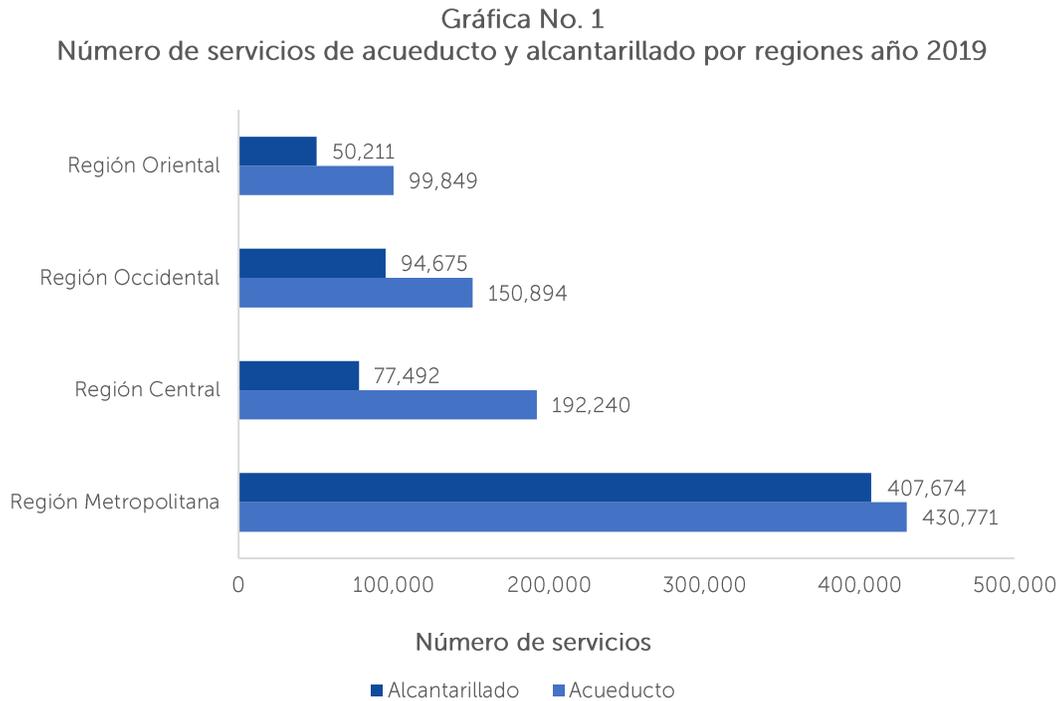
Al finalizar el año 2019 se registraron 873,754 servicios de acueducto y 630,052 servicios de alcantarillado sanitario <sup>1/</sup>.

Los servicios de acueductos se distribuyen de la siguiente manera:

- Región Metropolitana 430,771
- Región Central 192,240
- Región Occidental 150,894
- Región Oriental 99,849

Del total de servicios de alcantarillado sanitario se reporta:

- Región Metropolitana 407,674
- Región Central 77,492
- Región Occidental 94,675
- Región Oriental 50,211



<sup>1/</sup> Incluye



CAPÍTULO  
Acciones Estratégicas

2

Con la entrada en vigencia de la nueva administración, el pasado mes de junio, se marca el inicio de una nueva historia en beneficio de los habitantes de nuestro país, lo que permitió realizar una reestructura institucional, enfocada en los siguientes aspectos:

### **Reestructuración de la Estructura Organizativa**

Contamos con una estructura organizativa Funcional, la cual permite hacer una distribución de responsabilidades y funciones conforme a la visión de la nueva Administración, delegando y facultando de forma clara y precisa las funciones a desarrollar por cada responsable de las dependencias. Líneas de trabajo y de mando claramente definidas, por medio del acercamiento de la presidencia de ANDA con el personal gerencial, administrativo, técnico y operativo de la institución.

### **Eliminación de Plazas Asesoras**

Se eliminan las plazas de asesores por considerarse innecesarias ya que dentro de la institución existe personal muy capacitado y con la experticia necesaria para el cumplimiento de sus funciones y el logro de los objetivos institucionales.

### **Promoción del Personal**

Aprovechamiento de las capacidades, conocimientos y experiencia del personal calificado que ya laboraba en la institución, se Identificó el personal y se promovió para que ocuparan puestos claves, facilitando el compromiso para una gestión transparente, eficaz y oportuna al servicio de la población. Con esta acción eliminamos los procesos largos de aprendizaje que el ingreso de nuevo personal conlleva, beneficiando con ello la agilidad y eficiencia en la prestación de los servicios y la toma correcta de decisiones

### **Creación de la Dirección Administrativa Financiera**

Como parte de las acciones estratégicas y con la finalidad de aprovechar las capacidades de los funcionarios con experiencia, se crea la Dirección Administrativa Financiera la cual tiene bajo su cargo siete dependencias de gran importancia en la gestión institucional, las cuales son:

- Gerencia Comercial
- Gerencia de Recursos Humanos
- Gerencia de Servicios Generales y Seguridad
- Gerencia de Tecnologías de Información.
- Unidad de Género
- Unidad de Acceso a la Información Pública
- Unidad de Gestión Documental y Archivo

## **2.1 Juntas rurales**

Con la finalidad de fortalecer las capacidades y conocimientos técnicos de las Juntas Administradoras de Sistemas de Agua Potable, en el 2019 se realizaron capacitaciones dirigidas a 75 juntas administradoras de agua a nivel rural de todo el país, en temas tales como: organización comunitaria, administración y facturación, saneamiento y cloración; cálculo de tarifas y bloques de consumo y en operación y mantenimiento. Los procesos de capacitación se realizaron en los departamentos de Chalatenango, Morazán, Cabañas, Cuscatlán, Ahuachapán, entre otros.



Además, durante el año la institución llevo a cabo asistencias técnicas a asociaciones y juntas rurales en todo el país en temas como infraestructura, electromecánica, aspectos legales, administración, calidad del agua, pruebas microbiológicas, etc.

### Centro De Investigación Y Desarrollo (Cide)

Durante el año 2019, se realizaron un total de 392 análisis de calidad de agua a un total de 63 juntas y asociaciones administradoras de agua potable y saneamiento de la zona rural del país. Asimismo, como parte de la investigación desarrollada, durante 2019 se finalizaron dos estudios de Investigación en Aguas Residuales denominados: "Evaluación de la aplicación de microorganismos de montaña como bio-remediadores para la depuración de aguas residuales ordinarias en la Planta de Tratamiento del municipio de San Luís Talpa, departamento de La Paz, El Salvador" y "Microbiología de Lodos Activados para la depuración de Aguas Residuales Ordinarias en PTAR Chilama, La Libertad, El Salvador. Año 2019."

## 2.2 Atención en emergencia y plan de emergencia por desabastecimiento

Con la finalidad de agilizar las obras de Rehabilitación de la Planta Potabilizadora más grande del país, la cual abastece a más de 500 mil habitantes del Área Metropolitana de San Salvador, el pasado 26 y 27 del mes de octubre se realizaron los trabajos de aislamiento hidráulico de las cisternas de las Estaciones de Bombeo 1, 2 y 3; para ello se programó una suspensión en el bombeo durante 24 horas, en coordinación con la empresa ETESAL, se aprovechó la suspensión para realizar el mantenimiento anual al bus de distribución en Subestación Nejapa.

La ANDA con apoyo del gabinete articulado puso en marcha el plan de contingencia para abastecer por medio de otros a la población salvadoreña afectada durante esta emergencia, es así como se pusieron en marcha las acciones siguientes:

- Distribución de agua embotellada a las familias de escasos recursos afectas por el corte del suministro; se entregaron más de 92 mil Botellas PET, producidas en la planta envasadora de agua, enmarcadas en el plan de Contingencia.
- Apoyo interinstitucional para la distribución de agua por medio de camiones cisterna. Con el apoyo de otras instituciones, logramos distribuir agua en camiones cisterna a las zonas más afectadas por la falta de suministro por medio de cañería, algunas de estas instituciones fueron MOP, MIGOBDT, FAES.



Logística y distribución de agua embotellada a las comunidades de escasos recursos.

## 2.3 Calidad del agua

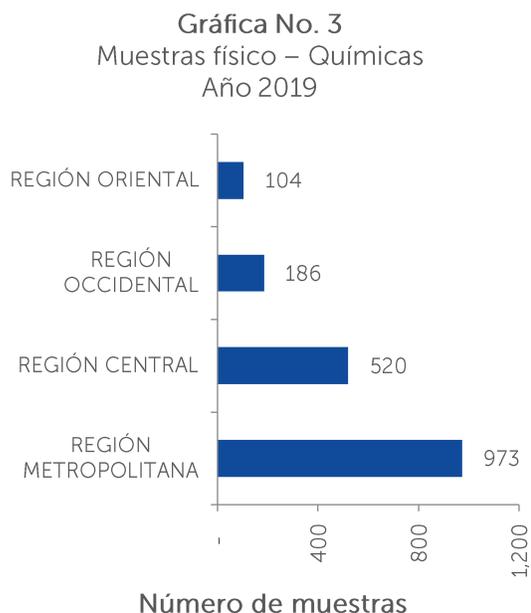
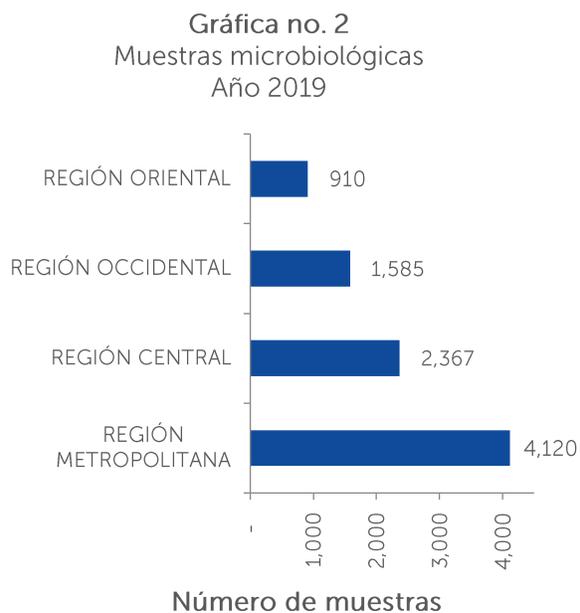
El agua destinada al consumo humano debe cumplir con una calidad sanitaria apta después de su proceso de tratamiento y presentar una estabilidad biológica en la red de distribución por lo que, desde la fase de captación hasta llegar al grifo del consumidor, recorre un camino lleno de controles, vigilancia y análisis.

La calidad del agua está regulada y se determina comparando las características físicas y químicas de una muestra de agua con el Reglamento Técnico Salvadoreño, RTS 13.02.01:14 AGUA. AGUA DE CONSUMO HUMANO. REQUISITOS DE CALIDAD E INOCUIDAD. Esta norma se establece para asegurar un suministro de agua saludable para el consumo humano y, de este modo, proteger la salud de las personas.

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

Para el año 2019 en los laboratorios de ANDA, se tomaron un total de 8,982 muestras microbiológicas y 1,783 muestras físico-químicas. Del total de muestras microbiológicas 4,120 (45.9%) fueron tomadas en la región Metropolitana, 2,367 (26.4%) se tomaron en la región Central, 1,585 (17.6%) en la región Occidental y 910 (10.1%) en la región Oriental. En lo referente a las muestras físico-químicas en la región Metropolitana se tomaron 973 (54.6%), 520 (29.2%) en la región Central, 186 (10.4%) en la región Occidental y 104 (5.8%) se tomaron en la región Oriental del país.

Las gráficas No. 2 y 3 reflejan las muestras microbiológicas y físico-químicas efectuadas en las diferentes regiones del país.



## 2.4 Nuevas conexiones acueducto y alcantarillado

En el transcurso del año 2019, se incorporaron nuevos servicios de acueducto y alcantarillado con cuentas asignadas en el sistema comercial. El incremento en las instalaciones en nuevos servicios es debido principalmente a la continuidad en la gestión de nuevos proyectos que se suman a los sistemas; y mediante la incorporación de varias urbanizaciones a las redes de la institución.

Cabe resaltar, que en la base de datos del sistema comercial se registran 103 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. 1 se informa la tendencia en la incorporación mensual de nuevos servicios de acueductos y alcantarillado sanitario ambos con cuenta asignada. Durante enero a diciembre, la institución ha incorporado 9,650 nuevas conexiones domiciliarias de agua potable y 3,937 de alcantarillado, lo que indica que en promedio mensual en nuevas conexiones con cuenta asignada es de 804 servicios de acueducto y 328 de alcantarillado sanitario, a nivel nacional.

### Cuadro No. 1

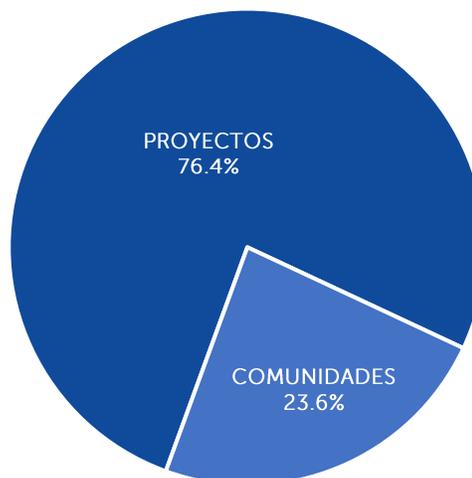
Número de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, con cuenta asignada  
(Incluye operadores descentralizados)  
Periodo: enero a diciembre 2019

Mes	Acueducto	Alcantarillado
Enero	1,138	386
Febrero	874	352
Marzo	652	353
Abril	437	283
Mayo	440	218
Junio	1,165	315
Julio	948	267
Agosto	855	319
Septiembre	628	290
Octubre	1,033	449
Noviembre	784	413
Diciembre	696	292
<b>Total</b>	<b>9,650</b>	<b>3,937</b>
Promedio Mensual	804	328

## 2.5 Factibilidades

Durante el periodo que se informa, la Comisión de Factibilidades aprobó un total de 474 solicitudes para instalar el servicio de agua potable y/o alcantarillado, en este total se incluyen 364 para proyectos, tanto públicos como privados y 110 para comunidades de escasos recursos. Del total de factibilidades autorizadas, se aprobaron 48,696 solicitudes de servicio a nivel nacional (34,649 de agua y 14,207 de alcantarillado), las cuales se observan en la gráfica No. 3; un total de 37,207 fueron para proyectos y 11,489 corresponde a servicios para Comunidades, con estos servicios aprobados se beneficia a un poco más de 181 mil habitantes.

**Gráfica no. 4**  
Número de solicitudes de servicios provenientes de Factibilidades aprobadas por sector a nivel nacional, año 2019





98429382-PK2219

PA

## 2.6 Cartas de no afectación y estudios hidrogeológicos

La ANDA, a través de la Gerencia de Investigación Hidrogeológica realizó 193 opiniones técnicas para extensión de Cartas de No Afectación (CNA), 103 de las cuales corresponden a nuevas CNA y 90 a revalidaciones o modificaciones. También durante el año se desarrollaron 20 estudios hidrogeológicos para la identificación y propuestas de aprovechamiento de fuentes de agua, según detalle por departamento.

**Cuadro no. 2**  
Estudios hidrogeológicos por departamento. Año: 2019

Departamento	Estudios
Sonsonate	4
Morazán	2
San Miguel	2
San Salvador	2
Santa Ana	2
Chalatenango	2
Cuscatlán	2
San Vicente	1
Ahuachapán	1
La Unión	1
Usulután	1

## 2.7 Gestión comercial

La Gerencia Comercial tiene como finalidad administrar y coordinar las funciones de operaciones comerciales, atención al cliente y recuperación de mora, sin descuidar el aspecto social, a fin de mejorar la imagen y los ingresos de la empresa, garantizando así el flujo normal de los recursos financieros, incorporando la mejora continua en los procesos de la gestión administrativa y operativa de sus departamentos y áreas, para garantizar el progreso en el desarrollo e implementación de estrategias que destaca la gestión comercial, entre las cuales se mencionan: la sistematización de las operaciones de atención al usuario y facturación, modernizar la gestión de atención al cliente, capacitación al personal, medición de la efectividad de la atención al usuario, estándares de trabajo en resolución de reclamos, entre otras.

### 1. Atención al cliente

En el año 2019, dentro del marco de una efectiva atención al cliente, se ha llevado a cabo, capacitaciones técnicas para el personal de las agencias y del sistema del Call Center 915, con el objetivo de obtener conocimientos actualizados por parte del personal y así responder de forma oportuna y efectiva a las inquietudes de los usuarios, lo cual agiliza la atención al cliente. También se impartieron capacitaciones enfocada a la inteligencia emocional.



Personal de las agencias y del sistema 915 recibiendo capacitaciones técnicas concernientes a la operatividad y gestión comercial.

Además, se realizó una ingeniería de procesos del Departamento de Atención al Cliente, implementando estrategias tecnológicas de comunicación en coordinación con las áreas técnicas de la institución; a fin de generar una comunicación continua dentro del trabajo en equipo de las agencias y Call Center. Una de las estrategias tecnológicas desarrollada es el seguimiento y pronta resolución a los casos reportados por los usuarios de la institución.

Con el propósito en renovar la imagen de las agencias y mejorar la atención a los usuarios más vulnerables con respecto a sus consultas y demandas, se realizó el proyecto Rebranding en las sucursales dentro del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS): Apopa, Plaza Mundo Soyapango, Metrocentro, Universitaria y sucursal Centro. Una de las acciones implementadas en dicho proyecto fue la apertura de la ventanilla para adultos mayores, embarazadas y personas con discapacidad. Además, se continúa modernizando en el equipo mobiliario, realizándose la instalación de 8 pantallas led en las agencias, en donde se transmiten los proyectos que realiza la institución en beneficio de la población.

Asimismo, se cuenta con kioscos en las sucursales de: Apopa, Santa Tecla, Metrosur, Centro, Galerías y Universitaria, dichos kioscos permiten ordenar la consulta del usuario en el momento que la realiza. Entre los servicios que brindan el área de atención al cliente, mediante el uso de la distribución de los kioscos, se puede mencionar:

- Emisión de estados de cuenta.
- Historial de pagos y consumo.
- Seguimiento a solicitud de nuevos servicios.
- Ingreso de Reclamos por facturación.
- Denuncias por fallas en los sistemas de agua potable y aguas negras.
- Solicitud de agua en camiones cisterna.
- Reporte falta de agua.
- Solicitud de información de cuenta y verificación de respuesta a denuncias o reclamos.

Para brindar un mejor servicio a nuestros usuarios, ANDA cuenta con el servicio de Call Center, manteniendo el número 915, donde un grupo 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 por medio de la llamada una orden de trabajo, lo que permite llevar un seguimiento a los trámites hasta obtener la solución a determinada orden, ya que es recibida y atendida por el área competente de nuestra institución. También se ha fortalecido esta área con la modernización del equipo tanto mobiliario como de telecomunicaciones, que son utilizados por los agentes en el desarrollo de sus funciones.

A finales del 2019, ANDA mantiene habilitadas 23 sucursales a nivel nacional, con infraestructuras renovada para la comodidad de nuestros usuarios (ver cuadro No. 3).



**Cuadro No. 3**  
Sucursales por región a nivel nacional a diciembre de 2019

Región Metropolitana		Región Central		Región occidente	
1	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	10	Chalatenango Barrio El Centro, calle Plácido Peña, costado Norte Iglesia Catedral, Chalatenango. Tel.: 2314-9569 y 2314-9571	17	Santa Ana 25 10a. avenida Sur y 23 calle Poniente, Santa Ana. Tel.: 2414-9417 y 2414-9419
2	Metrosur Centro Comercial Metrosur, 12a. etapa, locales No. C-11, C-12, y C-13, San Salvador. Tel.: 2514-3281 y 2514-3283			18	Santa Ana Centro 3a. Av. Sur y 1a. calle Oriente, Santa Ana. Tel.: 2414-1576
3	Las Cascadas Centro Comercial Hiper Mall Las Cascadas, segundo nivel local No. L 201, Antiguo Cuscatlán. Tel: 2534-9670, 2534-9671 y 2534-9672	11	Cojutepeque Final avenida Raúl Contreras, Cojutepeque. Tel: 2314-9572, 2314-9573 y 2314-9574	19	Ahuachapán 3a. Calle Ote. y 1ª. Av. Sur, 2 cuadras al este de la Alcaldía Municipal, Ahuachapán. Tel: 2414-1815 y 2414-1817
4	Soyapango Centro Comercial Plaza Mundo, 1er. nivel, local No. 87, frente al área de parqueo, Soyapango. Tel.: 2514-3277 y 2514-3278	12	Ilobasco Barrio El Calvario, calle Enrique Hoyos No. 8, entre 4° Av. Sur y Av. Carlos Bonilla, Ilobasco. Tel.: 2314-9575 y 2314-9576	20	Sonsonate Avenida Claudia Lars y 5a. calle Poniente No. 3-5, Sonsonate. TEL.: 2414-1593
5	Apopa Centro Comercial Pericentro Apopa, local No. 33-B, Km. 13 carretera Troncal del Norte, Apopa. Tel: 2514-3296 y 2514-3297	13	Sensuntepeque Centro de Gobierno, barrio El Calvario, 5a. Av. Sur, Sensuntepeque. Tel: 2314-9578 y 2314-9579		
					<b>Región Oriente</b>
6	Mejicanos Centro Comercial Plaza del Sol, 2a. calle Ote., local No. 9-A, Mejicanos. Tel: 2514-3372	14	San Vicente 2a. calle Poniente y 11 avenida Sur, No. 8, San Vicente Tel: 2314-9581 y 2314-9582	21	San Miguel 8a. Ave. Sur y 15 calle Oriente, Centro de Gobierno, San Miguel. Tel: 2640-1607, 2640-1608 y 2640-1609
7	Santa Tecla Centro Comercial Plaza Concepción, local 15, calle Daniel Hernández, Santa Tecla, La Libertad. Tel: 2514-3288 y 2514-3291	15	Zacatecoluca Centro Comercial San Antonio, local No. 21, Ctgo. Despensa de Don Juan, carretera Litoral, Zacatecoluca. Tel: 2314-9584 y 2314-9586	22	La Unión Avenida General Cabañas, Centro de Gobierno, La Unión. Tel: 2640-1613, 2640-1614 y 2640-1615
8	Universitaria Centro Urbano Libertad, Avenida Don Bosco, Edif. Ex IVU, frente a Universidad de El Salvador, San Salvador. Tel: 2247-2733 y 2247-2735	16	Quezaltepeque 9a. Calle Pte., costado Sur del Parque Morán, Quezaltepeque. Tel: 2314-9567 y 2314-9568	23	Usulután Final 4a. Av. Nte., al costado Poniente de la 6a. Brigada, Usulután. Tel: 2640-1609, 2640-1610, 2640-1611 y 2640-1612
9	Galerías Escalon Centro Comercial Galerías Escalón, local #12, entre 71 Av. Nte. y 1ª, calle Poniente, San Salvador. Tel: 2559-8041 y 2259-8042				

Con la finalidad de facilitar los accesos para el pago de facturas por servicios prestados por la institución, se mantienen habilitados todos los bancos del sistema financiero, las sucursales autorizadas de los sistemas FEDECREDITO y FEDECACES, por medio de líneas telefónicas (Páguelo CREDOMATIC, Telebanking de CUSCATLAN, Telebanca 7/24 Banco Agrícola, Tele Hipotecario, Rapi Pago Telefónico Banco Davivienda y TeleScotia), por medio de Internet con algunas instituciones financieras del país, a través de Kioscos y cargos automáticos (Banco Agrícola, Banco CUSCATLAN, Banco de América Central, Banco Davivienda, Banco Hipotecario, Scotiabank).

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

## 2. Recuperación de mora

A diciembre 2019, ANDA a través de la Unidad de Recuperación de Mora, realizó gestiones con entidades de gobierno que presentaban cuentas en mora con la institución, para que se acogieran al Decreto No. 205, con el propósito de conciliar los saldos en mora y coordinar planes de pago en las agencias de la institución a corto plazo, con base a lo establecido en el Instructivo de Cobranza Administrativa de la institución.

La Unidad de Recuperación de Mora, para el 2019 definió diferentes estrategias a fin de depurar y recuperar la mora a nivel nacional, entre las estrategias se puede mencionar:

- Con apoyo de INSAFORP se impartieron capacitaciones al personal de la Unidad de Recuperación de Mora, con la finalidad de fortalecer las habilidades en la gestión de cobranza del personal.



Capacitación "Endocalidad como parte del trabajo en equipo", para el personal de la Unidad de Recuperación de Mora.



Capacitación de "Manejo de objeciones y cierre de negociación", para el personal de la Unidad de Recuperación de Mora.

- Trabajos de cuadrillas regional en desconexiones a usuarios en mora.
- Se estableció mesa de trabajo con la empresa PUNTUAL, a fin de coordinar esfuerzos para una mejor recuperación de mora, con lo cual se logró una recuperación en la mora de \$5.9 millones por dicha empresa; en este valor también incluye la recuperación de mora de algunos organismos estatales. La recuperación anual de cuentas en mora ascendió a \$19.6 millones, que incluye las gestiones realizadas por la Unidad y los pagos voluntarios que realizan los usuarios en las sucursales, así como también el pago de algunas instituciones gubernamentales.

A diciembre de 2019, ANDA percibió en concepto de ingresos por servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, nuevas acometidas, cobros especiales, mora y otros, un total de \$133.4 millones. Desde los sistemas administrados por ANDA se recaudó de \$130.2 millones y para los operadores descentralizados a nivel nacional se percibió un monto de \$3.2 millones.

El monto total de ingresos percibidos ayuda a financiar gastos operativos propios de la institución, que aseguran la continuidad de la prestación de servicios de acueducto y alcantarillado.

### 3. Operaciones comerciales

En cuanto a las operaciones comerciales de la Gerencia Comercial, continuando con el enfoque de la mejora continua de los procesos, dentro del año informado se realiza el proyecto Facturación Consolidada o Factura Única, la cual surge bajo la necesidad de integrar de manera eficiente las operaciones financieras, mediante la reingeniería de procesos operativos y administrativos, apoyados en mecanismos tecnológicos para fortalecer los puntos críticos del actual sistema de pago tradicional. Al cierre del año se han consolidado las 43 cuentas a nombre del Ministerio de Hacienda, por servicios de suministro de agua potable y alcantarillado; facilitando el pago oportuno de la obligación, reduciendo costos y disminuyendo los tiempos de procesamiento y entrega de la factura o crédito fiscal.

En el año 2019, la Gerencia Comercial a través del área de Análisis de Reclamo estableció controles de trabajo, encaminados a generar un resultado puntual en la gestión de resolver a la brevedad los reclamos recibidos por medio de las agencias u otros; a nivel nacional se registraron 54,157.

Entre los controles implementados para una mejor resolución de reclamos, se mencionan los siguientes:

- Seguimiento de solicitud y/o realización de inspecciones.

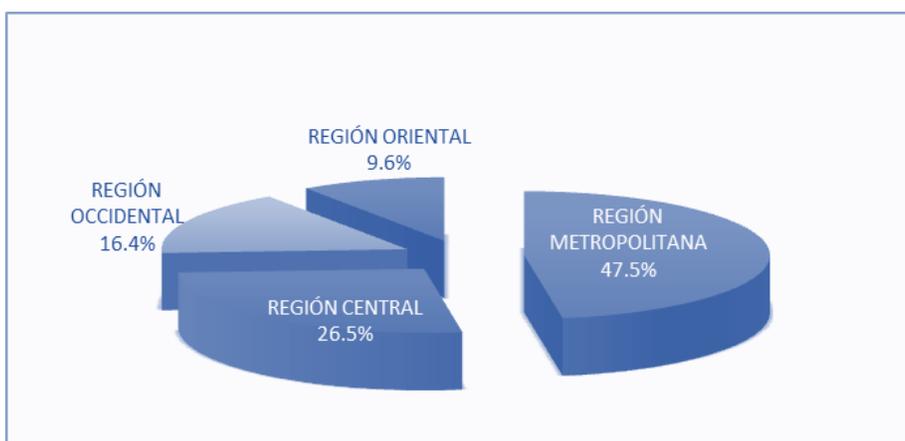
- Seguimiento a levantamiento de medidores para su análisis.
- Seguimiento de casos de la Defensoría del Consumidor (DC) y resolución.
- Controles de producción y resolución de cada analista.

#### 4. Consumo y facturación

Durante el 2019, ANDA registro 198.3 millones de metros cúbicos en el consumo de agua potable a nivel nacional, de los cuales 156.7 millones corresponden a los usuarios de ANDA, 39.1 millones a usuarios con factibilidades otorgadas como sistemas autoabastecidos (Explotación Privada) y 2.5 millones pertenecen a operadores descentralizados.

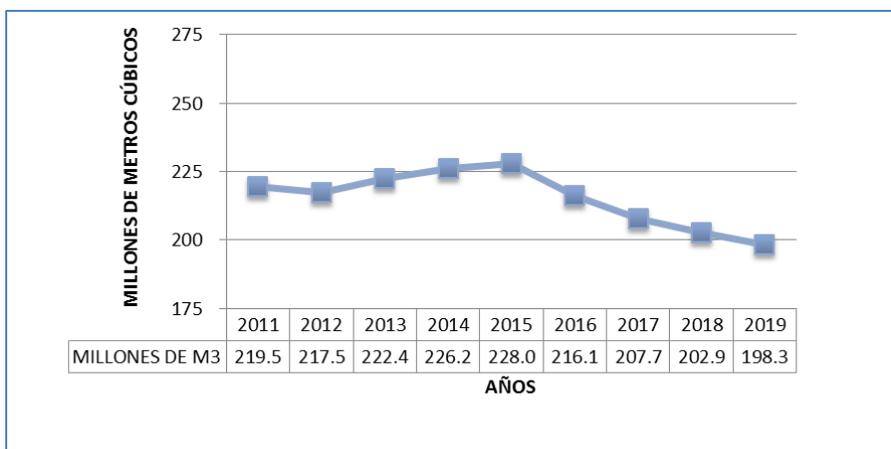
La gráfica No. 5 muestra porcentualmente la distribución del consumo total a partir de los usuarios de ANDA, los usuarios de sistemas autoabastecidos y de los operadores descentralizados, en las diferentes regiones del país.

**Gráfica No. 5**  
Consumo de agua por regiones, año 2019



Gráfica No. 6 muestra el consumo total registrado durante el periodo 2011 al año 2019.

**Gráfica No. 6**  
Consumo de agua a nivel nacional  
Periodo: 2011-2019



Con la finalidad de mantener niveles aceptables en la micromedición, se instalaron a nivel nacional un total de 18,448 medidores; 7,564 en la región Metropolitana, 3,171 región Central, 4,952 región occidental, 2,575 en la región Oriental y 186 por operadores descentralizados.

Como primordial fuente de recaudación de ingresos para la institución, en concepto de facturación durante el año 2019, en la venta de los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, (tales casos no se recauda todo lo facturado, por diferentes razones una de ellas, clientes presentan morosidad en el pago de sus facturas), se ha generado un valor facturado de \$115.6 millones, lo que significa \$9.6 millones mensuales en promedio, así como también se facturaron en concepto de nuevas acometidas, mora y otros servicios que se derivan de la comercialización por el suministro de agua un monto de \$6.3 millones de dólares y se facturaron \$11.5 millones provenientes de los sistemas autoabastecidos (Explotación Privada), sumando un total de \$133.4 millones en los 3 rubros antes mencionados. Para los operadores de sistemas descentralizados de agua potable se facturó un monto de \$3.2 millones en el año 2019, alcanzando un monto total general facturado de \$136.6 millones.

En los cuadros No. 4 y 5 se muestran respectivamente los consumos y valores totales facturados mensualmente a los usuarios de la institución en el transcurso del año.

**Cuadro no. 4**  
Consumos totales  
(En metros cúbicos)  
Año 2019

Meses	Consumos			
	Sistemas ANDA	Sistemas autoabastecidos (Explotación privada)	Operadores descentralizados	Total
Enero	13,117,234	3,196,432	213,284	16,526,950
Febrero	13,074,386	3,110,403	209,553	16,394,342
Marzo	13,472,365	3,624,158	215,808	17,312,331
Abril	13,751,305	3,730,333	213,586	17,695,224
Mayo	13,658,331	3,561,097	207,449	17,426,877
Junio	13,452,598	3,202,273	199,148	16,854,019
Julio	13,347,849	3,110,661	200,376	16,658,886
Agosto	13,378,784	3,201,551	196,396	16,776,731
Septiembre	12,637,233	3,076,818	197,834	15,911,885
Octubre	12,529,047	2,989,175	197,592	15,715,814
Noviembre	12,145,139	2,983,956	197,616	15,326,711
Diciembre	12,227,530	3,283,947	211,849	15,723,326
<b>Total</b>	<b>156,791,801</b>	<b>39,070,804</b>	<b>2,460,491</b>	<b>198,323,096</b>

**Cuadro No. 5**  
Valores facturados totales  
(En dólares de los Estados Unidos de América.)  
Año 2019

Meses	Valores facturados			
	Sistemas ANDA <sup>2/</sup>	Sistemas autoabastecidos (Explotación privada)	Operadores descentralizados	Total
Enero	10,385,302.83	956,693.46	252,710.88	11,594,707.17
Febrero	9,683,624.15	894,730.48	272,682.94	10,851,037.57
Marzo	11,408,797.86	1,109,988.24	284,566.33	12,803,352.43
Abril	10,894,277.84	1,082,200.37	293,003.22	12,269,481.43
Mayo	10,641,338.20	1,045,850.48	277,517.81	11,964,706.49
Junio	10,030,035.47	929,300.51	266,523.56	11,225,859.54
Julio	10,594,641.78	1,219,060.44	283,109.80	12,096,812.02
Agosto	10,277,262.38	893,956.47	269,355.90	11,440,574.75
Septiembre	10,086,755.43	868,696.28	276,841.80	11,232,293.51
Octubre	9,650,119.67	872,021.21	262,977.68	10,785,118.56
Noviembre	8,791,818.36	757,616.56	272,137.70	9,821,572.62
Diciembre	9,400,882.71	940,079.99	251,247.90	10,592,210.60
<b>Total</b>	<b>121,844,856.68</b>	<b>11,570,194.49</b>	<b>3,262,675.52</b>	<b>136,677,726.69</b>

<sup>2/</sup> Incluye valores facturados por servicio de acueducto, alcantarillado, mora, acometidas y otros servicios prestados por la institución.

## 2.8 ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y CONCIENTIZACIÓN

Como parte de la nueva estrategia del Gobierno central de habilitar todas las vías de comunicación institucionales a beneficio de la población, ANDA se mantiene mejorando la atención de los usuarios a través de redes sociales y medios tradicionales para informar y atender las necesidades que se presentan a nivel de las 4 regiones que nos conforman. Hemos implementado nuevas estrategias de comunicación para lograr una percepción positiva de la institución a través de los esfuerzos que realizan nuestros colaboradores para solventar las denuncias o reportes, esto nos ha permitido lograr la optimización de tiempos de respuesta gracias al buen flujo comunicativo que contamos entre áreas operativas con la administrativa.

Otro de los grandes avances que hemos realizado en la gestión de la nueva administración, es la comunicación interna ya que nos ha mejorado el trabajo en equipo que ha sido fundamental para que todas las acciones de servicio cuenten con una buena coordinación para el logro de objetivos.

ANDA se encuentra en proceso de la digitalización. Con el apoyo de otras áreas de la tecnología que cuenta la institución seguimos adaptando nuevas herramientas digitales para que los usuarios desde la facilidad de un móvil o computadora cuenten con la información actualizada de trámites y facturación que pueden consultar a través del sitio web [www.anda.gob.sv](http://www.anda.gob.sv).

Dentro de las campañas informativas ejecutadas en este período se enfocaron en los procesos que ejecuta la autónoma de captación, purificación y distribución de cada uno de sus sistemas para que la población conozca de primera mano el trabajo y concientización del cuidado del agua.



C A P Í T U L O  
Producción, distribución,  
infraestructura y equipos

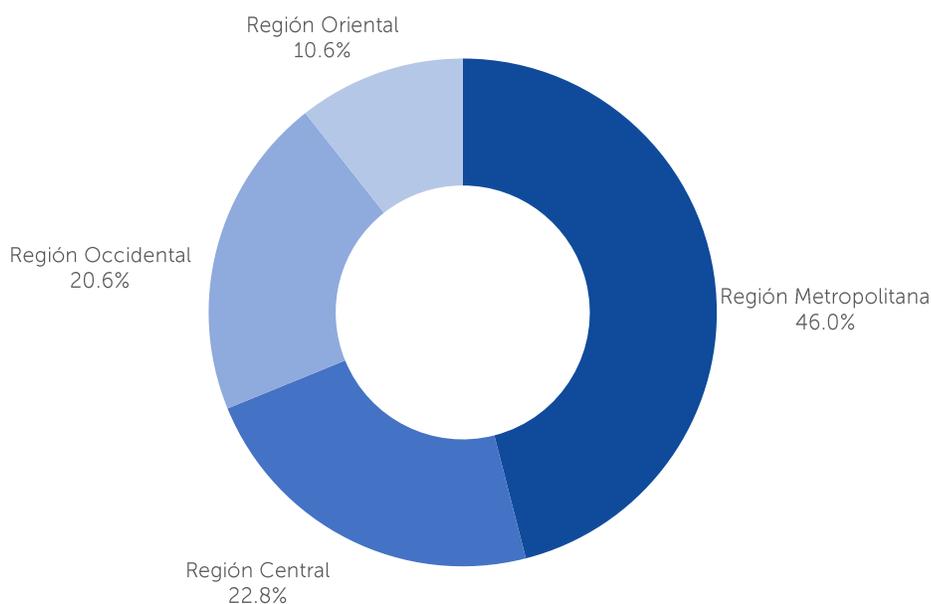
3

### 3.1 Sistemas de agua potable y aguas residuales

#### Producción y distribución de agua potable

Durante el año 2019, los sistemas de agua potable administrados por ANDA a nivel nacional generaron una producción total de 385.9 millones de metros cúbicos, de los cuales 177.5 millones se destinaron para abastecer la región Metropolitana de San Salvador, 88.1 millones para la región Central, 79.3 millones para la región Occidental y 41.0 millones para la región Oriental (ver gráfica No. 7).

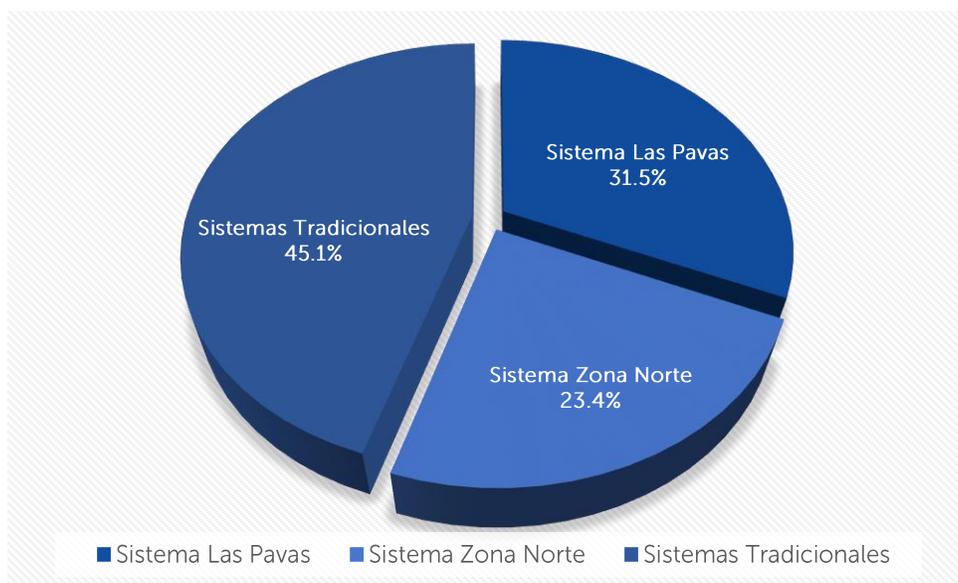
**Gráfica No. 7**  
Producción de agua por región,  
En sistemas administrados por ANDA, año 2019



El volumen más importante de agua potable producido durante el año 2019, corresponde a los sistemas que abastecen la región Metropolitana de San Salvador. Dicha producción fue de 177.5 millones de metros cúbicos, de los cuales:

- El Sistema Planta Potabilizadora Las Pavas, produjo 55.9 millones de metros cúbicos.
- El Sistema Zona Norte, 41.6 millones de metros cúbicos.
- Los Sistemas tradicionales, conformados por pozos ubicados geográficamente en diversos puntos de la región Metropolitana, produjeron 80.0 millones de metros cúbicos (ver gráfica No. 8).

**Gráfica No. 8**  
 Producción de agua en la región Metropolitana  
 de San Salvador, año 2019  
 Sistemas administrados por ANDA



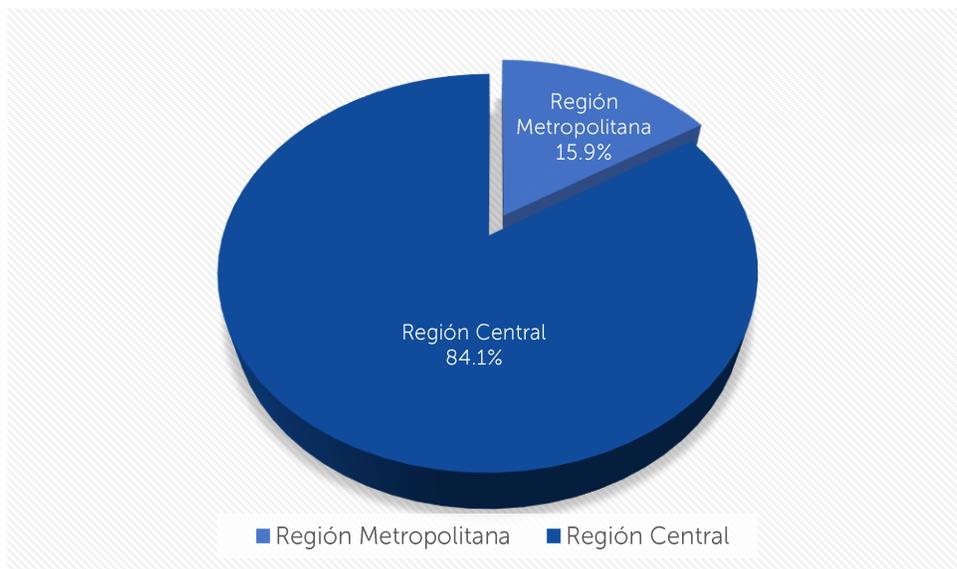
A continuación, se presentan datos de producción por sistemas y regiones administrados por ANDA y por operadores descentralizados a nivel nacional (no se incluyen cifras de producción de agua de la operadora descentralizada EMDESA, que se encuentra operando de manera ilegal) (ver cuadro No. 6).

**Cuadro No. 6**  
 Producción total de agua por sistemas y regiones a nivel nacional  
 Año: 2019  
 (en miles de metros cúbicos)

Sistemas y regiones	Producción sistemas Administrados por ANDA	Producción sistemas Operadores descentralizados	Producción Total
Las Pavas	55,895.9	0.0	55,895.9
Zona norte	41,608.8	0.0	41,608.8
Tradicionales	80,017.8	508.2	80,526.0
<b>Sub total región Metropolitana de San Salvador</b>	<b>177,522.5</b>	<b>508.2</b>	<b>178,030.7</b>
Región Central	88,055.3	2,688.8	90,744.1
Región Occidental	79,270.8	0.0	79,270.8
Región Oriental	41,037.6	0.0	41,037.6
<b>Sub total interior del país</b>	<b>208,363.8</b>	<b>2,688.8</b>	<b>211,052.6</b>
<b>Total</b>	<b>385,886.3</b>	<b>3,197.0</b>	<b>389,083.3</b>

Los operadores de sistemas descentralizados de agua potable reportan una producción total de 3.2 millones de metros cúbicos. De este total 0.5 millones de metros cúbicos (15.9%) corresponden a la región Metropolitana y 2.7 millones (84.1%) fueron producidos en la región Central (ver gráfica No. 9).

**Gráfica No. 9**  
Producción de agua por regiones, año 2019  
Sistemas administrados por operadores descentralizados



#### Reparaciones en 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 estas. A nivel nacional se reporta que se realizaron un total de 43,442 reparaciones, de las cuales 39,266 (90.4%) fueron hechas en redes y acometidas de acueducto y 4,176 (9.6%) en redes y acometidas de alcantarillado sanitario.

En el cuadro No. 7, se presentan las reparaciones de acueducto y alcantarillado según las oficinas regionales de ANDA.

**Cuadro No. 7**  
Reparaciones en redes y acometidas de acueductos y alcantarillado sanitario  
Según regiones de anda, año 2019

Regiones	Acueducto	Alcantarillado sanitario	Total
Región Metropolitana	12,277	2,374	14,651
Región Central	18,537	843	19,380
Región Occidental	6,556	597	7,153
Región Oriental	1,896	362	2,258
<b>Total</b>	<b>39,266</b>	<b>4,176</b>	<b>43,442</b>



LE UR  
CO VENO  
20 SU C  
LA LON B  
1111

## Potabilización del agua

Para realizar el proceso de potabilización del agua producida, durante el año 2019, se utilizaron un total de 5,193.6 miles de libras de químicos con un costo de \$ 3,700.9 miles. Del total de libras de químicos, 4,298.6 miles de libras se destinaron a la región Metropolitana, 537.7 miles de libras a la región Central, 230.7 miles de libras a la región Occidental y 126.6 miles de libras a la región Oriental.

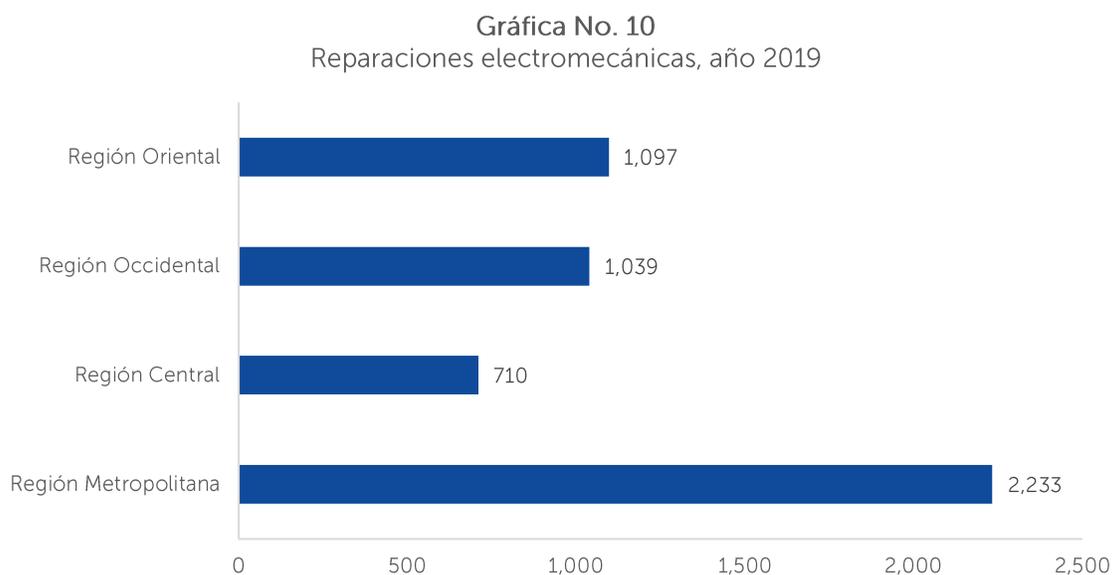
## Agua no contabilizada

Por otra parte, se reporta un 59.1% de agua no contabilizada a nivel nacional. Entre los principales factores que inciden en este porcentaje son: deterioro y desperfectos de las redes de distribución por su antigüedad, conexiones ilegales, robo de agua en hidrantes, servicios públicos que no se facturan, entre otras variables.

## Mantenimiento electromecánico

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 5,079 reparaciones electromecánicas a un costo de \$1,435.6 miles.

Las reparaciones por región fueron realizadas de la siguiente manera: en la región Metropolitana 2,233 (44.0%), el resto 2,846 (56.0%) fueron ejecutadas en el interior del país.



## 3.2 Programas y proyectos de inversión

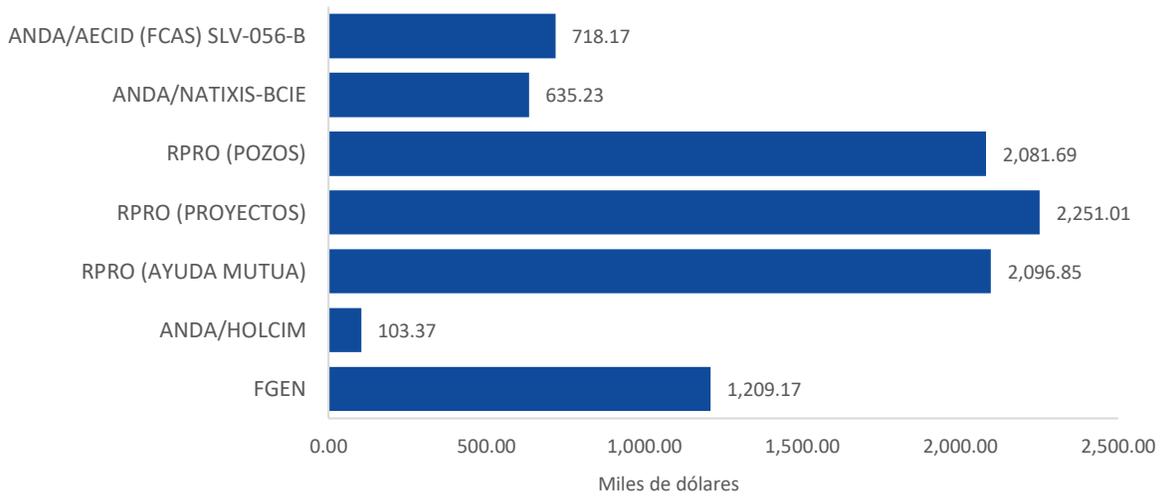
Durante el periodo que se informa, ANDA realizó una inversión de \$9,095,484.84 (ver cuadro No. 8), a través de la ejecución de programas y proyectos de inversión enmarcados en el Presupuesto Ordinario y Extraordinario del año en curso, beneficiando a un total de 2,219,602 habitantes a nivel nacional, 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. 8**  
Inversión ejecutada durante el año 2019 (en miles de dólares)

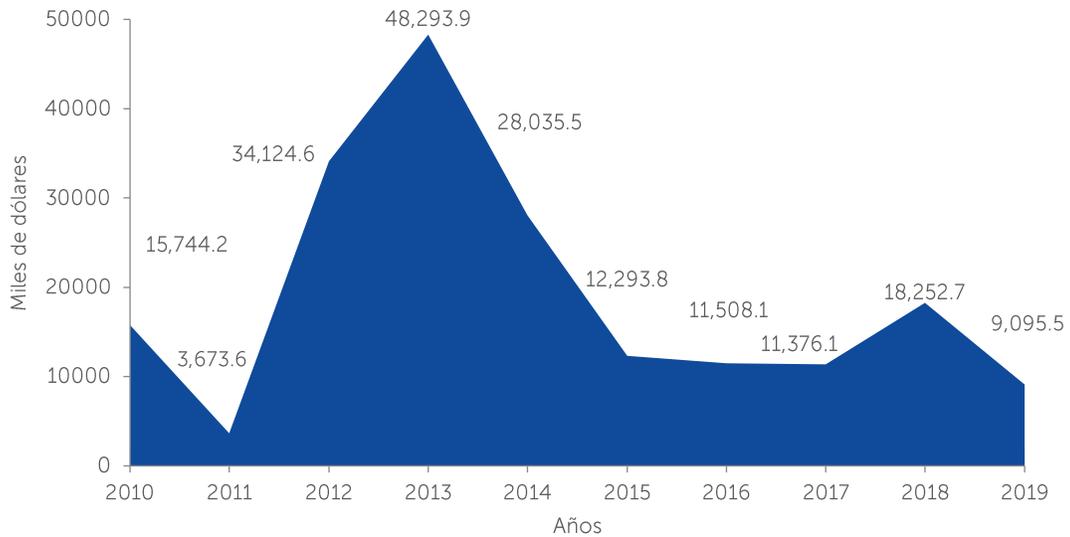
N.	Nombre del Programa/ Proyecto	Inversión Realizada	Población beneficiada		Observaciones
			Municipios	Población	
1	<b>Proyecto ANDA/ NATIXIS/BCIE</b> Rehabilitación de las obras de captación, potabilización y electromecánica de la planta potabilizadora Las Pavas, municipio de San Pablo Tacachico, departamento de La Libertad, El Salvador.	\$635.2	8	1,566,629 <sup>3/</sup>	A diciembre 2019 se reporta un avance físico global del 42% del proyecto "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".
4	<b>Programa ANDA / AECID SLV-056-B</b> Proyecto Integrado de Agua, Saneamiento y Medio Ambiente.	\$718.2	-	-	Se efectuaron pagos en materia de costos indirectos y transferencias autorizadas al MARN y FISDL.
5	<b>PROGRAMA ANDA/RPRO</b> Programa de perforación de pozos, rehabilitaciones y limpiezas	\$2,081.7 <sup>4/</sup>	40	533,801	En el año se finalizaron 10 pozos y se inició con la perforación de 15 más. Además, se realizaron 28 rehabilitaciones y se efectuó la limpieza de 29 pozos.
6	<b>Proyectos ANDA/RPRO</b> Proyectos de perforación, mejoramientos, construcción de obras.	\$2,251.0	11	58,365	En el marco de este programa se ejecutaron 9 proyectos, con los que se han beneficiado a un total de 58,365 habitantes de los municipios de San Salvador, La Libertad, Cabañas y Cuscatlán.
7	<b>Programa recursos propios (RPRO): Ayuda mutua y otros proyectos con RPRO</b> Programa de mejoramiento, ampliaciones e introducciones de servicio de acueducto y alcantarillado a nivel nacional.	\$2,096.8	17	13,778	Se ejecutaron 20 proyectos, beneficiando a un total de 25 comunidades a nivel nacional
8	<b>Proyecto ANDA/HOLCIM</b> Mejoramiento de la red de alcantarillado, para la supresión de conexiones cruzadas de aguas residuales en lluvias en el casco urbano de la ciudad y municipio de Metapán, depto. de Santa Ana, Etapa 1	\$103.4	1	5,000	El proyecto lleva un avance físico del 37%.
9	<b>Programa ANDA/Fondo general</b> Programa de Introducción, mejoramiento y/o rehabilitación de sistemas de agua potable, alcantarillado y/o saneamiento en comunidades de escasos recursos a nivel nacional.	\$695.1	8	36,644	El programa lleva un avance físico del 15.9%.
10	<b>Proyecto ANDA/Fondo general</b> Mejoramiento de sistemas de agua potable y saneamiento en caseríos El Mozote y aldeaños, cantones Guacamaya y Cerro Pando, municipio de Meanguera; caseríos El Pinalito y aldeaños, cantón Tierra Colorada, municipio Arambala, dpto. de Morazán.	\$514.1	2	5,385	Se inició la ejecución del proyecto, el cual lleva un avance físico del 4.9%
<b>Total general</b>		<b>\$ 9,095.5</b>	<b>87</b>	<b>2,219,602</b>	

<sup>3/</sup> Incluye beneficiarios directos e indirectos. <sup>4/</sup> Incluye \$427.17 miles pertenecientes a programa con cód. SIIP 6933: "Programa de perforación y equipamiento de pozos profundos a nivel nacional. Primera Etapa".

**Gráfica No. 11**  
Inversión total por fuente de financiamiento año 2019



**Gráfica No. 12**  
Inversión en infraestructura  
Periodo 2010 – 2019



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

## Detalle de la inversión realizada

En el año 2019 se continuó con el proyecto de **"Rehabilitación de las obras de captación, potabilización y electromecánicas de la planta potabilizadora Las Pavas, municipio de San Pablo Tacachico, departamento de La Libertad, El Salvador"**, con el cual se incrementará la oferta de agua potable al sistema de distribución del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS), de 1.6 m<sup>3</sup>/s. a 3 m<sup>3</sup>/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 0A1 y \$17.0 millones por medio del Banco Centroamericano de Integración Económica (BCIE). Al cierre del año el proyecto lleva un avance físico del 42%, financieramente se han ejecutado \$10,647,198.51 acumulados desde el inicio del proyecto. Al concluir las obras se estará beneficiando de forma directa e indirecta a más de 1.5 millones de habitantes del Gran San Salvador.



Construcción sala eléctrica decantadores



Montaje de Mezcladores



Montaje de compresores en EB2

Por medio del programa **"Proyecto Integrado de Agua, Saneamiento y Medio Ambiente"**, ANDA / AECID SLV-056-B, el cual dio inició en el 2012, se ejecutaron desembolsos en materia de costos indirectos asociados al programa, de igual forma se efectuaron transferencias autorizadas al MARN y FISDL, reportando una ejecución financiera anual de \$718.2 miles. El programa presenta un avance físico de 99.4%. 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.

Como parte del programa de perforación de pozos, se continuó con la ejecución del **"Programa de Perforación y Equipamiento de Pozos Profundos a Nivel Nacional. Primera Etapa"**, concluyendo la obra física de los pozos Ana Guerra de Jesús, La Danta y Tepechapa, ubicados en los municipios de San Vicente, San Salvador y Tenancingo respectivamente, invirtiendo un total de \$427.17 miles, beneficiando a más de 35 mil habitantes de los municipios mencionados. Estos pozos se suman al total de pozos perforados y en ejecución, rehabilitaciones y limpiezas, cuyo monto asciende a \$2,081.7 miles, beneficiando a más de 500 mil habitantes.

También con recursos propios, la ANDA ejecutó 8 proyectos de perforación, mejoramientos y construcción de obras, entre los cuales se puede mencionar el proyecto **"Instalación de 2,700 metros de tubería PVC de Ø6" y Ø8" desde Tanque La Palma hasta Altavista III, Ilopango, San Martín"**, por un monto de \$1,042,208.59. En total se invirtieron \$2,251.01 miles, con lo que beneficia a más de 58 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, durante el año se continuó impulsando el programa **RECURSOS PROPIOS (RPRO) AYUDA MUTUA Y OTROS PROYECTOS CON RPRO**, por medio del cual se llevaron a cabo 20 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 13,778 habitantes, correspondiente a 25 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 \$1,302.3 miles y de la comunidad, municipalidades u otros de \$794.6 miles. La ejecución conjunta total es de \$2,096.9 miles.

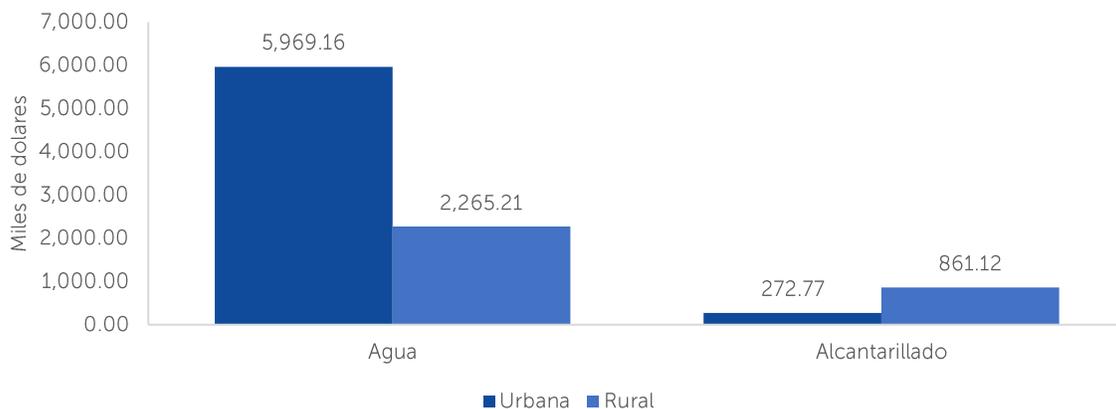
Con recursos del Fondo General de la Nación se dio inicio al **"Programa de Introducción, mejoramiento y/o rehabilitación de sistemas de agua potable, alcantarillado y/o saneamiento en comunidades de escasos recursos a nivel nacional."**, el cual cuenta con un avance físico de 15.9% y un monto ejecutado a la fecha de \$659.11 miles, beneficiando a más de 36 mil habitantes de distintos municipios a nivel nacional. También se inició con la ejecución del proyecto **"Mejoramiento de sistemas de agua potable y saneamiento en caseríos El Mozote y aledaños, cantones Guacamaya y Cerro Pando, municipio de Meanguera; caseríos El Pinalito y aledaños, cantón Tierra Colorada, municipio Arambala, dpto. de Morazán."**, con este proyecto se mejorará la calidad de vida de más de 5 mil habitantes de dichos municipios, a la fecha se cuenta con una ejecución de \$514.06 miles y un avance físico de 4.9%.

Además, con el apoyo de HOLCIM se dio inicio al proyecto **"Mejoramiento de la red de alcantarillado, para la supresión de conexiones cruzadas de aguas residuales en lluvias en el casco urbano de la ciudad y municipio de Metapán, depto. de Santa Ana, Etapa 1"**, con el cual se beneficiarán 5 mil habitantes de la zona urbana del municipio, con una inversión para el año 2019 de \$103.4 miles y un avance físico de 37%.

### Inversión en agua y alcantarillado

Durante el año la ANDA ejecutó 107 proyectos, 99 de los cuales corresponden a proyectos de agua por un monto total de \$8,234.37 miles, los cuales beneficiaron a 2,212.4 miles de habitantes a nivel nacional. Por otro lado, se ejecutaron 8 proyectos de alcantarillado a nivel nacional por un monto de \$861,116.71, beneficiando a 7,245 habitantes (ver gráfica no. 13).

**Gráfica No. 13**  
Inversión en agua y alcantarillado, por ubicación geográfica  
Año 2019



## Pozos profundos finalizados

Durante el 2019, con la finalidad aumentar los niveles de abastecimiento de agua, así como de mantener y ampliar la capacidad técnica, la ANDA perforó 10 pozos nuevos e inició con la perforación de 15 pozos más, inyectando un caudal total de 766 L/S, con esto se beneficiará a casi 300 mil habitantes de diferentes departamentos en todo el país.

**Cuadro No. 9**  
Perforación de pozos, año 2019  
(en dólares)

N.	Nombre del pozo	Ubicación		Monto total	Fecha de		Población beneficiada	Caudal (l/s)	Avance al 31/12/2019
		Municipio	Departamento		Inicio	Finalización			
1	Pozo 5 Lote II Los Pozos	San Vicente	San Vicente	317,293.48	11/07/18	07/12/18	10,773	30	100%
2	Pozo 4 Lote I Ana Guerra de Jesús	San Vicente	San Vicente	325,544.33	10/07/18	16/01/19	10,773	57	100%
3	Pozo Exploratorio Bocatoma 2	San Pablo Tacachico	La Libertad	126,429.72	02/05/17	25/01/19	5/		100%
4	Pozo 2 La Danta	San Salvador	San Salvador	303,183.71		31/03/19	18,144		100%
5	Pozo 1 RB Tepechapa	Tenancingo	Cuscatlán	291,993.41	02/08/18	08/05/19	5,443	9	100%
6	Pozo Lotificación Los Ángeles	Ayutuxtepeque	San Salvador	Factibilidad	27/02/19	03/06/19	6,048	30	100%
7	Pozo Las Ramblas	Santa Tecla	La Libertad	Factibilidad	21/06/19	07/11/19	10,773	30	100%
8	Pozo 3 La Danta	San Salvador	San Salvador	372,928.25	03/12/18	29/11/19	8,975	60	100%
9	Pozo Calderas	Santa Clara	San Vicente	70,000.00	09/04/18	13/12/19	907	30	100%
10	Pozo 2 Ciudad Futura	Cuscatancingo	San Salvador	Factibilidad	05/11/19	18/12/19	9,072	35	100%
11	Pozo Colonia Guadalupe	Soyapango	San Salvador	324,695.87	11/10/19	-	7,560	35	95%
12	Pozo RB La Cancha	Apopa	San Salvador	328,193.69	25/10/19	-	18,144	40	92%
13	Pozo PB El Milagro	San Marcos	San Salvador	324,310.00	21/10/19	-	15,000	40	89%
14	Pozo Ayagualo	San José Villanueva	La Libertad	170,000.00	19/08/19	-	3,000	40	87%
15	Pozo Hogar del Niño San Jacinto	San Salvador	San Salvador	431,609.15	20/09/19	-	40,780	60	86%
16	Pozo Comunidad es Cantón Agua Fria, El Rodeo, Palo Verde, La Bomba	Guazapa	San Salvador	335,840.27	19/09/19	-	20,125	60	84%
17	Pozo Hoja de Sal	Santiago Nonualco	La Paz	130,000.00	28/01/19	-	2,200	20	80%
18	Pozo 3 PB Centro de Gobierno	San Miguel	San Miguel	128,000.00	24/09/18	-	23,040	20	80%

19	Pozo El Mozote	Arambala	Morazán	186,586.95	30/09/19	-	2,431	15	80%
20	Pozo 1 Cantón Guarjila	Chalatenango	Chalatenango	150,937.49	17/09/19	-	3,000	15	79%
21	Pozo El Pinalito	Meanguera	Morazán	257,765.79	30/09/19	-	502	15	72%
22	Pozo 1 cantón Segura	Quezaltepeque	La Libertad	174,901.97	17/09/19	-	990	15	67%
23	Pozo PB Altavista 2	Ilopango	San Salvador	355,901.35	04/12/19	-	40,110	25	15%
24	Pozo PB Las Cañas	Apopa	San Salvador	421,616.79	22/10/19	-	18,144	60	2%
25	Pozo Tanques de Holanda	San Salvador	San Salvador	386,367.28	04/12/19	-	7,189	25	0%
<b>Total</b>				<b>5,914,099.50</b>			<b>283,123</b>	<b>766</b>	

<sup>5/</sup> Población beneficiada ya incluida en beneficiarios del sistema Las Pavas

### Pozos rehabilitados

Además, la institución rehabilitó y reincorporó 28 pozos a la red de abastecimiento, beneficiando a más de 250 mil habitantes de los departamentos de San Salvador, Sonsonate, Sana Ana, La Libertad, Cuscatlán y San Miguel, por un monto total de \$568.56 mil (ver cuadro No. 10)

**Cuadro No. 10**  
Pozos rehabilitados, año 2019  
(En dólares)

N.	Nombre del pozo	Municipio	Departamento	Monto	Fecha de finalización	Población beneficiada
1	Pozo El Coro	San Salvador	San Salvador	33,900.00	25/6/29	16,730
2	Pozo El Limón	Soyapango	San Salvador	22,600.00	26/6/19	5,885
3	Pozo Santa Marta	Apopa	San Salvador	6,000.00	27/7/19	3,010
4	Pozo Cayalá	Ciudad Delgado	San Salvador	15,001.13	27/7/19	2,630
5	Pozo #2 San Felipe	Sonsonate	Sonsonate	8,644.57	3/8/19	5,800
6	Pozo Margaritas 3	Soyapango	San Salvador	24,860.00	29/8/19	27,560
7	Pozo Jardines del Norte	Apopa	San Salvador	45,200.00	9/9/19	2,885
8	Pozo RB IUSA	Ilopango	San Salvador	55,032.00	13/9/19	6,000
9	Pozo Junta No.2	Apopa	San Salvador	55,000.00	18/9/19	13,190
10	Pozo 3 Colombia	Quezaltepeque	La Libertad	23,730.00	18/9/19	<sup>6/</sup>
11	Pozo #2 EB San Diego	Metapán	Santa Ana	3,007.21	18/9/19	15,000
12	Pozo 1 EB La Coruña	Soyapango	San Salvador	31,640.00	20/9/19	4,785
13	Pozo 4 PB Sitio 2	San Miguel	San Miguel	45,000.00	25/9/19	40,000
14	Pozo San Benito (T7)	San Salvador	San Salvador	6,000.00	27/9/19	6,190
15	Pozo #1 EB Bello Horizonte	San Sebastián Salitrillo	Santa Ana	7,367.26	27/9/19	5,000
16	Pozo Guayacán	Soyapango	San Salvador	6,250.00	3/10/19	7,360
17	Pozo Ciudad Futura	Cuscatancingo	San Salvador	45,700.00	8/10/19	8,145
18	Pozo San Ramón A	Mejicanos	San Salvador	6,000.00	9/10/19	<sup>7/</sup>
19	Pozo Montes de San Bartolo 2	Soyapango	San Salvador	6,250.00	11/10/19	8,300

20	Pozo Changuiste	San Bartolomé Perulapía	Cuscatlán	1,000.00	13/10/19	21,405
21	Pozo #1 EB IVU	Acajutla	Sonsonate	5,980.00	25/10/19	15,000
22	Pozo Margaritas 5	Soyapango	San Salvador	6,250.00	26/10/19	9,280
23	Pozo #1 EB El Refugio	El Refugio	Santa Ana	20,597.55	29/10/19	1,500
24	Pozo Prados 2	Soyapango	San Salvador	6,250.00	28/11/19	9,285
25	Pozo Prados de Venencia II	Soyapango	San Salvador	4,302.52	28/11/19	9,280
26	Pozo Espino 2 Y 4	Antiguo Cuscatlán	La Libertad	10,000.00	29/11/19	<sup>8/</sup>
27	Pozo 1 PB Hilerman	San Miguel	San Miguel	37,000.00	6/12/19	6,458
28	Pozo Playón II (jabalí 3)	San Juan Opico	La Libertad	30,001.13	30/12/19	<sup>6/</sup>
<b>Total general</b>				<b>568,563.37</b>		<b>250,678</b>

<sup>6/</sup> Población beneficiada ya incluida en beneficiarios del sistema Zona Norte

<sup>7/</sup> Pozo inyecta a tanque San Ramón

<sup>8/</sup> Pozo inyecta a Cisterna T-11

### Limpieza de pozos

Con la finalidad de mantener en óptimas condiciones las fuentes de producción, se ejecutaron 29 limpiezas de pozos a nivel nacional, por un monto invertido de \$75,943.41.

**Cuadro No. 11**  
Limpieza de pozos, año 2019  
(En dólares)

N.	Nombre del pozo	Municipio	Departamento	Monto invertido	Fecha de finalización
1	Pozo 2 PB San Miguelito	Santa Ana	Santa Ana	2,200.00	15/3/2019
2	Pozo 1 PB La Magdalena	Acajutla	Sonsonate	2,600.00	28/4/2019
3	Pozo 1 PB Queserita	Sesori	San Miguel	1,309.20	4/6/2019
4	Pozo 2 El Espino	Antiguo Cuscatlán	La Libertad	5,120.20	7/6/2019
5	Pozo 1 PB Procavia	Santa Ana	Santa Ana	3,681.32	21/6/2019
6	Pozo 4 Los Pozos	San Vicente	San Vicente	1,822.94	22/6/2019
7	Pozo 2 El Limón	Soyapango	San Salvador	1,916.14	25/6/2019
8	Pozo PB 1 San Felipe	Sonsonate	Sonsonate	2,548.14	30/6/2019
9	Pozo 1 Primavera	Quezaltepeque	La Libertad	3,800.60	5/7/2019
10	Pozo 2 San Andrés	Sonsonate	Sonsonate	1,454.74	5/7/2019
11	Pozo 1 El Jute	San Miguel	San Miguel	4,014.48	12/7/2019
12	Pozo 2 PB San Felipe	Sonsonate	Sonsonate	951.32	12/7/2019
13	Pozo 1 Cayalá	Apopa	San Salvador	4,486.70	30/7/2019
14	Pozo 1 PB El Refugio	Villa El Refugio	Ahuachapán	2,393.96	2/8/2019
15	Pozo 2 Rio Guaza	San José Guayabal	Cuscatlán	3,615.09	13/8/2019
16	Pozo 2 Cumbres de Cuscatlán	Antiguo Cuscatlán	La Libertad	1,665.84	16/8/2019
17	Pozo 3 PB San Diego	Metapán	Santa Ana	3,695.51	23/8/2019
18	Pozo 3 Las Margaritas	Soyapango	San Salvador	1,262.76	25/8/2019
19	Pb Hirlemann	San Miguel	San Miguel	3,520.25	3/9/2019
20	Pozo 1 La Coruña	Soyapango	San Salvador	1,381.12	13/9/2019
21	Pozo 2 PB San Diego	Metapán	Santa Ana	3,000.00	18/9/2019

22	Pozo Col. Las Brisas	San Salvador	San Salvador	927.84	25/9/2019
23	Pozo 1 Bellos Horizontes	San Sebastián Salitrillo	Santa Ana	2,649.16	28/9/2019
24	Pozo 1 Finca Los Ángeles	Apopa	San Salvador	2,960.50	6/10/2019
25	Pozo 1PB IVU	Acajutla	Sonsonate	2,696.20	20/10/2019
26	Pozo 1 M.O.P	San Miguel	San Miguel	2,227.64	1/11/2019
27	Pozo 4 Agua Escondida	San Juan Opico	La Libertad	3,041.76	15/11/2019
28	Pozo 3 El Espino	Antiguo Cuscatlán	La Libertad	2,500.00	20/12/2019
29	Pozo 4 El Espino	Antiguo Cuscatlán	La Libertad	2,500.00	28/12/2019
<b>Total</b>				<b>75,943.41</b>	

### 3.3 Apoyo administrativo

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

En el período que se informa, se realizaron mejoras en infraestructura, entre los que se destacan: la reparación de techos y pintura de agencias/planteles de ANDA, adecuación de espacios en la Gerencia Comercial, independización de acometidas eléctricas y construcción de obras varias para la mejora en planteles de la Institución.

Por otra parte, a diciembre de 2019 la flota automotriz de ANDA la conformaban 551 vehículos de los cuales 439 se encontraban en circulación y 112 fuera de uso. El costo total de mantenimiento de la flota vehicular fue de \$552.0 miles, de los que \$61.5 miles (11.1%) corresponden a mantenimientos preventivos y \$490.5 miles (88.9%) a mantenimiento correctivo.

**Cuadro No. 12**  
Detalle de la flota automotriz institucional y su mantenimiento, año 2019

<b>Total de la flota automotriz:</b>	<b>551 vehículos</b>
Maquinaria	26
Camiones	108
Camiones cisterna	39
Pick Ups	174
Motocicletas	57
<sup>9/</sup> Otros vehículos	35
Vehículos fuera de uso	46
<b>Costo total de mantenimiento de la flota automotriz:</b>	<b>\$552,019.09</b>
Mantenimiento preventivo	\$61,483.89
Mantenimiento correctivo	\$490,535.20
<b>Número de mantenimientos:</b>	<b>1,609</b>
Mantenimiento preventivo	1,028
Mantenimiento correctivo	581

<sup>9/</sup> Se refiere a vehículos tales como: carros, camionetas, microbuses pequeños, medianos, panel y todoterreno.



CAPÍTULO  
Gestión comunitaria y  
desarrollo territorial

4

En concordancia con el Plan Cuscatlán se han identificado líneas de acción y prioridades para el cumplimiento de la visión de país, alineando nuestros objetivos institucionales al Plan de Nación con aportes en las siguientes áreas:

- Control Territorial
- Bienestar Social

#### 4.1 Plan control territorial

En el marco de Control Territorial hemos realizado las siguientes intervenciones durante el año:

**Cuadro No. 13**  
Intervenciones prioritarias en materia de plan control territorial, año 2019

N.	Gestión o proyecto	Región	Departamento	Municipio	Costo o inversión	Población beneficiada
1	Reconexión del servicio de agua potable a casa comunal (Colonia IVU).	Metropolitana	San Salvador	San Salvador	\$0.00	-
2	Proyecto de mejora en el abastecimiento de agua potable La Campanera.	Metropolitana	San Salvador	Soyapango	\$0.00	-
3	Proyecto de mejora en el abastecimiento de agua potable Ciudad Futura	Metropolitana	San Salvador	Cuscatancingo	\$0.00	8,145
4	Regulación del servicio de agua potable San Sebastián.	Metropolitana	San Salvador	Ciudad Delgado	\$0.00	-
5	Instalación de 600 metros de tubería de agua potable PVC Ø 4" 160 PSI, desde calle el Guaje hasta Calle Principal, El Matazano.	Metropolitana	San Salvador	Soyapango	\$116,394.31 <sup>10/</sup>	3,600
6	Introducción de agua potable Las Vegas y Tutultepeque.	Central	San Salvador	Nejapa	\$459,027.00 <sup>10/</sup>	350
7	Incorporación de pozo, Instalación de energía eléctrica en pozo en Villa Tzu Chi.	Central	La Libertad	Sacacoyo	\$57,790.37 <sup>10/</sup>	2,000
8	Introducción de agua potable, entronque e instalación de medidores, comunidad La Mascota.	Central	La Libertad	Santa Tecla	\$0.00	175
9	Introducción de agua potable, entronque e instalación de medidores, comunidad Santa Marta.	Central	La Libertad	Santa Tecla	\$0.00	205
10	Equipamiento de pozo Ayagualo, municipio de Santa Tecla, departamento de La Libertad, como parte del 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.	Central	La Libertad	San José Villanueva	\$170,000.00 <sup>10/</sup>	3,000
11	Instalación de sistema de cloración por goteo en el sistema de abastecimiento de agua potable, Cantón El Aguacate.	Central	Cabañas	Sensuntepeque	\$400.00	600

12	Introducción de agua potable, Buena Fe y San Gabriel.	Central	La Libertad	San José Villanueva	\$55,332.85 <sup>10/</sup>	235
13	Introducción de agua potable, comunidad Enmanuel.	Occidental	Santa Ana	Santa Ana	\$151,081.40 <sup>10/</sup>	580
14	Introducción de agua potable (Factibilidad-Resolución para Construcción y equipamiento de Biblioteca, Enmanuel), Comunidad Emanuel.	Occidental	Santa Ana	Santa Ana	\$0.00	-
15	Introducción de alcantarillado sanitario, San Leandro 1.	Occidental	Sonsonate	Sonsonate	\$67,262.91 <sup>10/</sup>	150
16	Introducción de servicios de agua potable en las comunidades El Porvenir, Laguna Seca, Altos de Cuzcachapa y Las Joyitas.	Occidental	Santa Ana	Chalchuapa	\$109,540.13 <sup>10/</sup>	535
17	Mejoramiento de agua potable (Elaboración de Carpeta Técnica), Platanar y Tongola.	Oriental	San Miguel	Moncagua	\$0.00	4,730
18	Mejoramiento de agua potable y aguas negras (Levantamiento topográfico), Altamira 1, 2, 3, La Lorenita, San Rafael, Santa Lucía, Santa Anita.	Oriental	Usulután	Usulután	\$5,000.00	445
19	Introducción de agua potable en colonia El Tercio.	Oriental	Usulután	Puerto El Triunfo	\$87,139.59 <sup>10/</sup>	942
<b>Total</b>					<b>\$1,278,968.56</b>	<b>25,692</b>

<sup>10/</sup> Montos también reflejados en inversión realizada en 2019 y proyectos de ayuda mutua.

## 4.2 Bienestar social

### Proyectos de ayuda mutua

En el año 2019, la institución contribuyó al desarrollo económico y social de las comunidades y sectores más vulnerables de nuestro país mediante la ejecución de 18 proyectos bajo la modalidad de ayuda mutua (con aporte de ANDA y colaboración de las comunidades, alcaldías, u organizaciones no gubernamentales). Con una inversión total de \$1,983,729.14 se beneficiaron a más de 7 mil habitantes.

### Región Metropolitana

N.	Nombre del proyecto	Municipio	Departamento	Monto total del proyecto			Población beneficiada
				ANDA	Aporte otras instituciones	Total	
1	Introducción del sistema de alcantarillado sanitario para la comunidad San Antonio	Apopa	San Salvador	53,122.85	22,319.75	75,442.60	528
2	Introducción del sistema de alcantarillado sanitario para la comunidad Santa Clementina	Ciudad Delgado	San Salvador	35,658.22	4,067.05	39,725.26	234
3	Introducción del sistema de alcantarillado sanitario a la comunidad Santa Elisa y las Mercedes	Ciudad Delgado	San Salvador	44,031.51	10,208.03	54,239.54	468
<b>Total</b>				<b>32,812.58</b>	<b>6,594.83</b>	<b>169,407.40</b>	<b>1,230</b>

## Región Central

N.	Nombre del proyecto	Municipio	Departamento	Monto total del proyecto			Población beneficiada
				ANDA	Aporte otras instituciones	Total	
1	Introducción de agua potable en la comunidad San Nicolás, municipio de Zaragoza.	Zaragoza	La Libertad	10,370.06	2,041.44	12,411.50	110
2	Introducción de agua potable comunidad Buena Fe y San Gabriel, San José Villanueva, La Libertad.	San José Villanueva	La Libertad	45,372.06	9,960.94	55,333.00	235
3	Introducción de agua potable comunidad Las Vegas, Tutultepeque, Nejapa.	Nejapa	San Salvador	321,318.90	137,708.10	459,027.00	350
4	Introducción de Agua Potable en Comunidades El sitio y Las Isletas, Municipio de San Cayetano Istepeque, departamento de San Vicente.	San Cayetano Istepeque	San Vicente	9,257.13	53,297.86	62,554.99	135
5	Introducción del servicio de alcantarillado sanitario a la Comunidad Pasaje Santa Rita, Barrio El Calvario, Apastepeque, San Vicente.	Apastepeque	San Vicente	29,817.69	82,761.67	112,579.36	150
6	Introducción de alcantarillado Sanitario en comunidad Los Mulatos sector campos 1 y 2, Apastepeque, San Vicente.	Apastepeque	San Vicente	96,054.80	151,179.30	247,234.10	310
<b>Total</b>				<b>512,190.64</b>	<b>436,949.31</b>	<b>949,139.95</b>	<b>1,290</b>

## Región Occidental

N.	Nombre del proyecto	Municipio	Departamento	Monto total del proyecto			Población beneficiada
				ANDA	Aporte otras instituciones	Total	
1	Introducción de 107 servicios de agua potable de tipo domiciliar, en las comunidades El Porvenir, Laguna Seca, Altos de Cuzcachapa y las Joyitas.	Chalchuapa	Santa Ana	48,908.34	60,631.79	109,540.13	535
2	Ampliación de Sistemas de Acueducto y Alcantarillado en comunidades Unidas de Ataco.	Concepción de Ataco	Ahuachapán	50,262.66	17,578.61	67,841.27	650
3	Ampliación de red de agua potable y alcantarillado en comunidad Emanuel.	Santa Ana	Santa Ana	117,759.94	33,321.46	151,081.40	580
4	Ampliación de red de agua potable y aguas negras en comunidad Mélida Anaya Montes, ubicada en Calle Las Oscuranas, Cantón Chancuyo.	Ahuachapán	Ahuachapán	69,005.23	45,421.18	114,426.41	666

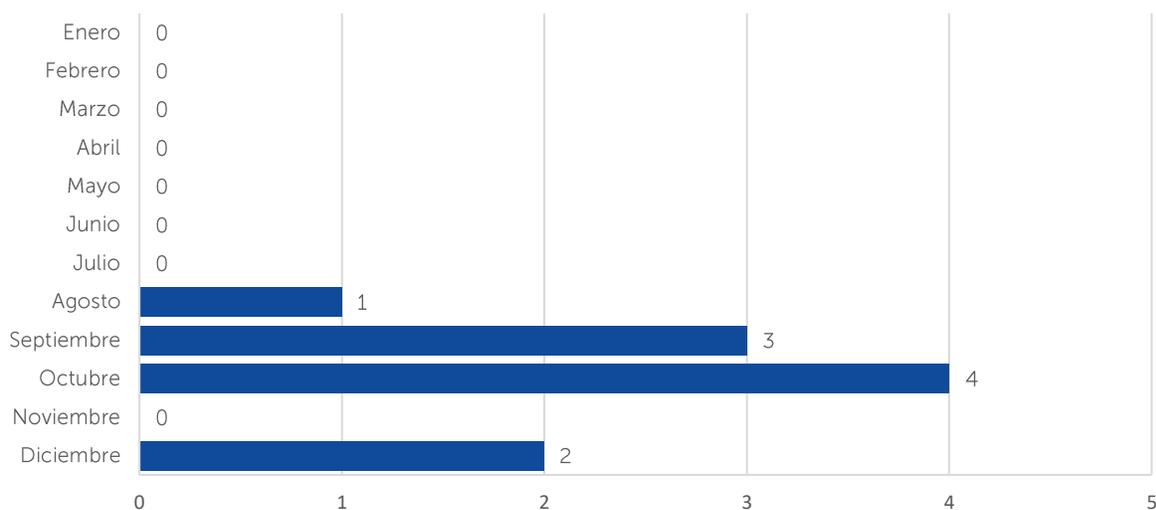
5	Proyecto de agua potable en comunidad Bendición de Dios, Tigre N° 4.	Apaneca	Ahuachapán	20,650.04	26,472.20	47,122.24	565
6	Ampliación de acueducto y alcantarillado sanitario en comunidad Bendición de Dios.	Acajutla	Sonsonate	34,786.57	24,714.75	59,501.32	265
7	Ampliación de la red de alcantarillado sanitario en Comunidades San Carlos y San Luis Gonzaga	Santa Ana	Santa Ana	110,458.36	50,808.16	161,266.52	405
8	Ampliación de la red de alcantarillado sanitario en Comunidad San Leandro 1	Juayúa	Sonsonate	57,726.86	9,536.05	67,262.91	150
<b>Total</b>				<b>509,558.00</b>	<b>268,484.20</b>	<b>778,042.20</b>	<b>3,816</b>

### Región oriental

N.	Nombre del proyecto	Municipio	Departamento	Monto total del proyecto			Población beneficiada
				ANDA	Aporte otras instituciones	Total	
1	Introducción de agua potable en colonia El Tercio, municipio de Puerto El Triunfo, departamento de Usulután.	Puerto El Triunfo	Usulután	34,606.53	52,533.06	87,139.59	942
<b>Total</b>				<b>34,606.53</b>	<b>52,533.06</b>	<b>87,139.59</b>	<b>942</b>

Durante el año fueron suscritos 10 convenios de proyectos de ayuda mutua, según el siguiente detalle:

**Gráfica No. 14**  
Convenios suscritos bajo la modalidad de ayuda mutua, año 2019



### 4.3 Interés social

Para el año 2019, la Junta de Gobierno de ANDA otorgó la Declaratoria de Interés Social a 33 Juntas y Asociaciones Administradoras de Agua Potable y Saneamiento de la zona rural. Con estas últimas

declaratorias entregadas el número total a nivel nacional de juntas de agua declaradas de interés social suman 586.

No.	Departamento	Declaradas
1	Ahuachapán	29
2	Santa Ana	39
3	Sonsonate	37
4	San Salvador	27
5	La Libertad	53
6	Chalatenango	129
7	Cuscatlán	46
8	Cabañas	29
9	La Paz	40
10	San Vicente	20
11	La Unión	3
12	Morazán	72
13	San Miguel	23
14	Usulután	39
<b>Total</b>		<b>586</b>

### “Fondos concursables para sistemas de agua potable rurales no administrados por ANDA. Región Central” - SLV-059-B



Entre las acciones más relevantes del año 2019 está el lanzamiento de la Primera convocatoria de los “FONDOS CONCURSABLES PARA SISTEMAS DE AGUA POTABLE RURALES NO ADMINISTRADOS POR ANDA REGION CENTRAL”, en donde se incluyen los siguientes departamentos: San Salvador, La Libertad, Chalatenango, Cabañas, Cuscatlán, La Paz y San Vicente.

La convocatoria es producto del convenio de financiación establecido entre la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) con el Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS) de la Agencia Española de Cooperación para el Desarrollo (AECID), en el marco del Programa: “Construcción de Política Pública que garantice la sostenibilidad del Sub sector de Agua Potable y Saneamiento, Fase 1”, -SLV-059-B

En esta primera convocatoria el monto total a financiar para proyectos es de \$1,665,000.00 US. Los objetivos de los proyectos están encaminados a mejorar la calidad de vida de las personas y comunidades que forman parte de los sistemas rurales de agua potable, mejorar la gestión ambiental en las zonas de recarga hídrica y en los entornos comunitarios de la población que es atendida por

los sistemas rurales de agua potable, fortalecer las capacidades administrativas, técnicas y medio ambientales de las juntas administradoras de sistemas rurales de agua potable, así como contribuir a mejorar los elementos críticos de infraestructura básica de los sistemas rurales de agua potable para garantizar la sostenibilidad.

Como resultado, el 16 de diciembre de 2019 se recibieron 23 propuestas de proyectos las cuales son evaluadas a través de la comisión interinstitucional conformada para este propósito y en donde participan ANDA, MARN y AECID.

### Entrevistas en radios comunitarias



Se participó en 8 espacios de entrevistas en radios comunitarias, así como en Radio Nacional, a través del programa “La Hora del Agua”.

El objetivo de las entrevistas es la de dar a conocer acerca del apoyo que brinda la Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID a juntas de agua y asociaciones administradoras de sistemas de agua potable y saneamiento rurales a través de asistencias técnicas, capacitaciones y las Declaratorias de Interés Social.

### Eventos

En el marco de las estrategias que implementa la Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID, en coordinación con la Oficina de Cooperación del Ministerio de Relaciones Exteriores y BID LAB - CRS - AZURE S.A, del 25 al 27 de marzo de 2019, se llevó a cabo el evento: “Intercambio de Experiencias El Salvador-Bolivia para la elaboración del Modelo de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales de Agua Potable y Saneamiento”.

El objetivo principal fue el de conocer la normativa y de regulación del subsector de agua potable y saneamiento de Bolivia, difundir los lineamientos de la estrategia nacional de agua y saneamiento para el área rural y pequeñas comunidades, así como las buenas prácticas y lecciones aprendidas. Al evento del intercambio con los expertos de Bolivia participaron representantes de redes de juntas de agua potable rurales de diferentes zonas del país con los que trabaja la Dirección Rural, referentes de sistemas de agua con los que trabaja AZURE, instituciones de gobierno como Ministerio de Medio Ambiente y Ministerio de Salud, entre otros actores.



Curso de fontanería básica para mujeres



Al menos **30 mujeres** pertenecientes a sistemas de agua rural de los departamentos de Cuscatlán y Morazán fueron capacitadas en fontanería básica por parte de personal de ANDA con el objetivo de desarrollar las habilidades necesarias para aprender a realizar trabajos de fontanería en sus comunidades y para aportar en sus sistemas de agua. Dentro del curso las mujeres conocen acerca de las herramientas, su función, los diferentes tipos de tubos que se utilizan hasta la práctica de cómo realizar una acometida domiciliar.



CAPÍTULO  
Gestión regional

5

## Gestión regional

<b>Monto invertido en la ejecución de proyectos:</b>	<b>9,095,484.84</b>
Región Metropolitana	4,847,535.59
Región Central	2,378,681.38
Región Occidental	1,022,995.98
Región Oriental	846,271.89
<b>Producción de agua potable:</b>	<b>389,083,259 m<sup>3</sup></b>
Región Metropolitana	178,030,634 m <sup>3</sup>
Región Central	90,744,142 m <sup>3</sup>
Región Occidental	79,270,843 m <sup>3</sup>
Región Oriental	41,037,640 m <sup>3</sup>
<b>Consumo total facturado:</b>	<b>198,323,096 m<sup>3</sup></b>
Región Metropolitana	94,245,841 m <sup>3</sup>
Región Central	52,650,321 m <sup>3</sup>
Región Occidental	32,457,484 m <sup>3</sup>
Región Oriental	18,969,450 m <sup>3</sup>
<b>Ingresos comerciales totales <sup>11/</sup></b>	<b>\$133,538,890.82</b>
Región Metropolitana	\$132,242,486.27
Región Central	\$1,296,404.55
<b>Monto de la facturación total <sup>12/</sup></b>	<b>\$136,677,726.69</b>
Región Metropolitana	\$ 135,386,190.67
Región Central	\$1,291,536.02
<b>Total de servicios de acueducto:</b>	<b>873,754</b>
Región Metropolitana	430,771
Región Central	192,240
Región Occidental	150,894
Región Oriental	99,849
<b>Total de servicios de alcantarillado sanitario:</b>	<b>630,052</b>
Región Metropolitana	407,674
Región Central	77,492
Región Occidental	94,675
Región Oriental	50,211

<sup>11/</sup> Fuente: Registros contables oficiales de la Dirección Administrativa Financiera. Las cifras de ingresos comerciales de ANDA, se incluyen de manera consolidada en Región Metropolitana.

<sup>12/</sup> Fuente: Registros contables oficiales de la Dirección Administrativa Financiera. Los montos de la facturación de la institución, se incluyen de manera consolidada en Región Metropolitana.

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

### 5.1 Región Metropolitana

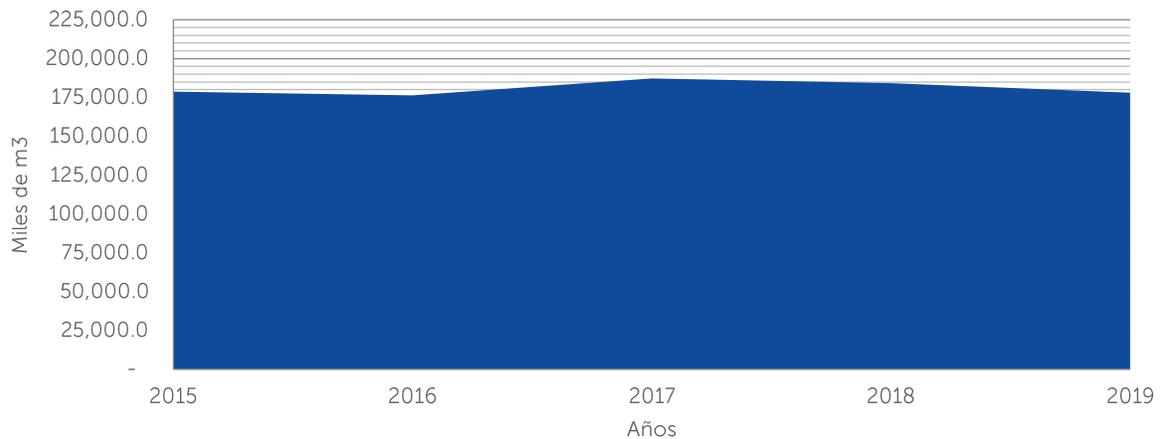
Se realizó una inversión de \$4,847.5 miles con la ejecución de 40 proyectos de agua y 3 proyectos de alcantarillado con recursos propios y otras fuentes de financiamiento, en diferentes municipios de la Región Metropolitana, beneficiando a los habitantes del Gran San Salvador.

Al finalizar el año 2019, obtuvo una producción de 178.0 millones de m<sup>3</sup> de agua potable, incluyendo en esta cifra 0.5 millones de m<sup>3</sup> producidos por el único operador descentralizado que pertenece a esta región, lo que equivale a una producción mensual total de 14.8 millones de m<sup>3</sup>.

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 34.4 m<sup>3</sup> de agua.

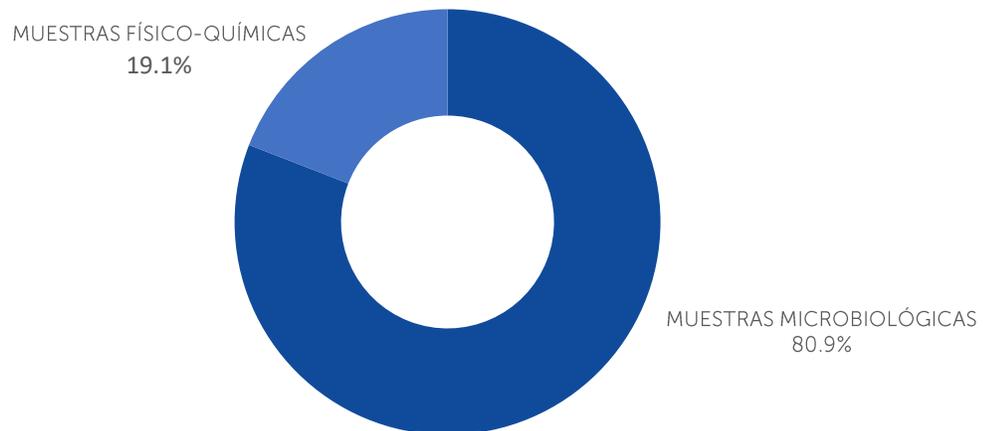
La gráfica No. 15 presenta la producción total anual del período 2015 - 2019.

**Gráfica No. 15**  
Producción de agua región Metropolitana, 2015 - 2019



Para garantizar la distribución de agua apta para el consumo humano, en el año que se informa se realizaron 4,120 (80.9%) muestras microbiológicas y 973 (19.1%) muestras físico-químicas, lo cual significa que mensualmente se efectuaron en promedio 343 muestras microbiológicas y 81 muestras físico-químicas (ver gráfica No. 16).

**Gráfica No. 16**  
Muestras microbiológicas y físico-químicas,  
Región Metropolitana, año 2019

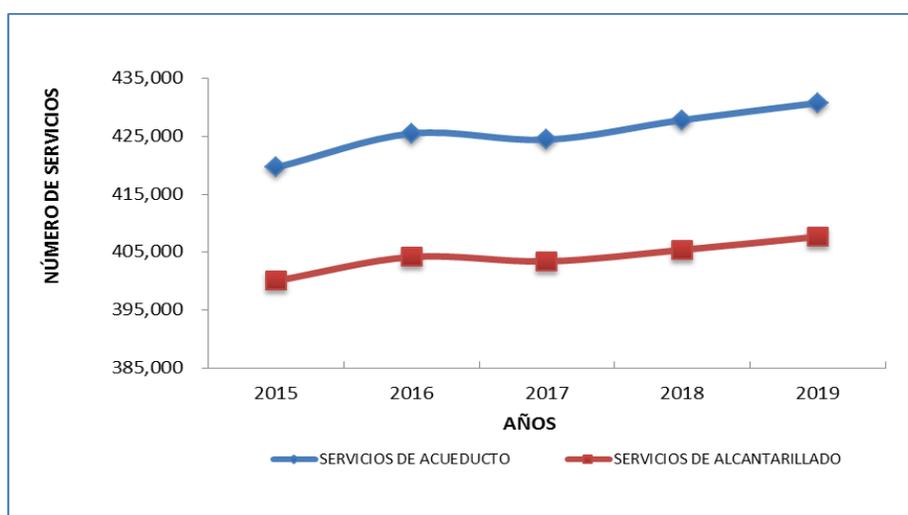


En el proceso de potabilización del agua producida fueron utilizadas 4,298.6 miles de libras de químicos, representando un consumo promedio mensual de 358.2 miles en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos en esta Región, ascendió a \$ 2,722.3 miles.

Al finalizar el año 2019, en la región Metropolitana se contabilizaron 430,771 servicios de acueducto y 407,674 de alcantarillado sanitario, en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados. También se realizaron instalaciones de nuevos servicios de acueducto en 2,502 y 1,915 de alcantarillado sanitario.

En la gráfica No. 17 se presentan los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario en los últimos cinco años.

**Gráfica No. 17**  
Número de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario  
Región Metropolitana, periodo: 2015-2019



En el año que se informa, el consumo facturado en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados fue de 94.2 millones de metros cúbicos, representando un consumo promedio mensual por conexión de 18.2 metros cúbicos.

Por otra parte, para el período informado se facturaron<sup>13/</sup> en concepto de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario \$133.4 millones, equivalente a un promedio de \$11.1 millones mensuales; así mismo por la prestación de otros servicios se facturó \$6.2 millones, desde los sistemas autoabastecidos (Explotación Privada) se facturó \$11.5 millones; los operadores descentralizados región Metropolitana, registraron un valor facturado de \$1.9 millones, generando una facturación total en el año de \$135.3 millones.

En cuanto a la distribución de agua potable en camiones cisterna, durante el año se realizaron 15,127 viajes en los diferentes municipios del AMSS, entregando un total de 151,939 m<sup>3</sup>.

Además, se efectuaron 67 trabajos de mantenimientos en las diferentes estaciones de bombeo de la región, incluyendo limpiezas de tanques, cisternas y captaciones.

<sup>13/</sup> En cuanto a las cifras de facturación, se presenta de manera consolidada en región Metropolitana, únicamente corresponde a la región Metropolitana las cifras de facturación de operadores descentralizados.

## 5.2 Región Central

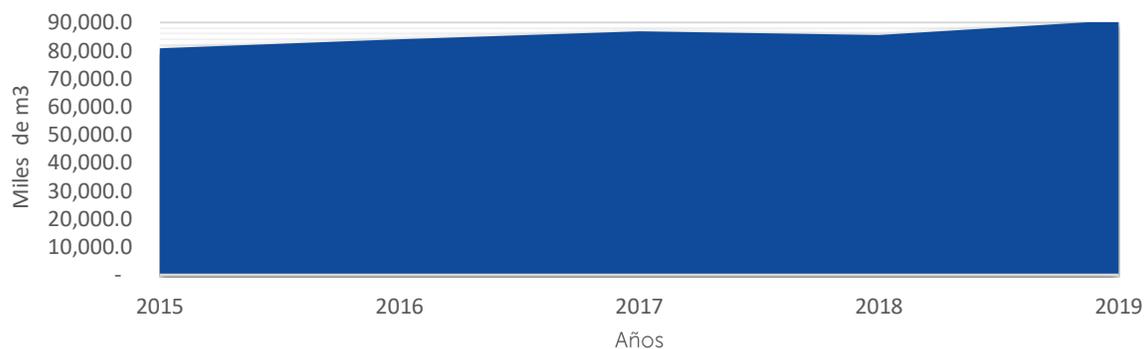
Se realizó una inversión de \$2,378.7 miles en 28 proyectos con recursos propios y otras fuentes de financiamiento, beneficiando a miles de habitantes en toda la región.

En el año 2019, se registró una producción de 90.7 millones de m<sup>3</sup> de agua potable; se incluye en esta cifra 2.7 millones de m<sup>3</sup> producidos por los sistemas descentralizados. Y con relación al año 2018, hubo un incremento del 5.7% en la producción de agua potable.

Con base a lo anterior se infiere un promedio aproximado mensual de 7.6 millones de m<sup>3</sup> de agua. En tal sentido, para satisfacer la demanda de agua potable de la región, ésta generó en promedio una producción mensual de 39.3 m<sup>3</sup> de agua por cada conexión registrada.

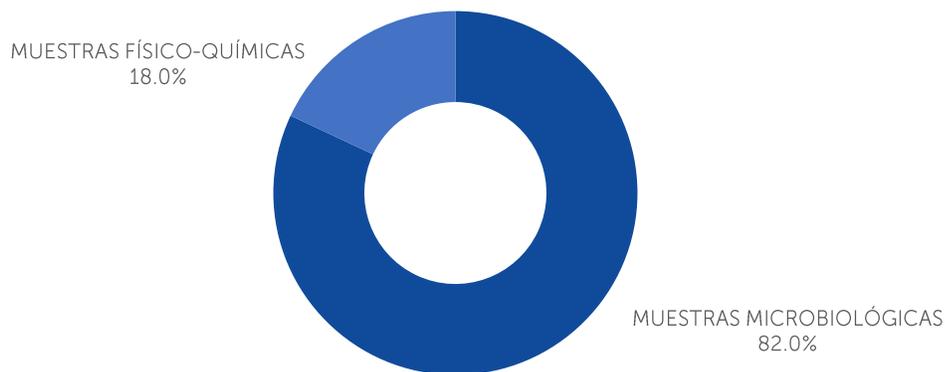
En la gráfica No. 18 se presenta la producción total anual en esta región, durante el período 2015 – 2019.

**Gráfica No. 18**  
Producción de agua región Central, 2015 – 2019



En el año que se informa, para garantizar la calidad en la distribución de agua apta para el consumo humano, en la región Central se realizaron 2,367 (82.0%) muestras microbiológicas y 520 (18.0%) muestras físico-químicas, lo cual significa que mensualmente se efectuaron en promedio 197 muestras microbiológicas y 43 muestras físico-químicas (ver gráfica No. 19).

**Gráfica No. 19**  
Muestras microbiológicas y físico-químicas de  
Región Central, año 2019

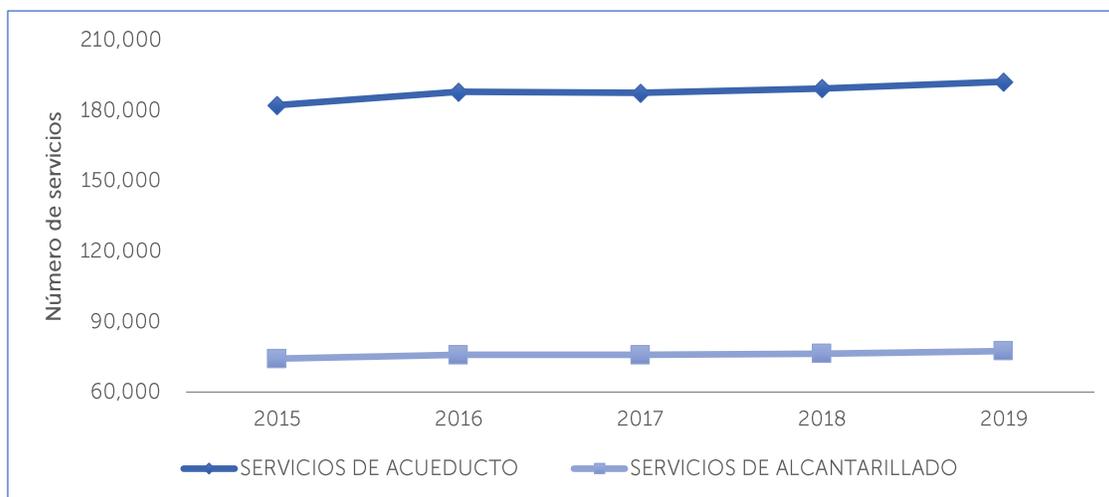


Para la potabilización del agua producida fueron utilizadas 537.7 miles de libras de químicos, representando un consumo promedio mensual de 44.8 miles de libras en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a \$ 558.9 miles.

Al finalizar el año 2019, en la región Central se contabilizaron 192,240 servicios de acueducto y 77,492 de alcantarillado sanitario en los sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados, lo que significa que se ha realizado la instalación de 2,782 nuevos servicios de acueducto y 574 de alcantarillado.

En la gráfica No. 20 se presenta el total registrado en esta región de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario de los últimos cinco años.

**Gráfica No. 20**  
Número de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario  
Región Central, periodo: 2015 – 2019



En el año 2019, el consumo facturado en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados fue de 52.6 millones de metros cúbicos, lo que representó un consumo promedio mensual por conexión de 22.8 metros cúbicos. Durante el período informado, la facturación se consolida en Región Metropolitana.

La concentración de ingresos totales de la región Central se efectúa en Región Metropolitana, para lo cual se cuenta con \$1.2 millones fueron percibidos por los operadores descentralizados de la Región que se informa. El ingreso ascendió a \$108.0 miles, como promedio mensual.

Respecto a la distribución de agua potable en pipas, durante el año se efectuaron 2,456 viajes, entregando 19,648 metros cúbicos en toda la región Central.

También se realizaron 220 trabajos de mantenimiento en las estaciones de bombeo, incluyendo limpiezas ambientales de estaciones de bombeo, limpieza y desinfección de tanques, cisternas y captaciones; mantenimientos generales en estaciones de bombeo y plantas de tratamiento; así como construcciones o ampliaciones.



### 5.3 Región Occidental

Durante el año se realizó una inversión \$1,023.0 miles, con los que se ejecutaron 23 proyectos de agua y 3 proyectos de alcantarillado en diferentes municipios de la zona Occidental del país.

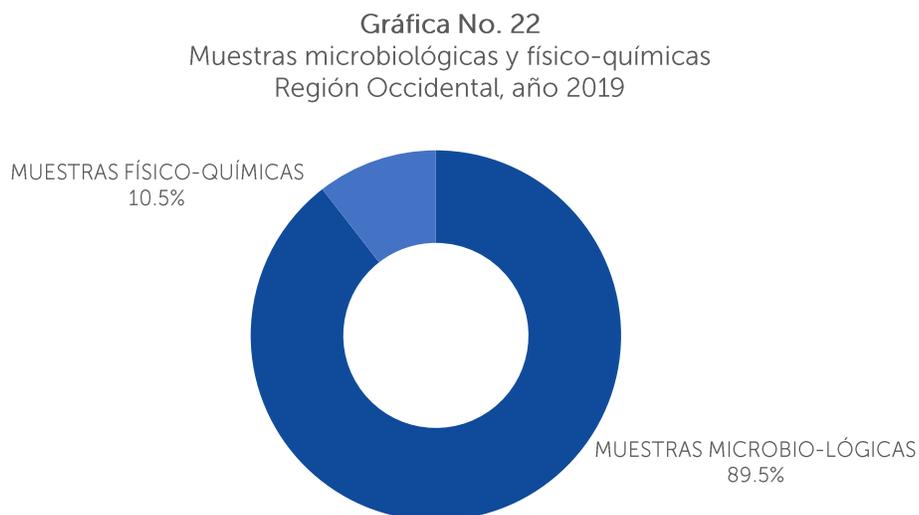
En dicha región, se obtuvo una producción total de 79.3 millones de m<sup>3</sup> de agua potable, lo que equivale a producir mensualmente 6.6 millones de m<sup>3</sup>. Con respecto al año 2018, se registra un incremento del 4.3% en la producción de agua potable.

En este contexto, para satisfacer la demanda de agua potable de la región se generó en promedio una producción mensual de 43.7 m<sup>3</sup> de agua por cada conexión registrada.

En la gráfica No. 21 se presenta la producción total anual durante el período 2015 - 2019.



Con el fin de garantizar la calidad en la distribución de agua apta para el consumo humano, en el año que se informa se realizaron 1,585 (89.5%) muestras microbiológicas y 186 (10.5%) muestras físico-químicas, lo cual significa que mensualmente se efectuaron en promedio 132 muestras microbiológicas y 15 muestras físico-químicas (ver gráfica No. 22).

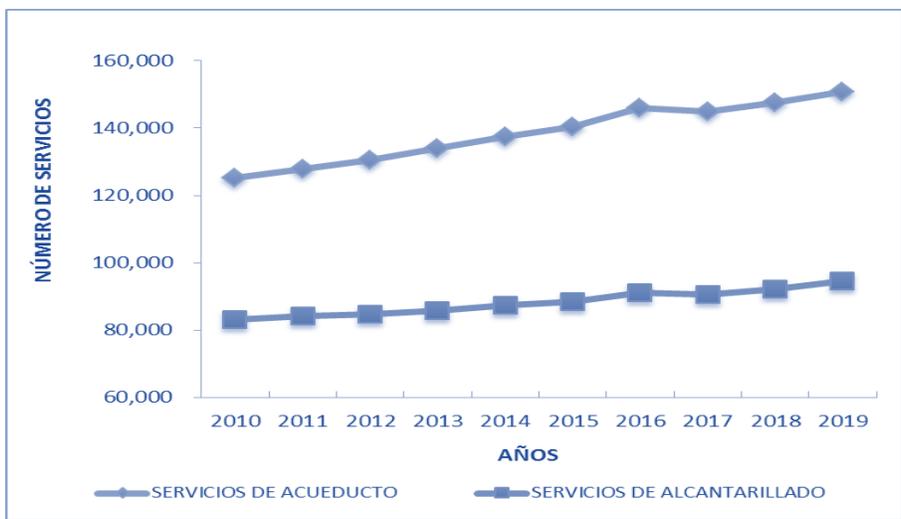


En el proceso de potabilización del agua producida fueron utilizadas 230.7 miles de libras de químicos, representando un consumo promedio mensual de 19.2 miles de libras en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a \$ 263.2 miles.

A diciembre de 2019 en la región Occidental, se tenían registrados 150,894 servicios de acueducto y 94,675 servicios de alcantarillado sanitario en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados. Durante el año informado se instalaron 3,204 nuevos servicios de acueducto y 1,118 de alcantarillado sanitario.

En la gráfica No. 23 se presenta el total de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario en los últimos diez años.

**Gráfica No. 23**  
Número de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario  
Región Occidental, periodo: 2010-2019



Para el año 2019, el consumo facturado en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados fue de 32.4 millones de metros cúbicos, el cual representó un consumo promedio mensual por conexión de 17.9 metros cúbicos. La facturación y concentración de ingresos se realiza en Región Metropolitana.

Durante el año fueron entregados 30,616 metros cúbicos de agua potable en toda la región a través de camiones cisterna.

En cuanto al mantenimiento de las estaciones de bombeo, se atendieron 120 órdenes entre limpiezas de tanques, cisternas, captaciones y trabajos en plantas de toda la región Occidental.

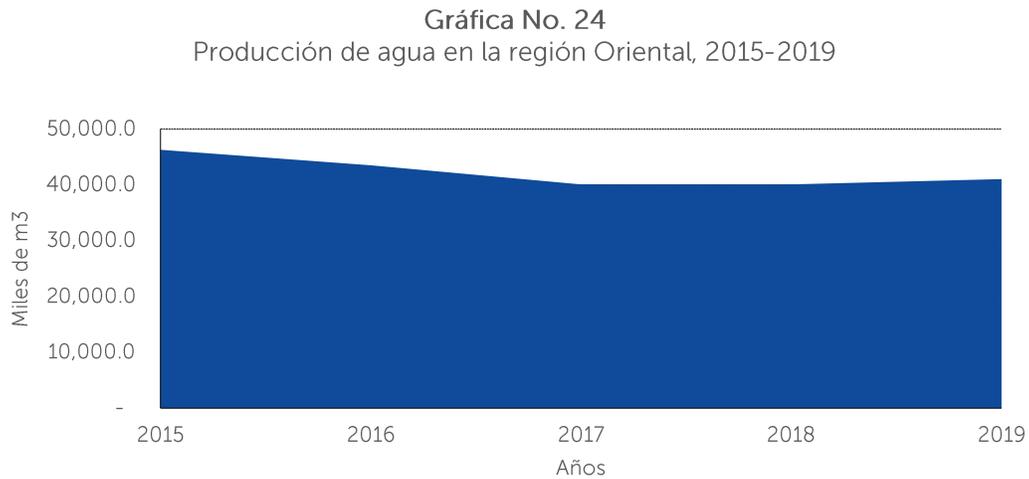
## 5.4 Región Oriental

La inversión ejecutada en los municipios de esta región ha permitido el acceso directo a más usuarios que se han beneficiado con la finalización de 10 proyectos de agua potable. En la región se invirtió \$846.3 miles en los municipios de Meanguera, Arambala, San Miguel, Sesorí, Puerto El Triunfo y Yucuaiquín.

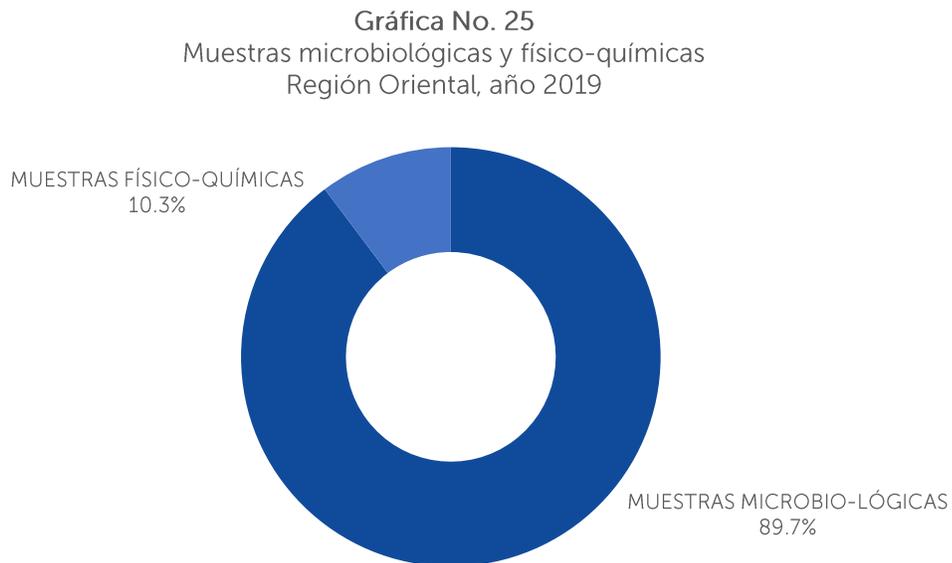
En la región Oriental, durante el año 2019, se generó una producción total de 41.0 millones de m<sup>3</sup> de agua potable, lo cual significó una producción mensual de 3.4 millones de m<sup>3</sup>. Con respecto al año 2018, hubo un incremento del 2.4% en la producción de agua potable.

En este contexto, para satisfacer la demanda de agua potable de la región se generó en promedio una producción mensual de 34.2 m<sup>3</sup> de agua por cada conexión registrada.

En la gráfica No. 24 se presenta la producción total anual durante el período 2015 - 2019.



Con el propósito de garantizar la calidad del agua suministrada a los clientes en la región, se realizaron 910 (89.7%) muestras microbiológicas y 104 (10.3%) muestras físico-químicas por lo que mensualmente se efectuaron en promedio 76 y 9 muestras microbiológicas y físico-químicas respectivamente (ver gráfica No. 25).

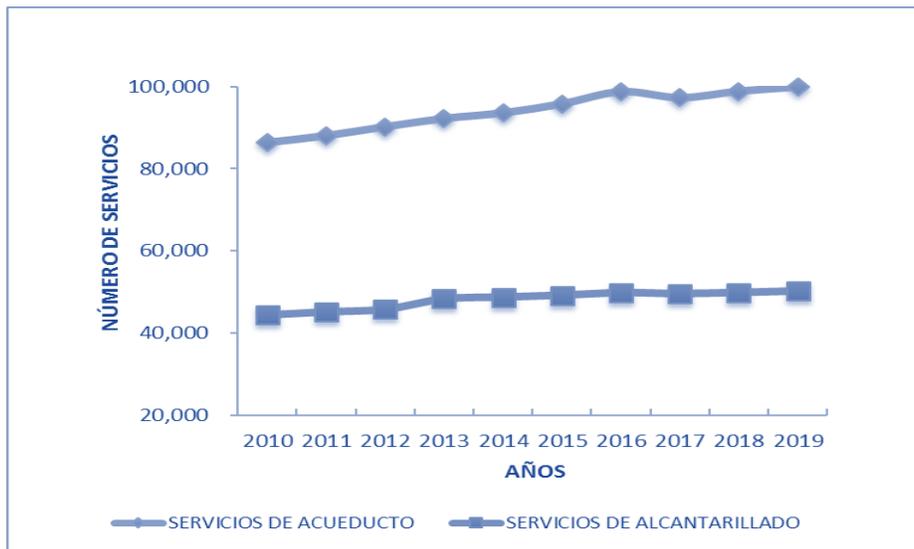


Así mismo, con el fin de proveer agua totalmente apta para el consumo humano, en el año que se informa se utilizaron 126.7 miles de libras de químicos, para potabilizar el agua que se distribuye a la población. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a \$ 156.5 miles.

Al finalizar el 2019, en la región Oriental, se registraron 99,849 servicios de acueducto y 50,211 de alcantarillado sanitario en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados. La gráfica No. 26 muestra el total de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario de los últimos diez años.

Durante el año se instalaron 1,162 nuevos servicios de acueducto y 330 de alcantarillado sanitario.

**Gráfica No. 26**  
 Número de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario  
 Región Oriental, periodo: 2010 – 2019



Durante el año 2019, se registró en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados un consumo total de agua en la región de 18.9 millones de metros cúbicos, lo cual indica que en el transcurso del año, los usuarios realizaron un consumo de un promedio de 15.8 metros cúbicos mensuales.

En la región Oriental se entregaron 10,280 metros cúbicos de agua potable a través de camiones cisterna, realizando 1,285 viajes durante todo el año.

Además, se efectuaron 5 trabajos de mantenimiento en estaciones de bombeo, incluyendo limpiezas de tanques, cisternas y captaciones.



CAPÍTULO  
Gestión financiera

6

## Gestión financiera

<b>Monto del presupuesto aprobado para el ejercicio</b>	<b>\$221,977,612.45</b>
<b>Total del presupuesto ejecutado por unidad presupuestaria</b>	<b>\$206,720,950.15</b>
Dirección y administración institucional	\$21,111,819.20
Servicio de la deuda interna	\$19,934,473.43
Comercialización	\$11,466,555.02
Producción, distribución y saneamiento	\$121,852,679.93
Inversión	\$32,220,937.12
Inversión en Proyectos de Carácter Extraordinario <sup>14/</sup>	\$134,485.45
<b>Estado de Rendimiento Económico</b>	
Ingresos de gestión	\$165,200,001.96
Gastos de gestión	\$193,668,504.15
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>(\$28,468,502.19)</b>
<b>Estado de situación financiera</b>	
<b>Recursos</b>	
Fondos	\$121,685,147.60
Inversiones financieras	\$61,598,319.23
Inversiones en existencias	\$17,451,484.07
Inversiones en bienes de uso	\$703,565,821.78
Inversiones en proyectos y programas	\$67,100,791.64
<b>Total de recursos</b>	<b>\$971,401,564.32</b>
<b>Obligaciones</b>	
Deuda corriente	\$21,335,747.24
Financiamiento de terceros	\$724,340,575.48
Patrimonio estatal	\$225,725,241.60
<b>Total de obligaciones y patrimonio</b>	<b>\$971,401,564.32</b>
<b>Valor de las existencias en bienes en almacenes</b>	<b>\$20,745,340.20</b>
Saldo inicial al 1º de enero de 2019	\$22,978,462.65
Ingresos en almacenes y bodegas	\$5,836,275.15
Egresos en almacenes y bodegas	\$8,069,397.60

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

Durante el segundo semestre del año que se informa se han intensificado los esfuerzos en la búsqueda de acciones que contribuyan en la mejora de la gestión financiera institucional, algunas de estas acciones implementadas fueron:

<sup>14/</sup> En la Unidad Financiera Institucional se ejecuta el Presupuesto Extraordinario Institucional.

Trabajo articulado entre la Gerencia Comercial, Gerencia de Tecnologías de Información y Unidad Financiera Institucional, para la depuración de cuentas de ingreso con la finalidad de disminuir las diferencias de saldos de las cuentas por cobrar entre los registros del departamento de Contabilidad y los auxiliares a cargo de la Gerencia Comercial en el sistema de información comercial.

Se efectuaron acciones con la Gerencia de Servicios Generales y Seguridad, para identificar las diferencias de las cuentas de inversiones en bienes de uso entre los registros del Departamento de Contabilidad y los auxiliares a cargo de la Unidad de Patrimonio.

Se realizan conciliaciones mensuales de los saldos de la deuda externa con el Ministerio de Hacienda.

Se continuó con la depuración y ordenamiento de cuentas para sanear los estados financieros institucionales.

Se trabajó en la búsqueda de mecanismos para el reconocimiento del subsidio, de acuerdo a lo establecido en el art. 3 del decreto 292 de fecha 10 de abril de 2019 y para la condonación de la deuda interna con el Ministerio de Hacienda.

Se implementaron medidas de ahorro y austeridad, como la eliminación de los gastos en servicios de alimentación para sesiones de la honorable Junta de Gobierno, reducción en gastos de papelería y otros gastos corrientes, logrando con ello reorientar los fondos para el pago de energía eléctrica.

Se conciliaron los montos adeudados con la Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL).

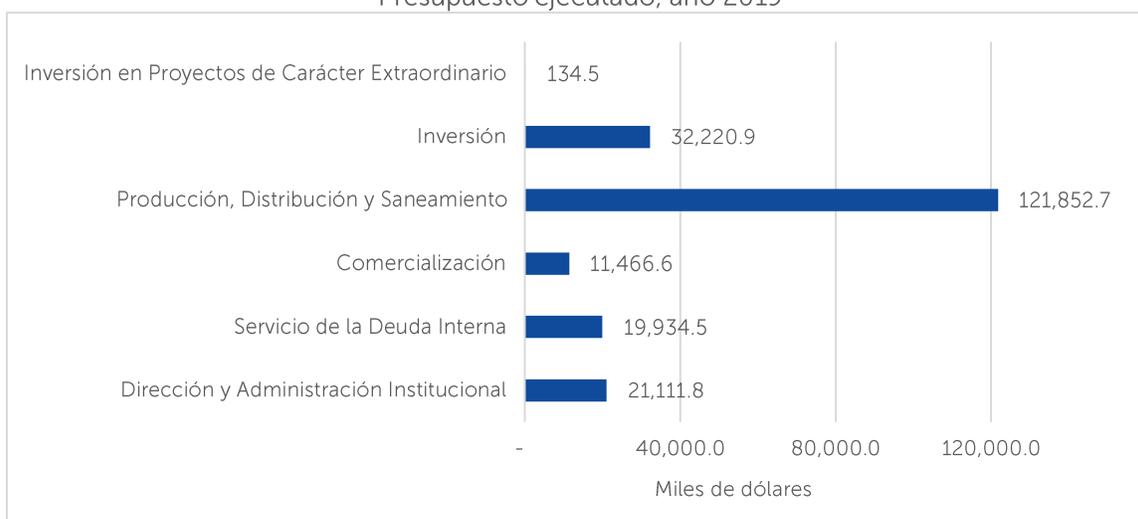
### **Gestión presupuestaria**

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 2019 fue de \$221,843,127.00, con aprobación del Ministerio de Hacienda, y fue reforzado con \$577,557.00 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 el desarrollo de proyectos de agua, saneamiento y medio ambiente. Además, se aprobó como presupuesto extraordinario la suma de \$135,000.00 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 total ejecutado del presupuesto institucional es de \$206,720,950.15, de los que corresponden \$206,586,464.70 al Presupuesto Ordinario y \$134,485.45 al Presupuesto Extraordinario Institucional.

Del total para el ejercicio 2019 se ejecutaron \$206,720,950.15, que representan el 93.1% del presupuesto total modificado por \$221,977,612.45.

Al analizar la ejecución del presupuesto por Unidades Presupuestarias para dicho ejercicio, se presenta el siguiente comportamiento: Dirección y Administración Institucional \$21,111,819.20; Servicio de la Deuda Interna \$19,934,473.43; Comercialización \$11,466,555.02; Producción, Distribución y Saneamiento \$121,852,679.93; Inversión \$32,220,937.12; Inversión en Proyectos de Carácter Extraordinario \$134,485.45.

**Gráfica No. 27**  
Presupuesto ejecutado, año 2019



**Cuadro No. 14**  
Estructura del presupuesto asignado y real ejecutado  
Año 2019  
(en dólares)

Unidad presupuestaria	Presupuesto		% de ejecución	Diferencia (saldo)
	Disponibile para el ejercicio	Ejecutado		
01 - Dirección y Administración Institucional	21,254,226.91	21,111,819.20	99.3%	142,407.71
02 - Servicio de la Deuda Interna	19,934,489.02	19,934,473.43	100.0%	15.59
03 - Comercialización	11,506,505.38	11,466,555.02	99.7%	39,950.36
04 - Producción, Distribución y Saneamiento	126,488,396.16	121,852,679.93	96.3%	4,635,716.23
05 - Inversión	42,659,509.53	32,220,937.12	75.5%	10,438,572.41
41 - Inversión en Proyectos de Carácter Extraordinario	134,485.45	134,485.45	100.0%	0.00
Total presupuestado ordinario y extraordinario	221,977,612.45	206,720,950.15	93.1%	15,256,662.30

### Ingresos y gastos de gestión

En lo referente a la gestión de los ingresos, los ingresos de gestión ascendieron a \$165.2 millones, de los cuales \$140.5 millones provienen del rubro Venta de Bienes y Servicios; \$16.3 millones fueron recibidos en los rubros Ingresos Financieros y otros, Transferencias Corrientes y Transferencias de Capital y \$8.4 millones clasificados como ingresos por actualizaciones y ajustes.

En lo referente a los Gastos de Gestión, estos ascendieron a \$193.7 millones, distribuidos de la siguiente forma: gastos en bienes de consumo y servicios \$73.9 millones, gastos en personal \$68.7 millones, costos de venta y cargos calculados \$24.4 millones, gastos financieros y otros \$24.3 millones, gastos en bienes capitalizables, transferencias, actualizaciones y ajustes \$2.4 millones.

En el período que se informa se obtuvo como resultado al cierre contable, un déficit de \$28.5 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.

### Almacenes institucionales

Con relación a los materiales utilizados por la ANDA para la prestación de los diferentes servicios a la población salvadoreña, durante el 2019 ingresaron a los almacenes institucionales, mercadería por un valor de \$5,836.3 miles y se efectuaron egresos de almacén por un valor de \$8,069.4 miles.

**Cuadro No. 15**  
Ingresos y egresos de almacenes y bodegas por región, año 2019  
(En dólares)

Almacenes y bodegas	Ubicación	Ingresos	Egresos
<b>Región Metropolitana</b>			
Almacén No 3	Tanque Escalón "A"	\$35,615.96	\$258,088.04
Bodega No. 8	Plantel zona Metropolitana	\$483,331.44	\$415,762.33
Bodega No. 21	Las Pavas	\$1,374,336.94	\$1,541,046.68
<b>Región Central</b>			
Almacén No. 1	Plantel El Coro	\$2,520,784.50	\$4,300,323.74
Almacén No. 7	Plantel El Coro	\$ 0.00	\$12,479.12
Bodega No. 17	Cojutepeque	\$20,613.23	\$34,628.13
<b>Región Occidental</b>			
Bodega No. 14	Plantel El Molino	\$664,907.50	\$820,340.75
Bodega No. 15	Sonsonate	\$42,214.41	\$52,519.77
<b>Región Oriental</b>			
Bodega No. 16	Plantel El Jalacatal	\$694,471.17	\$634,209.04
<b>Total</b>		<b>\$5,836,275.15</b>	<b>\$8,069,397.60</b>

El año 2019 inició con un inventario en almacenes por valor de \$22,978,462.65 el cual sumado a los ingresos de inventario por un monto de \$5,836,275.15 y restando los egresos por un monto de \$8,069,397.60, reflejaron al final del periodo, un saldo en inventario de almacenes por valor de \$20,745,340.20.

## Estados financieros

Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)	
Estado de situación financiera	
Al 31 de diciembre de 2019	
(En dólares de los Estados Unidos de América)	
<b>Recursos</b>	
<b>Fondos</b>	
Disponibilidades	18,053,927.71
Anticipo de Fondos	81,661,506.04
Deudores Monetarios	21,969,713.85
<b>Total Fondos</b>	<b>121,685,147.60</b>
<b>Inversiones financieras</b>	
Inversiones Permanentes	303,984.00
Deudores Financieros	61,240,660.96
Inversiones Intangibles	53,674.27
Inversiones No Recuperables	0.00
<b>Total Inversiones Financieras</b>	<b>61,598,319.23</b>
<b>Inversiones en existencias</b>	
Existencias Institucionales	17,451,484.07
<b>Total Inversiones en Existencias</b>	<b>17,451,484.07</b>
<b>Inversiones en bienes de uso</b>	
Bienes Depreciables	683,141,820.59
Bienes no Depreciables	20,424,001.19
<b>Total Inversiones en Bienes de Uso</b>	<b>703,565,821.78</b>
<b>Inversiones en proyectos y programas</b>	
Inversiones en Bienes Privativos	67,100,791.64
Inversiones en Bienes de Uso Público	0.00
<b>Total en Inversiones en Proyectos y Programas</b>	<b>67,100,791.64</b>
<b>Total recursos</b>	<b><u>971,401,564.32</u></b>
<b>Obligaciones</b>	
<b>Deuda corriente</b>	
Depósitos de Terceros	4,059,527.73
Acreedores Monetarios	17,276,219.51
<b>Total Deuda Corriente</b>	<b>21,335,747.24</b>
<b>Financiamiento de terceros</b>	
Endeudamiento Interno	414,629,419.59
Endeudamiento Externo	85,895,335.42
Acreedores Financieros	223,815,820.47
<b>Total Financiamiento de Terceros</b>	<b>724,340,575.48</b>
<b>Total Obligaciones</b>	<b>745,676,322.72</b>
<b>Patrimonio estatal</b>	
Patrimonio	260,330,957.35
Detrimento Patrimonial	(6,137,213.56)
Resultado de Ejercicios Anteriores	0.00
Resultado del Ejercicio	(28,468,502.19)
<b>Total Patrimonio</b>	<b>225,725,241.60</b>
<b>Total obligaciones y patrimonio</b>	<b>971,401,564.32</b>

Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
(ANDA)  
Estado de rendimiento económico  
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019  
(En dólares de los Estados Unidos de América)

<b>Ingresos de gestión</b>	
Ingresos Financieros y Otros	50,628.30
Ingresos por Transferencias Corrientes Recibidas	924,939.17
Ingresos por Transferencias de Capital Recibidas	15,336,803.73
Ingresos por Ventas de Bienes y Servicios	140,490,412.02
Ingresos por Actualizaciones y Ajustes	8,397,218.74
<b>Total ingresos</b>	<b>165,200,001.96</b>
<b>Menos:</b>	
<b>Gastos de gestión</b>	
Gastos en Personal	68,703,097.68
Gastos en Bienes de Consumo y Servicios	73,898,583.05
Gastos en Bienes Capitalizables	310,819.83
Gastos Financieros y Otros	24,295,620.44
Gastos en Transferencias Otorgadas	1,072,991.35
Costos de Venta y Cargos Calculados	24,393,647.92
Gastos de Actualizaciones y Ajustes	993,743.88
<b>Total gastos</b>	<b>193,668,504.15</b>
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>(28,468,502.19)</b>

<b>Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA)</b>	
<b>Estado de flujo de fondos</b>	
<b>Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019</b>	
<b>(En dólares de los Estados Unidos de América)</b>	
Disponibilidades iniciales	10,570,121.91
<b>Resultado operacional neto</b>	<b>(40,292,557.31)</b>
Fuentes Operacionales:	160,907,551.27
(-) Usos Operacionales	201,200,108.58
<b>Financiamiento de terceros netos</b>	<b>9,893,829.84</b>
Empréstitos Contratados	17,085,427.31
(-) Servicio de la Deuda	7,191,597.47
<b>Resultado no operacional neto</b>	<b>37,882,533.27</b>
Fuentes no Operacionales:	79,250,285.07
(-) Usos no Operacionales	41,367,751.80
<b>Disponibilidades finales</b>	<b>18,053,927.71</b>

**Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados  
(ANDA)**  
Estado de ejecución presupuestaria  
Del 1 de enero al 31 de diciembre de 2019  
(En dólares de los Estados Unidos de América)

	Presupuesto	Devengado	Saldo presupuestario
<b>Ingresos</b>			
Venta de Bienes y Servicios	162,557,010.00	142,500,104.91	20,056,905.09
Ingresos Financieros y Otros	1,100,000.00	2,789,852.42	(1,689,852.42)
Transferencias de Capital	19,227,427.00	15,086,803.73	4,140,623.27
Endeudamiento Público	18,458,690.00	17,085,427.31	1,373,262.69
Saldos de años Anteriores	20,500,000.00	0.00	20,500,000.00
<b>Total ingresos</b>	<b>221,843,127.00</b>	<b>177,462,188.37</b>	<b>44,380,938.63</b>

	Crédito presupuestario	Devengado	Saldo presupuestario
<b>Egresos</b>			
Remuneraciones	69,329,179.04	69,192,817.71	136,361.33
Adquisición de Bienes y Servicios	82,901,944.16	81,266,989.74	1,634,954.42
Gastos Financieros y Otros	19,173,310.70	19,171,496.99	1,813.71
Transferencias Corrientes	189,403.38	189,283.13	120.25
Inversiones en Activos Fijos	42,562,917.70	29,079,507.97	13,483,409.73
Transferencias de Capital	629,260.00	629,257.14	2.86
Amortización de Endeudamiento Público	7,191,597.47	7,191,597.47	0.00
<b>Total egresos</b>	<b>221,977,612.45</b>	<b>206,720,950.15</b>	<b>15,256,662.30</b>

**Nota explicativa:**

El total de presupuesto de ingresos y egresos al 31 de diciembre de 2019 de ANDA ascendió a \$ 221,978,127.00; sin embargo, de acuerdo a los lineamientos para el Traslado de Saldos Presupuestarios no Ejecutados en la Aplicación Informática del SAFI, para las Agrupaciones Operacionales "2 Recursos de Carácter Extraordinario" y "5 Recursos de Carácter Extraordinario Institucional", comunicados por la Unidad de Sostenibilidad SAFI y SIRH de la Dirección Nacional de Administración Financiera e Innovación (DINAFI) del Ministerio de Hacienda, los saldos presupuestarios no ejecutados al 31 de diciembre de 2019 de la Agrupación Operacional 5 de ANDA, se liquidaron automáticamente y fueron trasladados al ejercicio financiero 2020, previo a la realización del cierre anual preliminar (periodo 13).

Considerando lo anterior el sistema trasladó los créditos presupuestarios de los saldos no utilizados, por el monto de \$135,000.00 en el presupuestario de ingresos y por un monto de \$514.55 en el presupuesto de egresos, por tal razón el total del presupuesto de ingresos difiere del total del presupuesto de egresos en dichos montos, con respecto a los \$221,978,127.00 mencionados anteriormente.





CAPÍTULO  
Fortalecimiento  
institucional

7

## 7.1 Convenios interinstitucionales

Durante el 2019 fueron suscritos 16 convenios entre la ANDA y otras instituciones, según detalle en cuadro No. 16:

**Cuadro No. 16**  
**CONVENIOS INTERINSTITUCIONALES SUSCRITOS, AÑO 2019**  
**(EN DÓLARES)**

N.	Convenios Interinstitucional suscritos
1	Modificativa al "CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE EL MINISTERIO DE SALUD (MINSAL) Y LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (ANDA) PARA EL SUMINISTRO DE AGUA PURIFICADA PARA CONSUMO HUMANO, AÑO 2018".
2	Solicitud de autorización para suscribir un nuevo CONVENIO DE COOPERACIÓN INTERINSTITUCIONAL ENTRE LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS (ANDA) Y EL MINISTERIO DE SALUD (MINSAL), para el "Suministro de Agua Purificada para el Consumo Humano, año 2019".
3	Convenio por Servicios de Negociación por cuenta del Estado" entre la ANDA y la Sociedad BOLSA DE PRODUCTOS DE EL SALVADOR, S.A. DE C.V., que puede abreviarse BOLPROS, S.A. DE C.V.
4	Convenio de Cooperación entre el Organismo de Mejora Regulatoria (OMR) y la ANDA, para el desarrollo de capacidades en Mejora Regulatoria.
5	Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la ANDA y el Ministerio de Justicia y Seguridad Pública, cuyo objeto será el "Suministro de Agua Purificada para consumo Humano".
6	Convenio de Cooperación entre la ANDA y la Sociedad PALMETTO, S.A. de C.V., para la perforación de pozo para el suministro de agua potable en el proyecto parcelación las Ramblas.
7	Convenio de Cooperación Interinstitucional entre la ANDA cuyo objeto será el "Suministro de Agua Purificada para consumo Humano".
8	Mejoramiento en la Red por la ejecución del Proyecto Condominio Panorama Vista Tower.
9	Convenio de Delegación entre la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA) y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN) financiado por el Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS) para la implementación del Programa Construcción de Política Pública que garantice la Sostenibilidad del Subsector de Agua Potable y Saneamiento, Fase I.
10	Adenda número uno al Convenio de Cooperación entre el MOP y ANDA para el Suministro de Agua Purificada para el Consumo Humano Año 2019.
11	Convenio de Cooperación Técnico Financiero entre la ANDA y el FISDL.
12	Convenio de cooperación entre ANDA y la Sociedad Inversiones Robles. S.A. de C.V., para la ejecución del proyecto Condominio Vertical Panorama Tower.
13	Convenio de cooperación entre ANDA y la Sociedad Metrocentro, S.A. de C.V., para la ejecución de obras encaminadas al mejoramiento de la red existente del sistema de acueducto, proyecto MULTIPLAZA FASE II.
14	Convenio de cooperación entre ANDA y la sociedad INMUEBLES, S.A. DE C.V. para la ejecución del proyecto Condominio Habitacional el Boquerón.
15	Convenio de cooperación entre ANDA y las Sociedades INMUEBLES, S.A. DE C.V. Y INMUEBLESAL, S.A. DE C.V., para la ejecución de los proyectos condominio Panamericana y Condominio Torre Maya.
16	Convenio de cooperación entre la ANDA y la Sociedad INMUEBLES, S.A. DE C.V., para la ejecución del proyecto Condominio Habitacional La Cima y Condominio habitacional Lomas 500.

## 7.2 Cooperación internacional

### Cooperación para el desarrollo de capacidades técnicas institucionales

#### Gestión de becas

Se fortalecieron capacidades técnicas del personal técnico operativo de nuestra institución de las áreas de Unidad de Gestión Ambiental, Dirección de Investigación Hidrogeológica y Pozos, Unidad de Factibilidades, Gerencia de Investigación Hidrogeológica y Unidad de Gestión Documental y Archivo, en los siguientes temas: Desarrollo e Implementación de Escenarios de una Ciudad Baja en Carbono, Monitoreo de sequías en México mediante índices Multivariado, Ingeniería para el Tratamiento de Aguas Especiales, Modelación Matemática de Acuíferos, Seguridad de la Información y Normas ISO 27001 y 27002 y Uso de Isótopos estables del Agua en la Evaluación de los Recursos de Agua Subterránea en el Corredor Seco de América Central bajo Escenarios de Variabilidad y Cambio Climático, a través de la gestión de 7 becas con financiamiento completo o parcial ejecutadas bajo la modalidad de participación presencial o en línea en Tailandia, México, El Salvador, Bolivia y Costa Rica, con las cuales se han fortalecido a 6 técnicos de ANDA y 1 actualmente en gestión ante el Cooperante.



Desarrollo e Implementación de Escenarios de una Ciudad Baja en Carbono.

### Cooperación para el desarrollo y relaciones internacionales

#### Financiamiento no reembolsable

En el transcurso del 2019, en el marco del Programa Interinstitucional de Cooperación en Agua y Saneamiento entre Entidades de Euskadi y Centro América (El Salvador y Costa Rica), el cual consta los siguientes componentes: (i) Componente de inversiones en infraestructura de agua y saneamiento en El Salvador. (ii) Componente de Fortalecimiento Institucional de ANDA y AyA.

A través de la ejecución de su Componente de Fortalecimiento Institucional se ha fortalecido las capacidades de personal técnico y administrativo de la Gerencia de Planificación y Desarrollo, Unidad Financiera Institucional, Dirección Técnica (Unidad Responsable de Proyectos, Departamento de Proyectos Región Occidental, Departamento de Operaciones Región Oriental, Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética, Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID, Gerencia de Investigación Hidrogeológica, Departamento de Operaciones Región Central, Departamento Administrativo Región Metropolitana, Laboratorio Región Occidental, Laboratorio Central, Planta Potabilizadora Las Pavas, Sistema Guluchapa, Gerencia y Departamento de Operaciones Región Oriental, Calidad del Agua Región Occidental) y Unidad de Cooperación Internacional por medio de asistencias técnicas, talleres y pasantías en temas de Fortalecimiento Administrativo, Financiero y de Indicadores de Gestión Técnicos; Seminarios Técnicos Regionales en Materia de Agua y Saneamiento; Plantas de Tratamientos de Aguas Residuales y Agua Potable y Planificación Hídrica y Sostenibilidad de Servicios Hidrológicos en Cuencas en El Salvador y Costa



Rica, habiéndose fortalecido la capacidad técnica de 30 funcionarios y técnicos de nuestra Institución así como a 16 técnicos de otras Instituciones como Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), Alcaldías Municipales, ADESCOS e Instituciones homólogas de Costa Rica.

En relación al componente de Inversión en Infraestructura de Agua y Saneamiento por medio del cual se está ejecutando los proyectos de Mejoramiento del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable en la Zona Urbana de Anamorós y Yucuaiquín, Departamento de La Unión. En Anamorós se ha logrado un avance de 100% en las obras de construcción de tanque de almacenamiento y un 15% en el Diseño de redes, presupuesto y cálculo de materiales para el cambio de la totalidad de la red de distribución. En Yucuaiquín se ha completado en un 100% las obras de Infraestructura en Estación de Bombeo Tepemechin y en un 68% la Instalación de Línea de Impelencia.



Fortalecimiento Administrativo, Financiero y de Indicadores de Gestión Técnicos.



Plantas de Tratamientos de Aguas Residuales y Agua Potable.



Planificación Hídrica y Sostenibilidad de Servicios Hidrológicos en Cuencas en El Salvador y Costa Rica.

## Relaciones internacionales

### Eventos Regionales Sistema de la Integración Centroamericana – SICA V Reunión presencial del Comité Técnico Interinstitucional

Como parte de las actividades realizadas como Presidencia Pro Témpore del FOCARD-APS, se participó en la V reunión presencial del Comité Técnico Intersectorial (CTI), a través de la cual se realizaron las siguientes actividades: seguimiento a las acciones intersectoriales implementadas en el marco de la Agenda Regional Intersectorial sobre Protección Social e Inclusión Productiva con Equidad 2018-2030 (ARIPSIP); Además se conoció el esfuerzo intersectorial de formulación de la Política Social Integral Regional del SICA (PSIR-SICA); Se aprobaron las temáticas a desarrollarse en el Foro Intersectorial de Protección Social y Resiliencia.



Reunión presencial del Comité Técnico Interinstitucional.

### Foro de Aplicaciones de los Pronósticos del Clima a la Seguridad Alimentaria y Nutricional (SAN) Foro del clima

Representando al FOCARD-APS, se participó en el foro virtual con el objetivo de conocer los análisis de las condiciones oceánicas y atmosféricas más recientes, los registros históricos de lluvia, las previsiones de los modelos globales y sus posibles implicaciones en los patrones de lluvia en la región, así como los registros históricos y los análisis estadísticos aportados por cada uno de los servicios meteorológicos de la región. Con estos insumos se obtiene de forma consensuada la "Perspectiva Regional del Clima" para América Central, como un aporte a diferentes sectores que pueden verse afectados por la variabilidad climática de la Región.

## Diálogo SICA "El futuro de Centroamérica: La región que queremos"

Participación en el primer *Diálogo SICA sobre el futuro de Centroamérica, la región que queremos*, el cual tuvo como objetivo reunir a autoridades y funcionarios de las instituciones regionales del SICA para discutir los escenarios de futuro de la región SICA y la necesidad de definir estrategias y planes para enfrentarlo.

Como resultado de este primer dialogo, se identificaron algunos de los problemas que enfrenta la región y determinan su futuro, como: la migración desordenada y sin garantías, la violencia, la extensión del hambre y la pobreza, la huella ecológica y el cambio climático, el acceso al empleo y al ingreso, la desigualdad y el crecimiento excluyente y la adaptación al cambio tecnológico; así como la necesidad de un estado de derecho que ofrezca garantías democráticas y un estado capaz de atender a sus ciudadanos con políticas suficientes.



Diálogo SICA "El futuro de Centroamérica: La región que queremos".

## Taller grupo técnico de trabajo para la construcción del Plan de Desarrollo para Centroamérica y República Dominicana 2020-2040: ESQUIPULAS III

Se participó en el Taller en el cual se realizó una propuesta de ejes estratégicos del Plan de Desarrollo para Centroamérica y República Dominicana 2020-2040 que responda a los impostergables de la integración y que permita abordar la priorización del marco político estratégico del Sistema, incluyendo la identificación de los resultados generados y los grandes logros, que a corto plazo, las instituciones del Sistema como los representantes nacionales de los Consejos de Ministros pueden ofrecer a la ciudadanía regional y a los gobiernos, de forma complementaria a sus propios esfuerzos.



Taller grupo técnico de trabajo para la construcción del Plan de Desarrollo para Centroamérica y República Dominicana 2020-2040: ESQUIPULAS III.

## Día de la Integración Centroamericana

Se participó en el Día de la Integración Centroamericana, junto a delegados de todos los países que integran el SICA. De igual manera se tuvo participación en diferentes actividades y reuniones técnicas de las instancias del SICA, como la presentación del Plan Estratégico del COMMCA y Taller gerencial en gestión por resultados para el desarrollo sostenible con equidad en la región SICA.



Día de la Integración Centroamericana.

## II Jornadas Centroamericanas de Desarrollo "Hacia la Superación de las Desigualdades en la región SICA: generando resiliencia y construyendo más y mejores oportunidades".

Se participó en la II Jornada Centroamericana de Desarrollo, donde se realizó intervención en Panel foro, a través del cual se posicionó el tema del Agua Potable y Saneamiento a nivel regional.

### Foro Regional SICA 2019

Como parte de las actividades realizadas como Presidencia Pro Tempore del FOCARD-APS, se participó en el Foro Regional SICA, a través de un stand para promover los diversos documentos producto de cada uno de los Grupos Temáticos Regionales del FOCARD-APS. En dicho evento participaron actores del sector público, sector privado, pluralidad de actores de la sociedad civil y medios de comunicación.

### Resultados obtenidos en el marco de la presidencia PRO-TÉMPORE FOCARD-APS ANDA 2019

#### Participación del FOCARD-APS en la V Conferencia Latinoamericana de Saneamiento, LATINOSAN 2019: Informes Nacionales por cada país e Informe Regional

En cumplimiento a los acuerdos de la XV Reunión Ordinaria del CONCARD-APS, se trasladaron 13 funcionarios delegados por las instituciones que conforman el Foro para su participación en la V LATINOSAN realizada en la República de Costa Rica, durante los días 2, 3 y 4 de abril de 2019. En este contexto se posicionó a la región a través de la participación del Presidente Pro Tempore del FOCARD-APS como comentarista del informe regional.

La participación en LATINOSAN, permitió a los países miembros del Foro Promover acuerdos y compromisos entre los países de América Latina y el Caribe, que permitan la reducción de las brechas en los servicios de saneamiento, asegurando el acceso universal y equitativo en sistemas colectivos e individuales in situ y avanzando en el logro de los ODS.



V LATINOSAN 2019.

## Firma del Acuerdo de Cooperación Técnica entre el Foro Centroamericano y República Dominicana de Agua Potable y Saneamiento (FOCARD-APS) y la Red Regional de Agua Potable y Saneamiento de Centroamérica (RRAS-CA).

Se suscribió acuerdo con el objetivo de fortalecer a los operadores comunitarios de agua potable y saneamiento de los países de la región SICA, a través del cual se implementaran acciones agrupadas en tres objetivos estratégicos: La implementación de los lineamientos de la Política Regional del Subsector Agua Potable y Saneamiento Comunitario; Formular y presentar de forma conjunta proyectos de interés común a instancias de cooperación internacional y Promover la inclusión de organizaciones nacionales y regionales que aporten recursos técnicos y financieros para el fortalecimiento de los operadores comunitarios.

En seguimiento al Acuerdo, se elaboró propuesta de Plan de Trabajo el cual debe establecerse para los tres años de vigencia del acuerdo y elaborar planes anuales para la ejecución de este.

### XVI Reunión de Medio Término del Foro Centroamericano y República Dominicana de Agua Potable y Saneamiento FOCARD-APS

Se desarrolló la XVI Reunión de Medio Término del Foro Centroamericano y República Dominicana de Agua Potable y Saneamiento FOCARD-APS, en la cual se aprobó el avance al Plan de Trabajo 2019 ejecutado desde la PPT del Foro, se presentó informes de los Grupos Temáticos Regionales y evaluación de las acciones realizadas a nivel regional por el FOCARD-APS.

Como resultado de la Reunión se obtuvieron 19 acuerdos, entre estos:

- Elaboración y envío de nota dirigida al Presidente de El Salvador, felicitando por el nombramiento del Arq. Frederick Benítez como titular de ANDA.
- Elaboración y envío de nota dirigida a la Presidenta ejecutiva de AyA felicitándola por el éxito en la organización y desarrollo de la V Conferencia LATINOSAN.



Firma del Acuerdo de Cooperación Técnica FOCARD-APS y RRASCA.



Firma del Acuerdo de Cooperación Técnica FOCARD-APS y RRASCA.

## Acercamiento con el Ministerio de Salud de Belice

Desde la PPT ANDA 2019, se realizaron gestiones administrativas para alcanzar acercamiento con el Ministerio de Salud de Belice, con el objeto de definir la participación de este en el Foro, gestiones realizadas a través de la Cancillería y Embajada de Belice.



Reunión de coordinación - Traspaso PPT de El Salvador a Costa Rica

### Reunión de coordinación para el traspaso de la PPT de El Salvador a Costa Rica

Se llevó a cabo reunión para la coordinación del traspaso de la Presidencia Pro-Témpore de El Salvador a Costa Rica, la cual tuvo como resultados:

- Revisión al avance del Plan Estratégico institucional y el Plan de Trabajo 2019
- Definir lineamientos generales para el Plan de Trabajo 2020, los cuales fueron presentados en la reunión ordinaria del CONCARD-APS
- Establecer los lineamientos para desarrollar una estrategia de cooperación para el FOCARD-APS.

## Participación del Grupo Temático Regional - GTR de Saneamiento en el XXXI Congreso Centroamericano de Ingeniería Sanitaria y Ambiental

Expertos del GTR de Saneamiento promovieron la implementación de la *Política Regional del Subsector Agua Potable y Saneamiento Rural* y de la *Normativa Regional de Saneamiento* en el XXXI Congreso Centroamericano de Ingeniería Sanitaria y Ambiental permitió un espacio técnico-científico en el cual se presentaron y discutieron programas, proyectos, temas de investigación tecnológica y propuestas de incidencia en política, que apoyen el desarrollo sostenible de las sociedades Centroamericanas.



Congreso Centroamericano de Ingeniería Sanitaria y Ambiental

### Acercamiento con el Ministerio de Salud de Panamá

Desde la PPT ANDA 2019, se sostuvo reunión con directora del Subsector de Agua Potable y Saneamiento del Ministerio de Salud de Panamá, con el objetivo de establecer coordinaciones para la participación dentro del FOCARD-APS de las nuevas autoridades del Ministerio de Salud.

Como resultado de esta reunión, se delegó a un representante de la Ministra de Salud para participar en la XVI Reunión Ordinaria del CONCARD-APS y se establecieron coordinaciones para el nombramiento del Coordinador Nacional Adjunto y los enlaces técnicos nacionales.

## Lanzamiento de Documentos del FOCARD-APS

La PPT ANDA 2019 impulsó el lanzamiento de la *Política Regional del Subsector Agua Potable y Saneamiento Rural* y de la *Normativa Regional de Saneamiento*, el cual se realizó en Honduras y El Salvador. Evento dirigido a instituciones, academia y organizaciones relacionadas al tema agua y saneamiento.

Los documentos presentados son esfuerzo del trabajo del Grupo Temático Regional de Modelos de Gestión Rural y el Grupo Temático Regional de Saneamiento, en el marco de ejecución del Plan de Trabajo del FOCARD-APS.



Lanzamiento documentos FOCARD-APS

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

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

## XVI Reunión Ordinaria del Consejo Centroamericano y Republica Dominicana de Agua Potable y Saneamiento, CONCARD-APS 2019

Se llevó a cabo la "XVI Reunión Ordinaria del Consejo Centroamericano y Republica Dominicana de Agua Potable y Saneamiento" (CONCARD-APS)", a través del cual se aprobó el informe de actividades 2019 realizadas por la PPT del Foro y de los Grupos Temáticos Regionales así mismo los países que conforman el Foro evaluaron y aprobaron el Plan de Trabajo del FOCARD-APS para el año 2020 y se realizó el traspaso de la Presidencia Pro Témpore de El Salvador al Honorable Gobierno de Costa Rica. La Presidencia Pro Témpore ANDA 2019 hizo entrega de reconocimientos a los países que conforman el Foro por el desempeño y aportes brindados, así mismo el Consejo en pleno reconoció el esfuerzo y dedicación, por logros y resultados obtenidos por la PPT 2019.



XVI CONCARD-APS 2019

## 7.3 Transparencia e igualdad de género

### Unidad de acceso a la información pública

A partir de la entrada en vigor de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), se han implementado acciones con el fin de transparentar la ejecución del presupuesto, proyectos de inversión con fondos públicos, fondos de cooperación Internacional, y otros componentes que conforman la administración de la ANDA, con el fin de satisfacer las necesidades de la población, creando un clima de confianza para los ciudadanos y usuarios de los servicios de la autónoma.

1. Para transparentar el servicio institucional, la ANDA implementó el Sistema de Atención Ciudadana (SAC), con el objetivo de acercar a la población a los servicios que brinda el Gobierno, contar con más herramientas de combate a la corrupción e incrementar la contraloría social en la gestión pública.
2. ANDA ejecutó una reingeniería institucional para hacer un uso eficiente de sus recursos cumpliendo los lineamientos del presidente de la República, Nayib Bukele, con una nueva imagen en el desempeño de las actividades laborales, una de las herramientas viables que ha dado un desarrollo tecnológico, es el uso de las redes sociales, medio del cual la ciudadanía ha tomado la facilidad de poder reportar sus quejas o denuncias.

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

En el cumplimiento a lo establecido por el ente fiscalizador, nuestra institución ha creado un clima de confianza para los ciudadanos y usuarios de los servicios de la autónoma, poniendo en práctica en esta gestión la transparencia por medio del fortalecimiento en la atención ciudadana, lo que ha permitido el incremento de solicitudes de información, a las cuales se les ha dado una respuesta oportuna gracias al apoyo y la buena comunicación con las unidades dentro del ámbito institucional en el buen ejercicio al cumplimiento de la LAIP.

### Divulgación de Información Oficiosa

Aplicando los criterios establecidos en el Art. 10 LAIP, con el fin de satisfacer las necesidades de la población, ANDA difunde la información de interés para la contraloría ciudadana, facilitando el acceso a toda persona por medio de la herramienta tecnológica de Gobierno Abierto/ Portal de Transparencia: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/anda>

La UAIP basándose en los lineamientos de transparencia provenientes de los entes competentes de su supervisión, ha publicado desde la creación de la plataforma en mención hasta el 31 de diciembre de 2019, la cantidad de 5,062, documentos fidedignos, manteniéndose a la fecha con una nota de 9.80 de calificación establecida por el Instituto de Acceso a la Información Pública, dando el cumplimiento

a la disposición de la población en cada uno de los Componentes: Marco Normativo, Gestión Estratégica, Marco Presupuestario, Cumplimiento LAIP, Participación Ciudadana.

### Índice de Información Reservada

Conforme a lo establecido en el artículo 22 de la Ley de Acceso de Información Pública y en atención al índice de información reservada de ANDA, la Comisión de Transparencia Institucional es la responsable de verificar 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 institucional. Con la nueva administración después del proceso de transición se actualizó el nuevo índice de reserva, el cual se encuentra publicado en el portal de transparencia institucional en el siguiente enlace:

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

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

Desde la vigencia de la Ley de Acceso a la Información Pública, hemos dado cumplimiento a la exposición de la Información oficiosa en el Portal de Transparencia de ANDA, proyectándose 5,062 documentos fidedignos a la fecha, a disposición de la población, que amparan la función pública de la Administración vigente, con el incremento en la aportación de la documentación de información oficiosa incorporada al portal de transparencia, detallados de la siguiente manera:

Marcos	Documentos Publicados
Marco Normativo	1,137
Marco Presupuestario	1,883
Marco Gestión Estratégica	452
Marco Cumplimiento LAIP	1,510
Marco Participación Ciudadana	80
<b>Total</b>	<b>5,062</b>

ANDA, en su nueva administración, dio apertura a la innovación del tema de la de transparencia, gestionando e implementando nuevos mecanismos de disposición de la gestión pública. Así mismo en el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información Pública y brindando un valor agregado a la población en cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y los lineamientos emitidos por el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP), cabe destacar que dentro de los parámetros de las instituciones fiscalizadas, el IAIP, ha reconocido a la ANDA como una de las instituciones en dar cumplimiento a la atención y tramitación sobre sus gestiones de solicitudes de información.

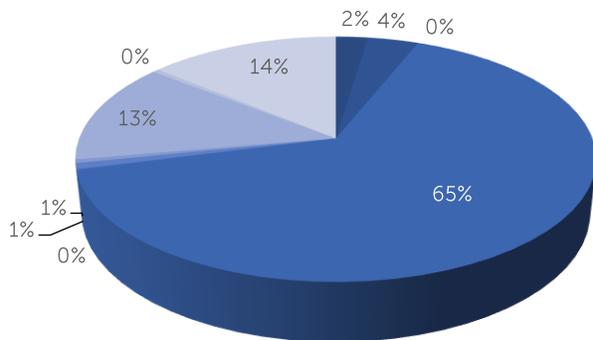
### Supremacía a la Ley de Acceso a la Información Pública

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

La UAIP recibe y gestiona las solicitudes de información que las personas presentan, brindando la atención de manera eficiente y eficaz, cumpliendo el debido proceso para el trámite de gestión de solicitudes, del cual el IAIP emana un lineamiento para la recepción, tramitación, resolución y notificación de solicitudes de información. Desde el período comprendido del 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, se entregaron 217 respuestas de solicitud de información, las cuales generaron

645 requerimientos de información segmentados mediante la clasificación establecida por la LAIP, de la siguiente manera:

Requerimientos de información. Enero a Diciembre 2019.



- Oficiosa
- Reservada
- Confidencial
- Pública
- Versión pública
- Inexistente
- Redireccionada
- Datos Personal
- Desistimiento
- Inadmisibilidad

Requerimientos	Cantidad
Oficiosa	15
Reservada	24
Confidencial	0
Pública	418
Versión pública	1
Inexistente	5
Redireccionada	3
Datos Personal	86
Desistimiento	3
Inadmisibilidad	90
<b>Total</b>	<b>645</b>

### Capacitaciones y Ferias de Transparencias.

Con el objetivo de transparentar y dar a conocer los conocimientos y aprendizajes dentro de la UAIP-ANDA, en el periodo de enero a diciembre del 2019, actualizo sus conocimientos de Acceso a la Información, participando en capacitaciones, conversatorios, foros, para el fortalecimiento en el crecimiento y desarrollo del personal, y participo en la Feria Municipal e Institucional de Transparencia y Ética Pública, realizada por el IAIP, cabe resaltar que gracias al apoyo y a la buena gestión de trabajo del titular Arquitecto Frederick Benítez, la UAIP impartió capacitación sobre la implementación de la Ley de Acceso a la Información Pública a Directores, Gerentes, y Jefaturas de ANDA, con el objetivo ampliar los conocimientos, de la LAIP.



## Unidad de género

### Acciones en favor de la igualdad, equidad 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 y hombres el poder vivir en igualdad, no discriminación y libre de cualquier tipo de violencia, la Unidad de Género de la ANDA, durante el año 2019, 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. Socialización y Actualización de la Política de Igualdad y no Discriminación de ANDA.

En el año 2019, la Unidad de Género sabedora que la Política de Igualdad y no Discriminación responde al mandato legal de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres y que está basada en el diagnóstico institucional de género, continuó con las socializaciones, logrando en el año 2019 realizar 21 jornadas, dando a conocer dicho documento a 340 empleados (as) (158 mujeres y 182 hombres).

De igual forma, con el objetivo de mejorar las acciones que se realizan desde la Unidad de Género, se inició en el año 2019, un proceso de actualización de dicha política, para armonizarla con base al contenido del Plan Cuscatlán y adecuar las acciones realizadas para que los servicios de la Unidad de Género, beneficien a hombres y mujeres.



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

**Cuadro No. 17**  
Procesos de formación en género  
Año: 2019

Tipo de proceso	Lugar	Cantidad de procesos por región	Total de participantes por sexo		Total de procesos en el año
			M	H	
Socializaciones	R. Central	2			
	R. Metropolitana	3			
	R. Oriente	2			
	R. Occidente	2			
	Ed. Comercial	3	158	182	21
	Ed. Administrativo	7			
	Planta Las Pavas	1			
	Planta Guluchapa	1			
	R. Central	2			
	R. Metropolitana	5			
Capacitaciones	R. Oriente	3			
	R. Occidente	2			
	Ed. Comercial	6			
	Ed. Administrativo	7	158	431	30
	Planta Guluchapa	1			
	Planta Las Pavas	1			
	CFI	1			
	Plantel Sonsonate	1			
Talleres	Plantel Ahuachapán	1			
	Comunicaciones	2	7	6	2
Cursos	Región Metropolitana	1	6	3	1

Con esta acción se le da cumplimiento a una de las líneas estratégicas generales de la Política de Igualdad y no Discriminación de ANDA sobre la promoción de mecanismos de formación y sensibilización permanente al personal de la institución. La metodología implementada en el año 2019 está a cargo del área de formación y sensibilización en género y se realiza en coordinación con los gerentes 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. Realización de campañas preventivas.

Se realizaron un total de 3 campañas sobre la prevención del acoso sexual y laboral, y la prevención del cáncer de mama y próstata, con el fin de cumplir uno de los objetivos principales de la Unidad de Género, que es sensibilizar al personal de la institución (ver cuadro No. 18).

**Cuadro No. 18**  
Campañas preventivas  
Año: 2019

N.	Nombre la campaña	Metodología	Registro fotografico
1	"Prevención de acoso sexual y laboral"	Campaña dirigida a todo el personal de la institución, como parte de la estrategia de violencia sexual y feminicida diseñada por ISDEMU e implementada en todas las instituciones del Estado. En la ANDA, dicha campaña se realizó en todas las regiones y edificios, a través de la colocación de afiches sobre rutas de atención y violentómetros de acoso laboral y sexual; adicionalmente se divulgó material de la campaña a través de la INTRANET y correos electrónicos.	
2	"Prevención del cáncer de mama"	Campaña dirigida a las mujeres empleadas de la institución, como parte de las acciones que la Unidad de Género realiza para fomentar el autocuidado. En el marco de esta campaña se realizaron diferentes charlas en todas las regiones y edificios, con el apoyo de las Clínicas Empresariales.	

3

“Prevención del cáncer de próstata”

Campaña dirigida a los hombres empleados de la institución, como parte de las acciones que la Unidad de Género realiza para fomentar el autocuidado. En el marco de esta campaña se realizaron diferentes charlas en todas las regiones y edificios, con el apoyo de los médicos institucionales y un médico del MINSAL.



#### 4. Brindar asesoría a las mujeres de la institución que lo solicitan.

Con el propósito de mejorar las condiciones de trabajo y el ambiente laboral del personal de ANDA, la Unidad de Género, brindó un total de 3 asesorías a personal de la región Occidental, cuando han sido víctimas de alguna acción que consideran puede constituir violencia de género. Ante esto, se brinda la asesoría correspondiente, que incluye orientación para la denuncia, el conocimiento de sus derechos, así como la normativa a favor de la igualdad de género.

#### 5. 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, HOMBRES CONTRA LA VIOLENCIA, COLECTIVA FEMINISTA PARA EL DESARROLLO LOCAL, 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.

Además, se reconoció la labor de un grupo de mujeres del área de Lectura y Aviso de la Dirección Comercial y Región Central, por haber culminado el primer curso de fontanería en la Institución.



Mujeres del área de Lectura y Aviso de la Dirección Comercial y Dirección Regional Central, con su reconocimiento por haber culminado el curso de Fontanería.

#### 6. Conmemoración del Día de la No Violencia contra las Mujeres

En el mes de noviembre del año 2019 se desarrollaron dos acciones en el marco de la conmemoración del día nacional e internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer. Se elaboró un mural informativo y se desarrolló una ponencia con el apoyo de ISDEMU, sobre dicha conmemoración, y denunciando la violencia que se ejerce sobre las mujeres, como una de las violaciones de los derechos humanos más extendidas, persistentes y devastadoras a nivel mundial.



Personal administrativo de diferentes áreas, en charla sobre la conmemoración del día nacional e internacional de la eliminación de la violencia contra la mujer.

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

Como parte fundamental del trabajo realizado por la Unidad de Género de ANDA, en el 2019 se desarrollaron 3 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 humanos (ver cuadro No. 19).

**Cuadro No. 19**  
Jornadas de sensibilización a nivel institucional  
Año: 2019

Metodología utilizada	Lugar de realización	Personal sensibilizado por región		
		Mujeres	Hombres	Total
1) Divulgación de la Normativa a favor de la igualdad de género				
2) Divulgación de material alusivo a: prevención de violencia contra las mujeres, mecanismos de denuncia, tipos de Violencia contra las mujeres, señales de identificación del acoso sexual.	Región Central	4	10	14
	Región Occidente	16	9	25
3) Promoción del auto cuidado de las mujeres, a través de entrega de promocionales cuando se re realizan actividades clínicas para mujeres.	Edificio Administrativo	13	15	28
	<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>34</b>	<b>67</b>

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

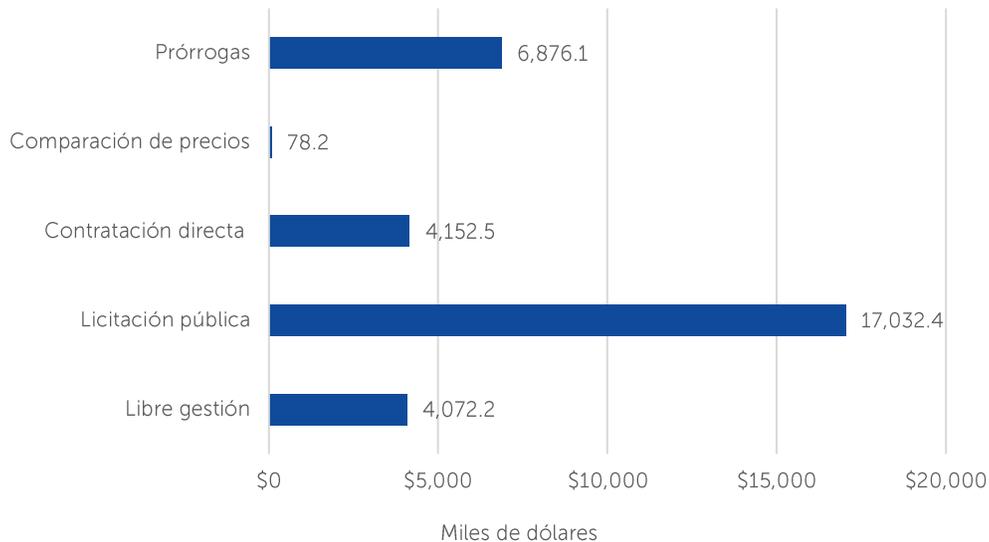
Con esta acción se le da cumplimiento a la Política de Igualdad y no Discriminación de ANDA, y el art. 4 numeral 5 de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las Mujeres, actividad que consistió en revisar y actualizar las normativas para incluir medidas a favor de la igualdad de género, así como lenguaje inclusivo en las mismas. En 2019 se han revisado y brindado recomendaciones para 5 normativas internas

### 7.4 Adquisiciones y contrataciones

En lo referente a adquisiciones y contrataciones institucionales para la compra de bienes y servicios, y garantizar la inversión en obras y el funcionamiento operativo y administrativo de ANDA, se reporta por parte de la UACI, el trámite de 265 órdenes de compra por libre gestión, que generaron procesos de adquisición por \$4.1 millones.

Asimismo, se tramitaron 83 procesos por medio de licitaciones públicas por \$17.0 millones, además de 16 procesos por contratación directa por \$4.2 millones y 3 procesos por comparación de precios por \$78.2 miles. Las prórrogas de compra de bienes y servicios ascendieron a \$6.9 millones. Todo esto representó \$32.2 millones en concepto de obras y compras locales de bienes y servicios (ver gráfica No. 28).

**Gráfica No. 28**  
**Procesos de obra y compra de bienes y servicios**  
**Año 2019**



## 7.5 Gestión de riesgo operativo

La Gestión de Riesgos Operativos, es una parte esencial de la gestión estratégica institucional y se comprende como el proceso por medio del cual cada una de las dependencias identifica, mide, controla, mitiga, informa y da seguimiento a los distintos tipos de riesgo a los que se encuentran expuestas de acuerdo al tamaño y complejidad de sus operaciones, con la finalidad de determinar cuáles son los riesgos que más impactan a la institución e implementar las acciones preventivas y correctivas adecuadas para minimizar su probabilidad de ocurrencia.

Una gestión de riesgos eficaz se centra en la identificación y tratamiento de los riesgos. Su objetivo es añadir el máximo valor sostenible a las actividades de cada dependencia, introduciendo una visión común del lado positivo y del lado negativo potencial de aquellos factores que pueden afectarlas, aumentando la probabilidad de éxito y reduciendo tanto la probabilidad de fallo como la incertidumbre acerca de la consecución de los objetivos generales. Es un proceso continuo y en constante desarrollo; y deben tratarse metódicamente todos los riesgos que rodeen las actividades de las dependencias.

### Mapa de Riesgo (metodología de medición)

Una parte importante del seguimiento y monitoreo que se ha realizado sobre cada una de las dependencias es la clasificación de los riesgos a través del mapa de riesgos. Esto consiste en determinar en qué parte del cuadrante del mapa de riesgo está tipificado cada uno de los riesgos de las dependencias sujetas a la formulación, y se establece multiplicando el valor del impacto por el valor de la probabilidad del riesgo residual (Impacto x Probabilidad).

		Impacto		
		Bajo (1)	Medio (2)	Alto (3)
Probabilidad	Improbable (1)	Riesgo Trivial T (1)	Riesgo Tolerable TO (2)	Riesgo Moderado MO (3)
	Posible (2)	Riesgo Tolerable TO (2)	Riesgo Moderado MO (4)	Riesgo Importante I (6)
	Probable (3)	Riesgo Moderado MO (3)	Riesgo Importante I (6)	Riesgo Intolerable IN (9)

### Presentación de Resultados

La formulación de las matrices de riesgos es importante, puesto que ayuda a determinar ante cuales riesgos está expuesta la institución a través del trabajo que realiza cada una de las dependencias y cuáles son los controles que se implementan para disminuir la ocurrencia de estos.

### Promedio Institucional ANDA

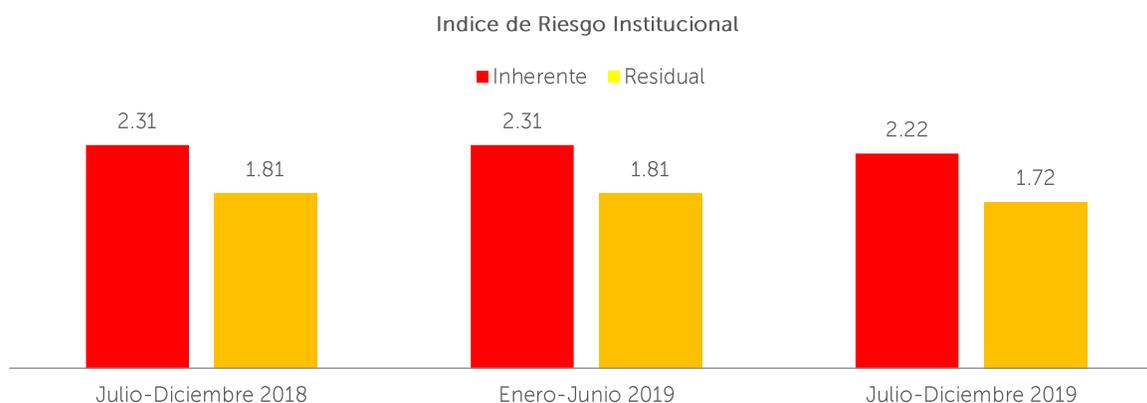
Como parte importante de esta gestión, podemos mencionar que el promedio institucional de ANDA, durante el segundo semestre de 2019, disminuyó 0.09 puntos de promedio en comparación con la última formulación, lo que significa que los controles implementados están siendo los correctos.

### Detalle Histórico de Promedio Institucionales ANDA

El siguiente cuadro muestra la variación de los promedios institucionales para los últimos tres periodos de formulación.

Riesgos	Julio-Diciembre 2018	Enero-Junio 2019	Julio-Diciembre 2019
Inherente	2.31	2.31	2.22
Residual	1.81	1.81	1.72

A continuación, se presenta una gráfica comparativa de los últimos 3 semestres, en la cual se puede observar las disminuciones en las puntuaciones globales de la institución en el último periodo:



Riesgo Inherente			Riesgo Residual		
Enero-Junio 2019	Julio-Diciembre 2019	Diferencia	Enero-Junio 2019	Julio-Diciembre 2019	Diferencia
2.31	2.22	0.09	1.81	1.72	0.09

Para la formulación del segundo semestre de 2019, ningún riesgo obtuvo la categorización de Intolerable; esto quiere decir, que las dependencias han implementado controles efectivos para la mitigación de los riesgos y que la metodología implementada del Mapa de Riesgo y el monitoreo constante, ha contribuido con la disminución del índice de riesgo operativo residual.

## 7.6 Tecnologías de información

Conscientes de que la innovación y automatización de procesos permitirá a la institución mejorar la atención hacia los clientes internos y externos, la Gerencia de Tecnologías de Información ha desarrollado y puesto en marcha los siguientes sistemas:

### Aplicación móvil para la lectura de micromedidores (AndalectApp)

La aplicación móvil de lectura brinda la posibilidad de llevar a cabo un levantamiento y registro en tiempo real de los datos de lectura que permiten la emisión de la facturación mensual por servicios de acueductos y alcantarillados.

Implementa funcionalidades de gran valor como lo son:

- Validación de ingreso de datos.
- Validación de compatibilidad de códigos de observación.
- Captura de fotografía de buena calidad de los medidores.
- Registro de datos georreferenciales de las cuentas leídas.

La aplicación móvil de lectura ha mejorado la calidad de la información de lectura registrada, además de permitir obtener métricas de rendimiento del proceso de lectura, a través del aprovechamiento de teléfonos móviles como herramienta de trabajo que brindan comodidad y facilidad de uso a los lectores. Las fotografías de los medidores se incluyen en las facturas emitidas para permitir que los clientes de la institución puedan constatar que las lecturas que se están facturando corresponden a lecturas reales.



Se realizaron jornadas de capacitación de los lectores durante las cuales se pudo verificar la facilidad de uso de la aplicación y los beneficios de esta. Adicionalmente, se llevó a cabo un acompañamiento a los lectores en un primer momento de puesta en marcha del proyecto.



NS1614  
1/2"

MADE IN ITALY  
PN150

403 X 810 000  
518001

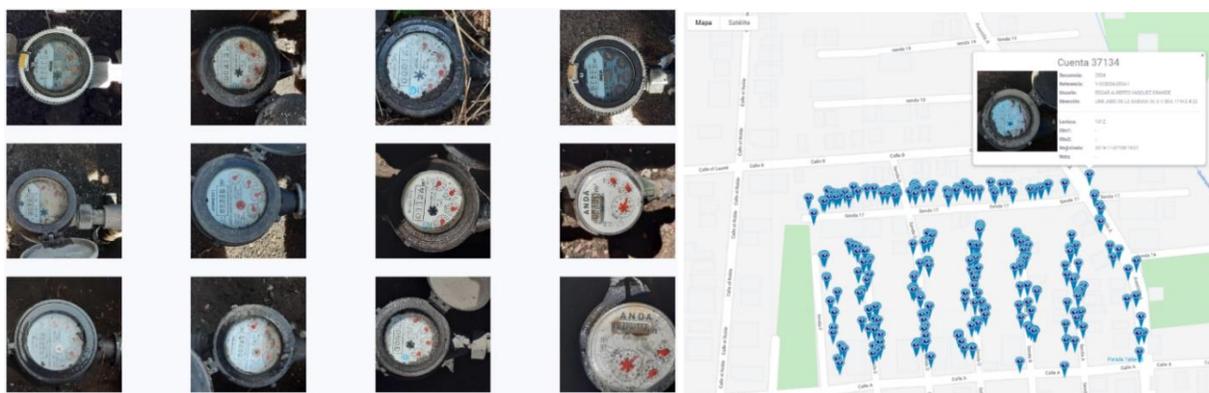
DN15  
1/2"  
18



### Sistema de asignación y monitoreo de lectura con dispositivos móviles (eControlLectura)

El sistema de asignación y monitoreo de lectura con dispositivos móviles permite a los coordinadores de lectura llevar a cabo la asignación de carga de trabajo para los lectores que utilizan la aplicación móvil de lectura, así como llevar un seguimiento del avance en el proceso de lectura, visualizar las fotografías y datos de lectura recogidos en campo y visualizar la ubicación geográfica de las cuentas leídas.

A su vez, este sistema permite la administración de los usuarios que pueden recibir notificaciones de finalización de las rutas leídas, mantener un control del inventario de dispositivos móviles dispuestos para lecturas, así como su respectiva asignación a los lectores y la administración de usuarios de la aplicación móvil. Esta plataforma permite también realizar un seguimiento de las notas y observaciones registradas por los lectores durante el proceso de lectura de rutas.



### Sistema de control de inventario de clínicas empresariales (eInventariosClinica)

El sistema de control de medicamentos brinda las funcionalidades necesarias para que las Clínicas Institucionales lleven un control de inventario integral de las existencias y necesidades de adquisición de medicamentos para disponibilidad en la institución. A partir de la puesta en marcha de este proyecto, las clínicas empresariales ya cuentan con una base de datos centralizada que permite mantener un control de entradas y salidas de insumos médicos y de medicamentos.

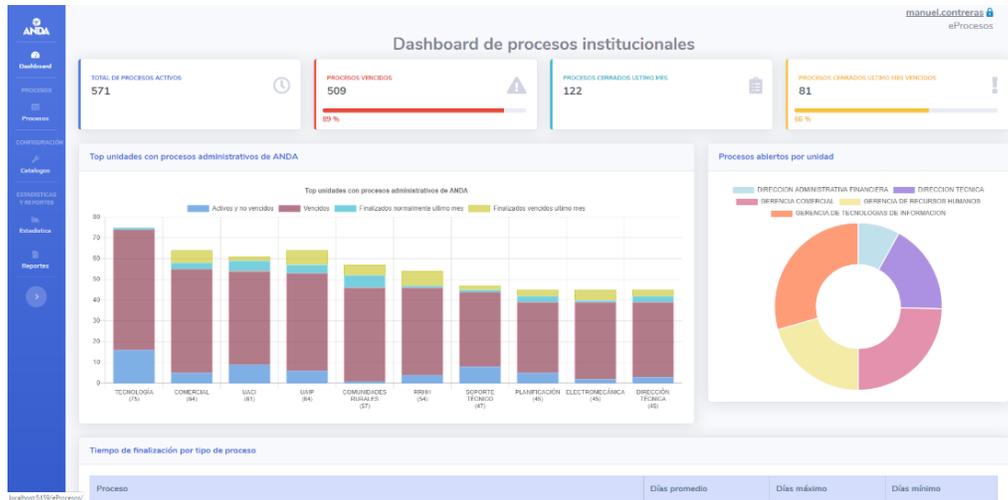
Para este proyecto, se realizaron jornadas de capacitación a médicos, enfermeras y colaboradores que tienen a su cargo la gestión de dichos procesos administrativos y que se han visto beneficiados con las funcionalidades implementadas.

### Sistema de seguimiento de procesos administrativos y operativos (eProcesos)

El Sistema de Seguimiento de Procesos Institucionales tiene como objetivo facilitar a las diferentes gerencias de la ANDA el control de procesos administrativos y operativos que se llevan a cabo en cada una de sus unidades, permitiendo el registro de las tareas realizadas en cada proceso y facilitando la recopilación y registro de documentos relacionados, para poder informar a presidencia los avances de cada proceso de manera ágil y oportuna.

El sistema ha sido diseñado de tal manera que cualquier proceso, independientemente de las características particulares de cada tipo de proyecto o tarea, pueda contar con un seguimiento periódico y con la centralización de tareas realizadas y de los archivos digitales de respaldo de dichas tareas.

Adicional al desarrollo e implementación de las funcionalidades se llevaron a cabo jornadas de capacitación para cada uno de los gerentes de la institución y se elaboró un módulo de consulta a manera de tablero de control que permite a usuarios de alto nivel llevar un seguimiento de indicadores de rendimiento.



- Nuevos módulos desarrollados

- a. Módulo de control de documentos en blanco

Este módulo permite al Departamento de Atención al Cliente llevar un control de las facturas y comprobantes de créditos fiscal en blanco que son asignados a las agencias, para que puedan emitir facturas por nuevos cargos a las cuentas de servicio o por otros servicios como venta de agua envasada, cobros de presupuestos de nuevos servicios, etc.



Las funcionalidades implementadas permiten a los coordinadores de sucursales identificar las agencias en las que se tiene necesidad de asignación de formularios en blanco, así como llevar un control del consumo de estos, ya sea por ventas realizadas o por anulaciones.

A su vez, permite a los coordinadores de sucursales elaborar solicitudes de impresión, generación de lotes, asignación y seguimiento de existencias.

- b. Módulo de procesamiento de archivos de gestión de cobro

A través de este módulo se proveen las funcionalidades para procesar los archivos de gestiones de cobro que la Gerencia Comercial recibe de parte del proveedor de servicio y facilita a los usuarios la emisión de los respectivos archivos de comisión. El módulo permite la importación de archivos en formato CSV y los importa a la base de datos, generando en formato de Excel los archivos de comisiones, manteniendo un registro completo de bitácora de importación, procesamiento y descarga de la información.

Paso 3 - Generación y descarga de archivos de comisión

Ejecute desde esta pantalla el proceso de generación de los diferentes archivos de comisión. Debido al volumen de información que debe ser procesada, algunos de estos archivos pueden tomar varios minutos en generarse.

Tipo	Nombre de Archivo	Fecha Generado	
Comisión por pagos al contado	201907 - 01 Comisión por pagos al contado.xlsx	8/16/2019 1:55:28 PM	Descargar
Comisión por prima de nuevos créditos	201907 - 02 Comisión por prima de nuevos créditos.xlsx	8/16/2019 1:55:29 PM	Descargar
Comisión por pago de cuotas	201907 - 03 Comisión por pago de cuotas.xlsx	8/16/2019 1:55:29 PM	Descargar
Estadísticas	201907 - 04 Estadísticas.xlsx	8/16/2019 1:55:30 PM	Descargar

Finalizar procesamiento de archivos mensuales

### c. Módulo de administración de cuentas desabastecidas

A través de este módulo se proveen las funcionalidades para que el área de Catastro de la Gerencia Comercial pueda marcar con estado de servicio de desabastecimiento las cuentas identificadas por la Dirección Técnica. El módulo permite importar los archivos en formato CSV para identificar cuentas de manera individual o rutas de manera masiva. A su vez, se realizaron las modificaciones correspondientes en los sistemas de Lectura y Digitación, Análisis de Consumo, Facturación y eAgencia para responder a este nuevo estado de servicio.

### d. Módulo de consulta de archivos y documentos de cuentas de servicio

Para facilitar la visualización de documentos relacionados a las cuentas de servicios, se ha desarrollado una funcionalidad que permite integrar los documentos que han sido registrados en los diferentes sistemas y módulos transaccionales y que están relacionados a procedimientos administrativos de las cuentas de servicio. Toda la documentación que se adjunta de forma digital a partir de trámites como solicitudes de nuevos servicios, requerimientos de cambios a catastro, formalización de planes de pago por mora, cambios de usuario, etc., ha sido puesta a disposición de los usuarios de eAgencia a través de esta funcionalidad.

### Soporte a sistemas administrativos y operativos de Call Center y mesa de soporte

Sistema de ingreso de recolección de solicitudes de servicio, quejas, reclamos, faltas de agua, faltas de recibos, suspensiones de servicios, derrames de agua, solicitudes de pipa, por medio de la ciudadanía. El sistema permite administrar y llevar el control de todas las solicitudes ingresadas a nivel nacional, dándole un seguimiento desde el ingreso a la finalización y la satisfacción del usuario.

- Creación de usuario y soporte a usuarios.
- Cambios en sistema y módulos

### Puesta en marcha de sistema eAlertas para notificaciones de actividades de la unidad de centro de llamadas

Sistema que muestra notificaciones de actividades y eventos que afectan el servicio de agua potable a los ciudadanos, sirve como herramienta de comunicación de las regiones y áreas operativas para tener informada a la unidad de servicios en línea de los eventos y acciones que suspenden el agua a nivel nacional.

- Generación de reportes y consulta
- Instalación y capacitación a personal encargado de uso de sistemas en la unidad de centro de llamadas y las áreas operativas de las regiones.
- Asignación de permiso de acceso a 91 usuarios a nivel nacional.

### Desarrollo de App Android del sistema de call center 915 (proceso de validación y prueba)

La App permite tener acceso a la información de las solicitudes ingresadas por medio de las diferentes vías de ingreso, consulta de solicitudes por medio de número de cuenta, consultas por número de solicitud, permite ver ubicaciones en Google Maps de evento para facilitar el trabajo de campo, cerrar solicitudes, ver el estado de la solicitud, ver las notificaciones y alertas, ver rutas de trabajo asignadas por las áreas operativas a las cuadrillas o técnicos de campo.

### Jornadas de mantenimiento de equipos

La Gerencia de Tecnología de Información, con el fin de garantizar la disponibilidad de los recursos Tecnológicos y Sistemas con los que cuenta la ANDA; por medio de las Unidades de Soporte Técnico y la Unidad de Centro de Datos, llevó la ejecución del Plan de Mantenimiento Correctivo y Preventivo en los diversos Planteles y Agencias de la Institución en un total de 515 equipos.

Adicionalmente, con el fin de mejorar la atención brindada en las Agencias Comerciales se inició el proceso de actualización y reemplazo de 75 equipos Virtuales por Mini PC las cuales cuentan con mejor capacidad y desempeño.

En conjunto con la gestión realizada al Departamento de Tesorería, la Unidad de Soporte Técnico realizó el mantenimiento y reparación de 80 impresores Financieros del área de Caja de las diferentes Agencias Comerciales a Nivel Nacional.



## 7.7 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 2019 fue de 4,175 empleados.



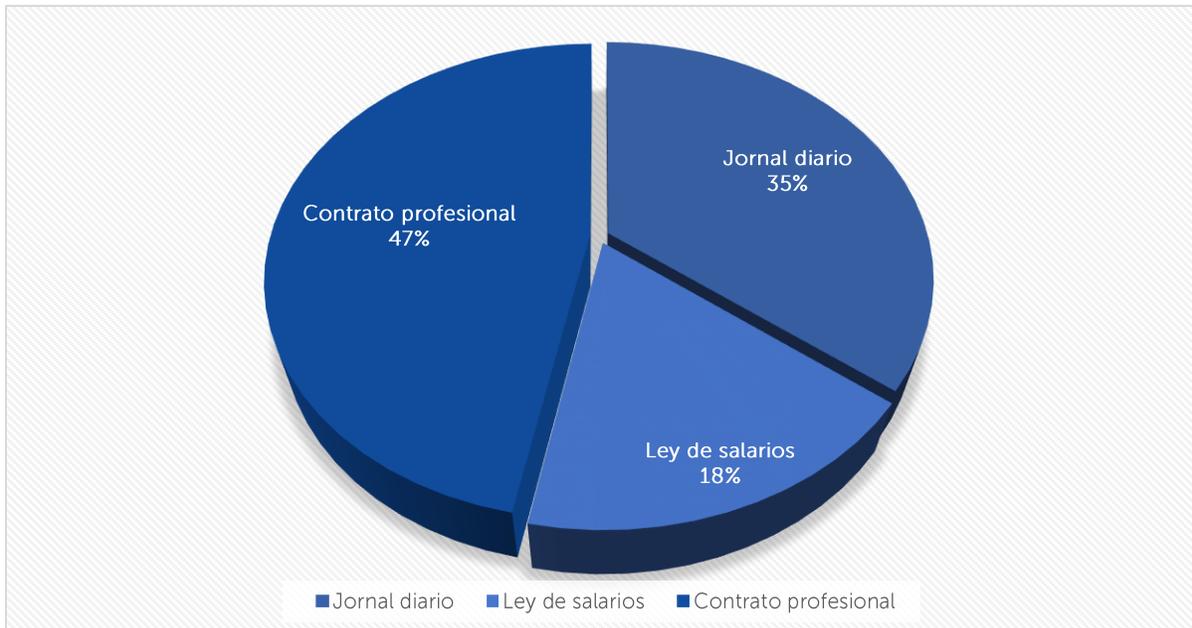
En el cuadro No. 20 se presenta el personal de ANDA por áreas organizativas.

**Cuadro No. 20**  
Inventario del personal por áreas organizativas.  
Año: 2019

Dependencias	Número	%
Unidad de auditoría interna	22	0.53%
Unidad de secretaria	6	0.14%
Presidencia	8	0.19%
Unidad de cooperación internacional	4	0.10%
Unidad financiera institucional	119	2.85%
Unidad de adquisiciones y contrataciones institucional	24	0.57%
Gerencia de comunicaciones y relaciones públicas	12	0.29%
Unidad jurídica	27	0.65%
Dirección administrativa financiera	1	0.02%
Unidad de acceso a la información pública	6	0.14%
Unidad de gestión documental y archivo institucional	6	0.14%
Dirección de recursos humanos	75	1.80%
Unidad de género	5	0.12%
Gerencia de servicios generales y seguridad	135	3.23%
Gerencia de tecnologías de información	44	1.05%
Gerencia comercial	645	15.45%
Gerencia de planificación y desarrollo	10	0.24%
Dirección técnica	45	1.08%
Gerencia de investigación hidrogeológica	86	2.06%
Gerencia región Metropolitana	1121	29.25%
Gerencia región Central	757	18.13%
Gerencia región Oriental	416	9.96%
Gerencia región Occidental	427	10.23%
Gerencia de atención a sistemas y comunidades rurales	20	0.48%
Gerencia de infraestructura	54	1.29%
<b>Total</b>	<b>4,175</b>	<b>100.0%</b>

En la gráfica No. 29 se muestra la distribución porcentual del personal permanente por sistema de contratación.

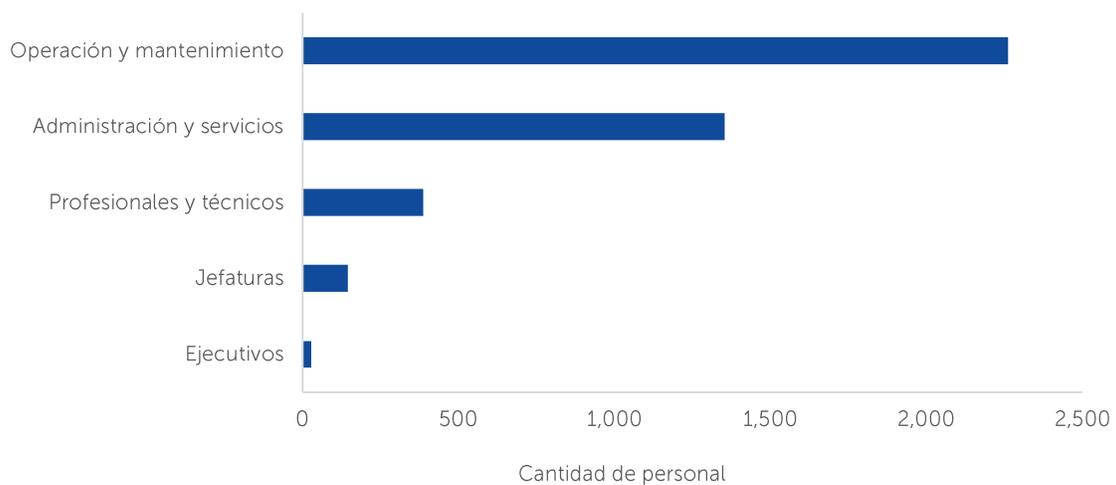
**Gráfica No. 29**  
Personal permanente a diciembre de 2019



Según el cargo que desempeñan en la institución, el personal permanente se clasifica de la siguiente forma: 28 ejecutivos, 145 jefes intermedios, 387 profesionales y técnicos, 1,353 en administración y servicios, 2,262 en operación y mantenimiento.

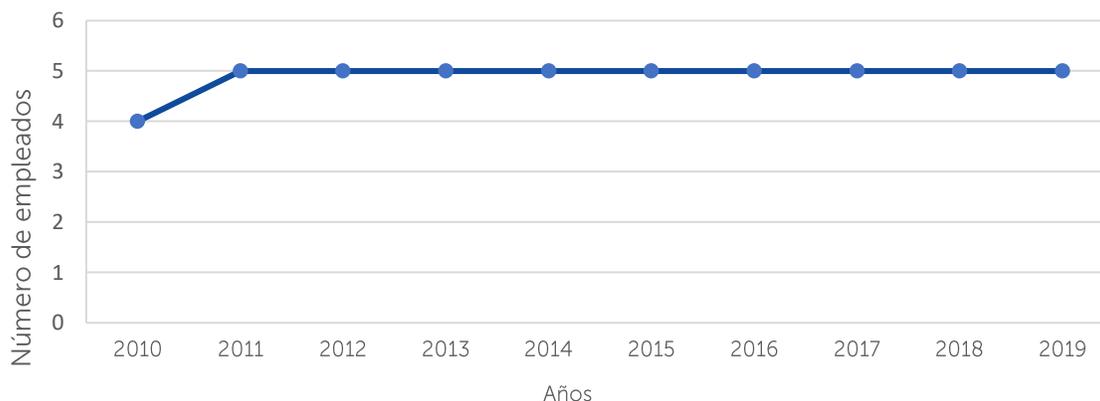
En la gráfica No. 30 se muestra el personal permanente según el cargo genérico.

**Gráfica No. 30**  
Personal permanente según cargo, año 2019



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 <sup>15/</sup>, a diciembre de 2019 fue de 5 personas empleadas por cada 1,000 conexiones (ver gráfica No. 31).

**Gráfica No. 31**  
Número de empleados por cada 1,000 conexiones  
Periodo 2010-2019



En lo referente a la formación del personal, la Gerencia de Recursos Humanos a nivel institucional realizó 502 eventos de capacitación con el propósito de fortalecer el desarrollo del personal, lo cual nos permite una mejora en el servicio que brinda la institución. El origen de estas capacitaciones es el Diagnóstico de necesidades de capacitación que se realiza y actualiza cada año, para todas las dependencias; estas acciones formativas son orientadas al personal profesional, técnico, administrativo, servicios, mantenimiento y operativo, y están relacionadas con temas tales como: informática, servicio al cliente, financiera, seguridad, salud, entre otras.

Como parte de las prestaciones a los empleados de la institución, las clínicas médicas empresariales del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) instaladas en las regiones Metropolitana, Central, Occidental, Oriental y Edificio Administrativo, atendieron un total de 15,253 personas que consultaron dichas clínicas. Del total de consultas, 14,711 fueron consulta general para empleados, 526 fueron consultas pediátricas y 16 consultas de atención a padres de los empleados, las cuales brindaron la cobertura a 9,819 hombres y 4,892 mujeres.

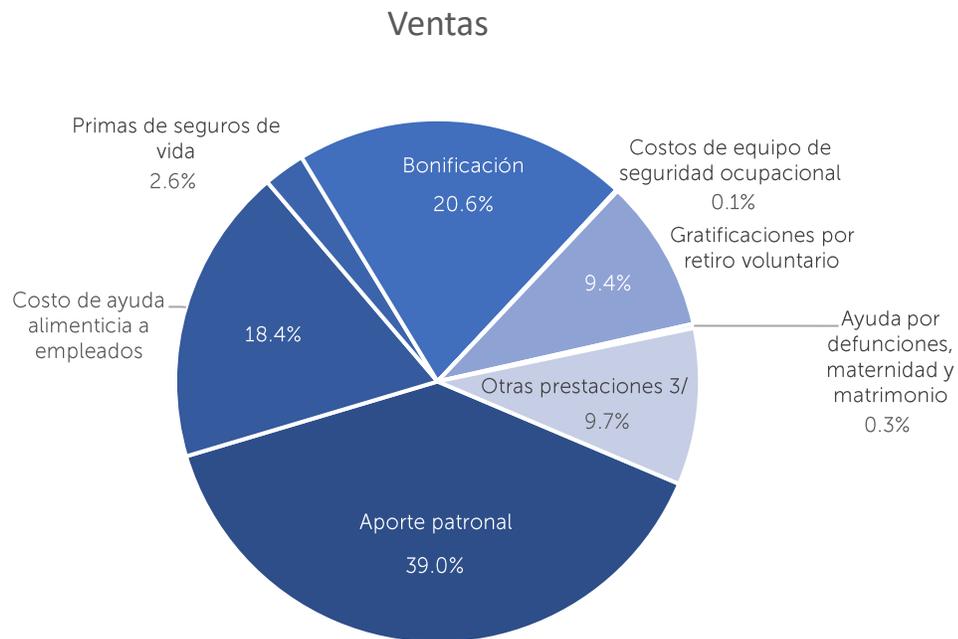
Así también, se brindaron servicios de Odontología en las clínicas odontológicas instaladas en las regiones Metropolitana, Central, Occidental, Oriental y Edificio Administrativo, atendiendo un total de 8,995 pacientes. Del total de consultas 5,216 fueron consultas para empleados y 3,779 para el grupo familiar de los mismos, las cuales brindaron la cobertura a 3,485 hombres y 1,731 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 ginecología, 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 1,465 trabajadores. Asimismo, se impartieron 215 charlas de educación bucal a nivel institucional beneficiando a 724 empleados.

15/ 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.

Durante el año 2019 la institución invirtió un total de \$16.7 millones en concepto de prestaciones sociales, beneficiando a todo el personal a nivel nacional. En tal sentido, cada trabajador y trabajadora recibió en promedio \$3,992.6 anuales en beneficios adicionales y prestaciones sociales, brindadas por la institución. En la gráfica No. 32 se presenta, la distribución porcentual de gastos anuales realizados por ANDA en cuanto a prestaciones sociales.

**Gráfica No. 32**  
Prestaciones sociales, año 2019



### Centro de desarrollo infantil (CDI)

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

Durante el año 2019 se atendió a 40 niños (entre niños y niñas), a quienes se les brindó atención para fortalecer el desarrollo de su personalidad, sus capacidades y habilidades, proporcionándoles las herramientas para que aprendan a desarrollarse en un ambiente adecuado para su formación y desarrollo psicosocial y cognitivo. Se realizaron evaluaciones en el área socio-afectiva, motora y cognoscitiva, así como también en el desarrollo del lenguaje.

Entre otras actividades:

- Se realizaron dos campañas de higiene bucal que incluyeron: evaluación dental, aplicación de flúor y un taller sobre las técnicas del cepillado.
- Se realizaron dos escuelas para padres y madres de familia, con el fin de brindar orientación y herramientas que les ayuden a mejorar la educación de los niños y niñas, fortaleciendo de esta manera la unidad familiar, entre los temas desarrollados: "Aprendiendo sobre el crecimiento y desarrollo infantil" y "La aventura de crecer".
- Se realizaron dos capacitaciones dirigidas al personal del CDI, con el apoyo de la Unidad de Género desarrollando los siguientes temas: "Abordaje de las diferentes conductas sexuales en la etapa preescolar" y "Equidad de Género y Protección a Grupos Vulnerables".
- Durante el año se recibieron dos visitas de supervisión por parte del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia (ISNA).

Se desarrollaron cuatro Fiestas Navideñas Infantil en nuestra Institución para festejar a los hijos de los empleados, agregándose una fiesta más en este año para las Brigadas de Usulután con el objetivo de acercarnos y facilitarles su asistencia.

Se mejoró significativamente las atracciones, alimentación e instalaciones para su desarrollo; con estos cambios y el hecho de realizarse en sábado se obtuvo una mayor participación.



 **ANDA**

2019