



**MEMORIA DE LABORES**  
JUNIO 2020 – MAYO 2021









# Mensaje del Presidente de la República de El Salvador Nayib Bukele

El Salvador está viviendo un momento histórico. Por primera vez en 200 años, estamos dejando el pasado atrás. Ese pasado que nos mantuvo sumidos en la desesperanza, la miseria y la vulnerabilidad.

Después de todo lo que hemos vivido, estamos avanzando en el rumbo correcto. Hoy respiramos un aire diferente. Convertimos esa desesperanza heredada en sueños, proyectos y metas.

Estamos transformando al país desde sus más profundas bases. Desde antes de la pandemia invertimos en la reconstrucción integral de nuestro sistema de salud. Somos el país que mejor ha manejado una crisis de salud sin precedentes.

Estamos erradicando el 100 % de la brecha digital en el sistema educativo público. Convertimos nuestras olas en un dinamizador de la economía. Lo estamos logrando con voluntad, trabajo articulado y visión estratégica. En poco tiempo, nos convertimos en referente mundial de surf.

Hoy nuestro país es más seguro que nunca, gracias al éxito de nuestro Plan Control Territorial.

Y estos son solo algunos de los proyectos en los que estamos trabajando para transformar nuestro país.

Este año celebramos 200 años de República; pero, por primera vez, El Salvador es verdaderamente nuestro.

Seguiremos escribiendo una nueva historia.

Nayib Bukele  
Presidente de la República de El Salvador





# Introducción

La Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, bajo la dirección de su Presidente Rubén Alemán M. Sc Res. Eng, presenta el informe de labores de ANDA, conteniendo las acciones más relevantes ejecutadas durante el período de gestión comprendido de junio de 2020 a mayo de 2021. Destacando el inicio de su gestión a partir del 24 de septiembre de 2020 y en ese contexto se trabaja en alinear el Plan Estratégico Institucional a los 5 ejes de trabajo que dictan las líneas de acción principales de la Institución:



Una de las acciones estratégicas al inicio de esta gestión, fue la creación de dependencias indispensables para el buen funcionamiento, desarrollo y mejora de la gestión institucional, las cuáles son:

- Gerencia de Calidad del Agua
- Gerencia de Saneamiento
- Gerencia de Eficiencia Energética
- Gerencia de Aseguramiento y Calidad de Las Pavas

Estas gerencias tienen dependencia directa de la presidencia de la Institución, lo que permite que la información fluya de forma ágil, dinamizando las áreas de trabajo articulándose con las demás áreas organizativas de la ANDA.



# Índice

<b>Resumen Ejecutivo.....</b>	<b>11</b>
<b>Capítulo I Gestión Estratégica.....</b>	<b>15</b>
1. ABASTECIMIENTO. Primer eje.....	15
2. CALIDAD DEL AGUA. Segundo eje.....	34
3. SANEAMIENTO. Tercer eje.....	37
4. EFICIENCIA ENERGÉTICA. Cuarto eje.....	40
5. SERVICIO AL CLIENTE. Quinto eje.....	41
<b>Capítulo II Gestión Financiera.....</b>	<b>44</b>
<b>Proyecciones y conclusiones .....</b>	<b>48</b>









# Resumen Ejecutivo

Este documento se ha dividido en dos capítulos como Gestión Estratégica y Gestión Financiera, con el objeto de cubrir los logros más importantes y significativos de los 5 ejes de trabajo estratégicos.

## I. Gestión Estratégica

### 1. Abastecimiento de agua potable

1.1 Cobertura de agua potable: Cobertura a nivel nacional - 76.0%, 95.8% zona urbana y 41.9% zona rural.

1.2 Proyectos finalizados: Se han finalizado 22 proyectos por un monto de \$4,938.4 miles, beneficiando a 253,729 habitantes a nivel nacional.

1.3 Proyectos en Ejecución: Se encuentran en ejecución 28 programas y proyectos, por un monto de \$24,010.8 miles beneficiando a un total de 3,185,497 habitantes a nivel nacional.

1.3.1. Avances de la Planta Potabilizadora Las Pavas, en un 98%, Población estimada beneficiada con Planta Potabilizadora Las Pavas 1,600,000

1.3.2. Proyectos de mejoras en abastecimiento del servicio de agua potable en Altavista, Santa Eduvigis, Rutilio Grande, municipios de Ilopango, San Martín y Tonacatepeque.

1.4 Durante este periodo se realizaron 15 Convenios de coordinación interinstitucional con diferentes Órganos del Estado.

1.5 Factibilidades y nuevos servicios aprobados: 441 factibilidades aprobadas a nivel nacional, beneficiando a 95 mil habitantes aproximadamente.

1.6 Nuevos servicios de agua potable conectados: 5,290 nuevos servicios a nivel nacional, se estiman 4,9001 km de tubería adicionados a la red de ANDA a nivel nacional, en cuanto a las ampliaciones se estima 1.093 kilómetros atendidos, para conexión de los nuevos servicios de acueducto.

1.7 Abastecimiento por medio de Camiones Cisterna: A nivel nacional se entregaron 336,599 m<sup>3</sup> de agua potable.

1.8 Agua embotellada: Durante el año se han repartido un aproximado de 1.9 millones de unidades de diferentes presentaciones

1.9 Reparaciones realizadas en redes de acueducto: 45,358 trabajos de reparación distribuidos en las cuatro regiones

1.10 Atención de emergencias, por tormentas ETA, IOTA y deslave en municipio de Nejapa



## **2. Calidad del agua**

2.1 Realización de toma de muestras, análisis de laboratorio y monitoreo de cloro residual, parámetros bacteriológicos y físico/químicos en las cuatro regiones beneficiando a 3,708,975 habitantes.

2.2 Creación del laboratorio de alerta temprana e investigación limnológica ubicado en Laboratorio Control de Calidad

2.3 Laboratorio Santa Ana, inauguración en enero 2021.

2.4 Inspecciones Sanitarias, se registró 113 inspecciones sanitarias.

## **3. Saneamiento**

3.1 Cobertura de alcantarillado: 42.6% a nivel nacional, para un total de 635,825 servicios de alcantarillado.

3.2 Se finalizó un proyecto de alcantarillado en el municipio de Metapán, Santa Ana, con una inversión de \$246 mil, beneficiando a más de 5 mil habitantes.

3.3 Se encuentran en ejecución dos proyectos comunitarios de alcantarillado sanitario, en los municipios de Acajutla y Sonsonate, al finalizar se estarán beneficiando a un total de 1,190 habitantes.

3.4 Se ha realizado la instalación de 3,253 nuevos servicios a nivel nacional.

3.5 Reparaciones realizadas en redes de alcantarillado: 4,865 reparaciones a nivel nacional.

3.6 Se han tomado un total de 665 muestras a nivel nacional para el control de calidad de vertidos industriales en la red de alcantarillado.

3.7 Se ha efectuado 309 trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo en 22 plantas de tratamiento de aguas residuales, permitiendo tratar un total de 8,925,536 m<sup>3</sup> de agua residual.

## **4. Eficiencia Energética**

4.1 Se efectuaron las cooperaciones siguientes:

Convenio de Cooperación ANDA – CNE

Convenio de Cooperación ANDA – CEL (Proyecto de beneficio social y ambiental)

4.2 Gestiones múltiples de proyectos de desarrollo con entidades multilaterales como BM, BCIE, BID, para la formulación de proyectos de eficiencia energética y energías renovables.

4.3 Gestión en la elaboración de convenios de cooperación interinstitucional con organismos como CNE y CEL, gestiones internas de ahorro y gestiones externas con organismos de cooperación y gestiones de cooperación con universidades



## 5. Servicio al cliente

5.1 Mejoras en sucursales a nivel nacional y Proyecto de fortalecimiento institucional adecuación y remodelación de infraestructura para el funcionamiento de call center.

5.2 Mejoras en proceso para facilitar y acercar los servicios a la población: Ventanillas especiales, Agencia Móvil, Lanzamiento OSAGUA WHATSAPP, Plataforma-Portal ciudadano ANDA, Enlace - Descarga tu factura en Línea, Pay Way, Implementación de nuevo Call Center.

5.3 Nuevos canales de pago

5.4 El beneficio entregado al usuario en materia de subsidio del servicio de agua potable es de \$74,186,430.56, a nivel nacional.

5.5 Mejora en plataforma tecnológica:

- \* Digitalización y sistematización del registro de las operaciones en tiempo real

- \* Implementación de evaluaciones mensuales en plataforma eLearning ANDA

## II. Gestión Financiera

### 1. Presupuesto

1.1 Asignación presupuestaria: El total del presupuesto modificado para el periodo informado fue de \$261,590,495.71.

1.2 Ejecución presupuestaria: Se ejecutó un monto total de \$201,196,023.78, lo que corresponde al 76.91% del presupuesto asignado para el periodo.

### 2. Contrataciones y adquisiciones

2.1 Para este periodo se adjudicaron y contrataron un total de 309 procesos por un monto total de 39.9 millones, de estos el 55% corresponde a suministros, el 35% a obras y un 10% corresponde a servicios.



Foto de Archivo, Pozo los llanitos, Fotografía:Willian Carranza



ANDA

GOBIERNO  
EL SALVADOR

LAVES EXOTICAS  
DESINFECTANTE  
SIN ALCOHOL  
SIN CLORO

- X-SMALL
- SMALL
- MEDIUM
- LARGE
- X-LARGE



# Gestión Estratégica

## Capítulo I

El enfoque de trabajo se basa en los cinco ejes prioritarios, los cuales para el período de junio 2020 a mayo 2021 se han ejecutado las siguientes acciones.

### ABASTECIMIENTO

#### Primer eje



#### 1. Abastecimiento del servicio de agua potable.

Como parte del compromiso con el pueblo salvadoreño, la ANDA ha ejecutado grandes acciones para facilitar el abastecimiento del agua en los hogares. Para el periodo en mención se han ejecutado proyectos los cuales se han clasificado en finalizados y en ejecución.



#### 1.1. Cobertura de agua potable <sup>1</sup>

La cobertura de agua potable a nivel nacional asciende a un 76.0%, lo que representa un total de 883,377 servicios de agua instalados, de este total el 95.8% corresponde al área urbana y el 41.9% a la zona rural, según población urbana y rural respectivamente



#### 1.2. Proyectos finalizados

Con el propósito de ampliar la cobertura, mejorar el abastecimiento y los sistemas de acueductos y alcantarillados a nivel nacional, se han finalizado 26 proyectos con una inversión de \$4,938.4 miles, beneficiando a 253,729 habitantes, de los cuales 133,788 corresponden a mujeres y 119,941 a hombres. De estos proyectos dos corresponden a proyectos ejecutados bajo la modalidad de ayuda mutua (proyectos realizados en comunidades urbanas marginales y áreas rurales a nivel nacional), también se incluye la rehabilitación de 4 pozos.

---

\*1 Datos preliminares



No.	Nombre	Monto invertido (al 31 de mayo de 2021 acumulado) en dolares	Fuente de Financiamiento	Población beneficiada	
				H	M
1	Perforación de pozo #2 en planta de bombeo los Llanitos, municipio de Sensuntepeque depto. de Cabañas	247,410.11	Recursos Propios	2,390	2,146
2	Perforación y equipamiento electromecánico para pozo en planta de bombeo Altavista 2, municipio de Ilopango, depto. De San Salvador.	74,890.98	FISDL	13,148	1,180
3	Perforación y equipamiento de pozo de producción en comunidad Tierra Virgen, municipio de San Martín, depto. de San Salvador.	592,879.93	FOPROMID	4,183	3,755
4	Perforación y equipamiento de pozo no.1 Popotlán, municipio de Apopa, depto. de San Salvador.	335,352.87	FISDL	7,171	6,437
5	Perforación y equipamiento de pozo de producción en terreno ubicado frente a Centro Internacional de Ferias y Convenciones (CIFCO), municipio de San Salvador, depto. De San Salvador.	551,552.62	FOPROMID	3,056	2,744
6	Perforación de pozo en caserío El Cafetal, municipio de Santo Tomás, depto. de San Salvador.	69,472.68	FISDL	7,093	6,367
7	Perforación, equipamiento e incorporación de pozo #4 en colonia Quezaltepec, municipio de Santa Tecla, depto. de La Libertad.	276,786.17	FGEN	10,757	9,654





8	Perforación, equipamiento e incorporación de pozo #4, La Sultana, en el municipio de Antiguo Cuscatlán, depto. de La Libertad.	335,762.48	FGEN	5,736	5,149
9	Perforación, equipamiento e incorporación de pozo 5 El Espino, en el municipio de Antiguo Cuscatlán, depto. De La Libertad.	303,056.15	FGEN	9,561	8,582
10	Perforación, equipamiento e incorporación de pozo n° 1 en terreno Tanque t-11, en el municipio de Santa Tecla, depto. de La Libertad.	351,096.86	FGEN	4,183	3,754
11	Perforación, equipamiento e incorporación de pozo en terreno tanque Las Delicias, en el municipio de Santa Tecla, depto. de La Libertad.	284,643.40	FGEN	4,183	3,754
12	Perforación y equipamiento de pozo n° 1 de producción en planta de bombeo Nuevos Horizontes, municipio de Ilopango, depto. de san salvador	174,962.00	Recursos Propios	7,171	6,436
13	Perforación e incorporación de pozo en planta el Desvío, para el mejoramiento de los sistemas de abastecimiento de agua potable de Santa Elena, municipio de Antiguo Cuscatlán y del municipio de Zaragoza, depto. de La Libertad.	197,106.58	Recursos Propios	25,258	22,670
14	Perforación, equipamiento e incorporación de pozo al sistema existente, para el mejoramiento del sistema de agua potable del municipio de San Alejo, depto. de La Unión.	126,474.65	Recursos Propios	1,850	1,661



15	Perforación, equipamiento e incorporación de pozo para el mejoramiento del abastecimiento de agua potable en el caserío El Tunco, municipio de Tamanique, depto. De La Libertad.	204,960.96	FGEN2	2,971	2,619
16	Perforación, equipamiento e incorporación de pozo n° 1 de producción en planta sierra morena, municipio de Soyapango, depto. de San Salvador.	56,561.30	Recursos Propios	4,183	3,755
17	Mejoramiento del sistema de abastecimiento de agua potable del caserío El Júcaro, municipio de San Agustín, dpto. De Usulután.	179,162.65	FGEN	363	321
18	Instalación de equipamiento electromecánica en pozo existencia en cantón santa marta, municipio de Ciudad Victoria, dpto. De Cabañas	55,380.72	FGEN3	4,452	3,948
19	Introducción de servicio de agua potable en la comunidad Suchinango del municipio de Nejapa, dpto. de san salvador.	121,221.36	FGEN	180	160
20	Mejoramiento del sistema de agua potable, Casco Urbano de Yucuaiquín	200,000.00	Coop. Vasca y RPRO	1,679	1,489
21	Mejoramiento del sistema de agua potable Casco Urbano de Anamorós.	70,000.00	Coop. Vasca y RPRO	976	866
22	Ampliación de la red de Acueductos y Alcantarillado en comunidad El Recuerdo 2 en Juayúa	106,456.42	Fondos Propios Y Comunidad	160	100
23	Rehabilitación de Pozo # 2 Planta de Bombeo El Limón.	4,034.88	RPRO	7,233	6,467
24	Rehabilitación de Pozo # 1 PB Agua Caliente.	3,323.16	RPRO	946	879



25	Rehabilitación de Pozo # 1 PB San José Cortés.	1,203.28	RPRO	2,296	2,129
26	Rehabilitación de Pozo # 2 PB Agua Caliente.	14,685.08	RPRO	2,605	2,295
<b>Total</b>		<b>4,938,437.29</b>		<b>133,788</b>	<b>119,941</b>



Pozo los llanitos, Fotografía de Archivo

### 1.3 Proyectos en Ejecución

Para el periodo reportado se encuentran en ejecución un total de 28 proyectos entre programas, proyectos de perforación, equipamiento e incorporación de pozos, proyectos de ayuda mutua, así como de fortalecimiento a las Juntas Rurales de agua para garantizar el suministro de agua en cantidad y calidad. Esto gracias al apoyo de agencias internacionales de Cooperación, así como la colaboración interinstitucional. Para el periodo informado, se ha invertido un total de \$24,010.8 miles beneficiando a un total de 3,185,497 habitantes, de los cuales 1,644,080 corresponde a mujeres y 1,541,417 corresponden a hombres.



No.	Nombre	Monto invertido (al 31 de mayo de 2021 acumulado) en dolares	Fuente de Financiamiento	Población beneficiada		Porcentaje de avance físico a 31 de mayo de 2021
				H	M	
1	Rehabilitación de las obras de captación, potabilización y electromecánicas de la planta potabilizadora Las Pavas, municipio de San Pablo Tacachico, depto. de la Libertad, El Salvador.	17,083,343.60	GOFRA-NA-TIXIS Y BCIE	843,200	756,800	85.90%
2	Proyecto Integrado de Agua, Saneamiento y Medio Ambiente.	343,408.21	Fondos FCAS-Convenio SLV-056-B	11,968	11,967	91.20%
3	Construcción de Política Pública que garantice la Sostenibilidad del Sub sector de agua potable y saneamiento Fase I.	577,000.00	Fondos FCAS-Convenio SLV-059-B	630,923	630,923	5.80%
4	Construcción de sistema de acueducto en comunidades del cantón Segura, municipio de Quezaltepeque, dpto. de La Libertad	488,173.47	FGEN y Recursos Propios	551	494	95%
5	Perforación y equipamiento en estación de bombeo Las Cañas, para el mejoramiento de la red de abastecimiento de agua potable en la ciudad de Apopa, municipio de Apopa, dpto. de San Salvador.	164,109.90	Recursos Propios	9,562	8,582	49%
6	Perforación y equipamiento de pozo en tanques Holanda, municipio de San Salvador.	69,611.39	FISDL	16,964	15,226	98%



6	Perforación y equipamiento de pozo en tanques Holanda, municipio de San Salvador.	69,611.39	FISDL	16,964	15,226	98%
7	Perforación y equipamiento de pozo en Altos del Cerro, municipio de Soyapango, dpto. de San Salvador.	274,987.76	FISDL	3,057	2,743	60%
8	Perforación de pozo en Ciudad Credisa, municipio de Soyapango, dpto. de San Salvador.	200,238.26	LA GEO Y FISDL	3,267	2,933	46%
9	Perforación y equipamiento de pozo en Cumbres de la Esmeralda, municipio de antiguo Cuscatlán, dpto. de La Libertad.	251,559.86	FISDL	11,330	10,170	97%
10	Perforación de pozo en aduana de San Bartolo, municipio de Ilopango, dpto. de San Salvador.	265,366.47	LA GEO Y FISDL	11,249	10,096	53%
11	Perforación de pozo en comunidad Los Muros, San Roque, municipio de Mejicanos, dpto. de San Salvador.	84,436.66	FISDL	7,905	7,095	71%
12	Perforación e incorporación de pozo para el mejoramiento del sistema de abastecimiento de agua potable del municipio de Zaragoza, dpto. de La Libertad.	104,154.93	Recursos Propios	11,871	10,654	31%
13	Equipamiento e incorporación de pozo Los Diamantes a tanque existente, ubicado en el municipio de San Luis Talpa, dpto. de La Paz.	318,200.20	FISDL	580	520	90%



14	Perforación, equipamiento e incorporación de pozo #2 en planta de bombeo La Joya, municipio de ciudad Arce, dpto. de La Libertad	102,736.90	FGEN	4,781	4,291	64%
15	Perforación, equipamiento e incorporación de pozo #1 en planta de bombeo Los Bambúes, municipio de San Sebastián, dpto. de San Vicente.	193,373.62	FGEN	4,781	4,291	73%
16	Perforación y equipamiento de pozo de producción n° 1 en planta de bombeo IUSA, municipio de Ilopango, dpto. de San Salvador	174,435.07	FGEN	4,183	3,755	53%
17	Perforación y equipamiento de pozo n° 1 de producción en planta Los Almendros, municipio de San Martín, dpto. de San Salvador.	161,003.25	FGEN	7,171	6,437	58%
18	Perforación y equipamiento de pozo de producción en planta de bombeo Montes de San Bartolo 1, municipio de Soyapango, dpto. de San Salvador	185,348.25	Recursos Propios y FGEN	4,183	3,755	79%
19	Perforación de pozo profundo, equipamiento en planta de bombeo San Diego, municipio de Metapán, dpto. de Santa Ana	185,348.25	Recursos Propios	15,810	14,190	26%
20	Perforación y equipamiento e incorporación de pozo de producción n° 1 en planta de bombeo Altavista n° 4, municipio de Tonacatepeque, dpto. de San Salvador	192,071.98	Recursos Propios	9,944	8,926	51%



21	Perforación y equipamiento de pozo de producción n° 1 La Britania, municipio de San Martín, dpto. de San Salvador	245,456.48	Recursos Propios	3,591	3,224	48%
22	Perforación y equipamiento de pozo de producción n° 3 Cayalá, municipio de Ciudad Delgado, dpto. de San Salvador	192,071.98	Recursos Propios	3,668	3,292	50%
23	Perforación de equipamientos de pozo de producción n° 1 en Estado Mayor (ministerio de defensa nacional), municipio y dpto. de San Salvador.	77,958.36	RPRO	11,304	10,146	43%
24	Perforación y equipamiento de pozo profundo en estación de bombeo Brisas de Cantarrana, municipio y dpto. de Santa Ana	119,723.50	RPRO	1,423	1,277	45%
25	Perforación de pozo y equipamiento en planta de bombeo Las Ánimas para el mejoramiento del sistema de agua potable del municipio de Santa Cruz Michapa, dpto. de Cuscatlán.	48,983.52	RPRO	1,720	1,543	21%
26	Incorporación de pozo profundo al sistema de distribución de agua potable en el municipio de Sesori, dpto. de San Miguel	86,576.08	RPRO	1,543	1,385	25%
27	Mejoramiento y ampliación de los sistemas de agua potable e introducción de saneamiento básico en El Mozote y caseríos aledaños, municipios de Arambala y Meanguera del dpto. de Morazán .	1,803,424.00	FGEN	7,506	6,657	95%



## Proyectos de Ayuda Mutua

28	Ampliación de red agua potable en Comunidad El Carmen II, ubicada en Cantón Ashapuco, Ahuachapán	17,738.82	Fondos Propios Y Comunidad	45	45	0%
----	--	-----------	----------------------------	----	----	----

<b>Total</b>	<b>24,010,841</b>	<b>1,644,080</b>	<b>1,541,417</b>
--------------	-------------------	------------------	------------------

### 1.3.1. Avances de la Planta Potabilizadora Las Pavas

Durante el período que se informa, la rehabilitación de la Planta Potabilizadora Las Pavas, presenta un avance del 98% en obras eléctricas, mecánicas, infraestructura y civiles; a fin de obtener una mejora en la Calidad del agua.

Con los avances de la planta Potabilizadora de Las Pavas, se obtiene un incremento en la producción de 2.4M3 por segundo de agua, que suministra al Área Metropolitana del Gran San Salvador.



Equipos de bombeo nuevos de 2,000 kw.  
Fotografía: Willian Carranza

### Plan de Contingencia

También se implementó de manera preventiva el "Plan de Contingencia por problemas de olor y color originados por presencia de algas Fitopláticas en el Río Lempa, con la finalidad de contar con una guía que permita identificar y resolver el problema de olor y color en el agua, antes de abastecer a la población del gran San Salvador, a través de la Planta Potabilizadora Las Pavas.





### 1.3.2 Proyectos en Altavista, Santa Eduvigis, Rutilio Grande

La urbanización AltaVista ubicada en los municipios de, Ilopango, San Martín y Tonacatepeque, reconocida por ser el centro urbano más grande a nivel Centroamericano, se procedió a trabajar en una distribución de agua potable de forma equitativa, se revisó toda la infraestructura hidráulica y se habilitó el tanque MIL.

Por otra parte, en urbanización AltaVista y colonia Santa Eduvigis, se aplicó la redistribución equitativa y con el incremento de la producción de agua del sistema de la Planta Potabilizadora Las Pavas, se ha alcanzado distribuir el servicio a los dos sectores, mejorando el abastecimiento de agua potable en día y hora, para los residentes del sector.

La comunidad Rutilio Grande y Santa Lucia II con una población beneficiada de 805 y 605 personas respectivamente, ha logrado el incremento de la producción de agua potable tomando como base las mejoras de las operaciones de equipos de bombeo de Guluchapa, para la distribución y abastecimiento del servicio de agua potable, a través de la ejecución de obras hidráulicas desde el tanque La Esperanza.



Proyectos de Altavista, Santa Eduvigis, Rutilio Grande  
Fotografía: Willian Carranza



## 1.4 Convenios de cooperación interinstitucional

Convenio	Institución
Trámites para el 100% de proyectos solicitados a la Unidad de Gestión Ambiental, de acuerdo a los criterios técnicos de categorización, incluyendo el seguimiento a Estudios de Impacto Ambiental de elaboración propia o por contratación.	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
Gestión de permisos ambientales de los proyectos que presentan proceso de evaluación abierto ante el MARN	Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales
Convenio de Cooperación Interinstitucional entre ANDA y la Presidencia de la República de El Salvador, para el Suministro de Agua Purificada para Consumo Humano, año 2021.	Casa Presidencial
Prórroga del Convenio de Cooperación entre el Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria y la ANDA, Para el suministro de Agua Purificada para el Consumo Humano, para el año 2021.	Instituto Salvadoreño de Transformación Agraria
Convenio Marco de Cooperación PROESA	Organismo Promotor de Exportaciones e Inversiones de El Salvador PROESA
Prórroga del convenio de Cooperación entre FOSALUD y Anda, para el Suministro de Agua Purificada para el Consumo Humano, para el Año 2021	Fondo Solidario para la Salud-FOSALUD
Convenio de cooperación institucional con Centros Penales, contribuyendo al programa reinserción social consistente en la rehabilitación de privados de libertad en fase de confianza	Centros penales
Convenio de Cooperación entre ANDA, y El Hospital Nacional El Salvador, Para el Suministro de Agua Purificada Para el Consumo Humano, Año 2021	Hospital Nacional El Salvador

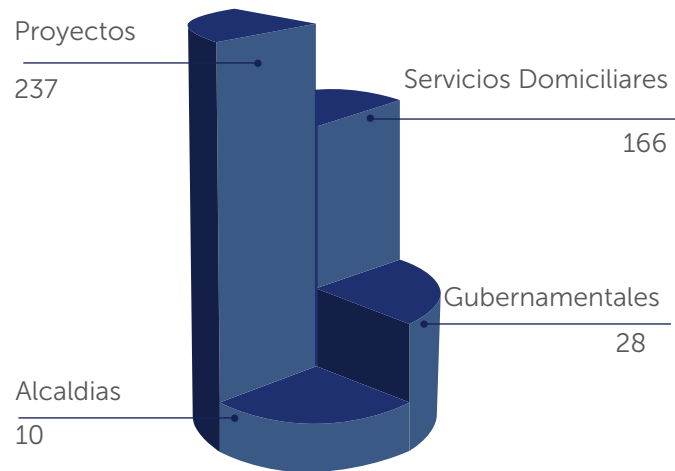


Convenio de Cooperación Interinstitucional entre ANDA y el Fondo Ambiental de El Salvador, FONAES	Fondo Ambiental de El Salvador, FONAES
Convenio de cooperación interinstitucional entre ANDA y el Ministerio de Defensa Nacional, para el Cambio de Tubería en el Área Metropolitana de San Salvador	Ministerio de Defensa Nacional
Promover la reflexión y análisis sobre la igualdad sustantiva, a través de la conmemoración del día Nacional e Internacional de la Mujer, para generar conciencia sobre la importancia de garantizar la igualdad como un derecho humano.	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU) Unidad Técnica Especializada del Sector Justicia (UTE)
Fomentar la garantía del derecho de las mujeres a una vida libre de violencia, a través de actividades de concientización dirigidas al personal de la institución y a la población usuaria.	Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer (ISDEMU) Unidad Técnica Especializada del Sector Justicia (UTE)
Convenio ANDA-MINSAL para realizar Tamizaje e identificar personal infectado con el virus COVID-19 para proteger al personal	MINSAL/ISTA
Cooperación en optimizar el abastecimiento a la población (menos fallas eléctricas en los sistemas, por ende, un suministro más constante, ahorro en energía).	CNE
Convenio de Cooperación Técnica entre la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, ANDA y la Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa (CEL), para el desarrollo del proyecto Construcción de una Planta de Generación Eléctrica con Biogás en el Río Acelhuate	CEL



## 1.5. Factibilidades

Un aproximado de 95 mil habitantes han sido beneficiados por medio de la aprobación de un total de 441 factibilidades en diferentes rubros, en donde el 54% corresponde a proyectos, 38% a servicios domiciliarios en comunidades y el resto a inmuebles de gobierno y alcaldías, por medio de las cuales se habilitan 15,380 servicios de agua potable y 7,942 servicios de alcantarillado sanitario.



## 1.6 Nuevos servicios de agua potable conectados

Con la finalidad de incrementar el acceso al agua potable a la población salvadoreña, durante el periodo informado, se instaló un total de 5,290<sup>2</sup> nuevos servicios a nivel nacional. Para lo cual se registra una estimación de 4.9001 Kilómetros de tubería adicionales a la red de ANDA y también se estima una ampliación de 1.093 km. para conectar a los nuevos servicios a nivel nacional.



fotografía de archivo, servicio reconectado, Fotografía: Willian Carranza

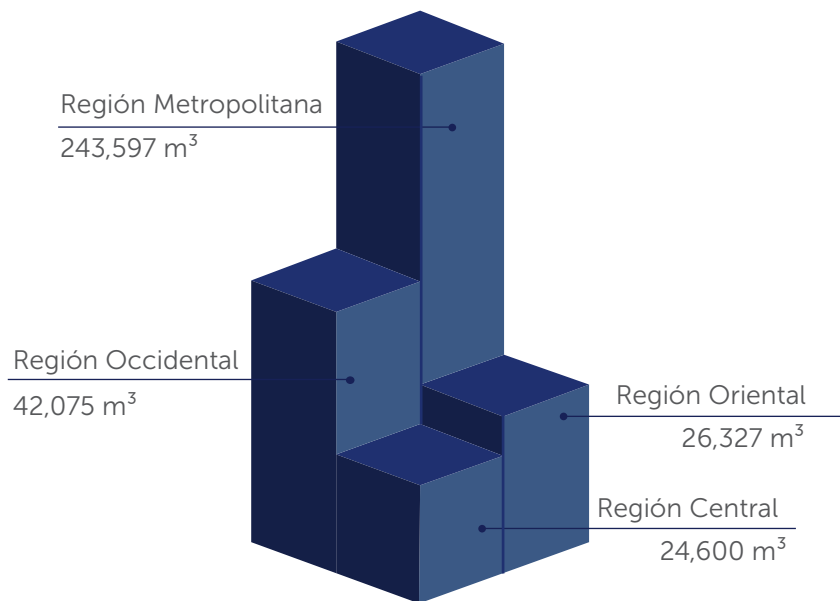
\*2 Cifras preliminares



## 1.7 Abastecimiento por medio de Camiones Cisterna

Nuestros equipos técnicos están siempre listos a cubrir las necesidades de agua potable, cuando por algún evento climático o suspensión del servicio por medio de cañería afecta el abastecimiento normal de agua potable, en ese sentido que durante el año se distribuyó un total de 336,599m<sup>3</sup> a nivel nacional siendo la Región Metropolitana la que mayor cantidad de agua ha distribuido con un 72%, seguido de la Región Occidental con un 13%, 8% y 7% de las regiones Oriental y Central respectivamente.

### Distribución de agua en Camiones Cisterna



Camión cisterna en reparto de agua, Fotografía: Willian Carranza

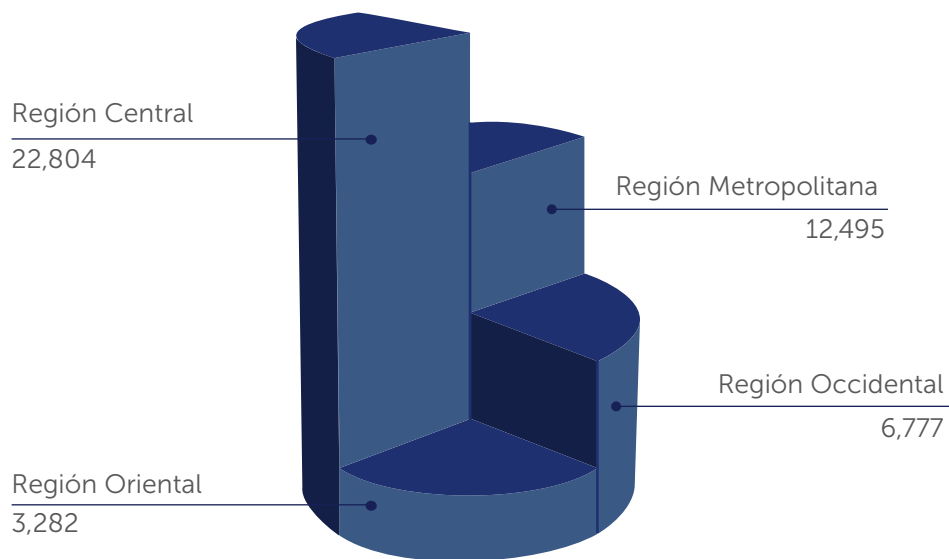


## 1.8 Agua embotellada

La ANDA cuenta con una planta envasadora de agua purificada, por medio de la cual se ha apoyado a las comunidades, centros de atención e instituciones en el marco del combate a la pandemia COVID-19, es así como durante el año se han repartido un aproximado de 1.9 millones de unidades de diferentes presentaciones, con un gasto aproximado de \$490 mil dólares.

## 1.9 Reparaciones realizadas en redes de acueducto

Como parte del mantenimiento de nuestras redes de acueducto para este año se ejecutó un total de 45,358 reparaciones distribuidas en las cuatro regiones, tal como lo muestra la gráfica siguiente:



Reparaciones realizadas en redes de acueducto proyecto Sierra Morena  
Fotografía: Willian Carranza



### 1.10 Atención de emergencias

La ANDA, en coordinación interinstitucional con la Dirección General de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres y en concordancia a lo establecido en la Ley de ANDA "Art. 2.-A.N.D.A. tendrá por objeto proveer y ayudar a proveer a los habitantes de la República de Acueductos y Alcantarillados", desde el inicio de las emergencias, la Institución dirigida por su Presidente, Msc. Res. Ing. Ruben Aleman, activó su Plan de Emergencia, desarrollándose las siguientes actividades.

Las tormentas tropical ETA E IOTA y deslave en Nejapa, las dos primeras afectaron gran parte del territorio salvadoreño, para lo cual, se activa la respuesta de la institución poniéndose en marcha el Plan de Emergencia de la institución, ante las declaratorias de emergencia por la llegada de las tormentas y en concordancia de la coordinación interinstitucional por parte la Dirección General de Protección Civil.

Una de las primeras acciones fue la conformación del centro operativo que concentró el monitoreo de la redes y sistemas de cada región para desplazar ágilmente la atención y apoyo a los usuarios y familias que podrían verse afectadas en las zonas que el Sistema de Protección Civil, señale como vulnerables ante la emergencia.

Durante las emergencias, ANDA activo 4 puntos de atención: Santa Ana, San Miguel, edificio administrativo y Observatorio de Sistemas de Aguas y Saneamiento (OSAGUA) en San Salvador, para atender todas las emergencias que se puedan generar en las fuentes de abastecimiento, captación, distribución y saneamiento a nivel nacional. Además de programar rutas de abastecimiento con camiones cisterna para apoyar a albergues y usuarios por probables deficiencias en el servicio.



Camiones cisterna de ANDA, abasteciendo a la población, ante la emergencia.  
Fotografías de archivo



Camiones cisterna de ANDA, abasteciendo a la población, ante la emergencia.  
Fotografías de archivo

Por otra parte, anticipándonos al impacto de las tormentas, se realizaron acciones preventivas para beneficio de nuestros usuarios y familias en riesgo, con esfuerzo articulado instalando tanques de emergencia como en el albergue de comunidad Santa Marta en Tecoluca, San Vicente.

La institución, en el tema de calidad del agua, previo al inicio de operaciones en cada una de nuestras plantas de bombeo y rebombeo, así como también en camiones cisterna y tanques instalados en los diferentes albergues habilitados, realizaron por parte de nuestros inspectores de control de calidad las pruebas de cloro al agua, para garantizar a la población que recibe un servicio confiable y continuo.



Equipo de control de calidad, realizando pruebas de cloro al agua  
Fotografías de archivo





Además, se realizó la logística para el suministro de agua embotellada que ANDA brinda a usuarios y albergues en coordinación con la Dirección General de Protección Civil, Prevención y Mitigación de Desastres. El Presidente de la ANDA, Ing. Rubén Alemán en conjunto con el personal de ANDA, visitaron a las familias evacuadas en los albergues ubicados, para abastecerles con agua embotellada con el fin de garantizarles su bienestar.



Agua embotellada de ANDA, para albergues  
Fotografías de archivo

La Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados – ANDA, se sumó al trabajo articulado con las Instituciones del Sistema de Protección Civil, apoyando con camiones cisternas para abastecer de agua a la población; y en apoyo a las acciones de remoción de los escombros arrastrados por el deslave, para la habilitación de la conectividad de la importante vía de acceso al occidente del país, como es la Carretera que conduce a Quezaltepeque.

La institución también reportó daños en la Planta de Bombeo que abastece a la Comunidad Los Moranes, Nejapa y parte de Apopa.



# **CALIDAD DEL AGUA**

## Segundo Eje

### **2.1. Monitoreo de la calidad del agua**

Durante el año, se efectuó el monitoreo de la calidad del agua de los sistemas de abastecimiento de las Regiones Central, Oriental, Occidental y Metropolitana, para la realización de toma de muestras, análisis de laboratorio y monitoreo de cloro residual que permitan el control, verificación y seguimiento constante del adecuado tratamiento y correcta desinfección del agua en las redes de distribución suministrada a los usuarios, así como para determinar sus características fisicoquímicas y el nivel de cumplimiento al 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.

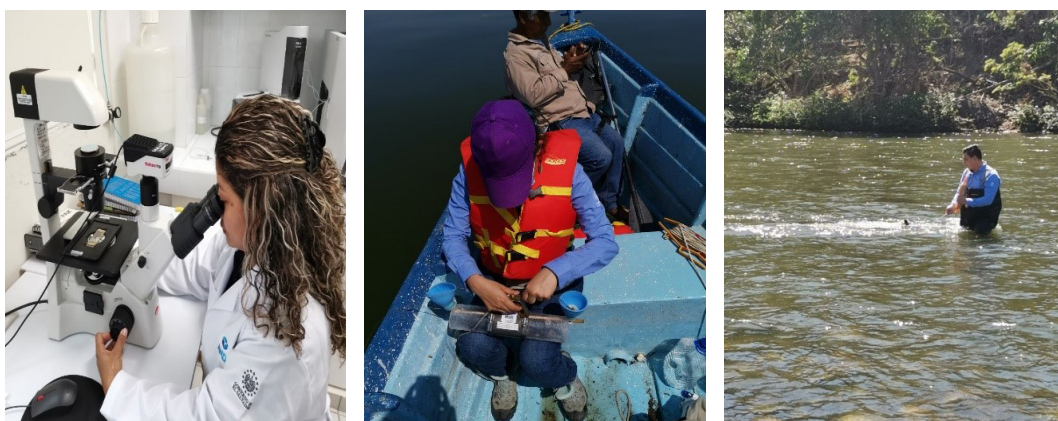
Es así como se hizo el monitoreo de la calidad del agua, mediante la toma de 492 análisis físico químicos, 8247 análisis microbiológico y un total y 12,068 lecturas de Cloro residual, con la finalidad de garantizar y asegurar que la calidad del agua sea apta para consumo humano. ANDA cuenta con un Laboratorio de Control de Calidad, acreditado por el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA) conforme a los criterios que se recogen en la Norma ISO/IEC 17025 para la realización de ensayos físico-químicos, microbiológicos en aguas con el LEA 12:04; siendo este un reconocimiento formal de la competencia del Laboratorio en brindar el servicio confiable en el análisis de agua.

### **2.2. Creación del laboratorio de alerta temprana e investigación limnológica**

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

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

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



Muestreo y análisis en Laboratorio de Alerta Temprana e Investigación Limnológica.  
Fotografía de Archivo.

### 2.3 Laboratorio Santa Ana

Fiel a su compromiso con la calidad del agua el Ing. Rubén Alemán, inauguró en enero del 2021 el Laboratorio de Control de Calidad para la Región Occidental, cuyo objetivo es velar por la calidad del agua con que se abastece a la población de los departamentos de Ahuachapán, Santa Ana y Sonsonate.

El laboratorio incluye las áreas de análisis físico químico y microbiológico del agua de consumo humano y un área especializada en el análisis físico químico para aguas residuales. En estas áreas se realiza el análisis de aguas provenientes de fuentes de abastecimiento, procesos de las plantas potabilizadoras y redes de distribución, así como el análisis de aguas provenientes de plantas de tratamiento de aguas negras y aguas de industrias.



Inauguración del Laboratorio de Control de Calidad, Región Occidental  
Fotografías de Archivo.



## 2.5 Inspecciones sanitarias

En septiembre del 2020 se crea como parte de la Gerencia de calidad del agua el área de inspectoría sanitaria. Durante el periodo de junio 2020 a mayo 2021 se realizaron 113 inspecciones sanitarias, 56 realizadas por el área de inspectoría sanitaria y 57 efectuadas por el personal de las áreas de Calidad del agua regionales. Lo anterior con el objeto de una revisión in situ de la fuente de abastecimiento, instalaciones, equipos, operación y mantenimiento de las plantas de bombeo, tanques de distribución y plantas potabilizadoras de ANDA a nivel nacional, para asegurar la calidad del agua que se suministra a la población.



Realización de Inspectorías Sanitarias,  
Fotografías de Archivo.



# SANEAMIENTO

## Tercer Eje

### 3.1. Cobertura alcantarillado <sup>3</sup>

Al finalizar mayo 2021 se contabiliza un total de 635,825 servicios instalados de alcantarillado sanitario lo que representa una cobertura del 42.6% a nivel nacional, esto corresponde al área urbana del país.

### 3.2. Proyectos finalizados

Se finalizó un proyecto que contribuirá a mejorar la gestión y el manejo de aguas negras en el municipio de Metapán, Santa Ana, con una inversión de \$246 mil, beneficiando a más de 5 mil habitantes

No.	Nombre	Monto invertido (al 31 de mayo de 2021 acumulado) en dolares	Fuente de Financiamiento	Población beneficiada	
				H	M
1	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	246,744.16	HOLCIM	2,635	2,365



Fotografías de Archivo.

\*3 Datos preliminares



### 3.3. Proyectos en ejecución

Se encuentran en ejecución dos proyectos comunitarios de alcantarillado sanitario, al finalizarlos se estará beneficiando a un total de 1,190 habitantes de los municipios de Acajutla y Sonsonate.

No.	Nombre	Monto invertido (al 31 de mayo de 2021 acumulado) en dolares	Fuente de Financiamiento	Población beneficiada		Porcentaje de avance físico a 31 de mayo de 2021
				H	M	
1	Ampliación de la red de Alcantarillado en Comunidades Paraíso y Pacifico, Sonsonate	120,552.59	Fondos Propios Y Comunidad	325	300	15%
2	Proyecto de Ayuda Mutua de Alcantarillado Sanitario en Comunidad Linda Vista, Acajutla	182,043.60	Fondos Propios Y Comunidad	300	265	15%
<b>TOTAL</b>		<b>302,596.19</b>		<b>625</b>	<b>565</b>	

### 3.4. Servicio de alcantarillado

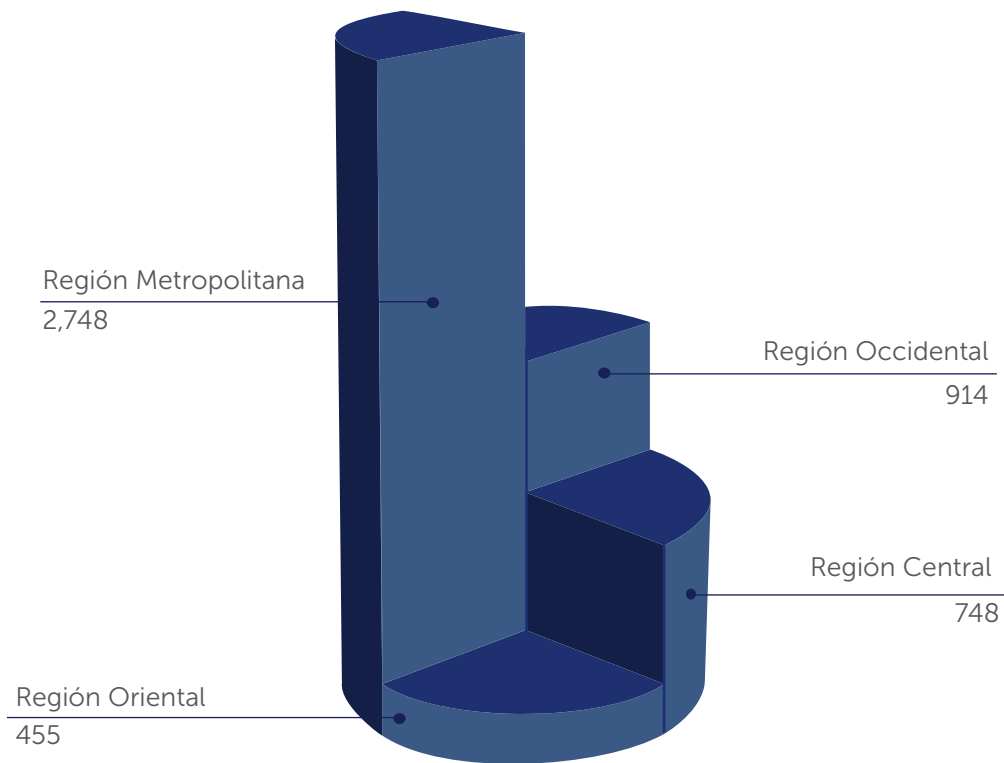
Se ha expandido la red de alcantarillado con la conexión de 3,253 <sup>4</sup> nuevos servicios instalados a nivel nacional, esto ha sido posible gracias a la continuidad en la ejecución de proyectos de alcantarillado.

### 3.5. Reparaciones realizadas en redes de alcantarillado

Como parte del mantenimiento de las redes de alcantarillado, para el periodo se efectuó un total de 4,865 reparaciones, con el mayor rubro en la región metropolitana la cual representa un 56% del total, seguida de la Región Occidental con un 19%, Región Central con el 15% y finalmente la Región Oriental con un 9%.

---

\*4 Cifras preliminares



### 3.6. Control de calidad de vertidos industriales en la red de alcantarillado sanitario

Para dar cumplimiento a la normativa vigente de ANDA para descargas de industrias al alcantarillado sanitario, se han tomado un total de 665 muestras. Esta acción permite verificar el cumplimiento de los parámetros que establece la norma para posteriormente otorgar los permisos a las industrias para descargar a la red de alcantarillado sanitario.

### 3.7. Tratamiento de agua residual de origen doméstico

Con la finalidad de que las aguas residuales tratadas cumplan con las leyes vigentes se ha efectuado 309 trabajos de mantenimiento preventivo y correctivo en 22 plantas de tratamiento de aguas residuales, permitiendo tratar un total de 8,925,536 m<sup>3</sup> de agua residual.



# EFICIENCIA ENERGÉTICA

## Cuarto Eje

En este eje se han impulsado alternativas de proyectos que mejoren y promuevan una metodología de innovación, tecnológica y desarrollo en el área de eficiencia energética.

Se identificaron oportunidades de mejora ante la falta de financiamiento para la implementación de proyectos energéticos, resolución de problemas de índole eléctrica/técnica a nivel institucional y de consolidación de información, para ello, se realizó una Gestión de fondos de inversión con organismos multilaterales para Eficiencia Energética y actualización del plan de inversiones, se realizarán Auditorías Energéticas a nivel técnico operativo, asimismo, se han diseñado y elaborado tableros de información institucional inicialmente para Eficiencia Energética y posteriormente para otras áreas a fin de lograr mayor eficacia en nuestra gestión.

Bajo la actual administración, la Eficiencia Energética es un eje de acción prioritario porque a su vez se estiman los costos de energía eléctrica en un 25% del total de costos operativos y en el período que se informa se han realizado las cooperaciones y gestiones, siguientes:

### **Convenio de Cooperación ANDA – CNE**

Cooperación para optimizar el abastecimiento a la población, minimizando las fallas eléctricas en los sistemas, lo que se traduce en un suministro de agua potable más constante y ahorro en energía.

### **Convenio de Cooperación ANDA – CEL (Proyecto de beneficio social y ambiental)**

Convenio de intercambio operativo y técnico entre ambas instituciones, planteando la meta de convertir un alto porcentaje de las aguas residuales que se generan en el Área Metropolitana de San Salvador, en biogás; contribuyendo al saneamiento y gestión medioambiental mediante la generación por una fuente de energía renovable.

\* Gestiones múltiples de proyectos de desarrollo con entidades multilaterales como BM, BCIE, BID, para la formulación de proyectos de eficiencia energética y energías renovables.

\* Gestiones de cooperación con universidades





# SERVICIO AL CLIENTE

## Quinto Eje

En el eje de Servicio al Cliente se han ejecutado acciones por medio del Departamento de Atención al Cliente, de la Gerencia Comercial, algunas de estas acciones se describen a continuación.

### 5.1 Mejoras en sucursales

Se realizaron las mejoras siguientes:

- En diciembre 2020 se realizó el proyecto de re ubicación de agencia San Vicente, ya que las condiciones y el ambiente en el que se encontraban no era el adecuado por lo que se optó por realizar el traslado, obteniendo un local en óptimas condiciones que ofrece a los usuarios una mayor comodidad y una ubicación céntrica, esto nos ha ayudado a obtener mayor afluencia de visitantes y un aumento en la percepción de ingresos.
- En enero 2021 se realizó el proyecto de traslado de agencia Apopa, con el objetivo de contar con instalaciones adecuadas para la atención al cliente, dando una imagen más favorable a la institución.
- Implementación de mejora visual de cada una de las agencias, la cual consiste en reparaciones internas y externas de las instalaciones, asimismo se procederá a renovar los colores institucionales en cada una de las sucursales e identificación mediante la colocación de rótulos con el logo actual de la institución.
- Capacitaciones de personal de Atención al Cliente, con el objetivo de retroalimentar las diferentes herramientas de atención al cliente, asimismo reforzando los procesos a seguir en cada uno de los trámites que se realizan a diario, para brindar una atención uniforme en todas las sucursales.
- Proyecto de fortalecimiento institucional adecuación y remodelación de infraestructura para el funcionamiento de call center.

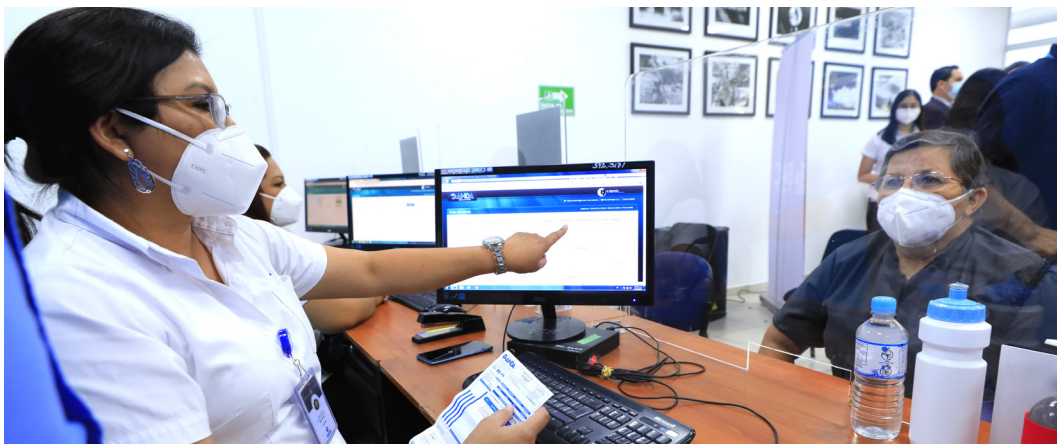


Foto de archivo, Atención al cliente  
Fotografía: Willian Carranza



## 5.2 Mejoras en proceso para facilitar y acercar los servicios a nuestros usuarios

Continuando con el compromiso de mejorar los servicios a nuestros clientes, se han desarrollado los siguientes proyectos.

### Ventanillas especiales

o A partir de octubre 2020 se realizó la incorporación de 2 ventanillas especiales en la atención inmediata a los usuarios denominadas "Anda te Escucha" y "¿Por Qué No Tengo Agua?" ubicadas en Sucursal Cascadas, San Miguel y Santa Ana Centro, con el objetivo de brindar una atención especializada a los usuarios.

o En enero 2021 se abrieron las ventanillas especiales "Anda te Escucha" y "¿Por Qué No Tengo Agua?", en las Sucursales de los municipios de Apopa y Soyapango.

### Agencia Móvil

Implementación de Agencia Móvil que consiste en visitar diferentes municipios a Nivel Nacional, para una atención al cliente, más personalizada.

### Lanzamiento OSAGUA WHATSAPP

Con el objetivo de ampliar cobertura en la atención de Servicio en Línea Call Center y brindar una pronta y mejor atención, se pone a disposición de nuestros usuarios un nuevo canal de comunicación con la implementación de nuestro WhatsApp 7838-1462, con finalidad de facilitar la gestión de reportes de abastecimiento de agua potable con camiones cisternas, en sectores que presentan irregularidad en el servicio.

### Plataforma-Portal ciudadano ANDA

Se pone a disposición el enlace denominado: Portal Ciudadano de ANDA (<https://www.915.gob.sv/PortalANDA/Account/Login>), con la finalidad que nuestros usuarios, se suscriban a la remisión de factura electrónica, a través de la página web de ANDA.

### Enlace - Descarga tu factura en Línea

Con el objetivo que nuestros usuarios puedan consultar el estado de cuenta actual, Se pone a disposición el enlace denominado: Descarga tu factura en Línea, (<https://www.anda.gob.sv/consultanpe/>), facilitando la modalidad de pago y reposición de factura, para nuestros usuarios.

### Pay Way

A través del sistema Pay Way, se pone a disposición la generación de enlaces de pago en línea y suscripción a cargos automáticos, con la finalidad en que nuestros usuarios, realicen sus pagos mediante su dispositivo móvil o computador.

### Implementación de nuevo Call Center

M.Sc.Res.Eng Rubén Alemán Presidente de la Institución, realizó gestiones efectivas de cooperación con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional USAID, para la innovación del sistema de tecnología, instalaciones y personal en el Área



de Servicios en Línea Call Center, con el objetivo de ampliar cobertura en un nuevo esquema de atención que optimizará el funcionamiento a través de la tecnología.

### **5.3. Nuevos canales de pago**

- En el marco de facilitar el pago de las facturas se mantienen habilitados todos los bancos del sistema financiero, sucursales autorizadas de los sistemas FEDECREDITO y FEDECACES, y los medios electrónicos de Pago CREDOMATIC, Telebanking de Banco CUSCATLAN, Davivienda, Telebanca 7/24 Banco Agrícola, Pago fácil de Aval Card, TeleScotia, Puntotrans, Payway.
- En línea por medio de Internet con algunas instituciones financieras del país, a través de Kioscos y cargos automáticos (Banco Agrícola, Banco CUSCATLAN, Banco de América Central, Banco Davivienda, Banco Hipotecario).
- Asimismo se cuenta con colectores del Banco Industrial, con la Red Multiservicios AKÍ y PUNTOXPRESS, con el objetivo de contar con disponibilidad de horarios y aumentar los puntos de pago de las facturas del servicio de agua potable y alcantarillado para los usuarios.
- En enero 2021 se habilitó el pago con pos en todas nuestras agencias facilitando los pagos a los usuarios con tarjetas de crédito y débito sin ningún recargo adicional.
- En marzo 2021 se habilitó el canal de pago con Tigo Money dando facilidades de pago desde un App.

### **5.4. Beneficio entregado al usuario**

En el período que se informa, la ANDA con el propósito de beneficiar a la población, aplicó en las facturas de los usuarios, un cargo fijo de \$2.29 por consumo menor de 10 metros cúbicos mensuales y de conformidad a la tabla de precios por metro cúbico consumido, hasta los 40 metros cúbicos supone que todos los hogares con consumos entre 0 a 40 metros cúbicos, pagan a un precio menor respecto al costo de producción que asciende a \$0.97. Los beneficiados de la ayuda económica, son todos los hogares de familias salvadoreñas, que consumen menos de 40 metros cúbicos al mes. La institución entregó al usuario final en materia de subsidio del servicio de agua potable aproximadamente \$74,186,430.56, a nivel nacional.

### **5.5. Mejora plataforma tecnológica**

La transformación y la evolución en la Atención al Cliente consistió en los siguientes procesos.

- o Digitalización y sistematización del registro de las operaciones en tiempo real, con el módulo de atención, bitácora, evaluaciones (eLearning) y Dashboard, en este último se registran las operaciones realizadas en las 22 sucursales, con el objetivo de mejorar la gestión comercial.
- o Implementación de evaluaciones mensuales en plataforma eLearning ANDA, con este sistema se verifica los conocimientos y habilidades del talento humano.



# Gestión Financiera

## Capítulo II

### 1. Presupuesto

- Asignación presupuestaria (en dólares)

Unidad presupuestaria	Junio-Diciembre 2020	Enero-Mayo 2021	Total de presupuesto modificado periodo 2020- 2021
	Presupuesto modificado	Presupuesto modificado	
01- Dirección y Administración Institucional	13,714,318.48	11,013,273.57	24,727,592.05
02- Servicio de la Deuda Interna	4,909,293.93	17,297,904.79	22,207,198.72
03- Comercialización	7,421,811.72	7,086,502.26	14,508,313.98
04- Producción, Distribución y Saneamiento	98,241,017.26	45,269,065.15	143,510,082.41
05- Inversión	35,272,057.99	21,252,660.05	56,524,718.04
41- Inversión en Proyectos de Carácter Extraordinario	112,590.51	0.00	112,590.51
<b>Total presupuesto ordinario y extraordinario</b>	<b>159,671,089.89</b>	<b>101,919,405.82</b>	<b>261,590,495.71</b>

- Ejecución presupuestaria (en dólares)

Unidad Presupuestaria	Junio - diciembre 2020		Total de presupuesto modificado periodo 2020-2021	Total ejecutado del periodo 2020-2021	% de ejecución	Diferencia (saldo)
	Presupuesto modificado	Ejecutado				
01- Dirección y Administración Institucional	13,714,318.48	13,714,318.48	24,727,592.05	22,001,545.80	88.98%	2,726,046.25



02- Servicio de la Deuda Interna	4,909,293.93	4,909,293.93	22,207,198.72	19,205,715.03	86.48%	3,001,483.69
03- Comercialización	7,421,811.72	7,421,811.72	14,508,313.98	11,490,255.18	79.20%	3,018,058.80
04- Producción, Distribución y Saneamiento	98,241,017.26	97,956,877.51	143,510,082.41	119,261,740.87	83.10%	24,248,341.54
05- Inversión	35,272,057.99	27,997,456.28	56,524,718.04	29,124,176.39	51.52%	27,400,541.65
41- Inversión en Proyectos de Carácter Extraordinario	112,590.51	112,590.51	112,590.51	112,590.51	100.00%	0.00
<b>Total presupuestado ordinario y extraordinario</b>	<b>159,671,089.89</b>	<b>152,112,348.43</b>	<b>261,590,495.71</b>	<b>201,196,023.78</b>	<b>76.91%</b>	<b>60,394,471.93</b>

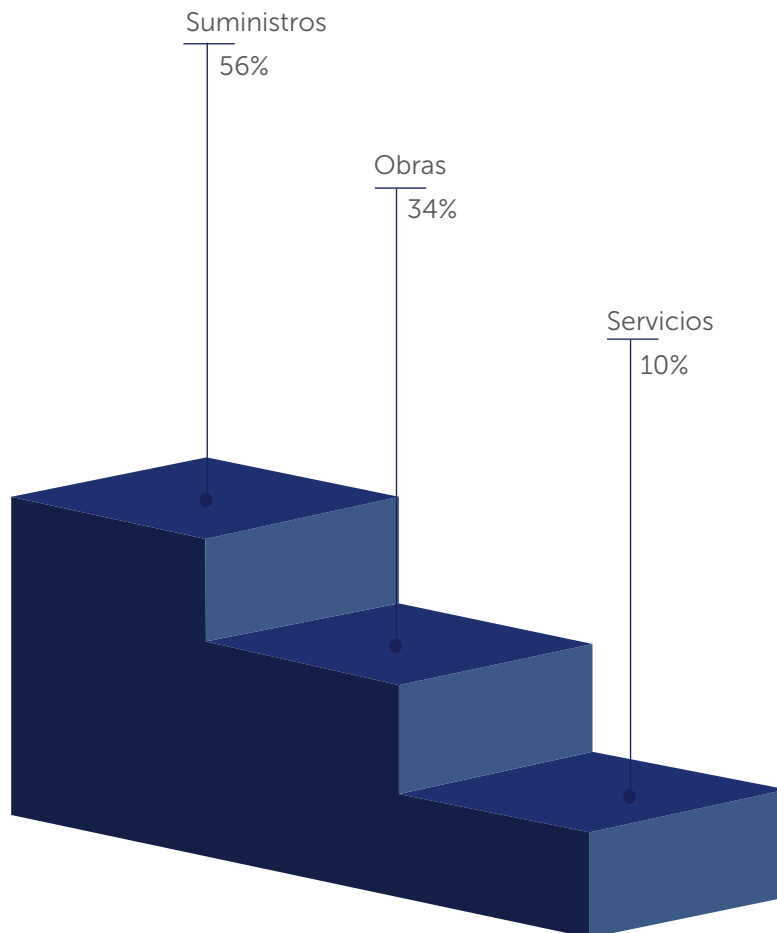
Unidad Presupuestaria	Enero - mayo 2021		Total de presupuesto modificado periodo 2020-2021	Total ejecutado del periodo 2020 - 2021	% de ejecución	Diferencia (saldo)
	Presupuesto modificado	Ejecutado				
01- Dirección y Administración Institucional	11,013,273.57	8,287,227.32	24,727,592.05	22,001,545.80	88.98%	2,726,046.25
02- Servicio de la Deuda Interna	17,297,904.79	14,296,421.10	22,207,198.72	19,205,715.03	86.48%	3,001,483.69
03- Comercialización	7,086,502.26	4,068,443.46	14,508,313.98	11,490,255.18	79.20%	3,018,058.80
04- Producción, Distribución y Saneamiento	45,269,065.15	21,304,863.36	143,510,082.41	119,261,740.87	83.10%	24,248,341.54
05- Inversión	35,272,057.99	21,252,660.05	1,126,720.11	29,124,176.39	51.52%	27,400,541.65
41- Inversión en Proyectos de Carácter Extraordinario	112,590.51	112,590.51	0.00	0.00	100.00%	0.00
<b>Total presupuestado ordinario y extraordinario</b>	<b>159,671,089.89</b>	<b>152,112,348.43</b>	<b>101,919,405.82</b>	<b>49,083,675.35</b>	<b>76.91%</b>	<b>60,394,471.93</b>



## 2. Contrataciones y Adquisiciones

Para este periodo se adjudicó y contrató un total de 309 procesos, de estos el 55% del monto corresponde a suministros, el 35% a obras y un 10% corresponde a servicios, por un monto total de 39.9 millones.

Servicio o bien contratado	N° de procesos adjudicados	Monto (en dolares)
Obras	95	14,125,959.30
Suministros	123	21,899,391.79
Servicios	91	3,960,234.10
<b>Total</b>	<b>309</b>	<b>39,985,585.19</b>





# Proyecciones para el próximo período

La Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados, planea realizar en el siguiente período el reemplazo de equipos para mejorar la condición de los sistemas de producción, distribución y abastecimiento de agua potable y los sistemas de saneamiento en diferentes puntos a nivel nacional.



Montaje de motor en las Pavas 5 de Mayo 2021, Proyecto en ejecución, San Pablo Tacachico Fotografía: Willian Carranza



# Conclusiones

Teniendo establecidos por el Presidente de la institución, los cinco ejes estratégicos como base, que dictan las líneas de acciones principales, destacadas en el período de gestión junio 2020 a mayo 2021 y como resultado del compromiso del trabajo en equipo, se concluye con lo siguiente.

A pesar de las emergencias presentadas por la COVID 19, la institución ejecutó grandes acciones para facilitar el acceso en el Abastecimiento del agua potable a toda la población del país logrando la finalización de proyectos estratégicos para el abastecimiento del servicio de agua potable.

Con el objetivo de llevar agua potable a más hogares en todo el país, la institución continúa con la ejecución de proyectos a nivel nacional, para contribuir al acceso sostenible e incrementar la cobertura del servicio para todos los salvadoreños.

Con el fin de garantizar y asegurar la Calidad del agua apta para consumo humano, la institución cuenta con un Laboratorio certificado y acreditado por el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA) conforme a los criterios de la Norma ISO/IEC 17025 con equipo de alta gama, con las cuales garantiza el cumplimiento de los parámetros establecidos en las Normas Internacionales de agua.

En ese contexto la institución encaminó sus esfuerzos y crea el laboratorio de alerta temprana en investigación limnológica, con el objetivo de monitorear las condiciones de la calidad del agua, desde las fuentes de abastecimiento con una visión y perspectiva ecológica, para que las áreas técnico operativas cuenten con los conocimientos necesarios para suministrar agua apta para el consumo humano.

Saneamiento, es uno de los ejes principales de trabajo, planteados en la actual gestión, contribuyendo a mejorar la ejecución en el manejo de aguas residuales y en la habilitación del servicio de alcantarillado sanitario a nivel nacional.

El Saneamiento presenta una línea directa para la sostenibilidad del recurso hídrico mediante el manejo y tratamiento de aguas residuales a fin de evitar la contaminación ambiental de ríos, manantiales, aguas superficiales y subterráneas, siendo el mantenimiento de las plantas de tratamiento un tema prioritario, así como los proyectos de alcantarillado sanitario para contribuir a mantener ambientes limpios y saludables para la población.

ANDA realiza esfuerzos impulsando una recuperación verde y el uso eficiente de los recursos naturales y energéticos a través de las acciones implementadas en el eje de Eficiencia Energética, con la identificación diseño y desarrollo de proyectos que mejoren y promuevan un ambiente ecológico sano, libre de contaminantes y que contribuya a la reducción de gases de efecto invernadero generados del consumo energético.

ANDA se mantiene en una constante búsqueda de nuevas alternativas de tecnologías en materia de eficiencia energética, para la implementación de nuevos proyectos que contribuyan a la sostenibilidad ambiental de nuestro país.

Para brindar servicios de calidad en la atención a nuestros usuarios en el eje de Atención al Cliente se implementa y ejecuta acciones de mejoras en los servicios de atención a nuestros usuarios, transformando y evolucionando procesos, infraestructuras, tecnologías y acercamiento con los servicios a la población.









