



# MEMORIA INSTITUCIONAL 2021

**anda**

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

# INDICE

Mensaje del Presidente de ANDA, M. Sc. Res. Eng. Rubén Alemán .....	4
Quiénes somos .....	7
Pensamiento estratégico .....	9
Estructura organizativa .....	10
Junta de Gobierno .....	11
Ejecutivos de la Empresa .....	13
CAPÍTULO I ÁMBITO INSTITUCIONAL .....	17
CAPÍTULO II ACCIONES ESTRATÉGICAS .....	22
CAPÍTULO III PRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS .....	58
CAPÍTULO IV GESTIÓN COMUNITARIA Y DESARROLLO TERRITORIAL .....	80
CAPÍTULO V GESTIÓN REGIONAL .....	88
CAPÍTULO VI GESTIÓN FINANCIERA .....	106
CAPÍTULO VII ADMINISTRACIÓN, REGULACIÓN Y DESARROLLO INSTITUCIONAL .....	120

## MENSAJE DEL PRESIDENTE DE ANDA, **M. SC. RES. ENG. RUBÉN ALEMÁN**

Una de las prioridades del Gobierno del Presidente Nayib Bukele es garantizar el servicio de agua potable en cantidad y calidad y con ello, transformar la calidad de vida de las familias salvadoreñas.

Como ANDA, hemos establecido cinco ejes de trabajo que constituyen la brújula que guía las acciones que ejecutamos día con día. Estos ejes son: abastecimiento, calidad de agua, saneamiento, eficiencia energética y atención al cliente.

Uno de los hitos principales de este año de gestión ocurrió en octubre de 2021, en donde inauguramos la modernización de la Planta Potabilizadora Torogoz, logrando saldar una deuda histórica y fortalecer el servicio de 11 municipios del Gran San Salvador, lo cual se refleja en un servicio más continuo y de calidad para 1.5 millones de salvadoreños.

También remodelamos el laboratorio de calidad de agua de la planta, el cual se encarga de monitorear constantemente los parámetros de calidad del agua que se distribuye al Área Metropolitana de San Salvador. Con esto demostramos que en la actual administración priorizamos la calidad del recurso que se suministra, asegurándonos que cumpla con los estándares nacionales e internacionales.

En noviembre de 2021, con el apoyo de USAID, realizamos la renovación del Call Center 915, el cual recibe las llamadas de los más de 866 mil usuarios a nivel nacional, con un promedio de 27 mil llamadas mensuales. Este servicio de atención en línea pasó de tener llamadas con tiempos de espera de 225 segundos a 30 segundos, mejorando el nivel de servicio y haciendo este medio más eficiente.

Además, creamos un canal de anticorrupción mediante el cual el usuario puede realizar denuncias de forma confidencial para ayudarnos como institución a combatir la corrupción. Esto nos permite prevenir, detectar, investigar y corregir el abuso y sus consecuencias.

Además, implementamos un decreto de condonación de intereses moratorios y recargos por incumplimientos, con el que beneficiamos a más de 17,600 usuarios. La prioridad de nuestra gestión son los salvadoreños, por ello, son los ciudadanos por quienes día con día realizamos una labor titánica. Agradezco a todos los equipos que conforman a ANDA porque ellos son el motor de la institución, quienes sacan adelante la autónoma por el desarrollo de nuestro país.

No es una tarea fácil, pero tenemos un equipo conformado por más de 4 mil empleados que desde sus áreas trabajan arduamente por dar el salto de calidad en la autónoma, tal como nos lo encomendó el presidente Nayib Bukele.

Sabemos que falta mucho por hacer, pero paso a paso, vamos avanzando hacia donde queremos llegar, tener una institución autosostenible, eficiente y moderna al servicio de los salvadoreños.





## 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.

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 830,431 usuarios distribuidos en los 14 departamentos, incluyendo un total de 58,970 usuarios en cantones y caseríos que pertenecen al área rural de nuestro país.

Actualmente, proveemos el servicio de agua potable a un aproximado del 76.6% y aguas residuales al 43.2% 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 como casas, oficinas, diversos comercios, inmuebles en 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

### 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

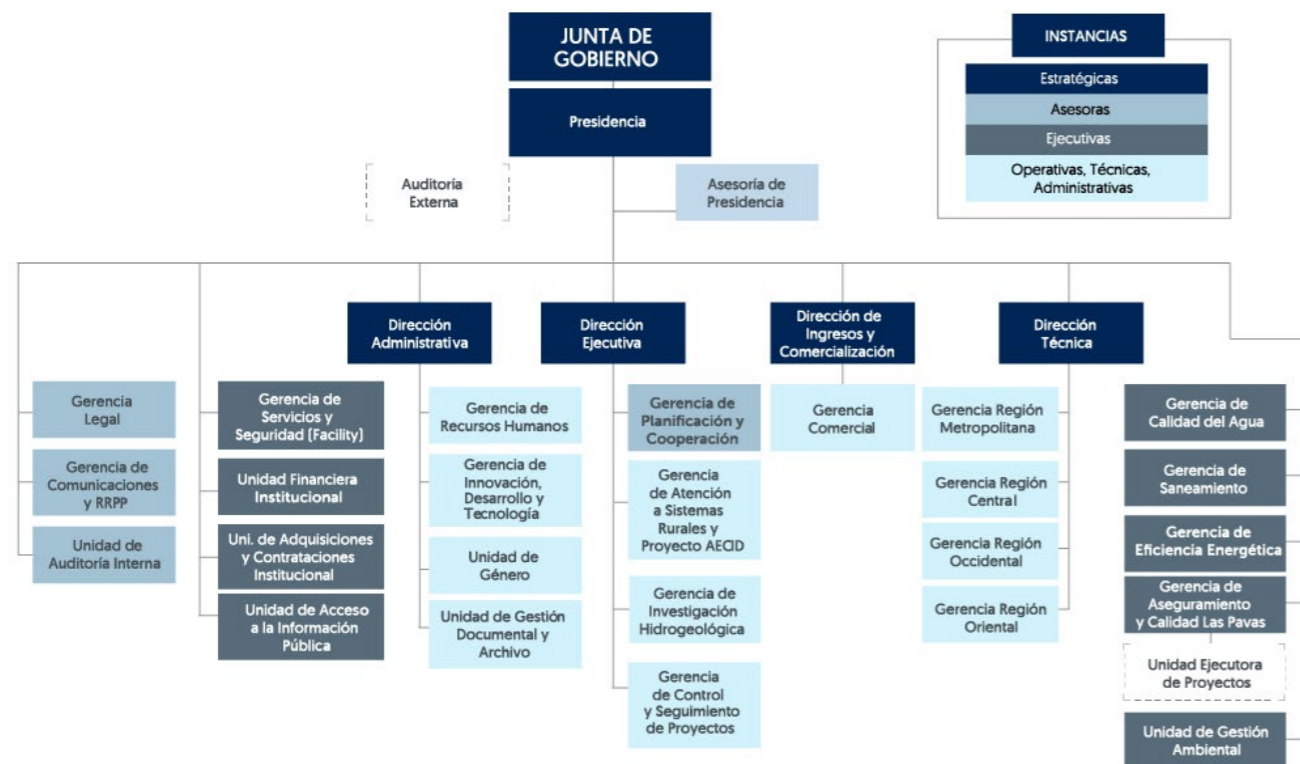
Actuamos con integridad conforme a nuestros valores, lo que nos permite ganar confianza y credibilidad ante la población.

#### COMPETENCIA TÉCNICA

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



## ESTRUCTURA ORGANIZATIVA [DEL 1 DE DICIEMBRE DEL 2020 A LA FECHA]



## JUNTA DE GOBIERNO

### PRESIDENTE

M. Sc. Res. Eng. Rubén Salvador Alemán Chávez  
[Del 24 de septiembre de 2020 al 27 de julio de 2023]

### DIRECTORES PROPIETARIOS

#### Ministerio de Gobernación:

Sr. Rodrigo Alejandro Francia Aquino  
[Del 21 de octubre de 2019 al 24 de agosto de 2021]

Arq. Raúl Antonio Juárez Cestoni  
[Del 25 de agosto de 2021 al 20 de octubre de 2021; y del 21 de octubre de 2021 al 20 de octubre de 2023]

#### Ministerio de Obras Públicas y de Transporte:

Licda. Diana María Vidalma Rosibel Linares Vásquez  
[Del 26 de junio de 2020 al 25 de junio de 2021]

Ing. Carlos Roberto Salazar Claros  
[Del 26 de junio de 2021 al 25 de junio de 2023]

#### Ministerio de Salud:

Lic. Efraín Alexis Segura Valenzuela  
[Del 07 de octubre de 2020 al 07 de octubre de 2022]

#### Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales:

Arq. Fernando Andrés López Larreynaga  
[Del 28 de junio de 2021 al 27 de junio de 2023]

#### 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 Industriade la Construcción:

Ing. José Antonio Velásquez Montoya  
[Del 24 de noviembre de 2020 al 23 de noviembre de 2022]

## DIRECTORES ADJUNTOS

### Ministerio de Gobernación:

Sr. Manuel Isaac Aguilar Morales  
[Del 21 de octubre de 2019 al 20 de octubre de 2021]

Lic. Erick Gustavo Martínez Contreras  
[Del 25 de agosto de 2021 al 20 de octubre de 2021 y del 21 de octubre de 2021 al 20 de octubre de 2023]

### Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales:

Licda. Karla Margarita Morataya de Trujillo  
[Del 28 de junio de 2021 al 27 de junio de 2023]

### Ministerio de Obras Públicas y de Transporte:

Licda. Irma Michelle Martha Ninette Sol de Castro  
[Del 26 de junio de 2020 al 25 de junio de 2021; y del 26 de junio de 2021 al 25 de junio de 2023]

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

Lic. Roberto Díaz Aguilar  
[Del 1 de febrero de 2018 al 31 de enero de 2020; y del 01 de febrero de 2020 al 31 de enero de 2022]

### Ministerio de Relaciones Exteriores:

Sr. Edwin Asael Ramírez Guardado  
[Del 21 de agosto de 2020 al 27 de junio de 2021]

## EJECUTIVOS DE LA EMPRESA

M. Sc. Dagoberto Arévalo Herrera  
**Director Ejecutivo**

Lic. Mario Enrique López Quijada  
**Gerente Interino de Recursos Humanos**

Ing. José Israel Flores  
**Director Técnico**

Ing. Marco Antonio Durán  
**Gerente de Innovación, Desarrollo y Tecnología**

Lic. Héctor Humberto Portillo  
**Director de Ingresos y Comercialización**

Inga. Claudia Ramírez de Escoto  
**Gerente de Planificación y Cooperación**

Lic. José Manuel Bruyeros Costa  
**Director Administrativo**

Ing. José Carlos Revelo Vidaurre  
**Gerente de Atención a Sistemas Rurales y Proyectos AECID**

Lic. Gendrix Luis Flores Ramírez  
**Gerente Legal**

Inga. Kenny Johanna Bercian Solís  
**Gerente de Investigación Hidrogeológica**

Licda. Camila María Alemán  
**Gerente de Comunicaciones y Relaciones Públicas**

Ing. Francisco Salvador Hernández Gómez  
**Gerente de Control y Seguimiento de Proyectos**

Lic. José Amilcar Monge Escobar  
**Gerente Interino de Servicios y Seguridad (Facility)**

Lic. Julio Roberto Hernández Tejada  
**Gerente Comercial**

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

Ing. Max Faustino Sorto  
**Gerente Región Metropolitana**

Licda. Adriana Marcela Merino Domínguez  
**Gerente de Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional**

Ing. José Roberto Miranda Henríquez  
**Gerente Región Central**

Ing. José Elmer Umaña  
**Gerente Región Occidental**

Ing. José Héctor Bernal Silva  
**Gerente Región Oriental**

Licda. Thelma Sandoval de Arévalo  
**Gerente de Calidad del Agua**

Arq. Julián Antonio Monge  
**Gerente de Saneamiento**

Ing. William Roberto Guzmán Calderón  
**Gerente de Aseguramiento y Calidad Las Pavas**

Licda. Claudia María Arriaza  
**Jefa Unidad de Gestión Ambiental**

Licda. Melba Maritza Ayala González  
**Jefa Unidad de Género**

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

Lic. Manuel Alexander Guevara Hernández  
**Jefe Unidad de Acceso a la Información Pública**







## CAPÍTULO I

### ÁMBITO INSTITUCIONAL

## 1.1. COBERTURAS Y SERVICIOS A NIVEL NACIONAL

En el marco de una gestión sostenible de agua y saneamiento y como el mayor operador a nivel nacional, en la prestación de servicios de acueductos y alcantarillados, la ANDA para el 2021, obtuvo las siguientes coberturas estimadas de los servicios de agua potable y servicios de alcantarillado.

### AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

De acuerdo con el importante rol desarrollado por la institución, en el período que se informa se registró una cobertura del servicio de agua potable del 76.6%, abasteciendo a 168 municipios y una cobertura de 42.7% del servicio de alcantarillado con presencia en 85 municipios, ambos incluyen el servicio prestado por los operadores descentralizados a nivel nacional.

**CUADRO No. 1**

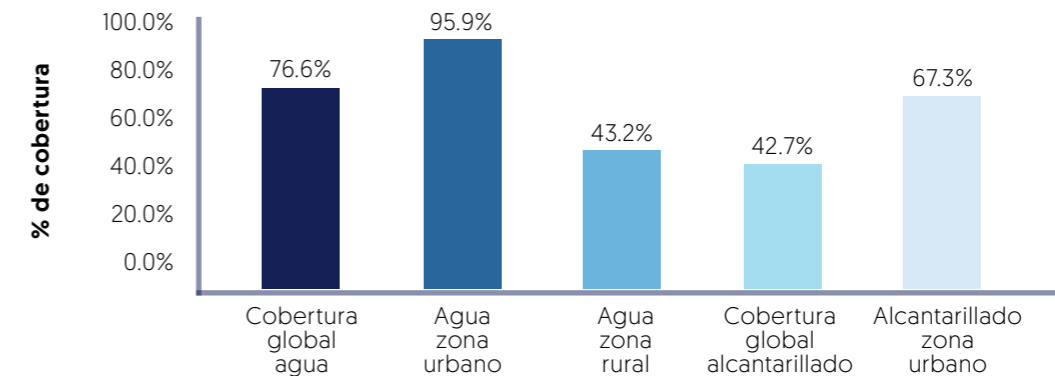
COBERTURA A NIVEL NACIONAL DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO SANITARIO, AÑO 2021

CONCEPTO	ANDA	OPERADORES DESCENTRALIZADOS <sup>1</sup>	TOTAL
AGUA ZONA URBANA	93.6 %	2.3 %	95.9%
AGUA ZONA RURAL	42.3 %	0.9 %	43.2 %
COBERTURA GLOBAL AGUA	74.8 %	1.8 %	76.6 %
ALCANTARILLADO ZONA URBANA	66.2%	1.1%	67.3%
SANEAMIENTO ZONA RURAL	0.0%	0.0%	0.0%
COBERTURA GLOBAL ALCANTARILLADO	42.0%	0.7%	42.7%

<sup>1/</sup> Se incluyen beneficiados de los servicios de acueducto y alcantarillado de Operadoras Descentralizadas que actualmente se encuentran en proceso legal con ANDA.

**GRÁFICA No. 1**

COBERTURA NACIONAL DE LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, AÑO 2021



### SERVICIOS DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADO

Al finalizar el año 2021 se registraron 889,401 servicios de acueducto y 637,926 servicios de alcantarillado sanitario.

Los servicios de acueductos se distribuyen de la siguiente manera:

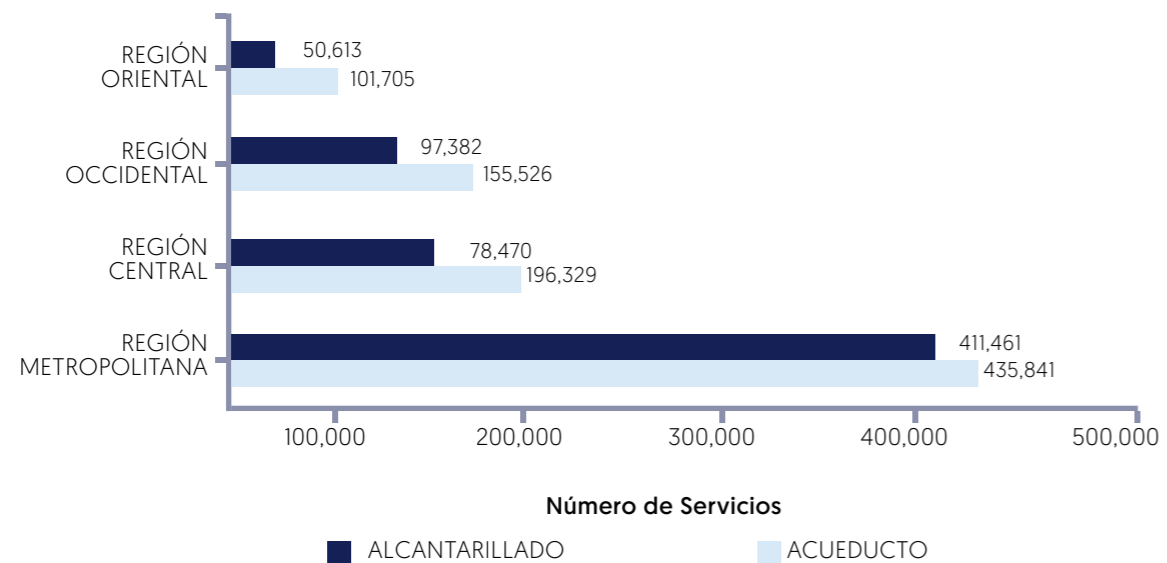
Región Metropolitana	435,841
Región Central	196,329
Región Occidental	155,526
Región Oriental	101,705

Del total de servicios de alcantarillado sanitario se reporta:

Región Metropolitana	411,461
Región Central	78,470
Región Occidental	97,382
Región Oriental	50,613

**GRÁFICA No. 2**

NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO POR REGIONES AÑO 2021 <sup>2/</sup>.



<sup>2/</sup> Incluye operadores descentralizados que se encuentran operando de manera legal con la institución.



CAPÍTULO II  
ACCIONES ESTRATÉGICAS



## 2.1. CALIDAD DEL AGUA

El agua destinada al consumo humano debe cumplir con una calidad apta para consumo humano 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.

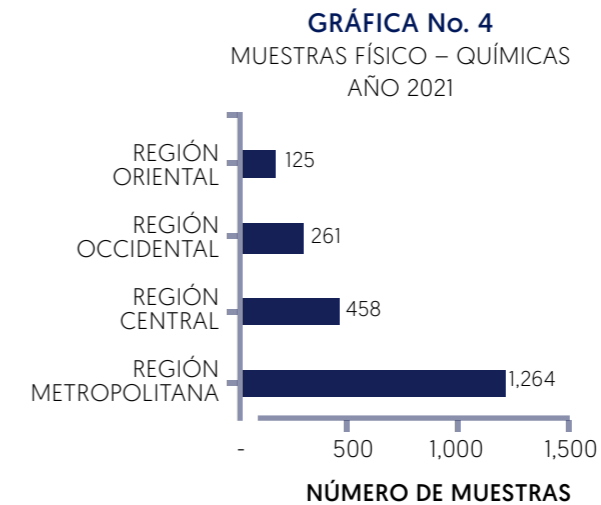
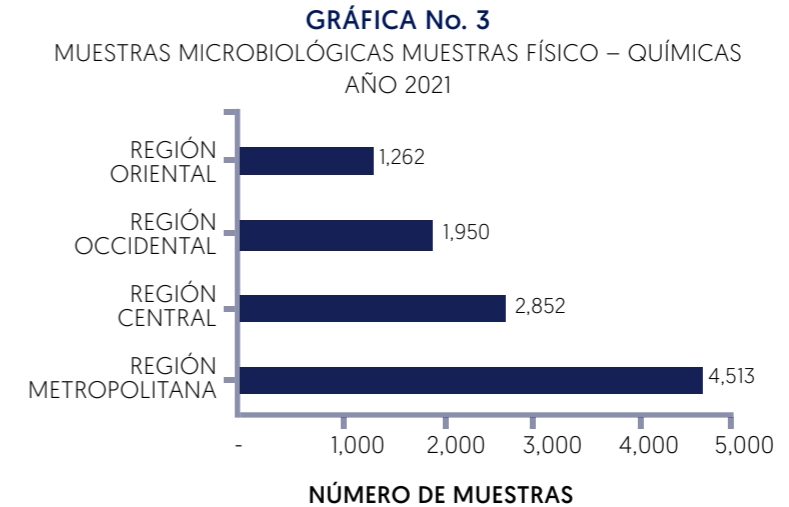
La calidad del agua está regulada y se determina comparando las características físicas y químicas de una muestra de agua con el Reglamento Técnico Salvadoreño Agua. Agua para Consumo Humano. Requisitos de Calidad e Inocuidad RTS 12.02.01:14. Con su cumplimiento estamos asegurando la salud de la población abastecida.

Durante el año 2021, se efectuó el monitoreo de la calidad del agua de los sistemas de abastecimiento de las Regiones Metropolitana, Central, Occidental y Oriental, para garantizar y asegurar la calidad del agua para consumo humano que se suministra a los usuarios de los 167 municipios que abastece la institución, mediante la realización de toma de muestras, análisis de laboratorio y monitoreo de Cloro residual que permitan el control, verificación y seguimiento constante del adecuado tratamiento y correcta desinfección del agua en las redes de distribución suministrada a los usuarios, así como para determinar sus características fisicoquímicas.

### MUESTRAS TOMADAS

Para el año 2021 tanto en el Laboratorio Central como en las Áreas de calidad del Agua Regional, se tomaron muestras en fuentes de producción y distribución, haciendo un total de 10,577 muestras microbiológicas y 2,108 muestras físico-químicas. Del total de muestras microbiológicas 4,513 [43%] fueron tomadas en la región Metropolitana, 2,852 [27%] se tomaron en la región Central, 1,950 [18%] en la región Occidental y 1,262 [12%] en la región Oriental. En lo referente a las muestras físico-químicas en la región Metropolitana se tomaron 1,264 [60%], 458 [22%] en la región Central, 261 [12%] en la región Occidental y 125 [6%] se tomaron en la región Oriental del país.

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



Fotografía de los muestreos realizados a nivel nacional



Monitoreo en Lago de Güija



Lecturas de Cloro residual en red de distribución



Toma de muestra en fuente para análisis de calidad de agua

### INSPECCIONES SANITARIAS

Una de las apuestas de la ANDA es asegurar la calidad del agua a través de la identificación de los diferentes problemas que pueden afectar su calidad, para ello se realizan Inspecciones Sanitarias que consisten en la revisión en el sitio de la fuente de agua, instalaciones, equipo, operación y mantenimiento del sistema de abastecimiento a fin de evaluar la seguridad de dicha fuente, instalaciones, equipo, operación y mantenimiento, para producir y distribuir agua de bebida segura. Dentro de estas actividades se inspeccionan; manantiales, pozos, sistemas de tratamiento de agua superficial, reservorios, tanques y cisternas, sistema de desinfección, instalaciones, calidad del agua, seguridad, operación y mantenimiento.

En el 2021 se han realizado 175 Inspecciones Sanitarias por las Áreas de Calidad del Agua de las cuatro Regiones de ANDA y de Inspectoría de la Gerencia de Calidad del Agua; de ellas 72 fueron por las Áreas de Calidad del Agua regionales y 103 por Inspectoría Sanitaria.

**CUADRO No. 2**  
INSPECCIONES SANITARIAS REALIZADAS EN 2021

ÁREAS DE CALIDAD DEL AGUA	NO. DE INSPECCIONES SANITARIAS
Metropolitana	21
Occidental	14
Central	15
Oriental	22
Inspectoría Gerencia Calidad del Agua	103
TOTAL	175



Inspección en planta de tratamiento Villa Hermosa

## 2.2. UNIDAD LABORATORIO CENTRAL

Siendo la calidad uno de los ejes principales de esta gestión y comprometidos con la vigilancia de la calidad del agua que la Autónoma suministra a sus usuarios de los departamentos de Ahuachapán, Santa Ana y Sonsonate, se inauguró el Laboratorio de Control de Calidad para la Región Occidental, teniendo como objetivo el análisis de aguas provenientes de fuentes de abastecimiento, agua de procesos de plantas potabilizadoras y redes de distribución, así como el análisis de aguas provenientes de plantas de tratamiento de aguas negras y aguas de industrias.

En línea con este cometido, el Laboratorio de Control de Calidad, mantiene su acreditación bajo la Norma NTS ISO/IEC 17025:17 "Requisitos Generales para la Competencia de los Laboratorios de Ensayo y Calibración", otorgada por el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA), con el número de LEA 12:04; siendo este un reconocimiento formal de la competencia del Laboratorio, en brindar el servicio confiable en el análisis de agua.

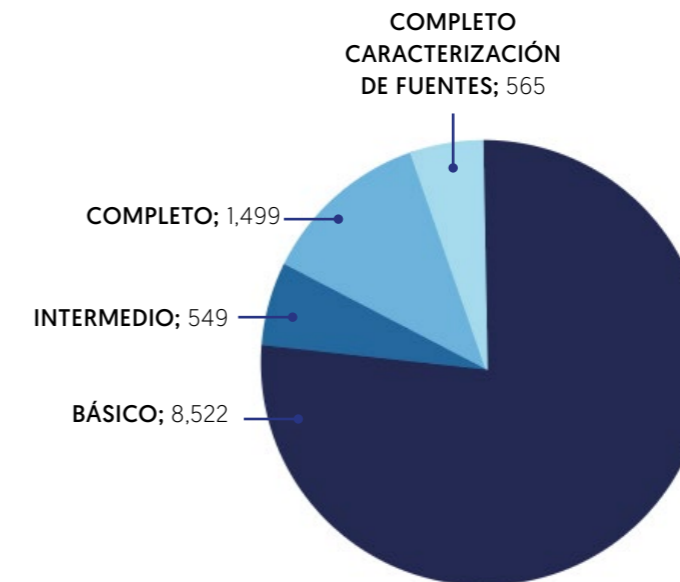
Los Laboratorios de Control de Calidad de la Autónoma, han analizado 8,522 muestras para análisis básico, 549 muestras para análisis intermedio y 1,499 muestras para análisis completo. Dentro de este número se incluyen las muestras de control interno, controles de la planta envasadora, plantas potabilizadoras, requerimientos especiales, y clientes externos.



Laboratorio de Santa Ana

La siguiente gráfica muestra el número de análisis realizados a nivel nacional, en cumplimiento a RTS 13.02.01:14\*

**GRÁFICA No. 5**  
ANÁLISIS REALIZADOS A NIVEL NACIONAL AÑO 2021



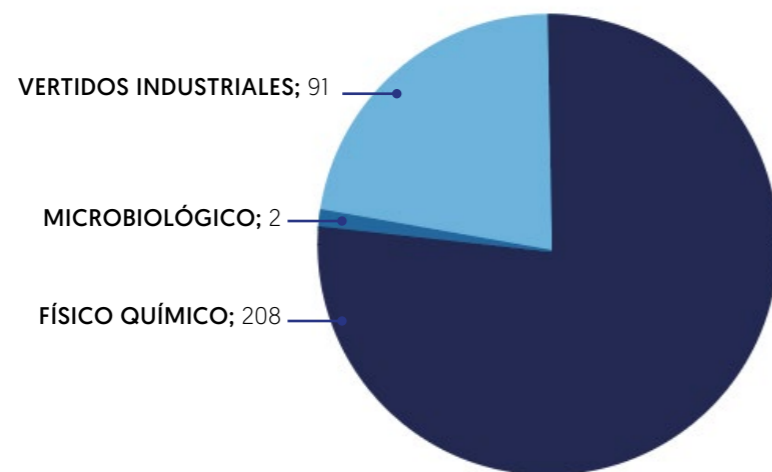
## ANÁLISIS DE AGUAS RESIDUALES

En cuanto al análisis de aguas residuales y vertidos industriales en cumplimiento a RTS 13.05.01:18 AGUA. AGUAS RESIDUALES<sup>3</sup> y NORMA TECNICA ANDA<sup>4</sup> el laboratorio tuvo el siguiente desempeño.

La siguiente gráfica muestra los análisis de aguas residuales realizados a nivel nacional

**GRÁFICA No. 6**

ANÁLISIS DE AGUAS RESIDUALES REALIZADOS A NIVEL NACIONAL AÑO 2021



<sup>3</sup>/ REGLAMENTO TÉCNICO SALVADOREÑO, 13.02.01:18. AGUA. AGUAS RESIDUALES. PARAMETROS DE CALIDAD DE AGUAS RESIDUALES PARA DESCARGA Y MANEJO DE LODOS RESIDUALES. Editado por el Organismo Salvadoreño de Reglamentación Técnica- OSARTEC.

<sup>4</sup> / ANDA. NORMA TECNICA. NORMA PARA REGULAR CALIDAD DE AGUAS RESIDUALES DE TIPO ESPECIAL DESCARGADAS AL ALCANTARILLADO SANITARIO. ACTA No. 1937 PUNTO XIV DE FECHA 15 DE OCTUBRE DE 2004. VIGENTE A PARTIR DE 01 DE ENERO 2005

## 2.3 LABORATORIO DE ALERTA TEMPRANA E INVESTIGACIÓN LIMNOLÓGICA (LATIL)

Durante el 2021, el LATIL estableció 3 líneas de trabajo, las cuales cuentan programas orientados a robustecer la información ambiental y biológica que actualmente se posee sobre el fitoplancton en las fuentes de agua superficial, que utiliza ANDA para abastecimiento.

Las tres líneas de trabajo del laboratorio son las siguientes:



### MONITOREO Y VIGILANCIA

Esta es la principal línea de trabajo; consta de 3 programas de monitoreo, los cuales están orientados a vigilar el comportamiento del fitoplancton en las plantas potabilizadoras de Chilama, Tamulasco, EL Rosario, Torogoz y el lago de Güija.

Durante el 2021 se analizaron un total de 481 muestras, lo que representó un total de 1,107 análisis realizados.

El siguiente cuadro muestra el detalle del tipo y cantidad de análisis realizados durante el 2021.



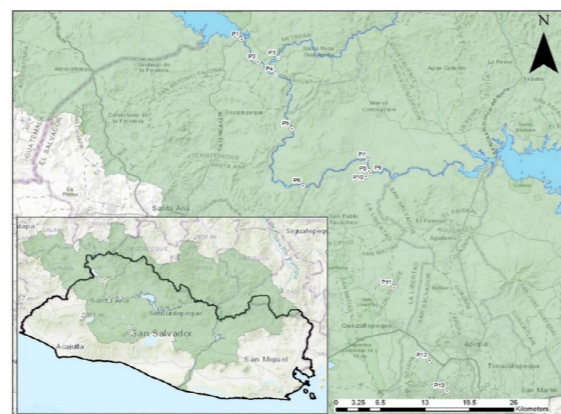
**CUADRO No. 3**  
ANÁLISIS REALIZADOS EN 2021

NO.	ÁREAS DE CALIDAD DEL AGUA	CANTIDAD DE ANÁLISIS REALIZADOS	TOTAL DE MUESTRAS ANALIZADAS
1	Identificación taxonómica	463	481
2	Cuantificación celular	416	
3	Microcistina LR	142	
4	Nitrógeno total	34	
5	Fosforo Total	34	
6	Microbiológico <sup>5</sup>	18	
<b>Total de análisis realizados</b>		<b>1107</b>	

### Monitoreo de la Cuenca Alta del Río Lempa

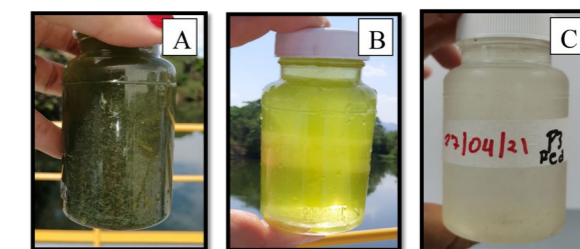
Este programa de monitoreo inicio su implementación desde noviembre de 2020 y ha continuado ininterrumpidamente durante todo el 2021. Se incrementó de 8 a 13 los puntos de vigilancia permanente y se ha incorporado el análisis de nutrientes a la batería de ensayos.

La siguiente figura muestra la distribución realizada de los puntos de monitoreo en cuenca alta del río Lempa



5/ Los análisis microbiológicos reportados en esta tabla corresponden únicamente a muestras procesadas para la Gerencia de Atención a las Comunidades y Sistemas Rurales.

Uno de los eventos más destacables ocurridos en el marco de este programa de monitoreo ocurrió durante el mes de abril del 2021, cuando la Central Hidroeléctrica de Guajoyo cerro totalmente el paso de agua del lago de Güija hacia el río Desagüe por mantenimiento, donde se evaluó la influencia de esta masa de agua en el sistema Lempa, así, durante la primera semana aún se percibía la influencia del lago de Guija en la comunidad fitoplanctónica del Lempa, a dos semanas las muestras tomadas en el río Lempa se observan con un cambio radical en la comunidad fitoplanctónicas, pues se evidencia el predominio de algas verdes y ya no de cianobacterias; finalmente, después de tres semanas y luego de haberse registrado las primeras lluvias en la cuenca alta del Lempa, el panorama cambia nuevamente, y se observa el predominio de organismos pertenecientes al grupo de las diatomeas.



Comparación cualitativa de concentración celular fitoplanctónica en río Lempa a partir del cierre de Central Hidroeléctrica Guajoyo. A, semana 1; B, semana 2; C, semana 3.

## MONITOREO DEL LAGO DE GÜIJA

Como parte de las medidas preventivas que ANDA ejecuta para minimizar los impactos negativos que las proliferaciones fitoplanctónicas puedan ocasionar en la Planta Potabilizadora Torogoz, desde febrero del 2021, en conjunto con personal de Comisión Ejecutiva Hidroeléctrica del Río Lempa [CEL] y el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales [MARN], se realiza la toma de muestras fitoplanctónicas de forma mensual en 5 puntos de monitoreo al interior del Lago de Güija.



Muestreo del lago de Güija con la participación del equipo interinstitucional de ANDA, CEL y MARN.

Por otro parte, con la inminente entrada en funcionamiento de la mina Cerro Blanco en Guatemala, a partir del mes de diciembre del 2021, con el apoyo del Laboratorio Central, se incluyó el análisis de metales pesados dentro del programa de monitoreo, lo cual permitirá establecer una línea base del comportamiento de estos elementos en el lago, con lo cual se podrá evidenciar cambios en la calidad del agua que puedan afectar a la población salvadoreña.

## MONITOREO DE PLANTAS POTABILIZADORAS DE ANDA

A partir del mes de febrero del 2021, se inició el monitoreo fitoplanctónico en las plantas potabilizadoras Chilama, Tamulasco y El Rosario, lo que ha permitido evaluar la calidad fisicoquímica y biológica del agua natural y tratada producida por ANDA en esos sitios; además, se ha realizado una caracterización básica de las cuencas de los ríos que abastecen a dichas plantas.



Personal del LATIL en recolección de muestras y medición de factores ambientales en el río Tamulasco.

## INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

La investigación científica constituye uno de los ejes de trabajo del LATIL. Se recibió la Mención Honorífica en la categoría de Ciencias Naturales en el “Premio Nacional a las Investigaciones Científicas y Tecnológicas” promovido por el CONACYT con el trabajo de investigación denominado, “Establecimiento de un Sistema de Monitoreo y Alerta Temprana de Proliferaciones fitoplanctónicas para la Planta Potabilizadora Las Pavas [ahora Torogoz]”, este reconocimiento marca una pauta en cuanto al trabajo realizado por el laboratorio, el cual se basa en principios, éticos, científicos y técnicos de alta calidad.

Bajo esta misma línea de trabajo se ha iniciado el acercamiento con universidades y organizaciones de la sociedad civil, tanto a nivel nacional como regional con el propósito de promover la investigación Limnológica en el país.

## APOYO INSTITUCIONAL.

Dada la naturaleza del laboratorio, este brinda principalmente apoyo a la Gerencia de Aseguramiento y Calidad de Las Pavas, a la Gerencia de Atención a Sistemas y Comunidades Rurales y Proyectos AECID, a través de la capacitación y análisis de muestras a juntas de agua atendidas por ANDA.

Además, se ha colaborado con diversas instituciones estatales, acompañando a visitas de campo de futuros proyectos de cooperación y desarrollo y denuncias ambientales.



Inducción al personal nuevo del Laboratorio  
Planta Potabilizadora Torogoz

## 2.4. NUEVAS CONEXIONES ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

Durante el año 2021, se percibió un incremento en la instalación de nuevos servicios de acueducto y alcantarillado, esto debido especialmente a la coordinación de actividades y continuidad en la gestión de nuevos proyectos que se suman a los sistemas, así como también por parte de varias urbanizaciones que se incorporan en las redes de la institución; para lo cual se realizó la incorporación con cuenta asignada al sistema comercial.

Como parte de las gestiones en la prestación del servicio, en la base de datos del sistema comercial se registran 110 clientes con el servicio de sistemas autoabastecidos, los cuales son administrados por un particular, siendo esta una empresa, normalmente urbanizadora, municipal o comunitaria.

En el cuadro No. 4, 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 7,436 nuevas conexiones domiciliarias de agua potable y 3,115 de alcantarillado, lo que indica que en promedio mensual en nuevas conexiones con cuenta asignada es de 620 servicios de acueducto y 260 de alcantarillado sanitario, a nivel nacional.



Trabajos de nuevas conexiones y alcantarillado

**CUADRO No. 4**

NÚMERO DE NUEVOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO, CON CUENTA ASIGNADA <sup>6/</sup>  
PERIODO: ENERO A DICIEMBRE 2021

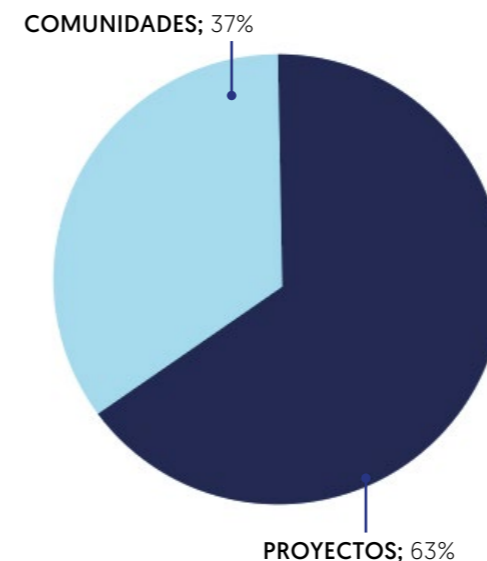
MES	ACUEDUCTO	ALCANTARILLADO
Enero	547	360
Febrero	731	331
Marzo	766	354
Abril	469	163
Mayo	375	201
Junio	1,406	192
Julio	656	394
Agosto	488	190
Septiembre	524	225
Octubre	405	170
Noviembre	564	330
Diciembre	505	205
TOTAL	7,436	3,115
<b>PROMEDIO MENSUAL</b>	<b>620</b>	<b>260</b>

## 2.5. FACTIBILIDADES

Durante el periodo que se informa, fueron aprobadas un total de 535 solicitudes de factibilidades para instalar el servicio de agua potable y/o alcantarillado, en este total se incluyen 335 para proyectos, tanto públicos como privados y 200 para comunidades de escasos recursos, las cuales se observan en la gráfica No. 7. Del total de factibilidades autorizadas, se aprobaron 32,368 solicitudes de servicio tanto de agua como de alcantarillado a nivel nacional (16,349 de agua y 16,019 de alcantarillado), con estos servicios aprobados se beneficia a un poco más de 110 mil habitantes.

**GRÁFICA No. 7**

FACTIBILIDADES APROBADAS POR SECTOR A NIVEL NACIONAL, AÑO 2021



**CUADRO No. 5**

CARTAS DE NO AFECTACIÓN Y ESTUDIOS HIDROGEOLÓGICOS  
AÑO: 2021

DEPARTAMENTO	ESTUDIOS
Usulután	3
La Unión	1
Chalatenango	3
San Salvador	6
Cabañas	2
La Libertad	3
Santa Ana	1
Ahuachapán	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

6/ Incluye operadores descentralizados.

## 2.7. GESTIÓN COMERCIAL

En el marco de una gestión Comercial sostenible y sin descuidar el aspecto social, la Gerencia Comercial se encarga en generar y controlar ingresos; coordinando funciones administrativas y operativas mediante los departamentos de Operaciones Comerciales, Atención al Cliente, Recuperación de Mora y Reclamos, en el cual establecen en conjunto mecanismo comerciales, para una eficiente prestación de los servicios y atención del usuario, procurando incrementar los ingresos y garantizando un flujo normal de los recursos financieros de la institución.

Durante el año 2021, la Gerencia Comercial y sus diferentes áreas establece y desarrolla políticas y estrategias que conlleve mejoras en las relaciones comerciales con los usuarios, respondiendo de manera eficiente a la resolución de sus demandas. Entre las estrategias implementadas se desarrollan las siguientes: la sistematización de las operaciones de atención al usuario y facturación, innovación en la gestión de atención al cliente, capacitaciones al personal, medición de la efectividad en la atención al cliente, estándares de trabajo en resolución de reclamos, entre otras.

### ATENCIÓN AL CLIENTE

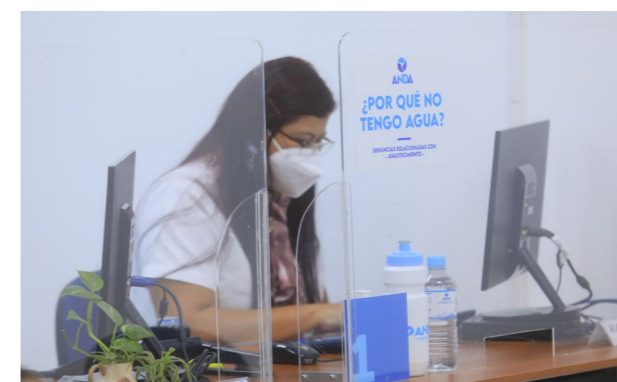
Para el año que se informa, el departamento de Atención al Cliente siempre con el compromiso en mejorar la calidad en la atención al cliente, establece vías de modernización para los clientes que visitan las diferentes agencias a nivel nacional, de las cuales garantizan las mejoras continuas con altos estándares de calidad.

Al respecto, se continua con la transformación y evolución en la atención al cliente, digitalizando y sistematizando el registro de las operaciones en tiempo real, a través del módulo de atención, bitácora, evaluaciones [eLarling] y Dashboard, en este último se registran las operaciones realizadas en cada una de las 22 sucursales, a fin de obtener un oportuno y mejor control, para la gestión comercial.



Dashboard, registro de operaciones

En el marco de una efectiva atención al cliente, para el año 2021 se desarrollaron capacitaciones para el personal de Atención al Cliente y Operaciones Comerciales, con las siguientes temáticas: Inteligencia emocional, Curso de Atención Integral al Cliente, Capacitación sobre la atención en reclamos, entre otras; a fin de contar con personal eficiente para obtener resoluciones oportunas de las solicitudes de nuestros clientes.



Ventanillas especiales: "ANDA te escucha" y "¿Por Qué No Tengo Agua?", sucursal Soyapango

Además, continuando con las mejoras de atención al cliente, se realizó la apertura de ventanillas especiales "ANDA te escucha" y "¿Por Qué No Tengo Agua?", en las sucursales de Apopa y Soyapango, en donde se recibe y canaliza de manera más ágil las denuncias de los clientes, garantizando soluciones efectivas e inmediatas por servicio de abastecimiento, calidad y saneamiento en todo el país.

ANDA mantiene el servicio de ventanilla especiales en todas las sucursales a nivel nacional.

Para una mayor cercanía con nuestros usuarios y accesibilidad, se realizó el traslado y renovación de agencia Apopa, con una nueva ubicación en el Centro del municipio.

También se mejoró en infraestructura y doto de bienes muebles, a las 21 agencias de ANDA a nivel nacional. La institución continúa implementando y desarrollando las mejoras en las instalaciones de las sucursales, para una mayor comodidad a los usuarios.



Traslado y renovación de agencia Apopa

De acuerdo con el compromiso en una mejor atención a los clientes, se implementó “Agencia Móvil”, el cual consistió en la realización de visitas a los diferentes municipios, para atender de manera personalizada las consultas y demandas de los usuarios, con la finalidad de garantizar soluciones rápidas y oportunas.

Las visitas se realizaron en los municipios de:

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



“Agencia Móvil”, en atención de usuarios en el Centro Histórico de San Salvador

## SERVICIO EN LÍNEA CALL CENTER

Con el propósito en garantizar atenciones integrales, para el año 2021 ANDA realizó el proyecto de adecuación, remodelación de infraestructura y tecnología, en el área de Servicio en Línea Call Center, con la necesidad en contar con espacios adecuados, mobiliario y equipo especializado. En tal sentido, ANDA continúa con la atención del Servicio en Línea Call Center, en el cual se cuenta con un sistema de registro electrónico, que a través del número único 915, se brinda atención rápida y oportuna las 24 horas del día, los 365 días del año; de los reportes, denuncias, reclamos y consultas que realizan los usuarios.



Servicio en Línea Call Center, con sus instalaciones remodeladas

También el área de Servicio en Línea estableció en julio de 2021, nuevos KPI's (indicadores claves de desempeño) para medir los niveles de atención, estipulando contestar llamadas antes de los 30 segundos, logrando los siguientes índices: reducir el tiempo de espera para el usuario y aumentar la capacidad de respuesta del call center. Obteniendo con esto: nivel de atención del 87.6% lo que representa 411,143 llamadas contestadas de las 360,131 llamadas recibidas y nivel de servicio del 96.5% lo que representa las llamadas contestadas antes de 30 segundos de espera [ver cuadro No. 6 y gráfica 8].

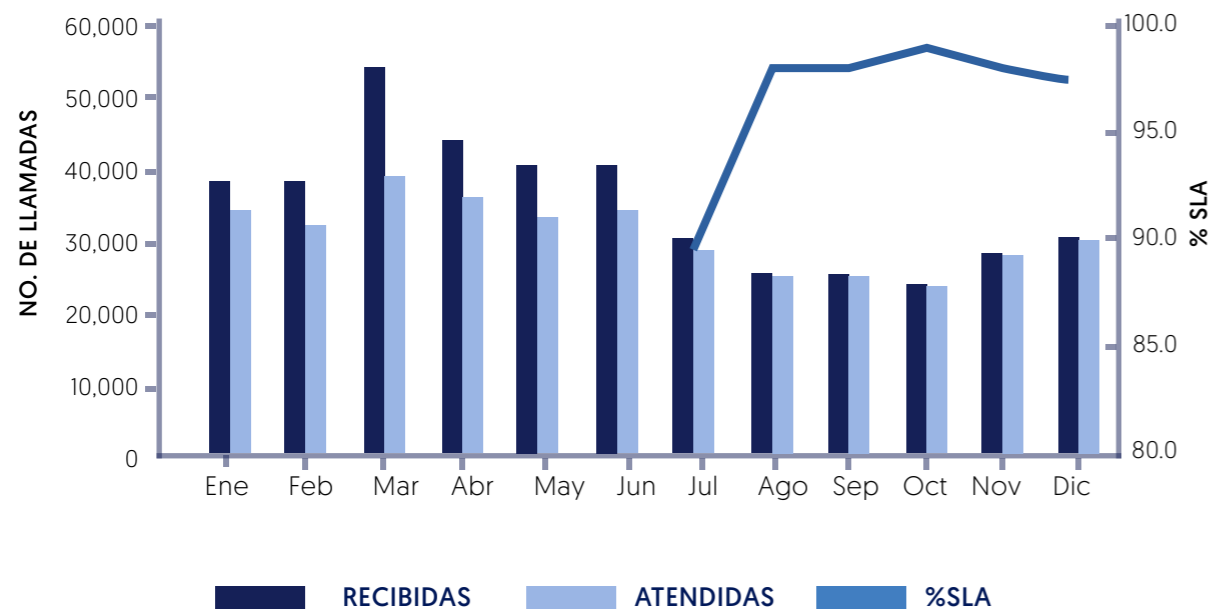
**CUADRO No. 6**  
FLUJO DE LLAMADAS A NIVEL NACIONAL,  
AÑO 2021

MES	RECIBIDAS	ATENDIDAS	ABANDONADAS POR USUARIOS	% ATENDIDAS <sup>1/</sup>	% SLA <sup>2/</sup>
Enero	38,020	33,477	4,543	88.1	0.0
Febrero	37,413	31,480	5,933	84.1	0.0
Marzo	53,283	38,062	15,221	71.4	0.0
Abril	43,072	35,271	7,801	81.9	0.0
Mayo	39,782	32,467	7,315	81.6	0.0
Junio	39,623	33,025	6,598	83.3	0.0
Julio	29,593	27,870	1,721	94.2	89.5
Agosto	24,755	24,393	361	98.5	97.9
Septiembre	24,775	24,436	339	98.6	97.9
Octubre	23,287	23,069	218	99.1	98.6
Noviembre	27,674	27,260	414	98.5	97.6
Diciembre	29,866	29,321	545	98.2	97.3
<b>Total</b>	<b>411,143</b>	<b>360,131</b>	<b>51,009</b>	<b>87.6</b>	<b>96.5</b>

<sup>1/</sup> Se refiere al porcentaje de llamadas atendidas en relación al total de llamadas recibidas mensualmente.

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

**GRÁFICA No. 8**  
 FLUJO DE LLAMADAS E ÍNDICE EN NIVELES DE ATENCIÓN,  
 AÑO 2021



Para el año que se informa, el área de Servicio en Línea Call Center, desarrollo capacitaciones para el personal a fin de conocer e implementar mecanismos en la mejora de atención al cliente con respuestas claras y oportunas en el servicio en línea. Los temas impartidos son los siguientes:

Manejo de Sistema 915, Manejo de OSAGUA, Capacitación Técnica de Sistemas y Redes, Sistemas de Distribución de Agua Potable, Protocolo de Atención al Usuario, entre otros.

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



"OSAGUA", atención a reportes y denuncias a través de la aplicación WhatsApp

A finales del 2021, ANDA mantiene habilitadas 21 sucursales a nivel nacional, trabajando en renovar su infraestructura, para la comodidad de nuestros usuarios. (ver cuadro No.6)



### CUADRO No. 7

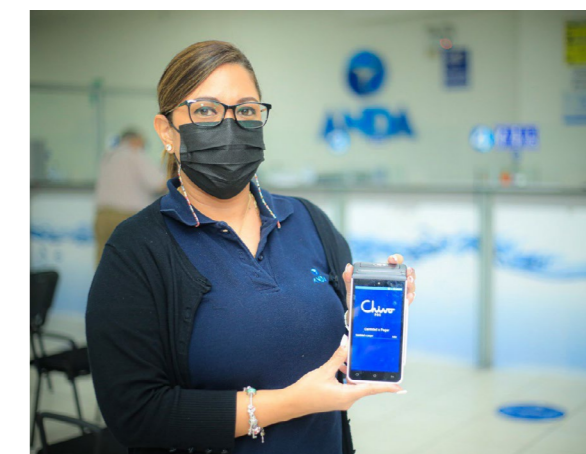
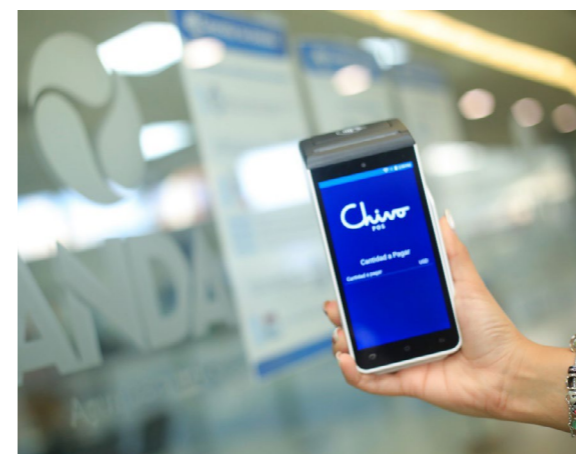
SUCURSALES POR REGIÓN A NIVEL NACIONAL A DICIEMBRE DE 2021

REGIÓN METROPOLITANA	REGIÓN CENTRAL
<b>APOPA</b> Km 12, Carretera Troncal del Norte, Centro Comercial Plaza Mundo, Locales 83-84	<b>CHALATENANGO</b> Calle Plácido Peña, Costado Norte a Catedral, Barrio El Centro
<b>CENTRO</b> Calle Rubén Darío, entre 11 y 13 Avenida Sur, Local No. 1, Centro Comercial Don Chico	<b>QUEZALTEPEQUE</b> 9a Calle Oriente, Costado Sur de Parque Morán
<b>LAS CASCADAS</b> Centro Comercial Las Cascadas, Local 201	<b>COJUTEPEQUE</b> Final Avenida Raúl Contreras
<b>METROSUR</b> Centro Comercial Metrosur, Locales C-11, C12 y C13	<b>SAN VICENTE</b> 3a Calle Poniente, 1-A Barrio El Calvario
<b>SANTA TECLA</b> Calle Daniel Hernández, Local 3-2, Plaza Concepción	<b>SENSUNTEPEQUE</b> Centro de Gobierno, 5A Avenida Sur, Barrio El Calvario
<b>GALERÍAS ESCALÓN</b> Centro Comercial Galerías Escalón, 71 Avenida Norte, Local No. 12	<b>ZACATECOLUCA</b> Centro Comercial San Antonio, Carretera Litoral, Local 21
<b>SOYAPANGO</b> Centro Comercial Plaza Mundo, 5a etapa, segundo nivel, locales 62 y 63	REGIÓN OCCIDENTAL
<b>UNIVERSITARIA</b> Centro Urbano Libertad, Avenida Don Bosco, San Salvador	<b>AHUACHAPÁN</b> 3a Calle Oriente y 1a Avenida Sur, 2 Cuadras al este de la Alcaldía Municipal
REGIÓN ORIENTAL	<b>SANTA ANA CENTRO</b> 3a Avenida Sur y 1a Calle Oriente
<b>LA UNIÓN</b> Avenida General Cabañas, Centro de Gobierno	<b>SANTA ANA 25</b> 10a Avenida Sur y 23 Calle Poniente
<b>SAN MIGUEL</b> 8a Avenida Sur y 15 Calle Oriente, Centro de Gobierno	<b>SONSONATE</b> Avenida Claudia Lars y 5a Calle Poniente No. 3-5
<b>USulután</b> 4a Avenida Norte, Costado Poniente de 6a Brigada	

Fuente: Gerencia Comercial ANDA.

Con la finalidad de facilitar el pago de sus facturas por los servicios prestados por la institución durante el año 2021, los accesos para el pago de facturas se mantienen habilitados en todos los bancos del sistema financiero, pago automático en bancos, POS en agencias sin recargo adicional, PAY WAY, AKI PAGO, PUNTOXPRESS, CREDOMATIC, las sucursales autorizadas de los sistemas FEDECREDITO y FEDECACES, también por medio de los siguientes medios electrónicos, Telebanking de Banco CUSCATLAN, Davivienda y Telebanca 7/24 Banco Agrícola con disponibilidad de horarios; y para aumentar los medios electrónicos de pago, se desarrolló la nueva alianza con TIGO Money y su plataforma en línea, que permitirá brindar a nuestros usuarios más opciones para realizar sus pagos, reiterando así una nueva alternativa para beneficiar a más clientes.

Cabe destacar que, en octubre 2021 se habilitó el canal de pago Pos Chivo Wallet, iniciando el proceso en las siguientes sucursales: Cascadas, Metrosur, Galerías, Apopa y Soyapango.



Canal de pago POS Chivo Wallet

### BENEFICIO ENTREGADO AL USUARIO

La ANDA, en el período que se informa y con el propósito de beneficiar a la población, aplicó en las facturas de los usuarios, un cargo fijo de \$2.29 por un consumo de agua y servicio de alcantarillado, menor de 10 a 40 metros cúbicos mensuales y según pliego que establece, que para los hogares con consumos entre 0 a 40 metros cúbicos, pagan un precio menor respecto al costo de producción que asciende a \$0.97; beneficiado a más hogares salvadoreños, que

consumen menos de 40 metros cúbicos al mes. La institución entregó al usuario final en materia de subsidio del servicio de agua potable \$78.6 millones, a nivel nacional.

### INGRESOS COMERCIALES

A diciembre de 2021, ANDA percibió en concepto de ingresos por servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, nuevas acometidas, cobros especiales, mora y otros, un total de \$136.9 millones. Desde los sistemas administrados por ANDA se recaudó de \$133.7 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.

### RECUPERACIÓN DE MORA

La Unidad de Recuperación de Mora, para el año 2021 estableció diferentes estrategias, con el objetivo de incrementar la recaudación de los saldos vencidos, entre las estrategias más importantes se mencionan las siguientes.

1. Se promovió la aprobación de un decreto transitorio para condonar intereses moratorios e incumplimientos para todos usuarios a los que la institución les presta el servicio.
2. La implementación de mesas de trabajo permanentes con todas las municipalidades y entidades de gobierno, con la finalidad de gestionar los pagos pendientes y la depuración de saldos históricos.
3. Se inició con el proceso de suspensión de servicios selectivos del tipo de usuario comercio con los saldos en mora más altos, a nivel nacional.
4. Se implementó una estrategia para gestionar los cobros a comercios con mora temprana de 1 a 30 días y de 31 a 60 días de vencido, a través de llamadas telefónicas y notificaciones, con la finalidad de generar una cultura de pago en los usuarios, pero además evitar que ingresen en un rango de antigüedad de la mora que sea más difícil de recuperar.

Como resultado de las estrategias establecidas en esta Unidad, se obtuvo un incremento en la recuperación total, de \$ 48,644,764.42, separado por cartera de la siguiente manera:

**CUADRO No. 8**  
RECUPERACIÓN DE MORA, AÑO 2021

TIPO DE USUARIO	MONTO RECUPERADO
Particular	\$ 30,332,752.18
Gobierno	\$ 15,910,782.64
Municipal	\$ 2,401,229.60
<b>Total</b>	<b>\$ 48,644,764.42</b>

Es importante mencionar que la gestión de cobros con las municipalidades y las entidades de gobierno son de entera responsabilidad del equipo de trabajo de la Unidad de Recuperación de Mora, la cartera particular esta compartida con una empresa externa que realiza las gestiones de cobro con antigüedad de 61 días de vencido en adelante.

También, para el año que se informa, la Unidad de Recuperación de Mora realizó actividades especializadas, para depurar saldos en mora en la clasificación de instituciones de gobierno y municipalidades, desarrollando también un trabajo articulado con las agencias para el otorgamiento de planes de pago, lo anterior permitió tener reducción de la mora total de \$9.0 millones, de acuerdo a la entrada en vigencia del Decreto No.155, denominado "LEY TRANSITORIA PARA LA CONDONACIÓN DE INTERESES MORATORIOS Y RECARGOS POR INCUMPLIMIENTO DEL PAGO POR DEUDAS PROVENIENTES DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO PRESTADO POR LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS, ANDA".

### RECLAMOS

Durante el año 2021, la Gerencia Comercial a través de la unidad de Reclamos, estableció estrategias y controles de trabajo, encaminados a generar un resultado oportuno y preciso en la gestión de resolver reclamos de los usuarios recibidos por medio de las agencias u otros; al cierre del año se registraron 65,760 reclamos, a nivel nacional.

Como parte de los logros más importantes, se puede destacar la asignación de personal en atención a reclamos de los usuarios, que ingresan por redes sociales y Call Center, con el objetivo de obtener mayor eficiencia en el análisis y resoluciones oportunas de los reclamos, efectuados por los clientes.

### OPERACIONES COMERCIALES

Par el año 2021, el departamento de operaciones comerciales regional de la Gerencia Comercial reafirma su compromiso en la mejora continua de los procesos, con el con el propósito de minimizar las denuncias de los usuarios e incrementar los pagos de los usuarios, a través de la implementación de las siguientes estrategias.

1. Para la Unidad de Grandes Consumidores, se asignó personal para verificar directamente las cuentas de esa clasificación de usuarios que son considerados como Grandes Consumidores y explotaciones privadas, también se realizó inspecciones, instalaciones de micro y macro medidores, georreferenciación de las cuentas y creación de rutas de medición.

2. Contratación de Lectores/Avisadores a destajo para mejorar la calidad del servicio de lecturas, y lograr obtener un incremento del total de la facturación mensual en la ANDA.

3. Se realizó inspecciones de catastro, con el fin de actualizar las cuentas de los usuarios, para una verificación más exhaustiva en el estado del medidor, estado de servicio y tarifa, a fin de constatar que es la información es verídica.

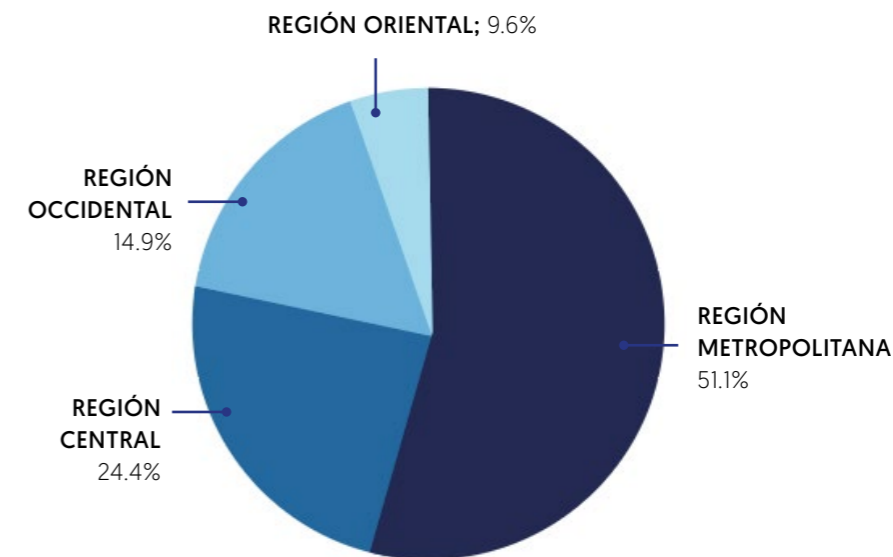
4. Se desarrolló el Plan de geo referencia de usuarios por medio del software y aplicación ArcGis, a fin de ubicar nuestros usuarios en campo, mejorar rutas de lecturas e inspecciones.

### CONSUMO Y FACTURACIÓN

A finales del año 2021, ANDA registro 189.2 millones de metros cúbicos en el consumo de agua potable a nivel nacional, de los cuales 145.5 millones corresponden a los usuarios de ANDA, 41.2 millones a usuarios con factibilidades otorgadas como sistemas autoabastecidos [Explotación Privada] y 2.5 millones pertenecen a operadores descentralizados.

La gráfica No. 8 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.9**  
CONSUMO DE AGUA POR REGIONES, AÑO 2021



Como principal fuente de recaudación de ingresos para la institución, en concepto de facturación durante el año 2021, 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 \$108.3 millones, lo que significa \$9.0 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 \$6.5 millones de dólares y se facturaron \$11.5 millones provenientes de los sistemas autoabastecidos [Explotación Privada], sumando un total de \$126.3 millones en los 3 rubros antes mencionados. Para los operadores de sistemas descentralizados de agua potable se facturó un monto de \$3.1 millones en el año 2021, alcanzando un monto total general facturado de \$129.4 millones.

En los cuadros No.9 y 10 se muestran respectivamente los consumos y valores totales facturados mensualmente a los usuarios de la institución en el transcurso del año.

**CUADRO No. 9**  
CONSUMOS TOTALES AÑO 2021  
[en metros cúbicos]

MESES	CONSUMOS			
	SISTEMAS ANDA	SISTEMAS AUTOABASTECIDOS [EXPLOTACION PRIVADA]	OPERADORES DESCENTRALIZADOS	TOTAL
Enero	11,690,558	3,245,970	210,632	15,147,160
Febrero	11,976,641	3,635,288	204,607	15,816,536
Marzo	12,219,047	3,882,698	219,358	16,321,103
Abril	12,601,731	3,895,537	216,279	16,713,547
Mayo	12,343,436	3,650,933	206,052	16,200,421
Junio	12,256,186	3,267,729	196,221	15,720,136
Julio	12,027,197	3,358,718	208,646	15,594,561
Agosto	12,238,331	3,256,260	203,741	15,698,332
Septiembre	11,916,335	3,078,260	201,064	15,195,659
Octubre	11,989,927	3,146,623	202,525	15,339,075
Noviembre	11,910,868	3,374,886	212,555	15,498,309
Diciembre	12,344,925	3,473,685	221,485	16,040,095
<b>TOTAL</b>	<b>145,515,182</b>	<b>41,266,587</b>	<b>2,503,165</b>	<b>189,284,934</b>

**CUADRO No. 10**  
VALORES FACTURADOS TOTALES AÑO 2021  
[En dólares de los Estados Unidos de América]

MESES	VALOR FACTURADO			
	SISTEMAS ANDA <sup>7</sup>	SISTEMAS AUTOABASTECIDOS [EXPLOTACION PRIVADA]	OPERADORES DESCENTRALIZADOS	TOTAL
Enero	8,896,556.86	926,756.70	248,063.60	10,071,377.16
Febrero	8,900,133.49	1,005,140.40	265,284.69	10,170,558.58
Marzo	9,711,820.91	1,115,021.26	244,920.07	11,071,762.24
Abril	11,382,455.40	1,102,184.97	269,711.19	12,754,351.56
Mayo	10,054,563.97	1,018,741.99	275,724.19	11,349,030.15
Junio	9,555,539.01	930,787.73	245,871.15	10,732,197.89
Julio	9,091,387.00	944,945.89	249,983.03	10,286,315.92
Agosto	9,063,951.88	879,054.73	264,701.04	10,207,707.65
Septiembre	9,582,572.94	866,582.04	241,765.85	10,690,920.83
Octubre	9,419,851.03	805,243.59	268,963.17	10,494,057.79
Noviembre	9,119,344.56	945,605.22	253,756.89	10,318,706.67
Diciembre	10,039,696.34	1,005,164.16	270,319.90	11,315,180.40
<b>TOTAL</b>	<b>114,817,873.39</b>	<b>11,545,228.68</b>	<b>3,099,064.75</b>	<b>129,462,166.82</b>

<sup>7/</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

Entre los principales logros durante este último año se ubica la modernización de la imagen de ANDA. El mismo día que se realizó la inauguración de la Planta Potabilizadora Torogoz que robusteció el servicio para más de 1.5 millones de salvadoreños de 11 municipios, lanzamos una nueva identidad de la institución.

Este cambio refleja las transformaciones que gradualmente se están realizando en la autónoma y ha implicado un largo proceso creativo para representar la nueva administración por la que se está trabajando.

Vamos posicionando esta nueva identidad visual de forma paulatina: redes sociales, agencias comerciales, factura mensual, documentación interna, entre otros. Esto también va de la mano con la modernización de agencias comerciales que son un contacto directo con nuestros usuarios. Por otra parte, se mantienen los esfuerzos por informar y atender los reportes ciudadanos que ingresan por redes sociales. Así como también difundir información relevante sobre los proyectos más destacados en medios tradicionales, con el objetivo de lograr un mayor alcance en el país.

Otro logro durante este período es el lanzamiento de la nueva página web, la cual es estandarizada para todas las instituciones del Gobierno de El Salvador. En ella se colocan avisos de suspensión eléctrica, avisos de fallas, información relevante sobre procesos o trámites de la institución, así como todos los eventos y las noticias que lidera nuestro titular, Rubén Alemán.

Dentro de las campañas ejecutadas en este año se incluye la promoción de la ley del agua, concurso de cuidado del agua y del medio ambiente para niños y niñas de 6 a 12 años iniciando a finales del año 2021, difusión de la campaña de condonación de intereses y recargos por incumplimientos. Asimismo, también se brinda apoyo constante a las diferentes unidades de la institución.

Como Gerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas, seguimos trabajando para transformar la imagen de ANDA y mejorar la percepción que los usuarios tienen de los servicios que ofrecemos en todo el territorio nacional.



## CAPÍTULO III

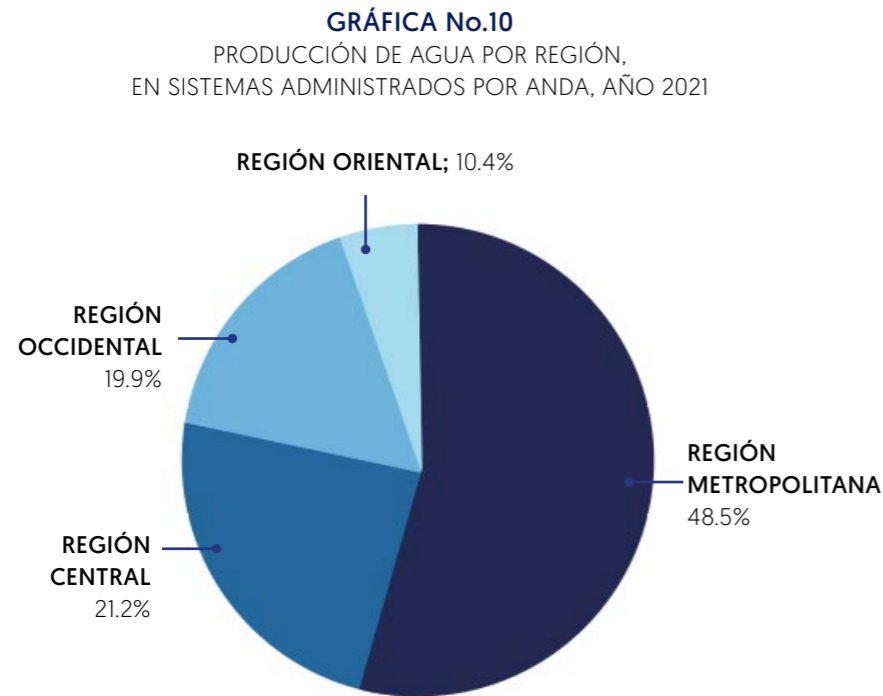
# PRODUCCIÓN, DISTRIBUCIÓN, INFRAESTRUCTURA Y EQUIPOS



### 3.1. SISTEMAS DE AGUA POTABLE

#### PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

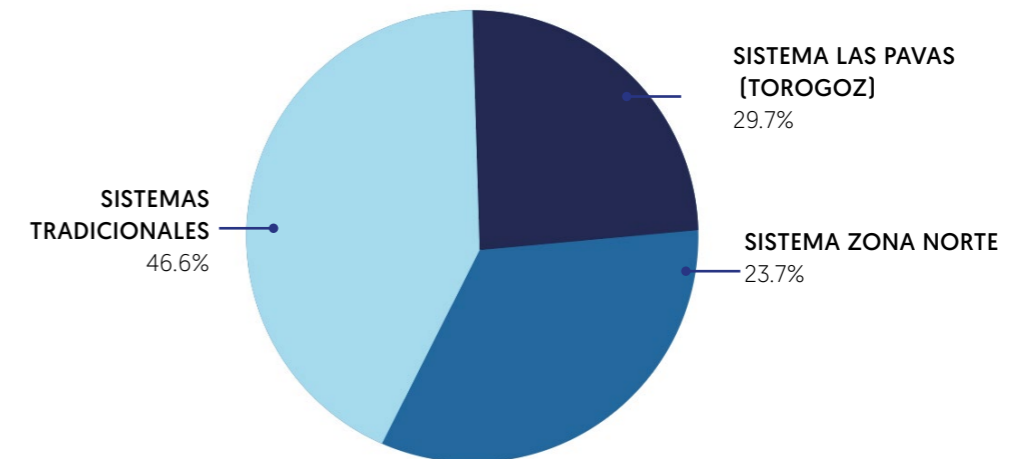
Durante el año 2021, los sistemas de agua potable administrados por ANDA a nivel nacional generaron una producción total de 424.3 millones de metros cúbicos, [alcanzando un incremento de 19.5 millones de metros cúbicos, con relación a la producción del año 2020] de los cuales 205.7 millones se destinaron para abastecer la región Metropolitana de San Salvador, 90.0 millones para la región Central, 84.4 millones para la región Occidental y 44.2 millones para la región Oriental [ver gráfica No. 10].



El volumen más importante de agua potable producido durante el año 2021, corresponde a los sistemas que abastecen la región Metropolitana de San Salvador. Dicha producción fue de 205.7 millones de metros cúbicos, de los cuales:

- El Sistema Planta Potabilizadora Las Pavas [Torogoz], produjo 61.1 millones de metros cúbicos.
- El Sistema Zona Norte, 48.8 millones de metros cúbicos.
- Los Sistemas tradicionales, conformados por pozos ubicados geográficamente en diversos puntos de la región Metropolitana, produjeron 95.8 millones de metros cúbicos [ver gráfica No. 11].

**GRÁFICA No.11**  
PRODUCCIÓN DE AGUA EN LA REGIÓN METROPOLITANA DE SAN SALVADOR,  
AÑO 2021  
SISTEMAS ADMINISTRADOS POR ANDA



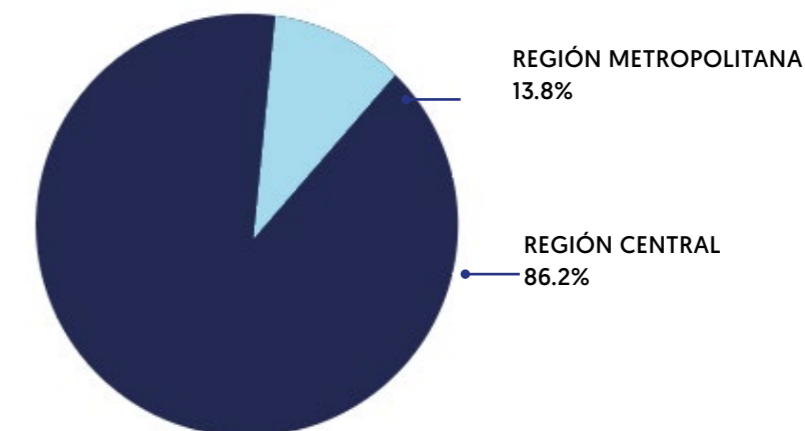
A continuación, se presentan datos de producción por sistemas y regiones administrados por ANDA y por operadores descentralizados a nivel nacional (no se incluyen cifras de producción de agua de la operadora descentralizada EMDESA, que se encuentra operando de manera ilegal) [ver cuadro No. 11].

**CUADRO No. 11**  
 PRODUCCIÓN TOTAL DE AGUA POR SISTEMAS Y REGIONES A NIVEL NACIONAL  
 AÑO: 2021  
 [En miles de metros cúbicos]

SISTEMAS Y REGIONES	PRODUCCIÓN SISTEMAS ADMINISTRADOS POR ANDA	PRODUCCIÓN SISTEMAS OPERADORES DESCENTRALIZADOS	PRODUCCION TOTAL
LAS PAVAS [TOROGOZ]	61,139.3	0.0	61,139.3
ZONA NORTE	48,767.7	0.0	48,767.7
TRADICIONALES	95,859.2	463.5	96,322.7
<b>SUB TOTAL REGIÓN METROPOLITANA DE SAN SALVADOR</b>	<b>205,766.2</b>	<b>463.5</b>	<b>206,229.7</b>
REGIÓN CENTRAL	90,034.6	2,903.9	92,938.5
REGIÓN OCCIDENTAL	84,372.0	0.0	84,372.0
REGIÓN ORIENTAL	44,192.4	0.0	44,192.4
SUB TOTAL INTERIOR DEL PAÍS	218,599.0	2,903.9	221,502.9
<b>TOTAL</b>	<b>424,365.2</b>	<b>3,367.4</b>	<b>427,732.6</b>

Los operadores de sistemas descentralizados de agua potable reportan una producción total de 3.4 millones de metros cúbicos. De este total 0.5 millones de metros cúbicos [13.8%] corresponden a la región Metropolitana y 2.9 millones [86.2%] fueron producidos en la región Central [ver gráfica No. 12].

**GRÁFICA No.12**  
 PRODUCCIÓN DE AGUA POR REGIONES, AÑO 2021  
 SISTEMAS ADMINISTRADOS POR OPERADORES DESCENTRALIZADOS



#### ORDENES ATENDIDAS POR TRABAJOS DE MANTENIMIENTO

Una actividad permanente que la Institución desarrolla, es la atención de órdenes de trabajo por mantenimiento en acueductos y alcantarillado sanitario a nivel nacional, a fin de corregir oportunamente los desperfectos ocasionados principalmente por la antigüedad de estas. A nivel nacional se reporta que se atendieron un total de 84,194 órdenes de mantenimiento de acueducto, 4,218 órdenes de mantenimiento de alcantarillado sanitario y 1,438 de aterrado y compactado. El 93.7% de las órdenes atendidas corresponden a mantenimiento de acueductos. [ver cuadro 12].



### CUADRO No. 12

NUMERO DE ORDENES DE MANTENIMIENTO SOLICITADAS Y ATENDIDAS,  
AÑO 2021

AREA DE SERVICIO	ORDENES SOLICITADAS	ORDENES ATENDIDAS
Mantenimiento de Acueductos	46,156	84,194 <sup>1/</sup>
Mantenimiento de Alcantarillado Sanitario	4,423	4,218
Aterrado y Compactado	2,340	1,438
<b>TOTAL</b>	<b>52,919</b>	<b>89,850</b>

<sup>1/</sup> Incluye órdenes elaboradas de meses anteriores y en curso.

Fuente: Gerencia Comercial – Call Center

### POTABILIZACIÓN DEL AGUA

Para realizar el proceso de potabilización del agua producida, durante el año 2021, se utilizaron un total de 5,597.1 miles de libras de químicos con un costo de \$ 3,493.4 miles. Del total de libras de químicos, 4,878.0 miles de libras se destinaron a la región Metropolitana, 379.9 miles de libras a la región Central, 261.8 miles de libras a la región Occidental y 77.4 miles de libras a la región Oriental.

### AGUA NO CONTABILIZADA

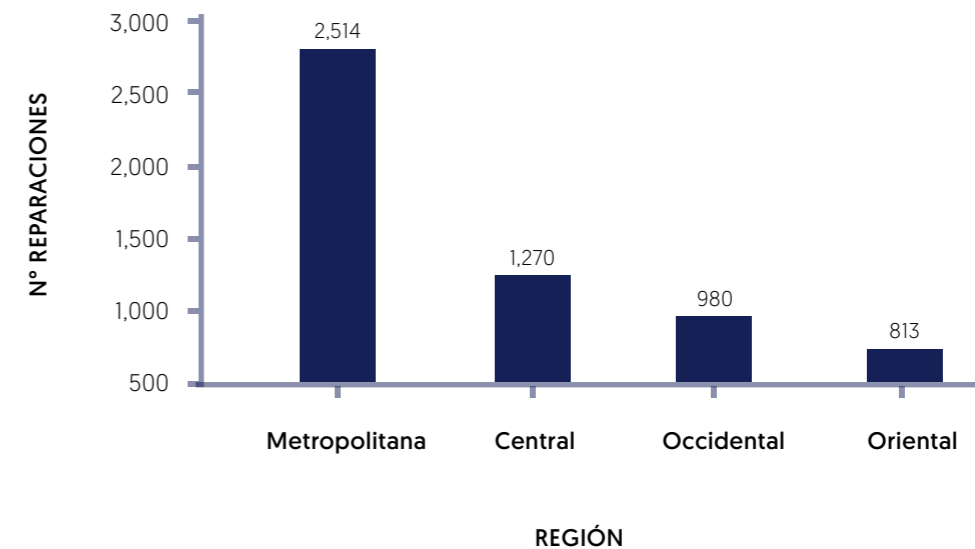
Por otra parte, se estima un 65.3% de agua no contabilizada a nivel nacional. Entre los principales factores que inciden en este porcentaje son: deterioro y desperfectos de las redes de distribución por su antigüedad, conexiones ilegales, robo de agua en hidrantes, servicios públicos que no se facturan, entre otras variables.

### MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO

En cuanto al mantenimiento de los equipos electromecánicos instalados en las diferentes plantas de bombeo y rebombeo de los sistemas administrados por la institución, en el presente año, se realizó un total de 5,577 reparaciones electromecánicas lo que representó un costo de \$1,745.6 miles.

En el gráfico 13, se muestra el detalle de las reparaciones por región, de las cuales el 45% corresponde a la región metropolitana, el 23% a la región Central, el 18% a la región Occidental y un 15% a la región Oriental.

GRÁFICA No. 13  
REPARACIONES ELECTROMECÁNICAS, AÑO 2021



### 3.2. PROGRAMAS Y PROYECTOS DE INVERSIÓN

ANDA ha realizado una inversión de \$30,360,923.02 [ver cuadro No. 13], 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 2,100 miles de 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. 13**  
INVERSIÓN EJECUTADA DURANTE EL AÑO 2021  
[EN MILES DE DÓLARES]

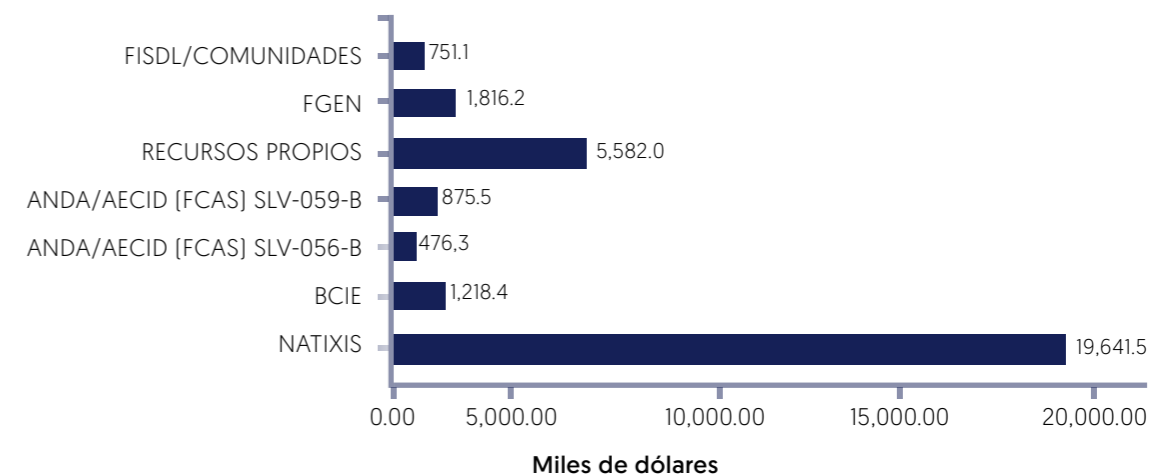
NO.	NOMBRE DEL PROGRAMA/ PROYECTO	INVERSIÓN REALIZADA	POBLACIÓN BENEFICIADA		OBSERVACIONES
			MUNICIPIOS	POBLACIÓN	
1	PROYECTO ANDA/ GOFRA NATIXIS/ BCIE Rehabilitación de las obras de captación, potabilización y electromecánica de la planta potabilizadora Las Pavas, municipio de San Pablo Tacachico, departamento de La Libertad, El Salvador.	\$20,859.9	8	1,566,629 <sup>8/</sup>	Con un avance físico acumulado de 95.8%
2	PROGRAMA ANDA / AECID (FCAS) SLV-056-B Proyecto Integrado de Agua, Saneamiento y Medio Ambiente.	\$476.3	2	9/	Se continuó con el proyecto "Construcción de sistema desalinizador para la rehabilitación del sistema de agua potable de

NO.	NOMBRE DEL PROGRAMA/ PROYECTO	INVERSIÓN REALIZADA	POBLACIÓN BENEFICIADA		OBSERVACIONES
			MUNICIPIOS	POBLACIÓN	
					Isla Madresal, municipio de Puerto el Triunfo, departamento de Usulután", el cual contemplan un avance del 96.8%.
3	PROGRAMA ANDA / AECID (FCAS) SLV-059-B Programa de construcción de política pública que garantice la sostenibilidad del subsector de agua potable y saneamiento. Fase I	\$875.5	10	60,000	Son 12 sistemas de Juntas Rurales a las que se les ha dado apoyo técnico y administrativo, para el mejoramiento de sus capacidades, por medio de fondos concursables.
4	PROYECTOS ANDA RPRO/FGEN Programa de perforación y equipamiento de pozos profundos a nivel nacional, Primera etapa.	\$6,584.5	18	427,752	Se ejecutaron obras importantes como la "Perforación de pozo profundo, equipamiento en planta de bombeo San Diego, municipio de Metapán, Departamento de Santa Ana.
5	PROGRAMA ANDA/FGEN Programa de	\$83.3		10/	Se inició con la ejecución del programa el

NO.	NOMBRE DEL PROGRAMA/ PROYECTO	INVERSIÓN REALIZADA	POBLACIÓN BENEFICIADA		OBSERVACIONES
			MUNICIPIOS	POBLACIÓN	
	mejora de infraestructura y servicio, para optimizar el suministro de agua potable a nivel nacional.				cual tiene como objetivo mejorar la administración y distribución del agua potable producida a nivel nacional por medio de la aplicación de nuevas tecnologías.
6	PROGRAMA RECURSOS PROPIOS (RPRO): AYUDA MUTUA Y OTROS PROYECTOS CON RPRO Programa de mejoramiento, ampliaciones e introducciones de servicio de acueducto y alcantarillado a nivel nacional.	\$1,481.5	9	40,372	Se ejecutaron 12 proyectos, 4 de ellos en beneficio de las comunidades a nivel nacional.
7	PROGRAMA ANDA/FGEN Mejoramiento de sistemas de agua potable y saneamiento en caseríos El Mozote y aldeaños, cantones	\$0.00	2	5,385	Se finalizó el programa

NO.	NOMBRE DEL PROGRAMA/ PROYECTO	INVERSIÓN REALIZADA	POBLACIÓN BENEFICIADA		OBSERVACIONES
			MUNICIPIOS	POBLACIÓN	
	Guacamaya y Cerro Pando, municipio de Meanguera; caseríos El Pinalito y aldeaños, cantón Tierra Colorada, municipio Arambala, dpto. de Morazán.				
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>\$ 30,361.0</b>	<b>47</b>	<b>2,100,138</b>	

**GRÁFICA No. 14**  
INVERSIÓN TOTAL POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO AÑO 2021

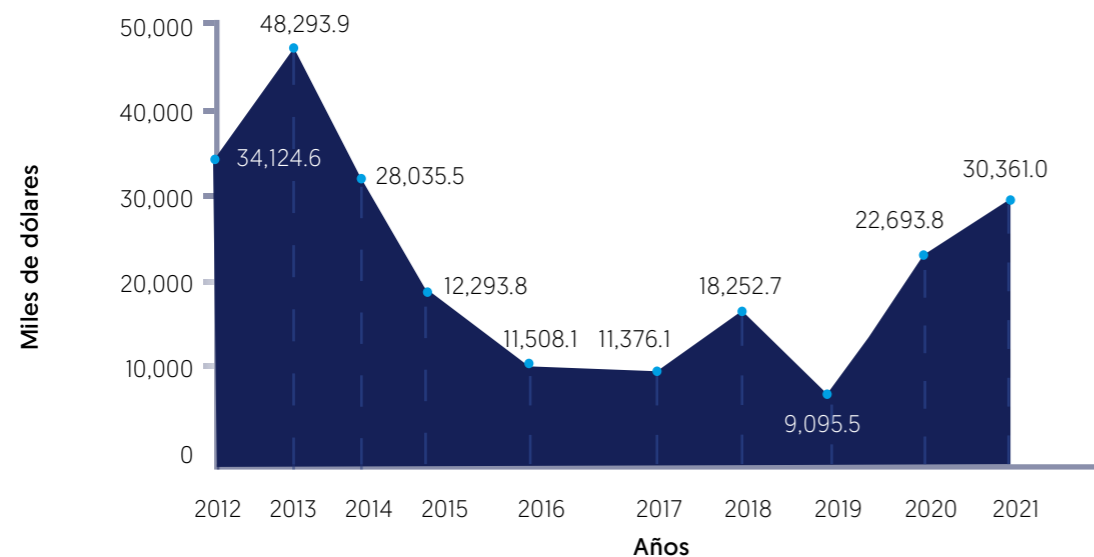


8/ Incluye beneficiarios directos e indirectos.

9/Beneficiarios incluidos en proyectos de años anteriores

10/Al finalizar el programa se estima una población beneficiada de 94 mil habitantes

**GRÁFICA No. 15**  
INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA  
PERIODO 2012 - 2021



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

## DETALLE DE LA INVERSIÓN REALIZADA

El proyecto de “Rehabilitación de las obras de captación, potabilización y electromecánicas de la planta potabilizadora Las Pavas, municipio de San Pablo Tacachico, departamento de La Libertad, El Salvador”, es un proyecto que por su magnitud su ejecución es plurianual, iniciando su ejecución en el año 2018, al final del 2021 contempla un avance físico del 95.8%, con una inversión del periodo de \$20,859,857.94; acumulando un total de \$44,970,863.32 desde el inicio del proyecto, ejecutados a la fecha un total de \$19.6 millones por medio del convenio de préstamo con NATIXIS [Dirección de Actividades Institucionales] de la República de Francia C34 0A1 y \$1.2 millones por medio del Banco Centroamericano de Integración Económica [BCIE]. Al concluir las obras se estará beneficiando de forma directa e indirecta a más de 1.5 millones de habitantes del Gran San Salvador.

Por medio del programa “Proyecto Integrado de Agua, Saneamiento y Medio Ambiente”, ANDA / AECID [FCAS] SLV-056-B, el cual dio inicio en el 2012, para el año 2021 se continuó con la ejecución del proyecto “Construcción de sistema desalinizador para la rehabilitación del sistema de agua potable de Isla Madresal, municipio de Puerto el Triunfo, departamento de Usulután” y se suministraron equipos electromecánicos para la mejora y optimización de los sistemas de agua potable en la Isla de Méndez y Corral de Mulas del municipio de Jiquilisco, reportando una ejecución financiera de \$476.3 miles. El programa global contempla un avance físico de 99.7% por medio del cual, desde su vigencia se han finalizado 7 proyectos de obras. Al finalizar el proyecto se estará beneficiando a más de 8 mil habitantes del departamento de Usulután y La Paz.

Además, con apoyo de la Cooperación financiera no reembolsable se inició la ejecución del “Programa de construcción de Política Pública que garantice la sostenibilidad del subsector de agua potable y saneamiento. Fase I” ANDA / AECID [FCAS] SLV-059-B, al cierre del año se continúa apoyando por medio de fondos concursables para el fortalecimiento técnico a un total de 12 asociaciones de Juntas Rurales de agua y saneamiento, derogando una inversión de \$875.5 miles, con lo que se vendrá a beneficiar a un aproximado de 60 mil habitantes de 12 municipios de los departamentos de Cuscatlán, San Vicente, La Paz y San Salvador.

Con apoyo del Gobierno Central se continuó con la ejecución del “Programa de Perforación y Equipamiento de Pozos Profundos a Nivel Nacional. Primera Etapa”, por medio del cual se finalizó la perforación y equipamiento de un total de 16 pozos a nivel nacional, beneficiando a un poco más de 427mil habitantes a nivel nacional, con una inversión de \$6,584.5 miles, de este monto la ANDA ha invertido con Recursos Propios un total de \$4,835.8.

Con recursos del Fondo General de la Nación se inició la ejecución del “Programa de mejora de infraestructura y servicio, para optimizar el suministro de agua potable a nivel nacional”, al finalizar el periodo se ha ejecutado una inversión total de \$83.3 miles, al finalizar el programa se estará beneficiando a un total de 947 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 ejecutaron 13 proyectos de ampliación e introducción de sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario a nivel nacional. De los cuales 4 proyectos corresponden al programa de Ayuda Mutua, inversión conjunta entre ANDA y otros, correspondiente a comunidades y 8 proyectos de mejoramiento e instalación de equipos para el fortalecimiento de los sistemas, sumando una inversión total de \$1,481.5 miles, con un aporte de la ANDA de \$730,4 miles y de la comunidad, municipalidades u otros de \$751.1 miles; beneficiando a más de 40 mil habitantes agrupados en 9 municipios de los departamentos de La Libertad, San Salvador, La Paz y San Vicente.

Se finalizó 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 mejoró la calidad de vida de más de 5 mil habitantes de dichos municipios, con una inversión total acumulada de \$2,934,830.78.

#### POZOS PROFUNDOS FINALIZADOS

Durante el 2021, se habilitaron nuevas fuentes de abastecimiento por medio de la perforación de pozos profundos, con la finalidad de mantener y ampliar la capacidad técnica en cuanto al abastecimiento de agua potable, la ANDA finalizó la perforación de 16 pozos, lo cual permitió inyectar a la red un caudal de 8,494 GPM, beneficiando a más de 198 mil habitantes de diferentes departamentos en todo el país.

**CUADRO No. 14**  
POZOS PROFUNDOS TERMINADOS, AÑO 2021  
[EN DÓLARES]

NO.	NOMBRE DEL POZO	UBICACIÓN		FECHA DE		MONTO INVERTIDO	POBLACIÓN BENEFICIADA	CAUDAL GPM
		MUNICIPIO	DEPTO.	INICIO	FINAL			
1	Pozo 3 PB Centro de Gobierno	San Miguel	San Miguel	24/09/2018	24/02/2021	118,684.76	3,402	150
2	Pozo 1 PB El Cafetal	Santo Tomás	San Salvador	06/07/2020	18/03/2021	197,924.62	15,876	700
3	Pozo 2 PB Altos del Cerro	Soyapango	San Salvador	07/07/2020	30/03/2021	274,987.76	15,340	500
4	Pozo 4 PB Cayalá	Ciudad Delgado	San Salvador	28/09/2020	19/03/2021	192,071.98	15,340	500
5	Pozo 1 Tanque San Alejo	San Alejo	La Unión	28/09/2020	22/03/2021	176,549.22	6,804	300
6	Pozo 1 Estado Mayor Ministerio de Defensa Nacional	San Salvador	San Salvador	28/09/2020	19/03/2021	209,366.06	9,072	400
7	Pozo 5 PB San Diego	Metapán	Santa Ana	06/10/2020	15/03/2021	207,258.95	15,876	700
8	Pozo 2 PB Cantarrana	Santa Ana	Santa Ana	06/10/2021	13/04/2021	209,598.05	15,876	700
9	Pozo 1 Nuevo Cuscatlán para beneficiar a Zaragoza	Nuevo Cuscatlán	La Libertad	16/10/2020	17/05/2021	215,798.93	16,873	844
10	Pozo 2 PB Sierra Morena 1	Soyapango	San Salvador	22/06/2020	04/06/2021	179,823.22	15,876	700
11	Pozo 2 Chantecuan	Soyapango	San Salvador	12/10/2020	24/06/2021	381,070.02	13,608	600

NO.	NOMBRE DEL POZO	UBICACIÓN		FECHA DE		MONTO INVERTIDO	POBLACIÓN BENEFICIADA	CAUDAL GPM
		MUNICIPIO	DEPTO.	INICIO	FINAL			
12	Pozo 3 Chantecuan	Soyapango	San Salvador	12/10/2020	24/06/2021		13,608	600
13	Pozo 2 PB El Chagüite	Sesori	San Miguel	18/01/2021	09/08/2021	183,791.21	1,134	50
14	Pozo 1 PB California	California	Usulután	10/03/2021	22/10/2021	247,984.15	7,938	350
15	Pozo 6 PB Antigua Cuscatlán [Pozos 18]	Antigua Cuscatlán	La Libertad	16/07/2021	16/11/2021	205,808.60	27,216	1,200
16	Pozo 2 Paso Puente	Tonacatepeque	San Salvador	02/05/2020	21/12/2021	86,843.22	4,536	200
<b>TOTAL GENERAL</b>						<b>3,087,560.75</b>	<b>198,375</b>	<b>8,494</b>



Inauguración del cuarto pozo de la planta de bombeo San Diego, ubicada en el municipio de Metapán, Santa Ana.

## LIMPIEZA Y REHABILITACION DE POZOS

Con la finalidad de mantener en óptimas condiciones las fuentes de producción, se efectuaron 35 limpiezas en pozos a nivel nacional, con un costo de \$89 mil [cuadro No.15] y un pozo rehabilitado con una inversión de \$11 mil [cuadro No. 16].

**CUADRO No. 15**  
LIMPIEZA DE POZOS, AÑO 2021  
[EN DÓLARES]

NO.	NOMBRE DEL POZO	MUNICIPIO	DEPTO.	MONTO INVERTIDO	FECHA DE FINALIZACION
1	Pozo 2 PB Agua Caliente	Armenia	Sonsonate	2,057.27	12/01/2021
2	Pozo 3 PB Agua Caliente	Armenia	Sonsonate	2,135.11	25/01/2021
3	Pozo 4 Producción, Guluchapa	Santiago Texacuangos	San Salvador	2,217.71	31/01/2021
4	Pozo 1 PB Col. Militar	San Salvador	San Salvador	1,814.51	12/02/2021
5	Pozo 4 PB Los Almendros	San Rafael Oriente	San Miguel	3,383.36	17/02/2021
6	Pozo 2 PB El Espino	Santa Tecla	La Libertad	4,152.83	04/03/2021
7	Pozo 1 PB El Rebalse	Santa Elena	Usulután	1,734.52	07/03/2021
8	Pozo 3 PB Tres Ceibas	Armenia	Sonsonate	2,503.28	16/03/2021
9	Pozo 3 PB Ciudad Real	San Miguel	San Miguel	3,168.40	23/03/2021
10	Pozo 2 PB Tres Ceibas	Armenia	Sonsonate	1,599.79	26/03/2021
11	Pozo 2 PB El Sitio	San Miguel	San Miguel	1,977.76	06/04/2021
12	Pozo 3 Los Pozos	San Vicente	San Vicente	938.52	06/04/2021
13	Pozo 1 PB Tres Ceibas	Armenia	Sonsonate	1,237.15	10/04/2021
14	Pozo 4 PB Los Pozos	Zacatecoluca	La Paz	938.52	04/05/2021
15	Pozo EB Pimental	San Luis talpa	La Paz	1,345.75	21/05/2021
16	Pozo 2 Cantón Queserita	Sesori	San Miguel	2,960.68	31/05/2021
17	Pozo 1 Agua Zarca 2	Ilobasco	Cabañas	1,964.79	11/06/2021

NO.	NOMBRE DEL POZO	MUNICIPIO	DEPTO.	MONTO INVERTIDO	FECHA DE FINALIZACION
18	Pozo 2 PB Residencial El Sitio	San Miguel	San Miguel	3,263.64	02/07/2021
19	Pozo Cuaya 7 B, Guluchapa	Santiago Texacuangos	San Salvador	2,348.07	08/07/2021
20	Pozo 1 Getsemaní Ahuachapán	Ahuachapán	Ahuachapán	2,806.05	28/07/2021
21	Pozo 1 PB La Maltez 1 San Alejo	San Alejo	La Unión	2,171.16	09/08/2021
22	Pozo 3 PB El Chayal	Atiquizaya	Ahuachapán	891.19	09/08/2021
23	Pozo 3 PB Hirleman	San Miguel	San Miguel	1,228.68	15/08/2021
24	Pozo 3 PB Lomas del Calvario	Chalchuapa	Santa Ana	2,507.39	24/08/2021
25	Pozo 2 PB Santa Anita 1	Mercedes Umaña	Usulután	2,899.36	27/08/2021
26	Pozo 1 PB San José	Ilobasco	Cabañas	2,831.61	04/10/2021
27	Pozo 3 PB Santa Anita 1	Mercedes Umaña	La Unión	5,245.92	08/10/2021
28	Pozo 2 PB San Felipe	Sonsonate	Sonsonate	4,029.15	29/10/2021
29	Pozo 2 Chanmico Villa Tzu-chi	San Juan Opico	La Libertad	5,574.37	29/10/2021
30	Pozo 2 Baltazar Orellana	El Triunfo	Usulután	3,593.96	16/11/2021
31	Pozo 1 Chanmico Villa Tzu-chi	San Juan Opico	La Libertad	3,153.37	17/11/2021
32	Pozo 1 San José de la Montaña	San Salvador	San Salvador	1,484.24	04/12/2021
33	Pozo 2 Los Marranitos	Zacatecoluca	La Paz	2,991.20	10/12/2021
34	Pozo 1 PB Palmeras de París	Armenia	Sonsonate	4,530.47	10/12/2021
35	Pozo 1 El Jute	San Miguel	San Miguel	2,068.90	11/12/2021
<b>TOTAL GENERAL</b>				<b>89,748.68</b>	

**CUADRO No. 16**  
POZOS REHABILITADOS, AÑO 2021  
[EN DÓLARES]

NO.	NOMBRE DEL POZO	MUNICIPIO	DEPTO.	MONTO INVERTIDO	FECHA DE FINALIZACION
1	Pozo 2 Finca Colombia	San Juan Opico	La Libertad	11,159.28	14/07/2021
<b>TOTAL GENERAL</b>				<b>11,159.28</b>	

### 3.3. APOYO ADMINISTRATIVO

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

En el período que se informa, se realizaron mejoras en infraestructura, entre los que se destacan: Remodelación de los tres niveles del Edificio Comercial, dando énfasis al equipamiento del nuevo Call Center 915 y remodelación de la antigua oficina del Call Center para reubicación del Área de Factibilidades.

Por otra parte, a diciembre de 2021 la flota automotriz de ANDA la conformaban 452 vehículos de los cuales 389 se encontraban en circulación y 63 fuera de uso. El costo total de mantenimiento de la flota vehicular fue de \$ 558.7 miles, de los que \$ 53.6 miles [9.6%] corresponden a mantenimientos preventivos y \$ 505.1 miles [90.4%] a mantenimiento correctivo.

**CUADRO No. 17**

DETALLE DE LA FLOTA AUTOMOTRIZ INSTITUCIONAL Y SU MANTENIMIENTO, AÑO 2021

Total de la flota automotriz:	452 vehículos
Maquinaria	20
Camiones	106
Camiones cisterna	37
Pick Ups	142
Motocicletas	52
Otros vehículos 11/	32
Vehículos fuera de uso	63
Costo total de mantenimiento de la flota automotriz:	\$ 558,780.86
Mantenimiento preventivo	\$53,638.01
Mantenimiento correctivo	\$505,142.85
Número de mantenimientos:	1,726
Mantenimiento preventivo	949
Mantenimiento correctivo	777

<sup>11/</sup> Se refiere a vehículos tales como: carros, camionetas, microbuses pequeños, medianos, panel y todoterreno.

Fuente: Gerencia de Servicios y Seguridad (Facility)





## CAPÍTULO IV

### GESTIÓN COMUNITARIA Y DESARROLLO TERRITORIAL



## 4.1. PROYECTOS DE AYUDA MUTUA

En el año 2021, con la finalidad de cubrir las necesidades de la población, específicamente de aquellos sectores que carecen del acceso al servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, la institución continuó impulsando el “Programa de Ayuda Mutua”, por medio del cual se llevaron a cabo 4 proyectos en beneficio de las comunidades alcanzando una población beneficiada de 610 habitantes, correspondiente comunidades del área urbana y rural, localizadas en los departamentos de La Libertad y San Vicente. Estas obras se realizaron a través de una inversión conjunta entre ANDA y otros, con un aporte de la ANDA de \$100.7 miles y de la comunidad, municipalidades u otros de \$83.1 miles. La ejecución conjunta total es de \$ 183.8 miles.

**CUADRO No. 18**  
PROYECTOS DE AYUDA MUTUA, AÑO 2021

NO.	NOMBRE DEL PROYECTO	MUNICIPIO	DEPTO.	ZONA	INVERSIÓN		TOTAL	POBLACIÓN BENEFICIADA
					ANDA	OTROS		
1	Introducción de 51 servicios de agua potable en Cantón Buenos Aires, Lotificación El Bosque.	Tamanique	La Libertad	Rural	17,276.47	19,841.22	37,117.69	225
2	Proyecto de Introducción de 26 servicios tipo domiciliar de agua potable en la Comunidad Monseñor Romero (Sector Pasaje Monseñor Romero y El Progreso).	La Libertad	La Libertad	Urbana	12,968.89	9,595.53	22,564.42	130

NO.	NOMBRE DEL PROYECTO	MUNICIPIO	DEPTO.	ZONA	INVERSIÓN		TOTAL	POBLACIÓN BENEFICIADA
					ANDA	OTROS		
3	Introducción de 15 servicios de agua potable tipo domiciliar, en Lotificación Nuevo Tacachico.	Tacachico	La Libertad	Urbana	4,322.94	14,473.29	18,796.23	65
4	Introducción de 41 servicios de alcantarillado sanitario, en la Comunidad San Luis ubicada en Barrio El Santuario, Comunidad San Luis, contiguo a Cementerio General.	San Vicente	San Vicente	Urbano	66,090.04	39,209.93	105,299.97	190
TOTAL					100,658.34	83,119.94	183,778.31	610

## 4.2. APOYO A JUNTAS RURALES

La Gerencia de Atención a Sistemas Rurales y proyectos AECID, cumpliendo las medidas de bioseguridad, desarrollo actividades como visitas técnicas a los sistemas de agua potable que solicitaron apoyo técnico en diferentes áreas. Se impartieron capacitaciones sobre organización comunitaria, administración, contabilidad, facturación y operación y mantenimiento de sistemas de agua por bombeo a juntas administradoras comunitarias de los departamentos de Santa Ana, La Libertad, Chalatenango, Usulután, Cabañas, Morazán y Cuscatlán en coordinación con las asociaciones ADES, APROCSAL, Fundación Mangle, PROVIDA, ASPS, CRS y AZURE. Quienes solicitaron apoyo para desarrollar un plan de fortalecimiento de conocimientos y capacidades a las personas directivas de dichas juntas.

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

### DECLARATORIAS DE INTERÉS SOCIAL

En el año 2021, La Honorable Junta de Gobierno de ANDA aprobó la Declaratoria de Interés Social a 62 Juntas y Asociaciones Administradoras de Agua Potable y Saneamiento de la zona rural. La Gerencia de Sistemas Rurales y Proyectos AECID entregó 62 declaratorias a juntas administradoras de agua potable. Con estas últimas el número total a nivel nacional de juntas de agua declaradas de interés social suman 690.



Entrega de Declaratorias de Interés Social a juntas de la Palma

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

Como parte de las actividades ejecutadas en el periodo, el equipo técnico desarrollo 48 jornadas de capacitación, para juntas administradoras de agua con el objetivo de Fortalecer las capacidades técnicas administrativas, operativas y ambientales de hombres y mujeres que integran las juntas de agua a nivel comunitario, en las cuales participaron un total de 78 Juntas Administradoras de Agua

### CUADRO No. 17

CAPACITACIONES A JUNTAS ADMINISTRADORAS DE AGUA, AÑO 2021

DEPARTAMENTO	MUNICIPIO	JORNADAS	JUNTAS PARTICIPANTES
Usulután	Jiquilisco y San Francisco Javier	4	9
San Miguel	Ciudad Barrios	4	3
Morazán	San Isidro, Gualococti, Osicala, Delicias de Concepción, Chilanga, Yoloaiquin, San Carlos y San Francisco Gotera	20	28
Cabañas	San Isidro, Sensuntepeque e Ilobasco	4	10
Santa Ana	El Congo y Santa Ana	4	9
Chalatenango	La Palma, San Ignacio	10	9
Cuscatlán	Suchitoto	2	3
San Salvador	San Salvador	2	7
<b>TOTALES</b>		<b>48</b>	<b>78</b>



Centro de Formación Integral para Operadores y Administradores de Sistemas Rurales de Agua Potable (CFI), cuyo objetivo es el desarrollo de los sistemas en áreas rurales, capacitación técnica, calidad del agua y saneamiento.

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

De enero a diciembre se realizó un total de 47 asistencias técnicas en administración, Infraestructura, electromecánica, calidad de agua y protección de zonas de recarga acuífera, para las juntas administradoras de agua potable. Con esto se busca dar una respuesta inmediata a los sistemas que solicitan apoyo para garantizar un servicio de calidad para las comunidades rurales.

**CUADRO No. 18**  
ASISTENCIAS TÉCNICAS, AÑO 2021

N°	TIPO DE ASISTENCIA	CANTIDAD
1	Infraestructura	14
2	Calidad del Agua	11
3	Legal	3
4	Electromecánica	5
5	Aforos	9
6	Administrativa	5
<b>TOTAL</b>		<b>47</b>

**FONDOS CONCURSABLES PARA SISTEMAS DE AGUA POTABLE RURALES NO ADMINISTRADOS POR ANDA**

La ANDA se encuentra desarrollando proyectos en 9 Asociaciones comunales, 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 FUENTE DE FINANCIAMIENTO: FONDO DE COOPERACIÓN PARA AGUA Y SANEAMIENTO (FCAS) DE LA AGENCIA ESPAÑOLA DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL PARA EL DESARROLLO (AECID) - CONVENIO FCAS SLV-059-B.

El siguiente cuadro muestra el detalle de las asociaciones apoyadas con estos fondos.



Toma de muestra Comunidad 3 de mayo



Capacitación en Calidad de agua Proyecto: ACOASA

**CUADRO No.19**  
ASOCIACIONES CON APOYO, AÑO 2021

NO.	ASOCIACIÓN	MUNICIPIO	DEPTO.	PERSONAS BENEFICIARIOS
1	Asociación Microrregión Cerro Guazapa [MICGUAZAPA] y Asociación de Desarrollo Comunal Cantón Palacios [ADESCOCPAL]	San José Guayabal	Cuscatlán	890
2	Asociación de Desarrollo Comunal Lempa Abajo [ADCLA]	Tecoluca	San Vicente	7,435
3	Asociación Comunal Municipal de Medio Ambiente, Salud y agua ACMASA	San Pedro Perulapán	Cuscatlán	12,440
4	Asociación Rural "Agua, Salud y Medio Ambiente Zapote Platanares" Para la Administración del Sistema de Abastecimiento de Agua de los Cantones El Zapote y Platanares ACRASAME.	Suchitoto	Cuscatlán	3,110
5	Asociación Comunal de Salud, Agua y Medio Ambiente - ACOSAMA.	San Pedro Perulapán	Cuscatlán	16,325
6	Asociación Sistema Rural de Agua Potable Rosa de Limón.	Ilobasco	Cabañas	1,555
7	Asociación Rural de Agua y Saneamiento Laura López [ARALL].	Suchitoto	Cuscatlán	2,050
8	Asociación Comunal Administradora del Sistema de Agua Potable "Divino Niño Jesús" del Cantón dos Quebradas [ACOASA].	San Vicente	San Vicente	2,200
9	Asociación Rural de Agua y Medio Ambiente "Ernesto Antonio Álvarez Flores" de los cantones Milingo y Caulote. "ARASMA"	Suchitoto	Cuscatlán	2,530
<b>TOTAL GENERAL</b>				<b>48,535</b>

CAPÍTULO V  
GESTIÓN REGIONAL



## GESTIÓN REGIONAL

<b>Monto invertido en la ejecución de proyectos:</b>	<b>30,360,923.02</b>
Región Metropolitana	24,889,166.73
Región Central	3,084,907.87
Región Occidental	941,771.61
Región Oriental	1,445,076.81
<b>Producción de agua potable:</b>	<b>427,732,595 m<sup>3</sup></b>
Región Metropolitana	206,229,717 m <sup>3</sup>
Región Central	92,938,441 m <sup>3</sup>
Región Occidental	84,371,959 m <sup>3</sup>
Región Oriental	44,192,478 m <sup>3</sup>
<b>Consumo total facturado:</b>	<b>189,284,934 m<sup>3</sup></b>
Región Metropolitana	82,849,521 m <sup>3</sup>
Región Central	53,068,384 m <sup>3</sup>
Región Occidental	34,122,361 m <sup>3</sup>
Región Oriental	19,244,668 m <sup>3</sup>
<b>Ingresos comerciales totales 12/:</b>	<b>\$136,931,395.29</b>
Región Metropolitana	\$135,455,368.51
Región Central	\$1,476,026.78

<b>Monto de la facturación total 13/:</b>	<b>\$129,462,166.84</b>
Región Metropolitana	\$ 128,026,435.33
Región Central	\$1,435,731.52
<b>Total de servicios de acueducto:</b>	<b>889,401</b>
Región Metropolitana	435,841
Región Central	196,329
Región Occidental	155,526
Región Oriental	101,705
<b>Total de servicios de alcantarillado sanitario:</b>	<b>634,228</b>
Región Metropolitana	411,461
Región Central	78,470
Región Occidental	97,382
Región Oriental	50,613

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

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

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

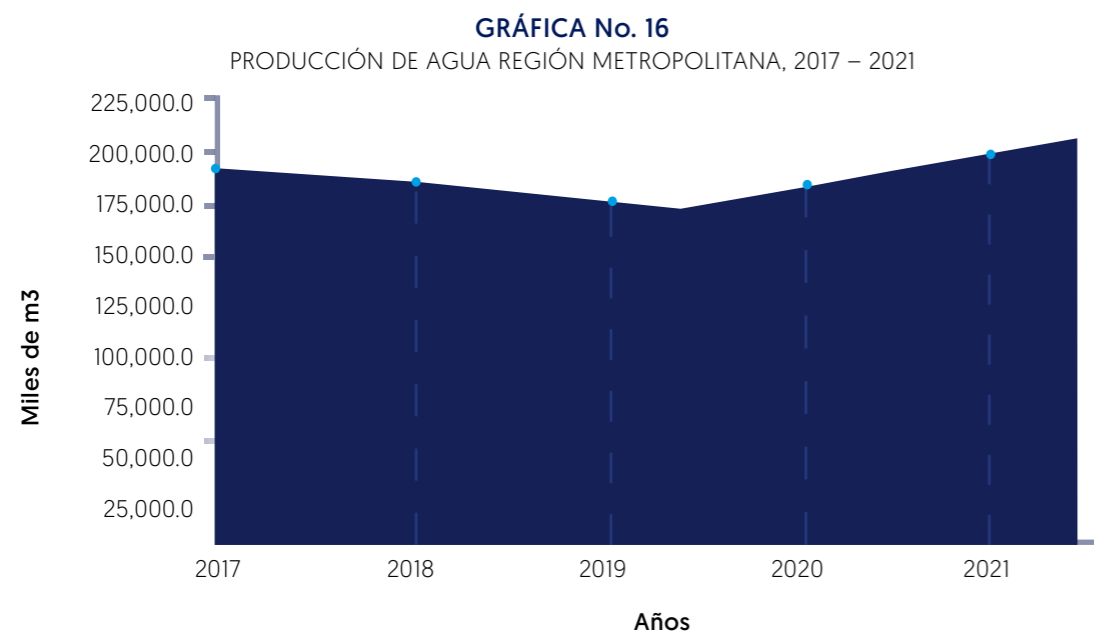
## 5.1. REGIÓN METROPOLITANA

Con el objetivo de incrementar la producción de agua potable, la Región Metropolitana invirtió un monto de \$24,889.2 miles, por medio de la ejecución de 23 proyectos de perforación y equipamiento de pozos, así como la rehabilitación de la planta potabilizadora Las Pavas (Torogoz), con recursos propios y otras fuentes de financiamiento, con los que se beneficia a la población de los municipios de la Región Metropolitana.

Al finalizar el año 2021, obtuvo una producción de 206.2 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 17.2 millones de m<sup>3</sup>. Y con relación al año 2020, hubo un incremento del 9.7% en la producción de agua potable.

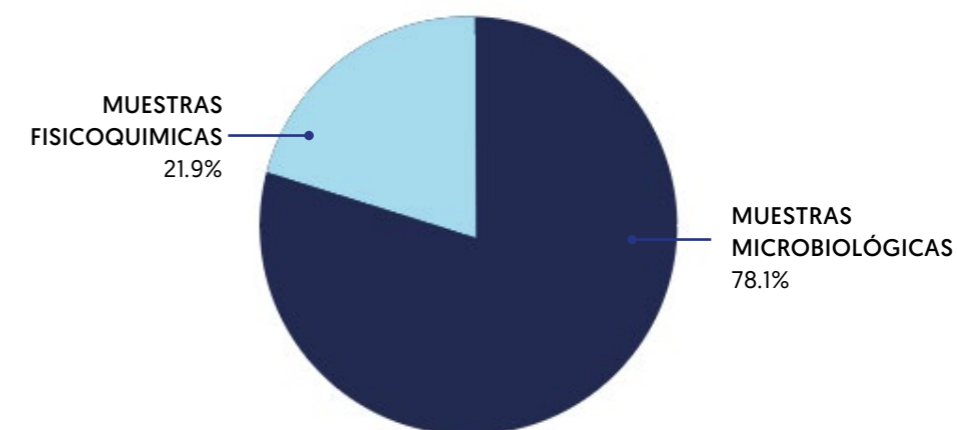
En este contexto, para satisfacer la demanda de agua potable de la región se generó, en promedio, una producción mensual por cada conexión registrada de 39.4 m<sup>3</sup> de agua.

La gráfica No. 16 presenta la producción total anual del período 2017 - 2021.



Para garantizar que el agua que se distribuye sea apta para el consumo humano, para el año 2021 la región tomó 4,513 muestras microbiológicas y 1,264 muestras físico-químicas, tomando un promedio mensual de 376 muestras microbiológicas y 105 muestras físico-químicas (ver gráfica No. 17).

**GRÁFICA No.17**  
MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS Y FÍSICO-QUÍMICAS,  
REGIÓN METROPOLITANA, AÑO 2021



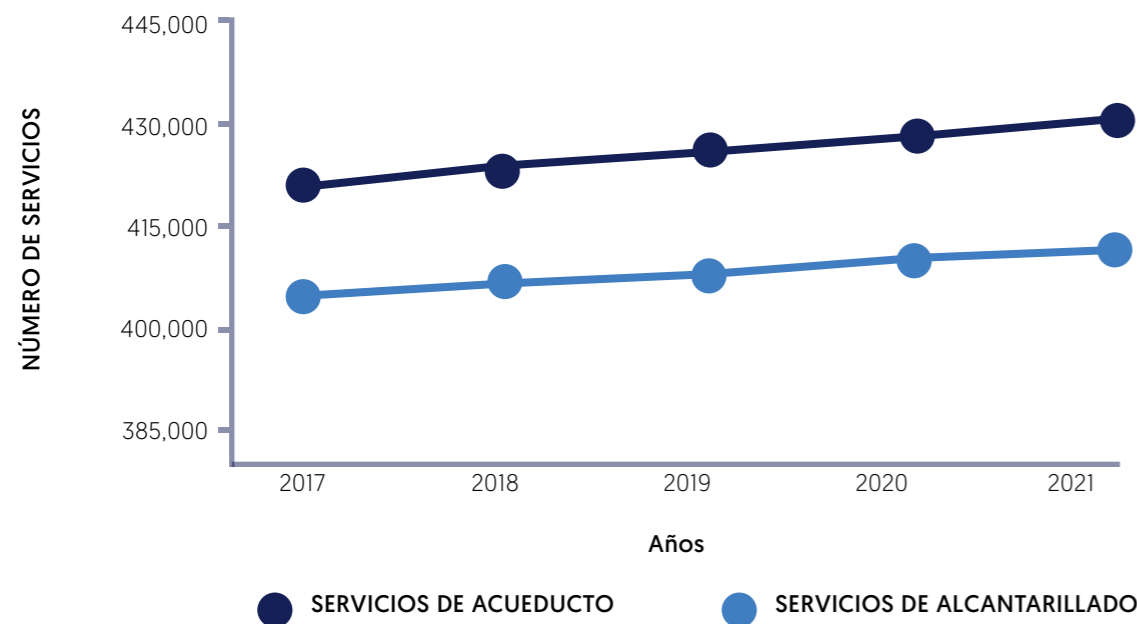
En el proceso de potabilización del agua producida fueron utilizadas 4,878.0 miles de libras de químicos, representando un consumo promedio mensual de 406.5 miles en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos en esta Región, ascendió a \$ 2,728.0 miles.

Al finalizar el año 2021, en la región Metropolitana se contabilizaron 435,841 servicios de acueducto y 411,461 de alcantarillado sanitario, en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados. También se realizaron instalaciones de nuevos servicios de acueducto en 2,735 y 1,771 de alcantarillado sanitario.

En la gráfica No. 18 se presentan los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario en los últimos cinco años.

**GRÁFICA No.18**

NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
SANITARIO REGIÓN METROPOLITANA, PERIODO: 2017-2021



En cuanto al consumo facturado en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados fue de 82.8 millones de metros cúbicos, representando un consumo promedio mensual por conexión de 15.8 metros cúbicos.

Por otra parte, para el período informado se facturaron<sup>14/</sup> en concepto de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario \$126.4 millones, equivalente a un promedio de \$10.5 millones mensuales; para lo cual se distribuyen de la siguiente manera; se facturaron por la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado por ANDA \$108.4 millones, también por la prestación de otros servicios<sup>15/</sup> se facturó \$6.5 millones y desde los sistemas autoabastecidos [Explotación Privada] se facturó \$11.5 millones; además en cuanto a los operadores descentralizados región metropolitana, registraron un valor facturado de \$1.6 millones, generando una facturación total en el año de \$128.0 millones.

Para suplir las necesidades de falta de agua por desperfectos electromecánicos y otros, la región Metropolitana distribuyó 197,113 m<sup>3</sup> de agua potable por medio de camiones cisterna, con un total de 18,677 viajes realizados en los diferentes municipios del AMSS.

Además, se efectuaron 2,514 trabajos de mantenimiento electromecánico en las diferentes estaciones de bombeo de la región, a un costo total de \$646.0 miles.

## 5.2. REGIÓN CENTRAL

Se realizó una inversión de \$3,084.9 miles en 21 proyectos con recursos propios y otras fuentes de financiamiento, beneficiando a los habitantes de dicha región.

En el año 2021, se registró una producción de 92.9 millones de m<sup>3</sup> de agua potable; se incluye en esta cifra 2.9 millones de m<sup>3</sup> producidos por los sistemas descentralizados. Y con relación al año 2020, hubo una leve disminución del 0.4% en la producción de agua potable.

Con base a lo anterior se infiere un promedio aproximado mensual de 7.7 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 39.4 m<sup>3</sup> de agua por cada conexión registrada.

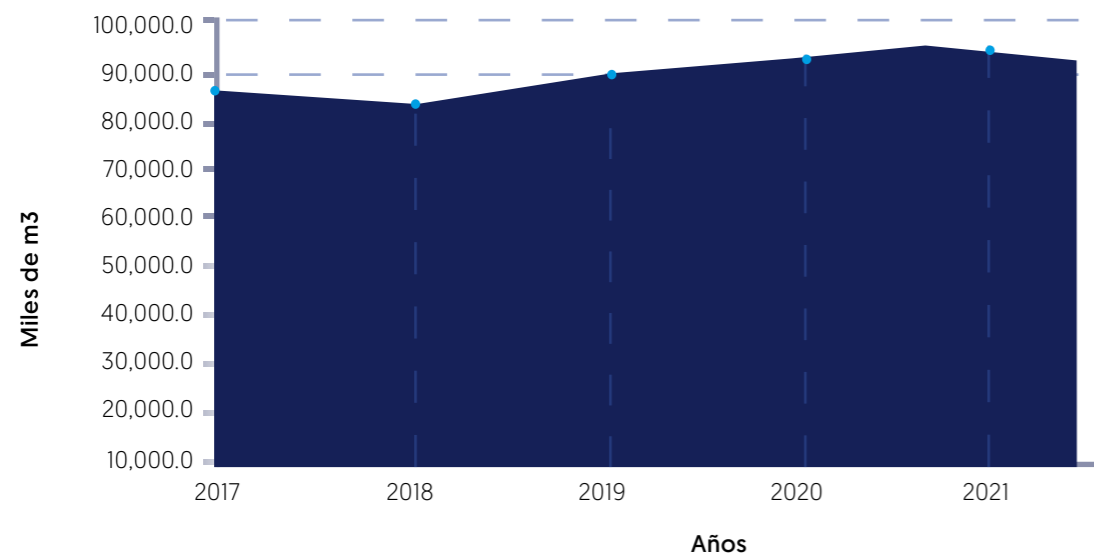
14/ En cuanto a las cifras de facturación, se presenta de manera consolidada en región metropolitana, únicamente corresponde a la región metropolitana las cifras de facturación de operadores descentralizados.

15/ Para otros cobros y servicios prestados en sistemas administrados por anda, incluyen: Servicios básicos menos rebajas e incluye ingresos tipo 0.



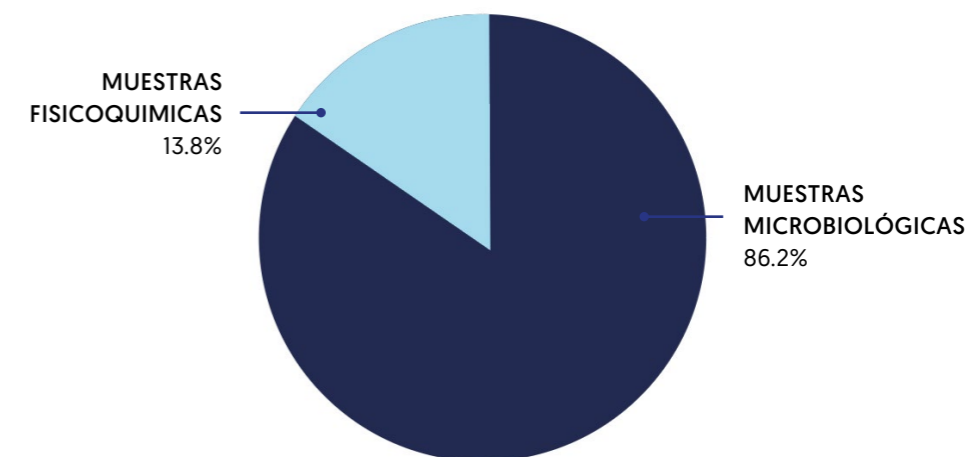
En la gráfica No. 19 se presenta la producción total anual en esta región, durante el período 2017 – 2021.

**GRÁFICA No. 19**  
PRODUCCIÓN DE AGUA REGIÓN CENTRAL, 2017 - 2021



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 2,852 muestras microbiológicas y 458 muestras físico-químicas, lo cual significa que mensualmente se efectuaron en promedio 238 muestras microbiológicas y 38 muestras físico-químicas [ver gráfica No. 20].

**GRÁFICA No.20**  
MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS Y FÍSICO-QUÍMICAS DE  
REGIÓN CENTRAL, AÑO 2021

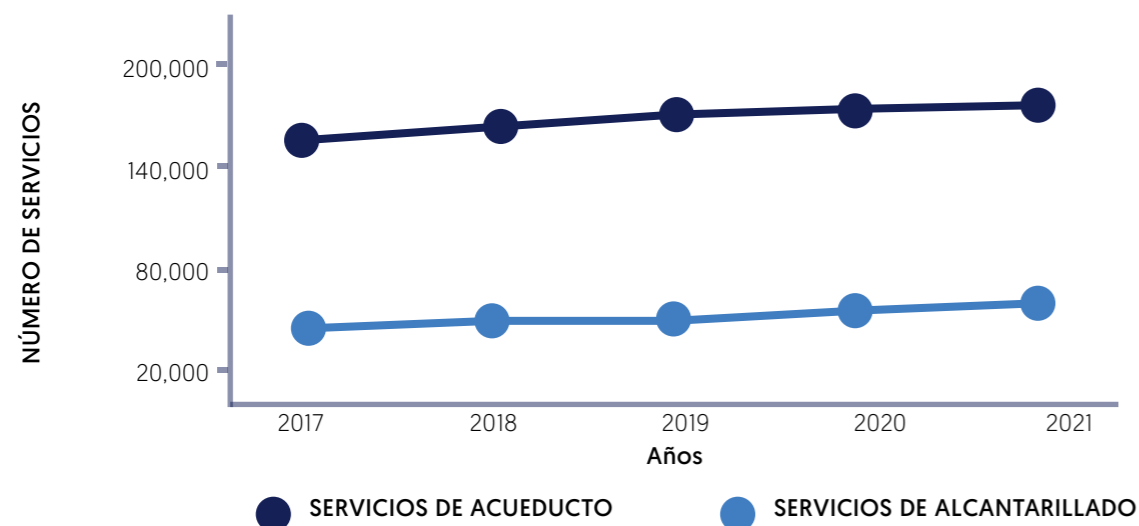


Para la potabilización del agua producida fueron utilizadas 379.9 miles de libras de químicos, representando un consumo promedio mensual de 31.7 miles de libras en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a \$ 399.0 miles.

Al finalizar el año 2021, en la región Central se contabilizaron 196,329 servicios de acueducto y 78,470 de alcantarillado sanitario en los sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados, lo que significa que se ha realizado la instalación de 1,954 nuevos servicios de acueducto y 433 de alcantarillado.

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

**GRÁFICA No.21**  
NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO  
SANITARIO REGIÓN CENTRAL, PERIODO: 2017 – 2021



Para el año que se informa, el consumo facturado en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados fue de 53.1 millones de metros cúbicos, lo que representó un consumo promedio mensual por conexión de 22.5 metros cúbicos. Durante el período informado, la facturación se consolida en Región Metropolitana.

En cuanto a la concentración de ingresos totales en sistemas administrados por ANDA de la región Central se efectúa en Región Metropolitana, para lo cual \$1.5 millones fueron percibidos por los operadores descentralizados de la región que se informa. El ingreso ascendió a \$123.0 miles, como promedio mensual.

Respecto a la distribución de agua potable en pipas, durante el año se efectuaron 2,965 viajes, entregando 23,720 metros cúbicos en toda la región central.

También se realizaron 1,270 trabajos de mantenimiento electromecánico, tanto en estaciones eléctricas como en estaciones de bombeo de esta región, con un costo de \$718.1 miles

### 5.3. REGIÓN OCCIDENTAL

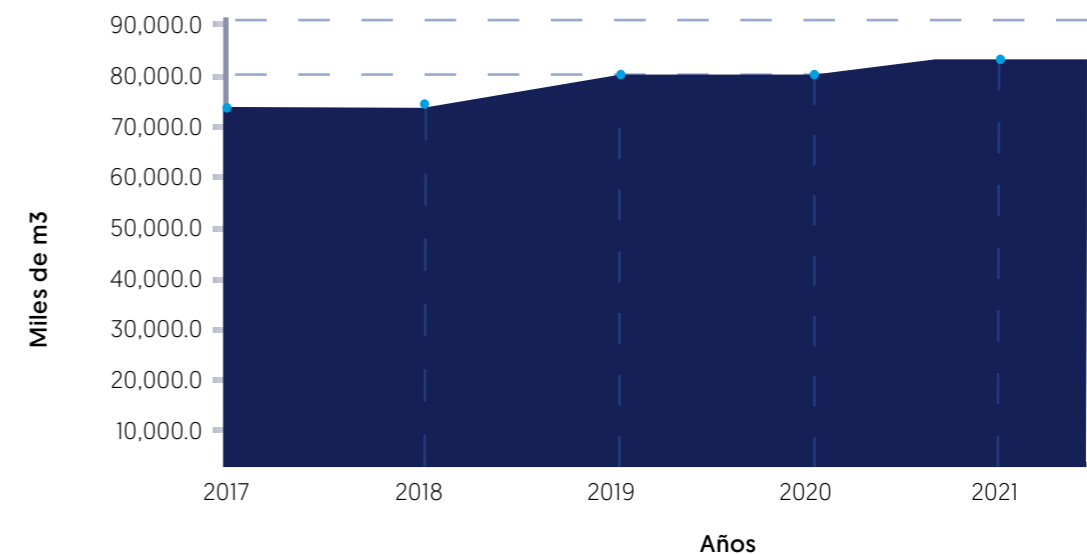
Durante el año se realizó una inversión \$941.8 miles, con los que se ejecutaron 3 proyectos de agua potable en el departamento de Santa Ana.

En dicha región, se obtuvo una producción total de 84.4 millones de m<sup>3</sup> de agua potable, lo que equivale a producir mensualmente 7.0 millones de m<sup>3</sup>. Con respecto al año 2020, se registra un incremento del 0.2% en la producción de agua potable.

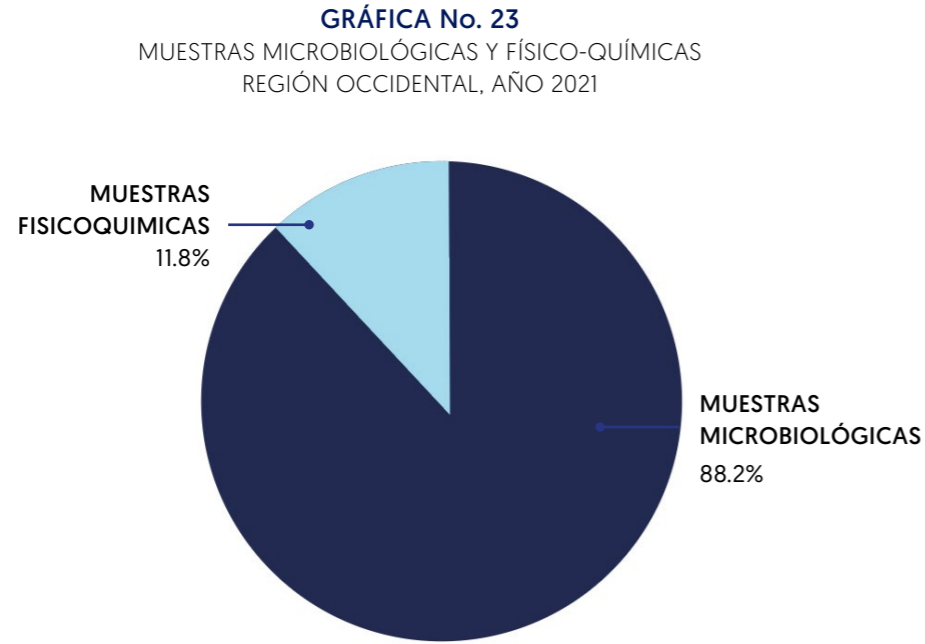
En este contexto, para satisfacer la demanda de agua potable de la región se generó en promedio una producción mensual de 45.2 m<sup>3</sup> de agua por cada conexión registrada.

En la gráfica No. 22 se presenta la producción total anual durante el período 2017 - 2021.

**GRÁFICA No.22**  
PRODUCCIÓN DE AGUA REGIÓN OCCIDENTAL, 2017 - 2021



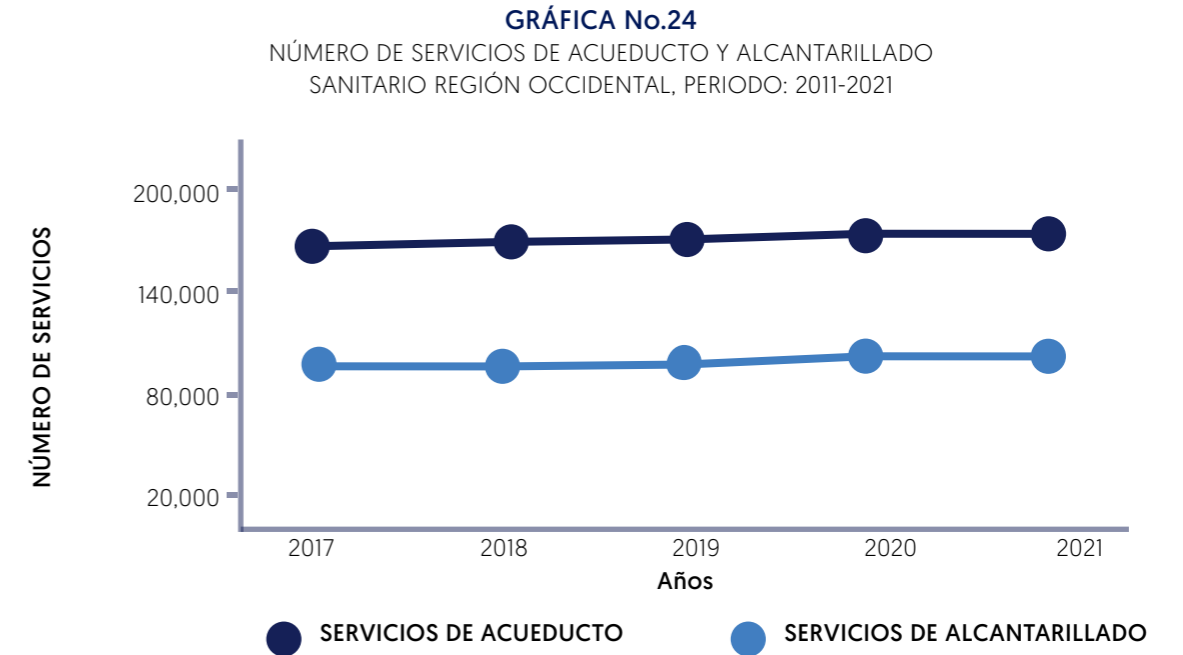
Con el fin de garantizar la calidad en la distribución de agua apta para el consumo humano, en el año que se informa se realizaron 1,950 muestras microbiológicas y 261 muestras físico-químicas, lo cual significa que mensualmente se efectuaron en promedio 163 muestras microbiológicas y 22 muestras físico-químicas [ver gráfica No. 23].



En el proceso de potabilización del agua producida fueron utilizadas 261.8 miles de libras de químicos, representando un consumo promedio mensual de 21.8 miles de libras en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a \$ 255.0 miles.

A diciembre de 2021 en la región Occidental, se tenían registrados 155,526 servicios de acueducto y 97,382 servicios de alcantarillado sanitario en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados. Durante el año informado se instalaron 2,251 nuevos servicios de acueducto y 717 de alcantarillado sanitario.

En la gráfica No. 24 se presenta el total de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario en los últimos diez años.



Para el año 2021, el consumo facturado en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados fue de 34.1 millones de metros cúbicos, el cual representó un consumo promedio mensual por conexión de 18.3 metros cúbicos. La facturación y concentración de ingresos se realiza en Región Metropolitana.

Durante el año fueron entregados 41,136 metros cúbicos de agua potable en toda la región a través 5,017 viajes con camiones cisterna.

En cuanto al mantenimiento electromecánico tanto en las subestaciones eléctricas como en estaciones de bombeo, se atendieron 980 órdenes, con una erogación financiera de \$216.4 miles.

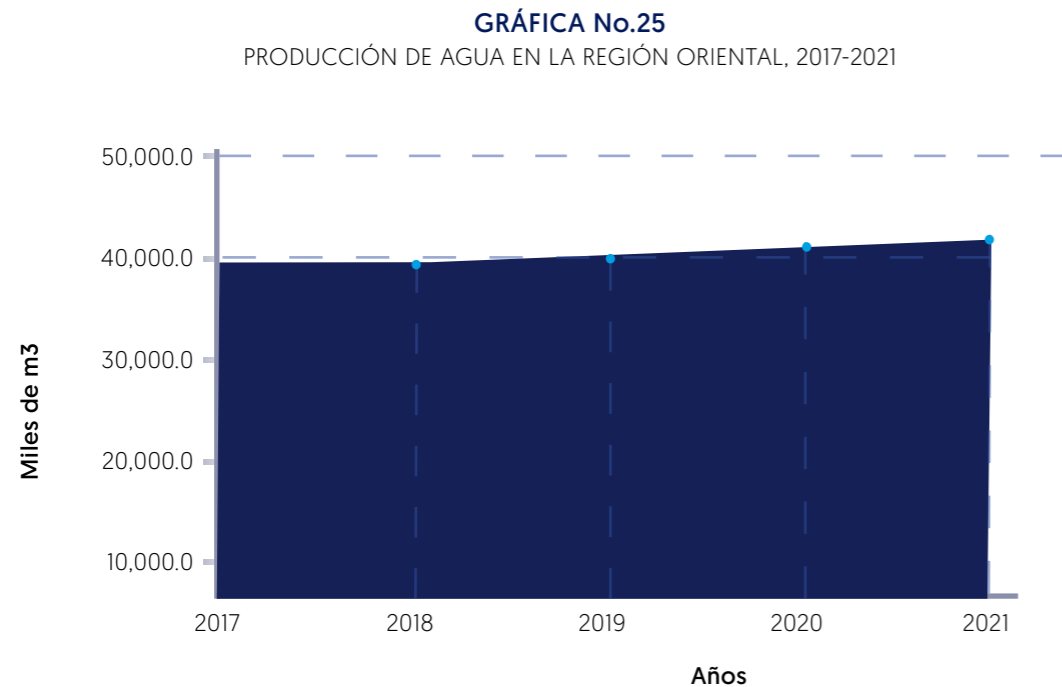
## 5.4. REGIÓN ORIENTAL

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 6 proyectos de agua potable y mejoramiento de alcantarillado sanitario. En la región se invirtió \$1,445.1 miles en los municipios de Jiquilisco, Puerto el Triunfo, San Alejo, Sesori y California.

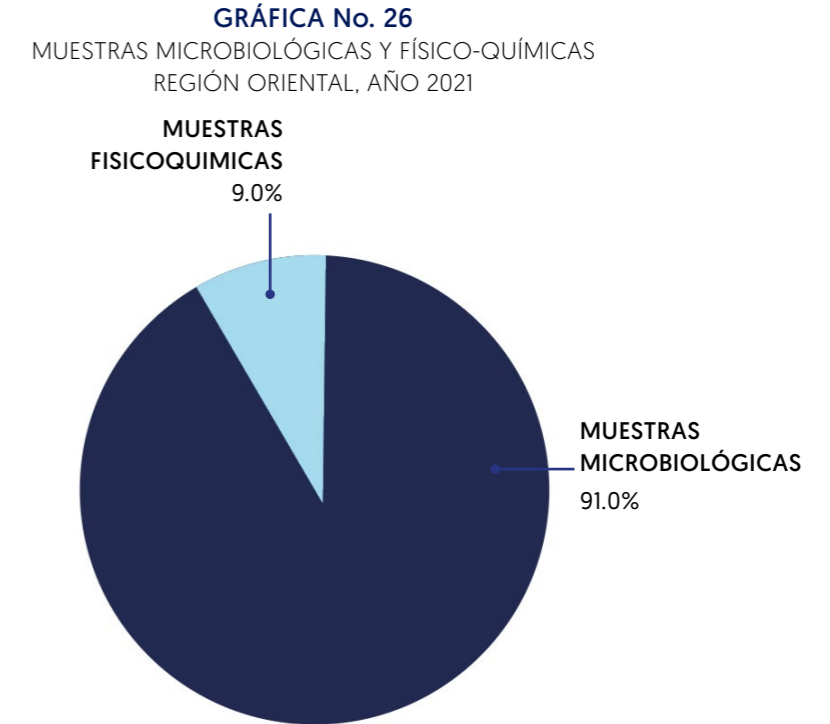
En la región Oriental, durante el año 2021, se generó una producción total de 44.2 millones de m<sup>3</sup> de agua potable, lo cual significó una producción mensual de 3.7 millones de m<sup>3</sup>. Con respecto al año 2020, hubo un incremento del 3.8% en la producción de agua potable.

En este contexto, para satisfacer la demanda de agua potable de la región se generó en promedio una producción mensual de 36.2 m<sup>3</sup> de agua por cada conexión registrada.

En la gráfica No. 25 se presenta la producción total anual durante el período 2017 - 2021.



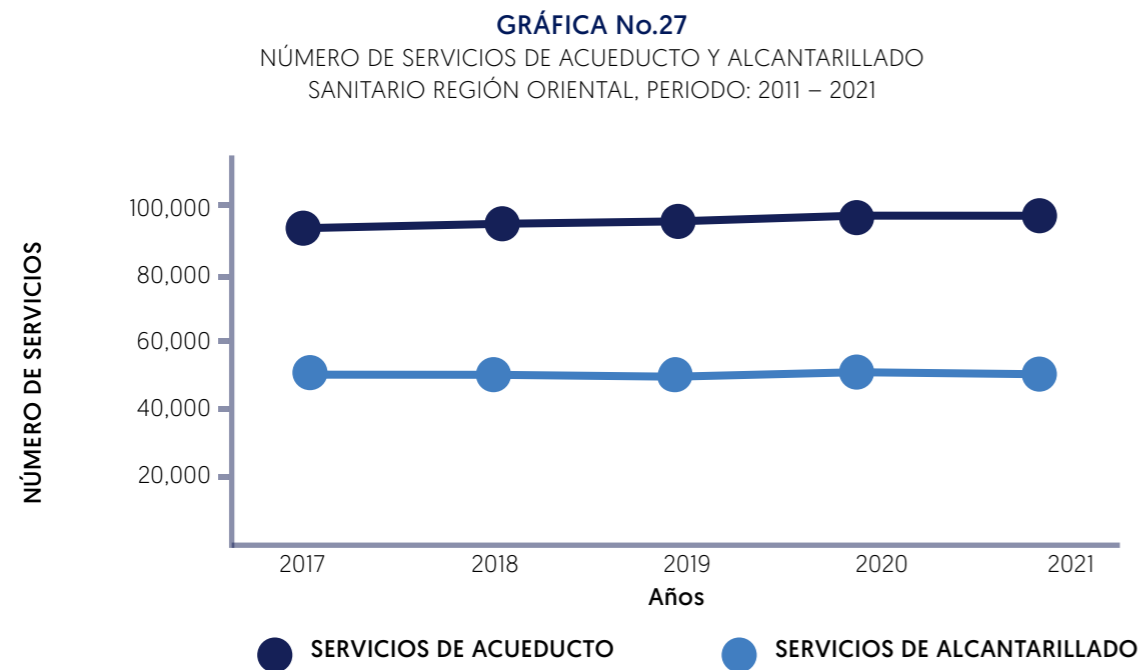
Con el propósito de garantizar la calidad del agua suministrada a los clientes en la región, se realizaron 1,262 muestras microbiológicas y 125 muestras físico-químicas por lo que mensualmente se efectuaron en promedio 105 y 10 muestras microbiológicas y físico-químicas respectivamente [ver gráfica No. 26].



Así mismo, con el fin de proveer agua totalmente apta para el consumo humano, en el año que se informa se utilizaron 77.4 miles de libras de químicos, para potabilizar el agua que se distribuye a la población. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a \$ 111.4 miles.

Al finalizar el 2021, en la región Oriental, se registraron 101,705 servicios de acueducto y 50,613 de alcantarillado sanitario en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados. La gráfica No. 27 muestra el total de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario de los últimos diez años.

Durante el año se instalaron 496 nuevos servicios de acueducto y 194 de alcantarillado sanitario.



Durante el año 2021, se registró en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados un consumo total de agua en la región de 19.2 millones de metros cúbicos, lo cual indica que, en el transcurso del año, los usuarios realizaron un consumo de un promedio de 15.9 metros cúbicos mensuales.

En la región oriental se entregaron 24,258 metros cúbicos de agua potable a través de camiones cisterna, realizando 2,644 viajes durante todo el año.

Además, se efectuaron 813 trabajos de mantenimiento electromecánico, tanto en subestaciones eléctricas como en estaciones de bombeo, lo que constituyó un gasto de \$165.1 miles.



CAPÍTULO VI  
GESTIÓN FINANCIERA



## GESTIÓN FINANCIERA

<b>Monto del presupuesto aprobado para el ejercicio</b>	<b>\$322,881,916.97</b>
<b>Total del presupuesto ejecutado por unidad presupuestaria</b>	<b>\$269,415,248.11</b>
Dirección y administración institucional	\$25,093,652.66
Servicio de la deuda interna	\$35,199,218.81
Comercialización	\$12,138,842.20
Producción, distribución y saneamiento	\$152,332,752.93
Inversión	\$44,650,781.51
<b>Estado de Rendimiento Económico</b>	
Ingresos de gestión	\$198,358,336.19
Gastos de gestión	\$259,558,484.47
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>(\$61,200,148.28)</b>
<b>Estado de situación financiera</b>	
<b>Recursos</b>	
Fondos	\$76,359,435.13
Inversiones financieras	\$57,581,342.29
Inversiones en existencias	\$14,103,415.16
Inversiones en bienes de uso	\$677,326,847.18
Inversiones en proyectos y programas	\$123,271,192.62
<b>Total de recursos</b>	<b>\$948,642,232.38</b>
<b>Obligaciones</b>	
Deuda corriente	\$60,280,312.68
Financiamiento de terceros	\$783,754,372.92

Patrimonio estatal	\$104,607,546.78
<b>Total de obligaciones y patrimonio</b>	<b>\$948,642,232.38</b>
<b>Valor de las existencias en bienes en almacenes</b>	<b>\$18,749,295.02</b>
Saldo inicial al 1º de enero de 2021	\$19,966,586.21
Ingresos en almacenes y bodegas	\$7,278,580.25
Egresos en almacenes y bodegas	\$8,495,871.44

Fuente: Unidad Financiera Institucional

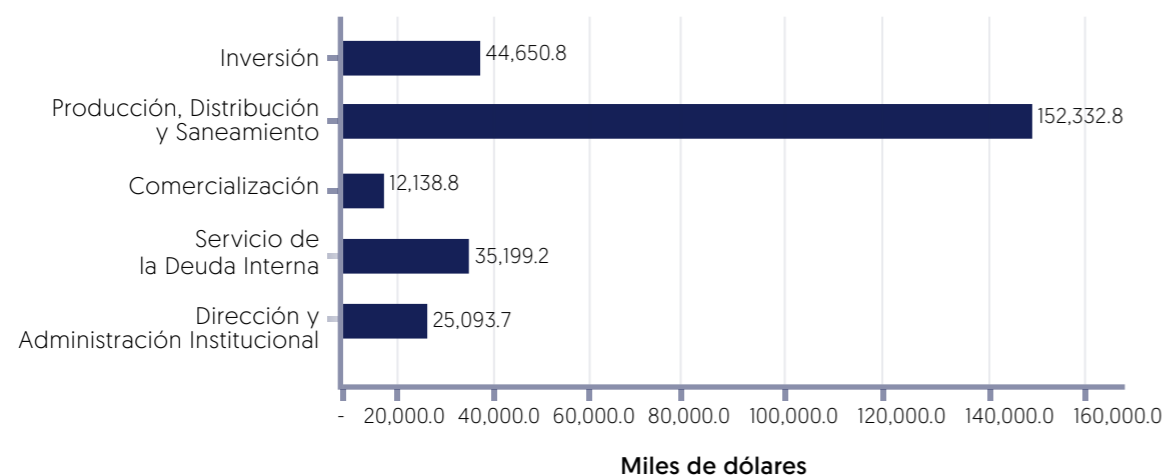
La Unidad Financiera Institucional es la responsable de la administración de los recursos aprobados, esto de acuerdo con los fines y propósitos establecidos en los presupuestos correspondientes. Dicha Unidad también administra el Sistema de Administración Financiera Integrado (SAFI).

Con el objetivo de crear una administración transparente y eficiente, en el uso de los recursos públicos, se informa que el presupuesto votado para el año 2021 fue de \$231,991,560.00, con aprobación del Ministerio de Hacienda y fue reforzado con \$90,890,356.97 para el presupuesto ordinario, producto de recursos presupuestarios destinados al financiamiento y desarrollo de gastos corrientes y proyectos de inversión relacionados a rehabilitación y mejoras de sistemas de acueductos y alcantarillados a nivel nacional con énfasis en el desarrollo de proyectos de agua, saneamiento y medio ambiente. El total ejecutado del presupuesto institucional es de \$269,415,248.11 que corresponden al Presupuesto Ordinario.

Del total para el ejercicio 2021 se ejecutaron \$269,415,248.11, que representan el 83.4% del presupuesto total modificado por \$322,881,916.97.

Al analizar la ejecución del presupuesto por Unidades Presupuestarias para dicho ejercicio, se presenta el siguiente comportamiento: Dirección y Administración Institucional \$25,093,652.66; Servicio de la Deuda Interna \$35,199,218.81; Comercialización \$12,138,842.20; Producción, Distribución y Saneamiento \$152,332,752.93; Inversión \$44,650,781.51.

**GRÁFICA No. 28**  
PRESUPUESTO EJECUTADO, AÑO 2021



**CUADRO No. 22**  
ESTRUCTURA DEL PRESUPUESTO ASIGNADO Y REAL EJECUTADO  
AÑO 2021  
[EN DÓLARES]

UNIDAD PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO		% DE EJECUCIÓN	DIFERENCIA [SALDO]
	DISPONIBLE PARA EL EJERCICIO	EJECUTADO		
01- Dirección y Administración Institucional	27,306,907.24	25,093,652.66	91.9%	2,213,254.58
02- Servicio de la Deuda Interna	37,240,068.81	35,199,218.81	94.5%	2,040,850.00
03- Comercialización	12,673,831.37	12,138,842.20	95.8%	534,989.17
04- Producción, Distribución y Saneamiento	179,089,924.23	152,332,752.93	85.1%	26,757,171.30
05- Inversión	66,571,185.32	44,650,781.51	67.1%	21,920,403.81
<b>TOTAL PRESUPUESTADO ORDINARIO Y EXTRAORDINARIO</b>	<b>322,881,916.97</b>	<b>269,415,248.11</b>	<b>83.4%</b>	<b>53,466,668.86</b>

#### INGRESOS Y GASTOS DE GESTIÓN

En lo referente a la gestión de los ingresos, los ingresos de gestión ascendieron a \$198.4 millones, de los cuales \$133.6 millones provienen del rubro Venta de Bienes y Servicios; \$62.0 millones fueron recibidos en los rubros Ingresos Financieros y otros, Transferencias Corrientes y Transferencias de Capital y \$2.8 millones clasificados como ingresos por actualizaciones y ajustes.



En lo referente a los Gastos de Gestión, estos ascendieron a \$259.6 millones, distribuidos de la siguiente forma: gastos en bienes de consumo y servicios \$97.9 millones, gastos en personal \$68.9 millones, costos de venta y cargos calculados \$22.2 millones, gastos financieros y otros \$40.6 millones, gastos en bienes capitalizables, transferencias, actualizaciones y ajustes \$30.0 millones.

En el período que se informa se obtuvo como resultado al cierre contable, un déficit de \$61.2 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 2021 ingresaron a los almacenes institucionales, mercadería por un valor de \$ 7,278.6 miles y se efectuaron egresos de almacén por un valor de \$8,495.9 miles.



#### CUADRO No. 23

INGRESOS Y EGRESOS DE ALMACENES Y BODEGAS POR REGION, AÑO 2021  
[EN DÓLARES]

ALMACENES Y BODEGAS	UBICACIÓN	INGRESOS	EGRESOS
REGIÓN METROPOLITANA			
ALMACÉN No 3	TANQUE ESCALÓN "A"	\$178,018.90	\$409,254.66
BODEGA No. 8	PLANTEL ZONA METROPOLITANA	\$563,309.15	\$601,890.08
BODEGA No. 21	LAS PAVAS [TOROGOZ]	\$1,983,296.55	\$2,349,390.02
REGIÓN CENTRAL			
ALMACEN No. 1	PLANTEL EL CORO	\$3,185,850.33	\$3,715,201.20
ALMACEN No. 7	PLANTEL EL CORO	\$0.00	\$20,663.86
BODEGA No. 17	COJUTEPEQUE	\$3,895.71	\$23,448.33
REGIÓN OCCIDENTAL			
BODEGA No. 14	PLANTEL EL MOLINO	\$757,793.79	\$748,789.82
BODEGA No. 15	SONSONATE	\$24,934.96	\$22,596.48
REGIÓN ORIENTAL			
BODEGA No. 16	PLANTEL EL JALACATAL	\$581,480.86	\$604,636.99
<b>TOTAL</b>		<b>\$7,278,580.25</b>	<b>\$8,495,871.44</b>

El año 2021 inició con un inventario en almacenes por valor de \$19,966,586.21 el cual sumado a los ingresos de inventario por un monto de \$7,278,580.25 y restando los egresos por un monto de \$8,495,871.44, reflejaron al final del periodo, un saldo en inventario de almacenes por valor de \$18,749,295.02.

## ESTADOS FINANCIEROS

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS [ANDA] ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 (EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA)	
<b>RECURSOS</b>	
<b>FONDOS</b>	
Disponibilidades	16,455,574.34
Anticipo de Fondos	13,165,747.85
Deudores Monetarios	46,738,112.94
<b>Total Fondos</b>	<b>76,359,435.13</b>
<b>INVERSIONES FINANCIERAS</b>	
Inversiones Permanentes	303,984.00
Deudores Financieros	57,192,989.17
Inversiones Intangibles	84,369.12
Inversiones No Recuperables	0.00
<b>Total Inversiones Financieras</b>	<b>57,581,342.29</b>
<b>INVERSIONES EN EXISTENCIAS</b>	
Existencias Institucionales	14,103,415.16
<b>Total Inversiones en Existencias</b>	<b>14,103,415.16</b>

<b>INVERSIONES EN BIENES DE USO</b>	
Bienes Depreciables	656,392,950.82
Bienes no Depreciables	20,933,896.36
<b>Total Inversiones en Bienes de Uso</b>	<b>677,326,847.18</b>
<b>INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS</b>	
Inversiones en Bienes Privativos	123,271,192.62
Inversiones en Bienes de Uso Público	0.00
<b>Total en Inversiones en Proyectos y Programas</b>	<b>123,271,192.62</b>
<b>TOTAL RECURSOS</b>	<b>948,642,232.38</b>
<b>OBLIGACIONES</b>	
<b>DEUDA CORRIENTE</b>	
Depósitos de Terceros	6,776,454.68
Acreedores Monetarios	53,503,858.00
<b>Total Deuda Corriente</b>	<b>60,280,312.68</b>
<b>FINANCIAMIENTO DE TERCEROS</b>	
Endeudamiento Interno	463,544,293.44
Endeudamiento Externo	99,821,588.79
Acreedores Financieros	220,388,490.69
<b>Total Financiamiento de Terceros</b>	<b>783,754,372.92</b>
<b>Total Obligaciones</b>	<b>844,034,685.60</b>
<b>PATRIMONIO ESTATAL</b>	
Patrimonio	171,981,031.47
Detrimento Patrimonial	[6,173,336.41]

Resultado de Ejercicios Anteriores	0.00
Resultado del Ejercicio	[61,200,148.28]
<b>Total Patrimonio</b>	<b>104,607,546.78</b>
<b>TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO</b>	<b>948,642,232.38</b>

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS [ANDA] ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 [EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA]	
<b>INGRESOS DE GESTIÓN</b>	
Ingresos Financieros y Otros	91,325.10
Ingresos por Transferencias Corrientes Recibidas	38,379,779.79
Ingresos por Transferencias de Capital Recibidas	23,486,226.36
Ingresos por Ventas de Bienes y Servicios	133,572,025.58
Ingresos por Actualizaciones y Ajustes	2,828,979.36
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>198,358,336.19</b>
<b>Menos:</b>	
<b>GASTOS DE GESTION</b>	
Gastos en Personal	68,855,190.15
Gastos en Bienes de Consumo y Servicios	97,882,317.78
Gastos en Bienes Capitalizables	215,950.81
Gastos Financieros y Otros	40,638,921.91
Gastos en Transferencias Otorgadas	28,441,971.12
Costos de Venta y Cargos Calculados	22,166,712.89
Gastos de Actualizaciones y Ajustes	1,357,419.81
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>259,558,484.47</b>
<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	<b>[61,200,148.28]</b>

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS [ANDA] ESTADO DE FLUJO DE FONDOS DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021 [EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA]	
<b>DISPONIBILIDADES INICIALES</b>	<b>21,204,743.60</b>
<b>RESULTADO OPERACIONAL NETO</b>	<b>[62,251,453.52]</b>
Fuentes Operacionales:	187,910,531.77
[-] Usos Operacionales	250,161,985.29
<b>FINANCIAMIENTO DE TERCEROS NETOS</b>	<b>61,047,577.86</b>
Empréstitos Contratados	75,096,503.05
[-] Servicio de la Deuda	14,048,925.19
<b>RESULTADO NO OPERACIONAL NETO</b>	<b>[3,545,293.60]</b>
Fuentes no Operacionales:	80,978,044.32
[-] Usos no Operacionales	84,523,337.92
<b>DISPONIBILIDADES FINALES</b>	<b>16,455,574.34</b>

Fuente: Unidad Financiera Institucional



**ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS  
[ANDA]  
ESTADO DE EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA  
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021  
[EN DÓLARES DE LOS ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA]**

	<b>PRESUPUESTO</b>	<b>DEVENGADO</b>	<b>SALDO PRESUPUESTARIO</b>
<b>INGRESOS</b>			
Venta de Bienes y Servicios	159,548,685.00	135,920,217.57	23,628,467.43
Ingresos Financieros y Otros	5,600,000.00	1,930,791.93	3,669,208.07
Transferencias Corrientes	10,000,000.00	10,000,000.00	0.00
Transferencias de Capital	32,775,908.00	23,236,226.36	9,539,681.64
Endeudamiento Público	81,587,253.97	75,096,503.05	6,490,750.92
Saldos de años Anteriores	33,370,070.00	0.00	33,370,070.00
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>322,881,916.97</b>	<b>246,183,738.91</b>	<b>76,698,178.06</b>
	<b>CREDITO PRESUPUESTARIO</b>	<b>DEVENGADO</b>	<b>SALDO PRESUPUESTARIO</b>
<b>EGRESOS</b>			
Remuneraciones	70,286,665.33	69,324,828.83	961,836.50
Adquisición de Bienes y Servicios	144,699,915.24	112,460,555.90	32,239,359.34
Gastos Financieros y Otros	33,541,998.20	31,659,359.31	1,882,638.89
Transferencias Corrientes	137,662.06	137,662.06	0.00
Inversiones en Activos Fijos	55,996,834.64	40,741,303.36	15,255,531.28
Transferencias de Capital	2,125,455.35	1,042,613.46	1,082,841.89
Amortización de Endeudamiento Público	16,087,262.19	14,048,925.19	2,038,337.00
Saldos de Años Anteriores	6,123.96	0.00	6,123.96
<b>TOTAL EGRESOS</b>	<b>322,881,916.97</b>	<b>269,415,248.11</b>	<b>53,466,668.86</b>



## CAPÍTULO VII

### ADMINISTRACION, REGULACION Y DESARROLLO INSTITUCIONAL



## 7.1. COOPERACIÓN INTERNACIONAL

### COOPERACION PARA EL DESARROLLO Y RELACIONES INTERNACIONALES

#### FINANCIAMIENTO NO REEMBOLSABLE

##### Programa Regional AKUAL - Agua y Saneamiento Cooperación Centro América y Euskadi (FASE 2021-2024).

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

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

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



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

### Capacitación en Evaluación Socio-Ambiental y Salvaguardas ambientales y de género para Proyectos de Infraestructura Sanitaria.

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

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

- Evaluación Ambiental y Social
- Salvaguardas ambientales y sociales
- Enfoque de género
- Sostenibilidad de las inversiones

### RELACIONES INTERNACIONALES Y RESULTADOS OBTENIDOS

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

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

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

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

En agosto de 2021 se aprueba el proyecto entre Obras Sanitarias S.E. MGP [OSSE] Mar de Plata, Argentina y ANDA, cuya finalidad es aumentar la gobernanza de ANDA a partir de mejoras

sustantivas en tratamiento de sus aguas residuales, lo que mejorará la calidad de vida de las personas y disminuirá el impacto negativo sobre el ambiente, asimismo se busca incorporar buenas prácticas y herramientas de gestión que mejoren el desempeño de ANDA respecto de la administración de la información

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



Determinación de cloro residual en el Centro de Estudios Hidrográficos del CEDEX

## COOPERACION PARA EL DESARROLLO DE CAPACIDADES TECNICAS INSTITUCIONALES

### GESTION DE BECAS

Con la finalidad de adaptar el marco normativo interno al entorno actual, se actualizó la Políticas de Becas Institucional, la cual tiene como objetivo lograr una mayor eficiencia en la gestión administrativa para el otorgamiento de becas a los colaboradores que se postulan.

Se fortalecieron capacidades técnicas de personal técnico/operativo y administrativo de nuestra institución por medio de la gestión de becas, otorgando los organismos cooperantes un total de 8 becas a eventos internacionales, de los cuales dos fueron para el desarrollo de maestrías, una de ellas donada por el Gobierno de la República Popular China, beneficiando un colaborador de la Gerencia de Eficiencia

Energética y otra donada por organismos de España por medio del programa MAEC- AECID [Máster para funcionarios y personal integrado en los sistemas públicos de países de América Latina, incluidos en las estrategias bilaterales del V Plan Director de la Cooperación Española, y Filipinas], beneficiado a un colaborador de la Gerencia de Planificación y Cooperación; así como también se ha participado en diversos talleres y cursos en línea gracias a diversos organismos cooperantes. En total han participado 6 colaboradores y 5 colaboradoras durante el periodo informado.



Visita al Centro de Estudios Hidrográficos del CEDEX

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

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

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



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

#### Asistencia Técnica. Firma de Convenio entre ANDA y el Instituto Sindical Italiano para el Desarrollo Internacional (ISCOS).

En abril 2021 se firma Carta de Intención entre ANDA e ISCOS con la finalidad de contribuir a mejorar los ecosistemas del Corredor Hídrico del Río Lempa y con ellos los niveles de adaptación al cambio climático de El Salvador, con esto se busca una gestión participativa y sostenible con la sociedad civil de los 4 humedales: Complejo Guija, Embalse Cerrón Grande, 5 de Noviembre y 15 de Septiembre.

#### XVIII Reunión ordinaria del Consejo del FOCARD-APS [CONCARD-APS]

En julio 2021 se desarrolló la XVIII Reunión ordinaria del Consejo del FOCARD-APS [CONCARD-APS], en donde se presentó el Informe de gestión de la Presidencia Pro-Témpore del primer semestre del año 2021 a cargo del Ministerio de salud de Panamá

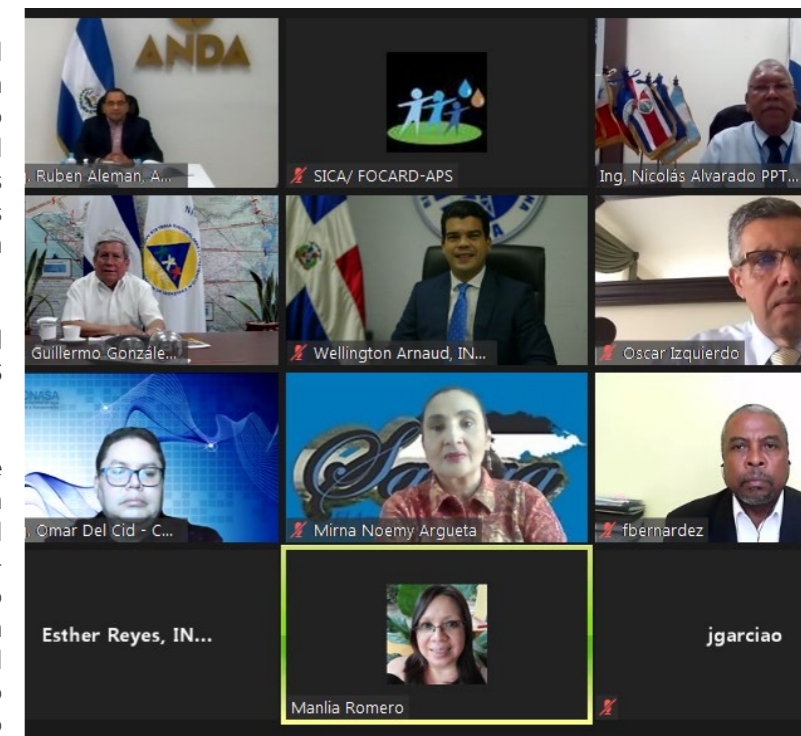
En esta reunión se realizó el traspaso de la Presidencia Pro-Témpore para el segundo semestre del año 2021 al Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados [INAPA] de República Dominicana.

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

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

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

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



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





XIX Reunión ordinaria del Consejo del FOCARD-APS (CONCARD-APS)

aplicados a los lineamientos establecidos por el ente regulador que es el Instituto de Acceso a la Información Pública (IAIP). Transparentando de una manera democrática sobre los procesos que esta institución realiza, fortaleciendo así el crecimiento en beneficio de la información oficiosa, facilitando el acceso a la ciudadanía a conocer y tener la información actualizada por medio del portal de transparencia.

El titular de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), trabaja por un buen desarrollo tecnológico, fortaleciendo a la Institución en brindar una excelencia en el servicio, así mismo trabaja en las necesidades de la ciudadanía, con el único objetivo de servir a cada hogar el servicio del agua potable en El Salvador.

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

En el cumplimiento de transparentar la Ley de Acceso a la Información Pública y los lineamientos dados por el ente fiscalizador encargado de velar por el buen desarrollo y desempeño de la Unidad de Acceso a la Información Pública de ANDA, nuestra institución ha dado cumplimiento a transparentar los procesos de actualización, obteniendo logros positivos para la ANDA, transparentando la ejecución del presupuesto y proyectos con fondos públicos y fondos de Cooperación Internacional, con el fin de satisfacer las necesidades de la población, creando un clima de confianza para los ciudadanos y usuarios de los servicios de la autónoma, poniendo como una buena práctica la labor de transparentar en la gestión de la documentación de información y el fortalecimiento en la atención ciudadana, la actualización de los documentos de información que se encuentran en portal de transparencia, así como también el incremento de las gestiones de solicitudes de información, fortaleciendo también la buena comunicación con las unidades dentro del ámbito institucional en el buen ejercicio al cumplimiento de la LAIP.

A pesar de que hemos tenido un año con irregularidades debido a que continuamos con la existencia del virus del COVID-19, La Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), ha sabido manejar el buen desempeño, con el objetivo de dar cumplimiento a las atenciones ciudadanas y poner en práctica los mejores recursos de la transparencia.

### Divulgación de Información Oficiosa

La Unidad de Acceso a la Información Pública (UAIP – ANDA). Ha dado cumplimiento a lo establecido en el Art. 10 de la LAIP, con el fin de satisfacer las necesidades de la población, Estableciendo un clima de confianza para los ciudadanos y usuarios de los servicios de la autónoma. Difundiendo así la ejecución del presupuesto, así como los proyectos con fondos públicos y fondos de

## 7.2. TRANSPARENCIA

Desde la entrada en vigencia de la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP), la ANDA ha implementado acciones que han permitido obtener muchos logros en el tema, transparentando la ejecución del presupuesto, proyectos con fondos públicos, fondos de Cooperación Internacional, y otros componentes de la ejecución de la administración de la ANDA, con el fin de satisfacer las necesidades de la población, creando un clima de confianza para los ciudadanos y usuarios de los servicios de la autónoma.

La Unidad de Acceso a la Información Pública de ANDA, Paralelamente ejecuta con transparencia los requerimientos solicitados por la ciudadanía, los cuales son recibidos a través del correo electrónico institucional [transparencia@anda.gob.sv], así como de manera presencial. Dando cumplimiento a lo establecido en la Ley de Acceso a la Información Pública (LAIP) y así mismo

cooperación Internacional, entre otra información de interés para la ciudadana, facilitando el acceso a toda persona por medio de la herramienta tecnológica de Gobierno Abierto/ Portal de Transparencia como se establece en el siguiente Link: <https://www.transparencia.gob.sv/institutions/anda>

La UAIP para el periodo mencionado, basándose en los lineamientos de transparencia provenientes de los entes competentes de su supervisión, ha publicado la cantidad de 745, documentos fidedignos, manteniéndose entre los primeros de su Rankin, siendo una de las mejores instituciones calificadas a la fecha, calificación establecida por el Instituto de Acceso a la Información Pública, dando así al cumplimiento a la disposición de la población en cada uno de los Componentes: Marco Normativo, Marco Presupuestario, Marco de Gestión Estratégica Cumplimiento LAIP, Participación Ciudadana.

La finalidad de la UAIP-ANDA, es estar dentro del ranking manteniendo una buena nota, por la calificación del ente fiscalizador que es el IAIP, Nuestra Institución ha dado cumplimiento a lo establecido por la LAIP y a los lineamientos establecidos por el IAIP que es el ente controlador, la UAIP, se ha dado a la tarea de actualizar toda la información oficiosa generada en el portal de transparencia gracias al apoyo y coordinación de todo el equipo institucional.

### 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 institución ha dado cumplimiento a lo establecido en la LAIP, actualizado de manera semestral el Índice de Información Reservada, con el apoyo de la Administración y las unidades competentes dentro de la Institución, se generó la actualización al índice de reserva, el índice se encuentra publicado en el portal de transparencia institucional en el siguiente link:

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

Donde se detalla la secuencia de clasificación y desclasificación de Información reservada de ANDA, partiendo desde su creación de la Unidad de Acceso a la Información Pública dentro del período comprendido de enero a diciembre de 2021.

### Rendición de Cuentas

La UAIP, tiene como un fin específico el facilitar la participación de los ciudadanos en los procesos de toma de decisiones concernientes a los asuntos públicos y rigiéndose así mismo realizar ambas disposiciones legales mediante el apoyo en la presentación del informe de Rendiciones de Cuenta y la participación en ferias de transparencia, fortaleciendo en transparentar la gestión realizada por la institución hacia la ciudadanía.

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

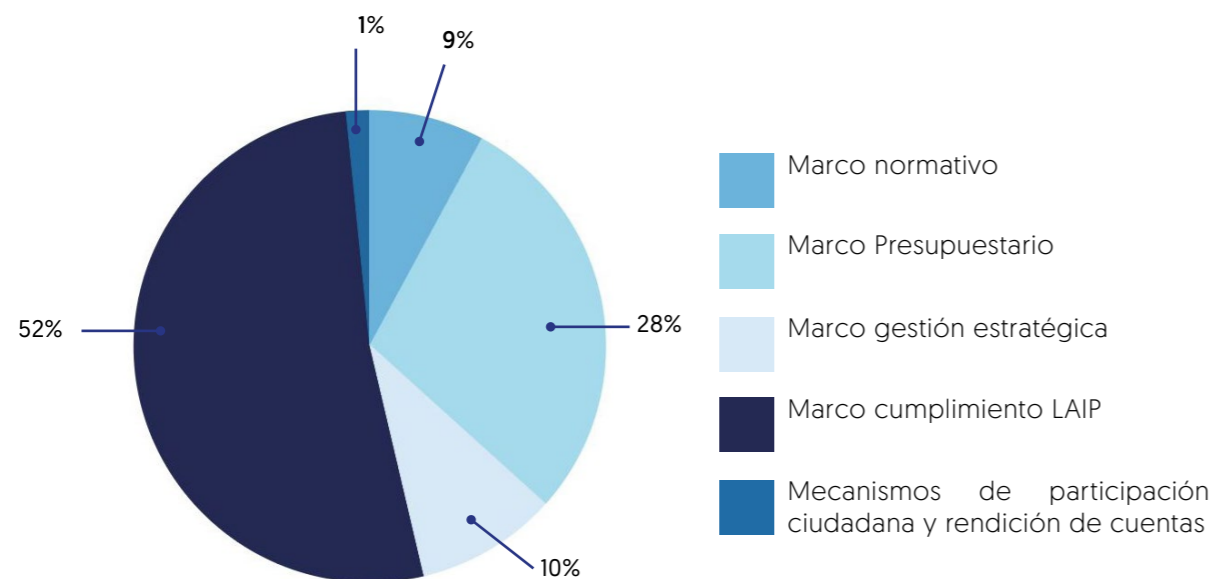
En el año 2021, dando cumplimiento a la exposición de información oficiosa, en el Portal de Transparencia de ANDA se han proyectado 745 documentos fidedignos los cuales se encuentran a disposición de la población, según el siguiente detalle:

**CUADRO No. 24**  
LOGROS EN GESTIÓN DEL PORTAL DE TRANSPARENCIA, AÑO 2021

MARCOS	DOCUMENTOS PUBLICADOS
Marco normativo	64
Marco presupuestario	208
Marco gestión estratégica	73
Marco cumplimiento LAIP	390
Mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas	10
<b>TOTAL</b>	<b>745</b>

La siguiente gráfica muestra el detalle de los documentos subidos al portal en el periodo de enero - diciembre 2021.

**CUADRO No. 29**  
DOCUMENTOS SUBIDOS AL PORTAL DE TRANSPARENCIA  
AÑO 2021



Con la finalidad de transparentar la información Oficiosa se han implementado nuevos mecanismos de disposición de la gestión pública. Con respecto al Derecho de la Información hemos brindando un valor agregado a la población en cumplimiento de las obligaciones establecidas en la Ley de Acceso a la Información Pública [LAIP], estableciendo junto a ella los lineamientos emitidos por el IAIP, cabe destacar sobre los procesos de fiscalización realizados a las instituciones Públicas, el IAIP, ha reconocido siempre apegados a la ANDA como una de las instituciones en dar cumplimiento en la atención y tramitación sobre sus gestiones de solicitudes de información, haciendo valer la importancia al derecho de la información

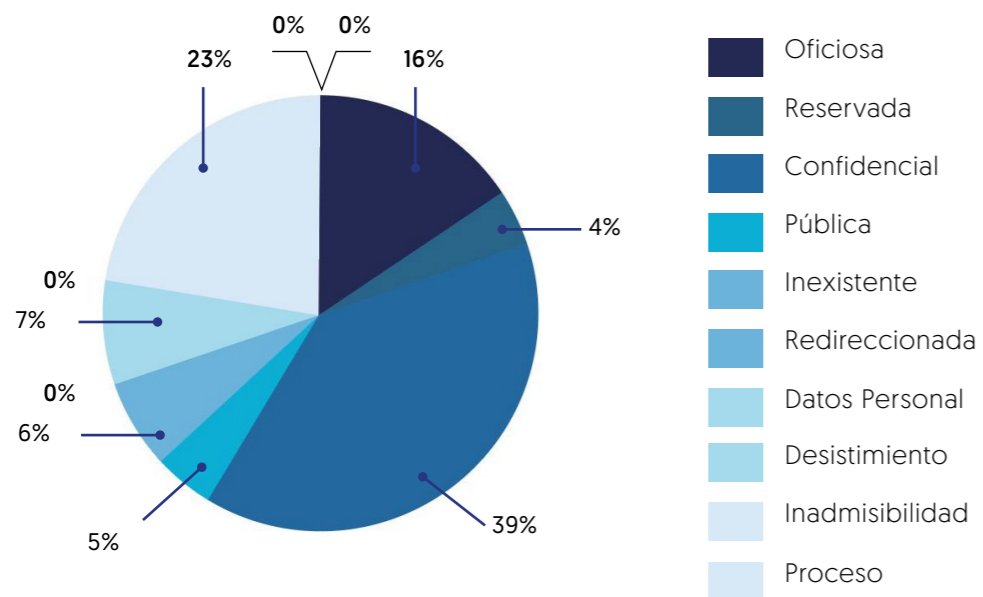
### Derecho de Acceso a la Información

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 emanó 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 2021, se recibieron 163 solicitudes de información, generando 384 requerimientos de información, detallados en la siguiente tabla:

**CUADRO No. 25**  
REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN, AÑO 2021

REQUERIMIENTOS	CANTIDAD
Oficiosa	0
Reservada	60
Confidencial	14
Pública	151
Versión pública	18
Inexistente	25
Redireccionada	0
Datos Personal	29
Desistimiento	0
Inadmisibilidad	87
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>

**CUADRO No. 30**  
REQUERIMIENTOS DE INFORMACIÓN  
AÑO 2021



### Capacitaciones y Ferias de Transparencias

En el marco de transparentar y dar a conocer los conocimientos y aprendizajes dentro de la UAIP-ANDA, en el periodo de enero a diciembre del 2021, la Unidad de Acceso a la Información Pública, actualizo sus conocimientos sobre Transparencia y Acceso a la Información, participando e Impartiendo capacitaciones en, conversatorios, foros, en su mayoría de manera virtual, esto con el fin de resguardar los procesos de Bioseguridad por el COVID-19, Con el objetivo de fortalecer y dar a conocer los conocimientos, al personal como a la ciudadanía.



Capacitación en fontanería con mujeres Municipio San Ignacio, depto Chalateno, en coordinación con Unidad de la Mujer, con facilitación de ANDA

**CUADRO No. 26**  
CAPACITACIONES, TALLERES Y CURSOS RECIBIDOS, AÑO 2021

NOMBRE DEL EVENTO	DESARROLLADO POR	UBICACIÓN
Taller de fontanería doméstica.	ANDA	Instalaciones CFI-ANDA
Curso Preparatorio para Oficiales de Información.	Instituto de acceso a la información Pública. [IAIP]	IAIP
Capacitación denominada Educación Financiera	Banco de América Central [Capacitación coordinada por Dirección administrativa y Dirección de Ingresos y Comercialización]	Conferencia virtual

NOMBRE DEL EVENTO	DESARROLLADO POR	UBICACIÓN
Taller sobre obligaciones de Transparencia	Instituto de acceso a la información Pública. [IAIP]	Conferencia virtual
“Curso Datos Abiertos”	Instituto de acceso a la información Pública. [IAIP]	Conferencia virtual
“Generalidades de la Ley de Acceso a la Información Pública” [LAIP] y “Elaboración de Versiones Públicas”.	Instituto de acceso a la información Pública. [IAIP]	Conferencia virtual
Desafíos del Acceso a la Información Pública en el combate a la corrupción.	Tribunal de Ética Gubernamental	Conferencia virtual
Conferencia virtual sobre los Proceso de evaluación extraordinario 2020. Dado por el IAIP.	Instituto de Acceso a la Información Pública [IAIP].	Conferencia virtual del IAIP

**CUADRO No. 27**  
CAPACITACIONES IMPARTIDAS A DIFERENTES UNIDADES DE LA ANDA  
AÑO 2021

NOMBRE DEL EVENTO	DESARROLLADO POR	UBICACIÓN
Conocimiento de la Ley de Acceso a la Información Pública [LAIP]	Unidad de Acceso a la Información Pública	Auditoría Interna
		Región Oriental
		Gerencia de Innovación, Desarrollo y Tecnología
		Las Pavas
		Región Occidental
		Gerencia de Atención a Sistemas Rurales y Proyectos AECID
		Gerencia Comercial específicamente a Jefaturas de Sucursales de ANDA y Call Center
		Unidad de Género
		Gerencia Financiera
		Capacitación “Elaboración de Inventarios documentales” y “Actualización de la Clasificación de la Información”

### 7.3. IGUALDAD DE GÉNERO

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 2021, enfoca sus esfuerzos en trabajar para la inclusión del Principio de Igualdad y no Discriminación en el quehacer institucional, en cumplimiento de la Ley de Igualdad, Equidad y Erradicación de la Discriminación contra las mujeres, y otros cuerpos normativos, mediante la implementación de diversas acciones como procesos formativos, cursos para la mejora continua en la atención a la población usuaria, armonizaciones de documentos con la normativa especializada en derechos de mujeres, campañas sobre la prevención del acoso sexual y eventos conmemorativos de fechas históricas.

Para la ejecución de las actividades realizadas desde la Unidad de Género, se ha contado con el respaldo de la Dirección Administrativa; de igual forma se ha buscado el apoyo de la Asociación de Mujeres por la Dignidad y la Vida, Organización de Mujeres Salvadoreñas por la Paz, Instituto Salvadoreño para el Desarrollo de la Mujer, Unidad Técnica Ejecutiva del Sector Justicia, Procuraduría para la Defensa de los Derechos Humanos, entre otras, para la donación de material educativo, leyes y promocionales que se han utilizado en la ejecución de las diferentes acciones.



### Formación y sensibilización permanente al personal de la institución

Dando cumplimiento a una de las actividades de línea estratégica 6.1.2 de la Política Institucional de Género de ANDA, relacionada a la formación del personal de la Institución, la Unidad de Género ejecuta 14 procesos formativos, obteniendo la participación general de 112 personas, 91 mujeres y 21 hombres.

**CUADRO No. 28**  
PROCESOS FORMATIVOS  
AÑO 2021

MES	LUGAR	TEMA	PARTICIPANTES		TOTAL
			MUJERES	HOMBRES	
Febrero	CFI	Derechos Humanos y Auto-nomía de las mujeres	24	0	24
Abril	Presidencia	Las Mujeres Podemos	10	0	10
	R. Central	Derechos Humanos de las mujeres	12	0	12
Mayo	E. Administrativo	Relaciones Humanas Equitativas	3	2	05
	E. Administrativo				
Junio	R. Metropolitana	Prevenición Acoso Sexual	3	1	04
	E. Administrativo		11	0	11
	Comunicaciones		0	2	02
Julio	E. Administrativo	Prevenición Acoso Sexual	6	0	06
			2	1	03
Agosto	Ag. Ahuachapán	Prevenición Acoso Sexual	5	2	07
	Ag. Sonsonate		5	3	08
Septiembre	Ag. La Unión	Prevenición Acoso Sexual	3	3	06
	Ag. San Miguel		4	3	07
Octubre	E. Administrativo	Prevenición Acoso Sexual	3	4	07
			91	21	112

### Incorporación del enfoque de género en la atención brindada a la población usuaria

Para el periodo mencionado, se crea e implementa una estrategia de formación integral y sistematizada, dirigida al personal de agencias comerciales de ANDA, con el objetivo de fortalecer sus conocimientos, para prevenir actos de violencia y discriminación en la atención brindada a la población usuaria. Dicha estrategia se desarrolló mediante 2 cursos de 3 jornadas cada uno, con una participación de 37 personas, 26 mujeres y 21 hombres.

**CUADRO No. 29**  
CURSOS DE ATENCIÓN INTEGRAL AL CLIENTE  
AÑO 2021

MES	AGENCIAS	NOMBRE DEL CURSO	PARTICIPANTES		TOTAL
			MUJERES	HOMBRES	
Mayo	Agencias de San Salvador, Santa Tecla, Zacatecoluca, Cojutepeque, Quezaltepeque, Ilobasco y San Vicente.	Atención integral al cliente	16	07	23
Julio	Agencias Occidente y personal de Nuevos Servicios Región Santa Ana.	Atención integral al cliente	10	14	14
<b>Total</b>			<b>26</b>	<b>21</b>	<b>37</b>



Personal de las diferentes agencias comerciales de San Salvador y zona paracentral, recibiendo certificado por participación en Curso de Atención Integral al Cliente, acompañados del Gerente Comercial, Lic. Julio Hernández

### EVENTOS CONMEMORATIVOS DE FECHAS HISTÓRICAS

La Unidad de Género realiza dos conmemoraciones de fechas históricas en la lucha de la igualdad y la equidad de género. Dichos eventos fueron realizados bajo diferentes metodologías, en los meses de marzo y noviembre del año 2021.

#### 1. Día Nacional e Internacional de la Mujer (8 de marzo)

La Unidad de Género en coordinación con la Presidencia de ANDA, realiza un acto conmemorativo donde se reconoció el trabajo de 22 mujeres que laboran en la Institución desde hace más de 35 años; de igual forma se divulgó un video realizado con empleadas de la Institución, para reflejar los diferentes aportes de las mujeres en la ANDA, en este evento participaron 116 mujeres y 2 hombres.



Presidente de ANDA Ing. Rubén Alemán y el Director Administrativo Lic. José Manuel Bruyeros, entregando reconocimiento a Maria Coreas, por su labor realizada durante más de 35 años en la Institución.



Grupo de mujeres a quienes se les reconoció su labor realizada durante más de 35 años en la Institución, junto al Presidente de ANDA Ing. Rubén Alemán y el Director Administrativo Lic. José Manuel Bruyeros.

## 2. Día nacional de la no violencia contra la mujer (25 de noviembre)

En conmemoración de esta fecha, se hizo la entrega material educativo, leyes y promocionales a la población usuaria y al personal de agencias comerciales a un aproximado de 700 colaboradores y colaboradoras participantes de agencias comerciales. Además en coordinación con el Comité Institucional de Género y los Departamentos Regionales de Recursos Humanos, se realizaron actividades conmemorativas, entregando al personal material educativo, leyes y promocionales a un aproximado de 500 participantes.



Personal de la Unidad de Género, entregando material educativo al personal de atención al cliente de la Agencia Zacatecoluca.

## CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN AL PERSONAL DE LA INSTITUCIÓN

En el mes de septiembre del año 2021, la Unidad de Género realiza una campaña de sensibilización sobre la prevención del acoso sexual, dirigida al personal de las regiones Metropolitana, Central, Oriente, Occidente, plantas potabilizadoras Torogoz y Guluchapa y Edificio Administrativo, con una participación aproximada de 350 personas.

CUADRO No. 30  
CAMPAÑAS DE PREVENCIÓN, AÑO 2021

CAMPAÑA	LUGAR	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	CANTIDAD DE PERSONAL PARTICIPANTE (APROXIMACIÓN)
Prevención del acoso sexual	Edificio Administrativo	En coordinación con el Comité Institucional de Género, se realizó una campaña de prevención del acoso sexual, entregando promocionales, material educativo y brindando pequeñas charlas de concientización.	350 personas
	Región Metropolitana		
	Región Central		
	Región Santa Ana		
	Región San Miguel		
	Planta Torogoz		
Planta Guluchapa			





Personal de la Planta Potabilizadora Torogoz, recibiendo charla sobre la prevención del acoso sexual.

#### ATENCIÓN DE CASOS Y ASESORÍAS

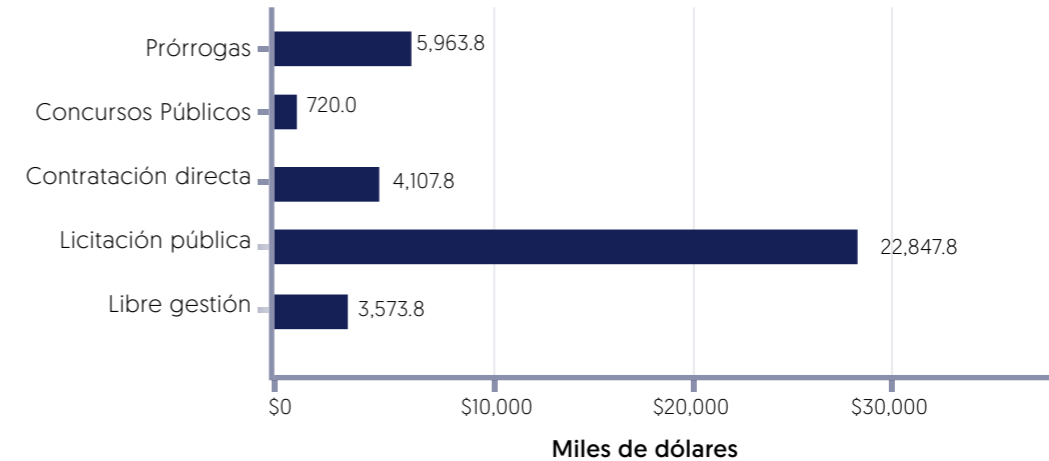
La Unidad de Género, con el objetivo de fomentar espacios libres de violencia y discriminación, realizó durante el año 2021, 15 atenciones de casos y 15 asesorías al personal de institución.

### 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 260 órdenes de compra por libre gestión, que generaron procesos de adquisición por \$3.6 millones.

Asimismo, se tramitaron 111 procesos por medio de licitaciones públicas por \$22.8 millones, además de 29 procesos por contratación directa por \$4.1 millones y 9 procesos por concurso público por \$ 720.0 miles. Las prórrogas de compra de bienes y servicios ascendieron a \$5.9 millones. Todo esto representó \$ 37.2 millones en concepto de obras y compras locales de bienes y servicios [ver gráfica No. 31].

**GRÁFICA No. 31**  
PROCESOS DE OBRA Y COMPRA DE BIENES Y SERVICIOS  
AÑO 2021



### 7.5. 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 2021 fue de 4,192 empleados.

En el cuadro No. 31 se presenta el personal de ANDA por áreas organizativas.

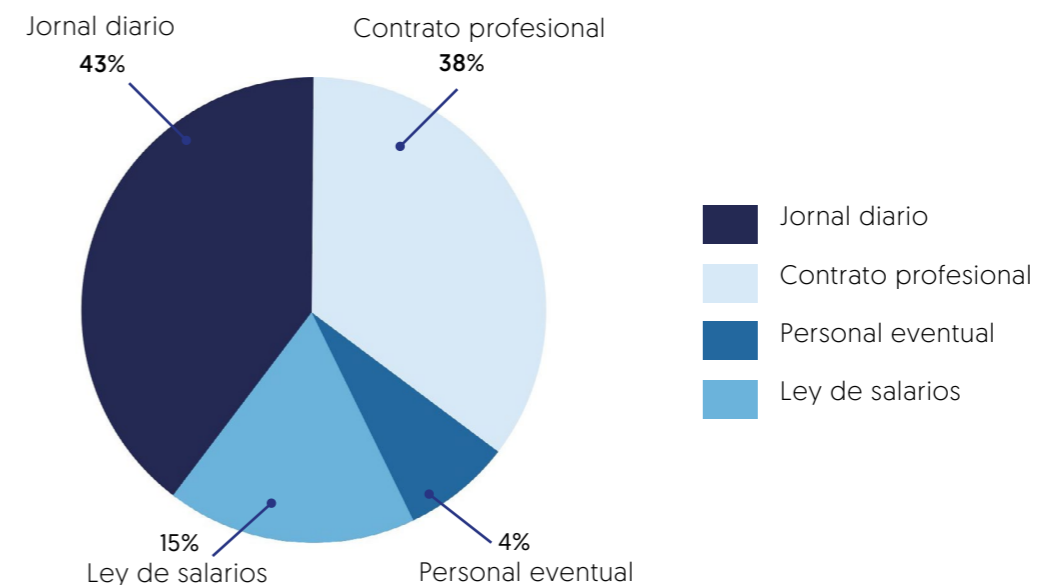
**CUADRO No. 31**  
INVENTARIO DEL PERSONAL POR ÁREAS ORGANIZATIVAS.  
AÑO: 2021

DEPENDENCIAS	NÚMERO	%
PRESIDENCIA	21	0.50%
UNIDAD DE SECRETARIA	5	0.12%
GERENCIA LEGAL	28	0.67%
GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS	49	1.17%
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	21	0.50%
GERENCIA DE SERVICIOS Y SEGURIDAD [FACILITY]	139	3.32%
UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL	115	2.74%
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES INSTITUCIONAL	25	0.60%
UNIDAD DE GESTION AMBIENTAL	8	0.19%
UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA	6	0.14%
DIRECCION ADMINISTRATIVA	2	0.05%
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	156	3.72%
GERENCIA DE INNOVACION, DESARROLLO Y TECNOLOGIA	38	0.91%
UNIDAD DE GENERO	5	0.12%
UNIDAD DE GESTION DOCUMENTAL Y ARCHIVO	8	0.19%
DIRECCION EJECUTIVA	2	0.05%
GERENCIA DE PLANIFICACION Y COOPERACION	11	0.26%
GERENCIA DE ATENCION A SISTEMAS RURALES Y PROYECTOS AECID	24	0.57%
GERENCIA DE INVESTIGACION HIDROGEOLOGICA	43	1.03%
GERENCIA DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE PROYECTOS	10	0.24%
DIRECCION DE INGRESOS Y COMERCIALIZACION	3	0.07%
GERENCIA COMERCIAL	677	16.15%
DIRECCION TECNICA	20	0.48%
GERENCIA REGION METROPOLITANA	1,046	24.95%

DEPENDENCIAS	NÚMERO	%
GERENCIA REGION CENTRAL	641	15.29%
GERENCIA REGION OCCIDENTAL	357	8.52%
GERENCIA REGION ORIENTAL	371	8.85%
GERENCIA DE CALIDAD DEL AGUA	60	1.43%
GERENCIA DE SANEAMIENTO	180	4.29%
GERENCIA DE ASEGURAMIENTO Y CALIDAD LAS PAVAS [TOROGOZ]	111	2.65%
GERENCIA DE EFICIENCIA ENERGETICA	10	0.24%
<b>TOTAL</b>	<b>4,192</b>	<b>100.0%</b>

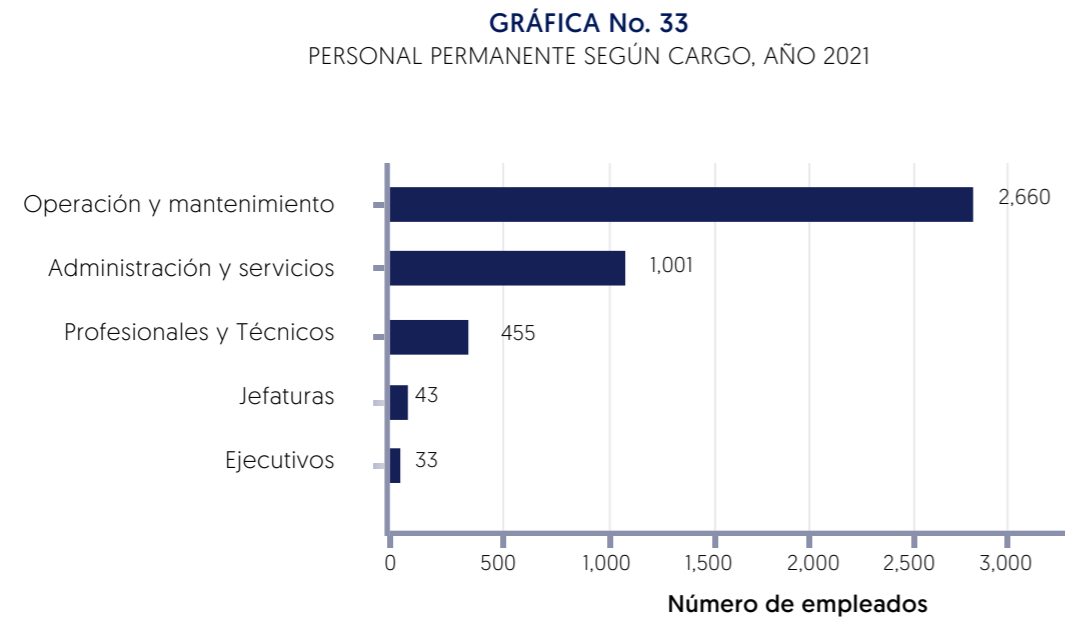
En la gráfica No. 32 se muestra la distribución porcentual del personal por tipo de contratación.

**GRÁFICA No. 32**  
PERSONAL POR TIPO DE CONTRATACION A DICIEMBRE DE 2021



Según el cargo que desempeñan en la institución, el personal permanente se clasifica de la siguiente forma: 33 ejecutivos, 43 jefaturas, 455 profesionales y técnicos, 1,001 en administración y servicios, 2,660 en operación y mantenimiento.

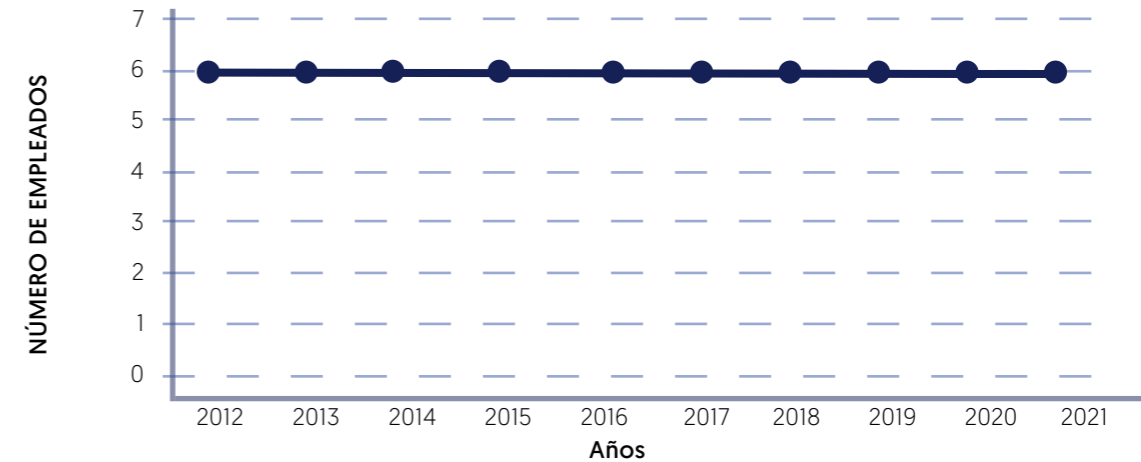
En la gráfica No. 33 se muestra el personal permanente según el cargo genérico.



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>16/</sup>. a diciembre de 2021 fue de 5 personas empleadas por cada 1,000 conexiones (ver gráfica No. 34).

<sup>16/</sup> Indicador de cálculo de gestión versión 1.5 del SIGMA lite [IWA-ITA-UPV], el cual resulta de dividir el número total de empleados de la institución entre el número total de acometidas.

**GRÁFICA No.34**  
NÚMERO DE EMPLEADOS POR CADA 1,000 CONEXIONES  
PERIODO 2012-2021



En lo referente a la formación del personal, la Gerencia de Recursos Humanos a nivel institucional realizó 598 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.

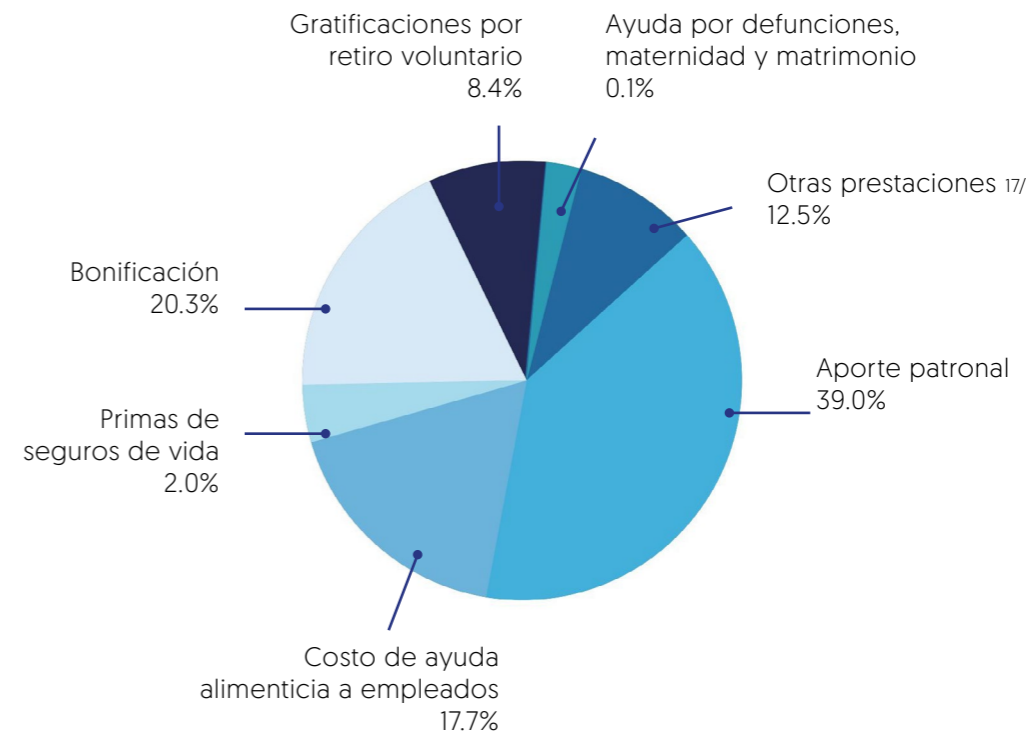
Como parte de las prestaciones a los empleados de la institución, las clínicas médicas empresariales del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) instaladas en las regiones Metropolitana, Central, Occidental, Oriental y Edificio Administrativo, atendieron un total de 13,546 personas que consultaron dichas clínicas. Del total de consultas, 13,095 fueron consulta general para empleados, 441 fueron consultas pediátricas y 10 consultas de atención a padres de los empleados, las cuales brindaron la cobertura a 8,657 hombres y 4,889 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 6,574 pacientes. Del total de consultas 1,338 fueron para empleadas y 2,817 para empleados, y 2,419 para el grupo familiar de los mismos, las cuales brindaron la cobertura a 3,631 hombres y 2,943 mujeres.

Tomando en considerando que el año 2020 se vio afectado por causa de la Pandemia COVID19, nuestra Institución a través de la Gerencia de Recursos Humanos le ha dado continuidad durante el año 2021 a través de las Clínicas Empresariales, la atención pronta y oportuna de casos sospechosos de COVID 19, brindando además de las consultas, una serie de charlas educativas, concientizando al personal de todas las regiones, a cumplir estrictamente las medidas de bioseguridad, entre ellas, el lavado correcto de manos, uso correcto de la mascarilla, distanciamiento social, etc.; asimismo, en cada una de las regiones se le ha dado continuidad con la instalación de griparios para atender a los empleados con enfermedades respiratorias leves y agudas.

Durante el año 2021 la institución invirtió un total de \$ 17.3 millones en concepto de prestaciones sociales, beneficiando a todo el personal a nivel nacional. En tal sentido, cada trabajador y trabajadora recibió en promedio \$ 4,122.34 anuales en beneficios adicionales y prestaciones sociales, brindadas por la institución. En la gráfica No. 34 se presenta, la distribución porcentual de gastos anuales realizados por ANDA en cuanto a prestaciones sociales.

**GRÁFICA No. 35**  
PRESTACIONES SOCIALES, AÑO 2021



<sup>17/</sup> Otras prestaciones incluyen: Indemnización por seguro de vida, prima gastos médicos, reembolsos gastos médicos, gastos de representación y Día del Empleado de ANDA.

## CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL (CDI)

Como un beneficio adicional se continuó en su treceavo 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.

A raíz de la situación de pandemia de la COVID 19, durante el año 2021 se atendió a 31 niños [entre niños y niñas] mediante la modalidad virtual, respetando los lineamientos de bioseguridad establecidos en los protocolos vigentes en esa fecha. Todas las actividades de forma presencial fueron suspendidas, tales como: Campañas de Higiene Bucal, Control de Peso y Talla, controles nutricionales de alimentación, escuelas para padres y madres de familia, etc.

Las actividades se desarrollaron de forma virtual, mediante la plataforma ZOOM, herramientas como WhastApp, You Tube, presentaciones en Power Point, libretas de trabajo y cuadernos. De igual forma, se incluyó a los contenidos de estudio, un espacio relacionado al manejo de emociones, mediante cuentos y actividades lúdicas con guías de orientación a los padres y madres de familia.

Se continuó bajo esta modalidad, con la 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 mediante la plataforma ZOOM se mencionan las siguientes:

- Primera Reunión de Padres y Madres de Familia en el mes de enero
- Celebración del Día de la Amistad en febrero
- Celebración del Día de la Independencia
- Celebración del Día del Niño/a
- Clausura del Año Lectivo
- Curso Navideño

### Talleres impartidos al personal, por la nueva Coordinadora del CDI, tales como:

- Rimas con movimiento
- Crecimiento Personal y Profesional
- Manejo del Estrés
- Importancia de la educación para prevenir problemas de conducta
- Respuesta creativa al conflicto
- Movimiento y lenguaje

### Talleres impartidos al personal, por médicos de las Clínicas Empresarial y Odontológica del Edificio Administrativo:

- La importancia de la Salud Bucal
- Primeros Auxilios

### Talleres impartidos al personal, por personal externo:

- Primeros Auxilios Psicológicos – Primer paso a la Resiliencia
- Primeros Auxilios Psicológicos – franjas de niños/as de 0 a 6 años

Se realizaron dos entregas de Evaluaciones Trimestrales y una entrega de Evaluación Final, a los padres y madres de familia, en las cuales se detallan los logros obtenidos durante cada trimestre. El estudiante al egresar del Centro de Desarrollo Infantil se encuentra preparado y capacitado para continuar con su formación en un centro educativo.

### Proyecciones Estratégicas

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

1. La actualización del marco legal y normativo, que permita responder a las exigencias futuras del servicio que presta.
2. Concentrar acciones en el saneamiento financiero, en el establecimiento de un sistema eficiente, efectivo y equitativo de tarifas, subsidios y aportes de la Nación; que permita obtener recursos para cubrir los costos operativos y mejorar los indicadores de la calidad del servicio.
3. Identificación de fuentes acuíferas para ampliar la cobertura del agua potable y que le permitan cumplir con las necesidades crecientes de la población y garantizar la continuidad en la prestación del servicio, posteriormente, se realizará la planificación, para la construcción de la infraestructura necesaria, para extracción, potabilización y distribución de agua.
4. Fortalecimiento a nivel nacional de laboratorios de calidad para garantizar el cumplimiento de estándares internacionales
5. La Administración tiene previsto impulsar el tratamiento de aguas residuales mediante el diseño y la construcción de plantas de tratamiento de aguas residuales en las grandes ciudades: San Salvador (Área Metropolitana de San Salvador, AMSS), Santa Ana y San Miguel.
6. La Administración ha previsto la renovación de los equipos electromecánicos de las estaciones de bombeo.
7. Continuar con la ampliación y modernización del centro de llamadas (Call Center) y de ventanillas especializadas, para la atención a los usuarios.





anda



GOBIERNO DE  
EL SALVADOR