



MEMORIA DE LABORES 2013

Administración Nacional de
Acueductos y Alcantarillados



INDICE

	PAG.
Mensaje del Presidente de ANDA, Ing. Marco Antonio Fortín	3
Nuestra Misión, Visión y Valores Institucionales	6
Junta de Gobierno	7
CAPÍTULO I Administración	8
CAPÍTULO II Inversiones en Infraestructura, Gestión de Cooperación Internacional, Inclusión Social, Comunicaciones y Relaciones Públicas	11
CAPÍTULO III Producción y Distribución de Agua Potable	27
CAPÍTULO IV Gestión Comercial	34
CAPÍTULO V Gestión de Recursos Humanos	44
CAPÍTULO VI Gestión Administrativa	52
CAPÍTULO VII Gestión Financiera	56
CAPÍTULO VIII Gestión Regional	61
CAPÍTULO IX Estados Financieros	72
CAPÍTULO X Logros y Proyectos importantes año 2013 y Proyecciones Estratégicas	75

Mensaje del Ing. Marco Antonio Fortín

Presidente de ANDA



Un servidor público debe distinguirse por atender las necesidades básicas de la población, sin distinciones de ningún tipo, no importa dónde vive, qué religión profesa, cuál es su ideología o a qué estrato social pertenece. Por eso, servir a la población, ha sido desde su inicio, el objetivo primario de la administración del Presidente Mauricio Funes. La honestidad, la eficiencia, pero sobre todo el interés por el que más lo necesita se convierten, por tanto, en la visión más clara y permanente del trabajo que desarrollamos día a día en esta institución.

Gracias al gobierno del Presidente Mauricio Funes y al apoyo que nos ha brindado, durante estos años de gestión, ANDA se plantea actualmente nuevos y más ambiciosos proyectos, pues es necesario subrayar que, es nuestra tarea no solo cobrar un servicio, sino vigilar que el servicio del agua llegue a los lugares donde antes no ha llegado, a un precio justo y sobretodo brindando la atención y la calidad que el usuario merece. Este no es un trabajo de una sola persona, ya que ANDA incluye una maquinaria tan compleja, que sin la colaboración y el

esfuerzo conjunto de todos y cada uno de los empleados de la autónoma sería imposible lograrlo.

Durante este periodo nos hemos acercado aún más a nuestros usuarios, atendiendo cada uno de sus reportes, dudas y necesidades; esto sin duda nos sirve para que la imagen de la institución ocupe un lugar privilegiado entre los salvadoreños y podamos obtener su confianza y apoyo.

Es gratificante hacer un recuento de cada una de las acciones realizadas durante esta gestión, ya que es posible palpar que el agua potable y los servicios de saneamiento básico han llegado a sectores olvidados por antiguos gobiernos: hombres y mujeres que crecieron sin vivir la experiencia de abrir un grifo y tomar agua potable, pobladores de sitios apartados que tomaban agua no apta para el consumo humano, o que gastaban hasta \$5 dólares por un barril.

Estas historias nos comprometieron a trabajar para llegar a sectores de municipios tales como San Jose Villanueva, San Luis Talpa, San Rafael Cedros, San Pablo Tacachico, Santa Ana, Izalco, Nejapa, San Vicente, San Juan Nonualco, Ciudad Arce y la zona conocida como “Corredor Sur”, por mencionar solo algunos, y llevar ahí, el vital líquido, mejorando la calidad de vida de quienes habitan esos sectores.

Durante este ejercicio se ha dado forma a grandes proyectos como la iniciativa para la rehabilitación de la Planta Potabilizadora Las Pavas, que permitirá no solo una mejora sustancial en el servicio a un 50% del Área Metropolitana de San Salvador (AMSS), sino un ahorro de hasta un 25% de energía eléctrica, con lo cual se disminuye el gasto institucional, permitiendo invertir en llevar el servicio a los sectores más necesitados del país.

ANDA ha trabajado también en la modernización del sistema de facturación, permitiendo con ello, cobrar el servicio de forma transparente, ya que a través de la introducción del sistema Handheld en la lectura de medidores, es posible contar con información exacta y fidedigna para mayor confianza de los consumidores del vital líquido.

Hemos sustituido 26 mil metros de tubería en el Área Metropolitana de San Salvador (AMSS), pues la antigüedad de esta infraestructura deriva en fugas de agua potable, molestias para el usuario y pérdidas millonarias en agua no facturada. Gracias al programa “Gotita en Acción”, el equipo de trabajadores de la autónoma, no solo repara fugas de agua potable, sino que también asfalta los agujeros que quedan tras las reparaciones, para evitar inconvenientes en el tránsito vehicular.

La disminución en el costo de cada medidor así como la instalación del mismo, implicó para los usuarios del servicio de agua potable, debidamente registrados, un ahorro significativo en comparación a lo cobrado anteriormente por el mismo servicio. Actualmente, seguimos renovando el parque de medidores a nivel nacional, ofreciendo así, mecanismos más transparentes de lectura y cobro al usuario.

La recuperación de diez plantas de bombeo y reincorporación de dieciséis pozos existentes - abandonados por anteriores gobiernos - ha beneficiado a 200,000 usuarios del servicio en el AMSS, todo esto, con una inversión de \$498,997.00.

Municipios como San Martín, Soyapango y aledaños, se verán favorecidos por medio del estudio y construcción del proyecto PAPLI abasteciendo, tras su finalización, a 350,000 habitantes de esos sectores.

Este año, se me ha dado el honor de representar a ANDA en la presidencia pro tempore del Foro Centroamericano y República Dominicana de Agua Potable y Saneamiento (FOCARD-APS), organismo regional del Sistema de la Integración Centroamericana (SICA) para trabajar de la mano con naciones amigas, en la mejora de la cobertura y la calidad de los servicios de agua potable y saneamiento.

Cuando tomé las riendas de la institución, en enero del año 2010, pude reconocer el valioso capital humano que ANDA posee, y he fincado mi confianza en cada uno de los que conforman la institución, pues han sido parte fundamental del trabajo desarrollado en este tiempo, pues en medio de situaciones difíciles y diversas problemáticas, han estado dispuestos a sacar adelante la labor encomendada.

Quiero agradecer el apoyo brindado hasta este momento, no sin antes recalcar que el trabajo continúa, y que el mayor compromiso que tenemos aún como recurso humano de esta institución, es difundir el mensaje más importante, que es la concientización sobre el uso

responsable y mesurado del agua; es necesario que todos los salvadoreños reconozcan el valor del agua como fuente de vida y desarrollo económico, social y ambiental en el país, haciendo hincapié no sólo en la inversión de tipo económico que acarrea desperdiciar el vital líquido, sino en la enorme responsabilidad que tenemos ahora en nuestras manos, para construir una mejor sociedad y el país que todos deseamos.

Que Dios los bendiga a todos

Ing. Marco A. Fortín
Presidente de ANDA

NUESTRA MISIÓN

Proveer agua apta para el consumo humano con la calidad y cantidad que la población demanda, así como el tratamiento de las aguas residuales, manteniendo el equilibrio ecológico de los recursos hídricos.

NUESTRA VISIÓN

Agua potable de calidad y saneamiento para todos en El Salvador.

VALORES INSTITUCIONALES

NUESTRO ESPÍRITU DE SERVICIO

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

INNOVACIÓN

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

CALIDAD EN EL SERVICIO

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

PROBIDAD

Nuestra actuación se caracteriza por la integridad y la honradez.

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

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

JUNTA DE GOBIERNO

PRESIDENTE:

Ing. Marco Antonio Fortín Huevo.
(Desde 28 de julio de 2011 hasta 27 de julio de 2015).

DIRECTORES PROPIETARIOS:

Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano:
Arq. Hugo Alfredo Barrientos Clará.
(Desde el 2 de junio de 2011 hasta 1 de junio de 2013).

Arq. José Roberto Góchez Espinoza.
(Desde 25 de junio de 2013 al 24 de junio de 2015).

Ministerio de Gobernación:
Ing. Rogelio Eduardo Rivas Polanco.
(Desde 21 de octubre de 2011 hasta 20 de octubre de 2015).

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social:
Lic. Francisco Antonio Chicas Batres.
(Desde 13 de agosto de 2011 hasta 12 de agosto de 2015).

Ministerio de Relaciones Exteriores:
Lic. José Edmundo Bonilla Martínez.
(Desde 13 de julio de 2011 hasta 12 de julio de 2015).

DIRECTORES ADJUNTOS:

Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano:
Arq. Eliud Ulises Ayala Zamora.
(Desde 28 de julio de 2011 hasta 27 de julio de 2013).

Lic. Nelson Napoleón García Rodríguez.
(Desde 31 de julio de 2013 al 30 de julio de 2015).

Ministerio de Gobernación:
Lic. Edwin Ernesto Flores Sánchez.
(Desde 21 de octubre de 2011 hasta 20 de octubre de 2015).

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social:
Lic. Luis Alberto García Guirola.
(Desde 13 de agosto de 2011 hasta 12 de agosto de 2015).

Ministerio de Relaciones Exteriores:
Lic. Cristóbal Cuellar Alas.
(Desde 13 de julio de 2011 hasta 12 de julio de 2015).

Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción:
Ing. Carlos José Guerrero Contreras.
(Desde 10 de noviembre de 2011 hasta 9 de noviembre de 2015).

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

CAPÍTULO I

ADMINISTRACIÓN

EJECUTIVOS DE LA EMPRESA

Director Ejecutivo.

Ing. Carlos Manuel Deras Barillas.

Director Técnico.

Ing. José Saúl Vásquez Ortega.

Director Administrativo.

Lic. Carlos Alfredo Tejada Rodríguez.

Director de Tecnologías de Información.

Lic. Raúl Antonio Cárcamo.

Sub Dirección de Ingeniería y Proyectos.

Ing. Thomas Dietrich Boekle.

Unidad de Auditoría Interna.

Lic. José Arturo Chachagua Pimentel.

Gerencia Unidad Financiera Institucional.

Licda. Ana Gloria Munguía.

Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional.

Lic. Mario Alfredo Pérez Anaya.

Unidad de Acceso a la Información Pública.

Licda. Morena Guadalupe Juárez.

Unidad Jurídica.

Lic. William Eliseo Zúniga Henríquez.

Unidad de Secretaría.

Licda. Zulma Verónica Palacios Casco.

Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas.

Licda. Silvia Irene Magaña Azmitia.

Unidad de Cooperación Internacional.

Licda. Ana de Cardoza.

Unidad de Inclusión Social.

Licda. Florys Reyes Mora.

Unidad de Planificación y Desarrollo.

Ing. Mario Alfonso Martínez Valladares.

Subgerencia de Servicios Generales y Patrimonio.

Lic. Gabriel Braghieri Pastori

Gerencia Región Metropolitana.

Ing. Manuel Ángel Serrano Guzmán.

Gerencia Región Central.

Arq. Frederick Antonio Benítez Cardona.

Gerencia Región Occidental.

Ing. Ángel Gabriel Valdés Jovel.

Gerencia Región Oriental.

Ing. José Neftalí Cañas Platero.

Gerencia de Mantenimiento Electromecánico.

Ing. Joaquin Minero Gómez.

Gerencia de Atención a Sistemas Rurales.

Ing. Carlos Vladimir Najarro

Gerencia de Agua y Saneamiento Fondos BID-AECID.

Ing. Luis Alonso Barrera Peñate.

Gerencia de Recursos Humanos.

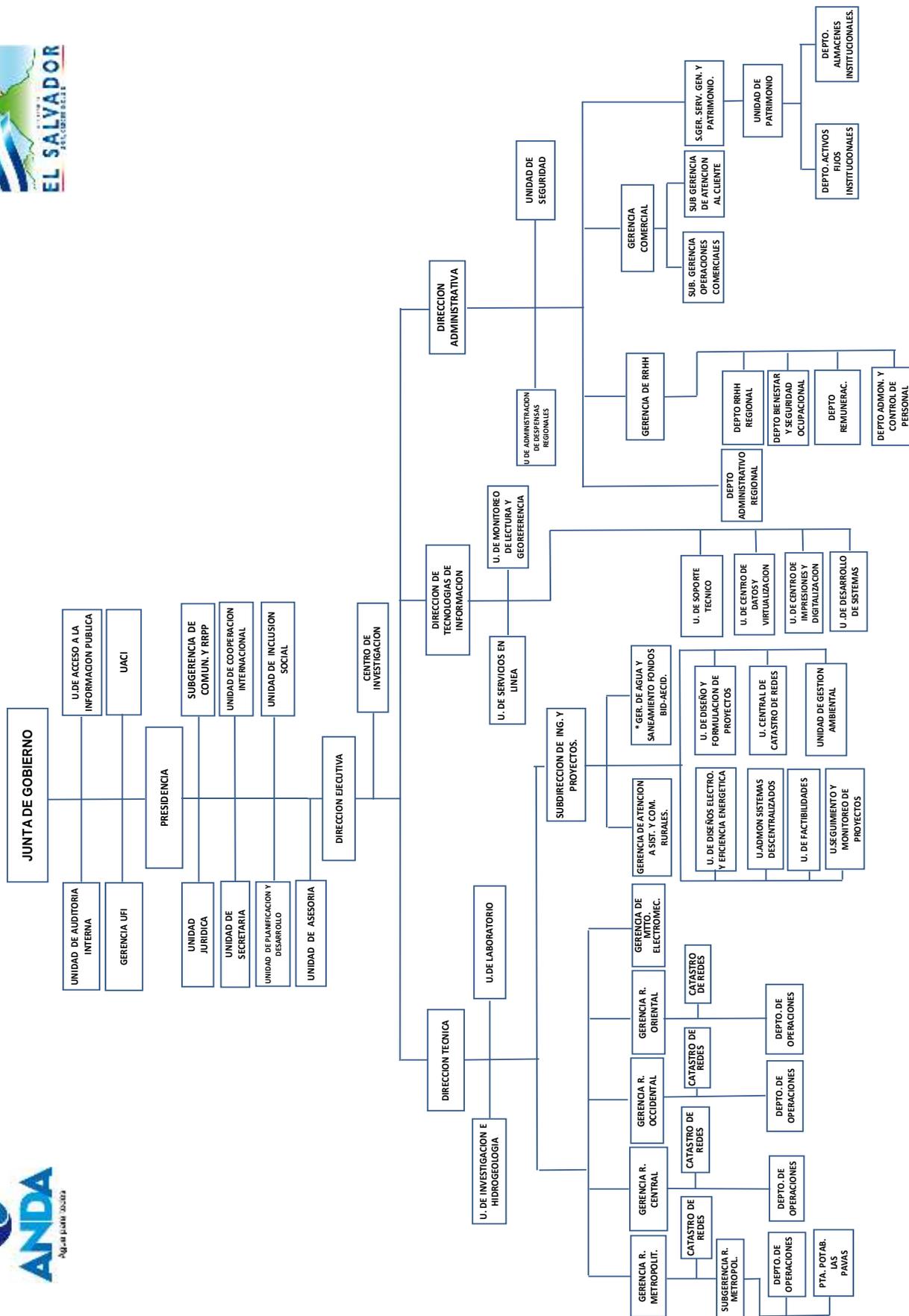
Lic. Jorge Alberto Bolaños Escudero.

Gerencia Comercial.

Lic. Guillermo Antonio Carias Guzmán.



ESTRUCTURA ORGANIZATIVA 2013



CAPÍTULO II

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

RESUMEN

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

Inversión total en proyectos de agua potable y saneamiento:	\$	28,035,578.80
Fondos externos.	\$	21,241,635.98
Fondo General de la Nación.	\$	1,276,940.56
Fondos propios.	\$	5,517,002.26
Población beneficiada total año 2013:		1,728,339 Habitantes
Población beneficiada con proyectos de agua potable.		1,639,770
Población beneficiada con proyectos de alcantarillado sanitario.		88,569
Municipios beneficiados con proyectos del Plan de Inversión año 2013:		58 Municipios
Municipios beneficiados con proyectos de agua potable.		50
Municipios beneficiados con proyectos de alcantarillado sanitario.		8
No. de proyectos finalizados:		102 proyectos
Agua potable.		87
Alcantarillado sanitario.		15
Total de solicitudes de factibilidades de servicios aprobadas:		14,519 Solicitudes
Sector vivienda.		14,248
Sector comercio.		212
Sector industria.		31
1_/ Otros.		28

1_/ Corresponde a entidades como: Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Centro Nacional de Registros, hospitales, complejos penitenciarios, etc.

Todos los montos en esta memoria son expresados en dólares de los Estados Unidos de América.

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA

Durante el año 2013, se optimizaron los procesos de formulación y ejecución de proyectos de pequeña, mediana y gran envergadura, para ampliar la cobertura tanto de agua potable como de saneamiento. En tal sentido, durante dicho ejercicio, la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados ANDA, realizó una inversión de \$ 28, 035,578.80 (Ver Cuadro No.1), a través de la ejecución de programas de inversión enmarcados en el Presupuesto Ordinario, beneficiando a un total de 1, 728,339 habitantes a nivel nacional, gracias a las diferentes agencias de Cooperación Internacional y entidades nacionales que ayudaron a realizar estos esfuerzos en coordinación con la institución.

CUADRO No. 1
INVERSIÓN EJECUTADA DURANTE EL AÑO 2013
(EN MILES DE DÓLARES)

No.	Nombre del Programa/ Proyecto	Inversión Realizada	Población beneficiada		Observaciones
			Municipios	Población	
1	PROGRAMA ANDA / AECID (FCAS) SLV-001-B Programa de Infraestructura y Saneamiento Básico en Áreas Peri Urbanas y Rurales de El Salvador.	\$ 5,340.1	8	89,543	Dentro de este programa se han finalizado 4 proyectos, entre ellos "Introducción del servicio de agua potable y saneamiento básico a comunidades en el sector El Playón, cantón Santa Cruz, municipio de Tecoluca, depto. de San Vicente, beneficiando a más de 89,543 habitantes.
2	PROGRAMA ANDA / AECID - BID 2358/OC-ES y FECAS ALC GRT/WS-12281-ES Programa de Agua y Saneamiento Rural de El Salvador.	\$ 11,075.3	-	1,500,000 1/	Dentro de este programa se han finalizado 10 proyectos, beneficiando a más de 1, 500,000 de forma indirecta a los habitantes del AMSS y de otros municipios del país.
3	PROGRAMA ANDA / AECID SLV-056-B Proyecto Integrado de Agua, Saneamiento y Medio Ambiente.	\$ 4,189.9	3	7,320	Dentro de este programa se ha finalizado el proyecto "Introducción del sistema de distribución de agua potable y saneamiento básico a cantón Cabos Negros, mejoramiento de sistemas de saneamiento básico a cantones Roquinte y Puerto Ávalos, municipio de Jiquilisco, depto. de Usulután", beneficiando a 7,320 habitantes.
4	PROGRAMA PEIS Presupuesto Extraordinario de Inversión Social.	\$ 1,276.9	4	89,389	Durante el 2013 se finalizaron 4 proyectos beneficiando a un total de 89,389 habitantes.
5	PROGRAMA RECURSOS PROPIOS/ COMUNIDADES (AYUDA MUTUA) Programa de mejoramiento, ampliaciones e introducciones de servicio de acueducto y alcantarillado a nivel nacional.	\$5,009.1	39	30,241	Se ejecutaron 82 pequeños proyectos de ampliación y mejora de sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario a nivel nacional.
6	PROGRAMA PROYECTOS RECURSOS PROPIOS PRESUPUESTO 2013	\$51.7	1	2,400	Finalizando el proyecto se beneficiará a más de 2,400 habitantes.
7	PROGRAMA PROYECTOS RECURSOS PROPIOS PROVISIONES 2012	\$ 456.2	1	7,500	En el año 2013 se finalizó 1 proyecto de agua potable que benefició a 7,500 habitantes.
8	DONACION JAPONESA NON PROJECT 2000 Y 2005	\$621.6	1	1,946	Al finalizar este proyecto se beneficiarán a 1,946 habitantes.
9	DONACION GOBIERNO MÉXICO	\$14.7	1	2/	Perforación de pozo de producción en cantón La Isleta, municipio de Zacatecoluca, departamento de La Paz
TOTAL GENERAL		\$ 28,035.5	58	1,728,339	

1_/ Beneficiarios indirectos: Población beneficiada está incluida en otros programas

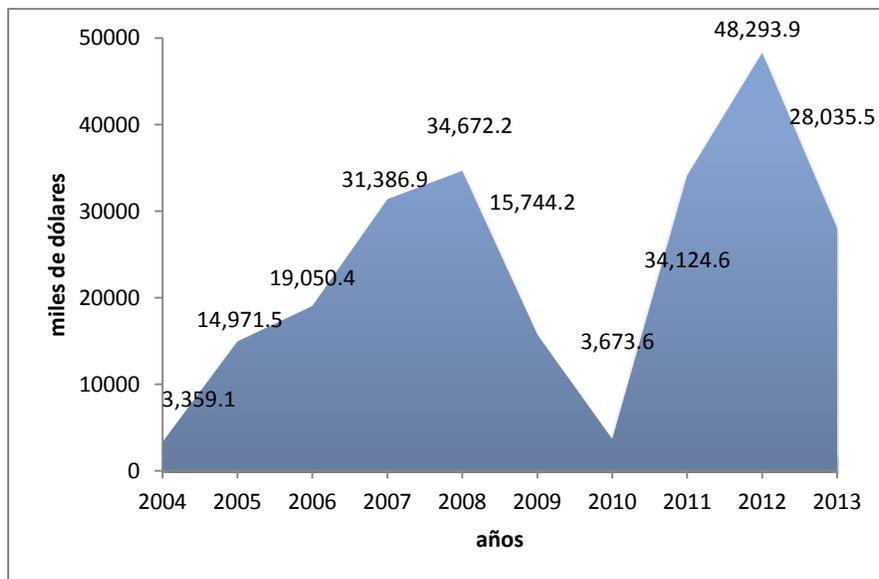
2_/ La población a beneficiar está incluida en el **PROGRAMA ANDA / AECID (FCAS) SLV-001-B**

Las gráficas No. 1 y 2 representan la inversión total por fuente de financiamiento año 2013 y la inversión en infraestructura realizada en los últimos diez años, respectivamente.

GRÁFICA No. 1
INVERSIÓN TOTAL POR FUENTE DE FINANCIAMIENTO AÑO 2013



GRÁFICA No. 2
INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA,
PERIODO 2004 - 2013



PEIS: Programa Extraordinario de Inversión Social.

RPRO: Recursos Propios.

BID: Banco Interamericano de Desarrollo.

AECID: Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo.

FCAS: Fondo de Cooperación de Agua y Saneamiento (Cooperación de España).

FCASALC: Fondo Español de Cooperación para Agua y Saneamiento en América Latina y el Caribe.

DETALLE DE LA INVERSIÓN REALIZADA

En el año 2013, dentro del programa **ANDA / AECID (FCAS) SLV-001-B “Programa de Infraestructura en Agua Potable y Saneamiento Básico en Áreas Periurbanas y Rurales de El Salvador”**, finalizaron 4 proyectos de los cuales 3 corresponden a introducción del sistema de agua potable y saneamiento. Bajo este programa se han invertido a la fecha \$5,340.1 miles, y al finalizar se espera beneficiar a un total de 89,543 habitantes.

Se continuó ejecutando el programa **ANDA / AECID - BID 2358/OC-ES y FECASALC GRT/WS-12281-ES “Programa de Agua y Saneamiento Rural de El Salvador”**, con el cual se finalizaron 10 proyectos orientados al fortalecimiento institucional, introducción, mejora, rehabilitación y/o ampliación de la infraestructura y sistema de suministro de agua potable, invirtiendo \$11,075.3 miles beneficiando a 1,500,000 habitantes de forma indirecta (ya que esta población se incluye como beneficiarios en otros proyectos en forma directa).

ANDA / AECID SLV-056-B ejecutó el “**Proyecto Integrado de Agua, Saneamiento y Medio Ambiente**”, con la formulación de 4 proyectos orientados a la introducción de las infraestructuras y sistemas de suministro de agua potable y saneamiento básico. En el transcurso del año el programa realizó una inversión de \$ 4,189.9 miles; con la finalización del programa se pretende beneficiar a un total de 7,320 habitantes de los departamentos de Usulután y La Paz.

Se continuó con el programa **PEIS** (Presupuesto Extraordinario de Inversión Social), en el cual se reporta la finalización de 4 proyectos, los cuales beneficiaron a un total de 89,389 habitantes en 4 municipios de El Salvador, el monto total invertido a la fecha en este programa asciende a \$ 31,674.1 miles, el cual incluye \$2,653.8 miles provenientes de fondos de Recursos Propios (provisión).

Cubriendo las necesidades de la población, específicamente de aquellos sectores que carecen del acceso al servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, se continuó con el programa **RECURSOS PROPIOS/ COMUNIDADES (AYUDA MUTUA)**, con el cual se llevaron a cabo 82 proyectos de mejoramiento, introducción, y/o ampliaciones de sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario a nivel nacional bajo el concepto de ayuda mutua, alcanzando una población beneficiada de 30,241 habitantes de comunidades urbano marginales y áreas rurales a nivel nacional, a través de una inversión conjunta entre ANDA, la comunidad y ONG`S de \$ 5,009,143.23.

Se inició el programa “**Proyectos Recursos Propios Presupuesto 2013**”, en el cual se dio inicio al proyecto “**Construcción de sistema de bombeo de aguas negras para urbanización Las Victorias y comunidad Castilla de La Mancha, jurisdicción de Apopa, San Salvador**”. Con la finalización de este proyecto se beneficiará a un total de 2,400 habitantes del municipio de Apopa. En este contexto se pretende realizar una inversión de \$ 179,899.35.

Se finalizó el programa “**Proyectos Recursos Propios Provisiones 2012**”, con el cual se ejecutó 1 proyecto denominado “**Perforación e incorporación de pozo a sistema existente del municipio de San Pablo Tacachico, departamento de La Libertad**”; con la finalización de este proyecto se llevó beneficio directo a un total de 7,500 habitantes del municipio de San Pablo Tacachico, realizando una inversión para 2013 de \$456,186.58.

Se inició el programa “**DONACION JAPONESA NON PROJECT 2000 Y 2005**”. Dicho programa consta de 2 proyectos: para el año 2013 se ejecutó el proyecto “**Introducción y mejoramiento de sistemas de agua potable en los municipios de Santa Catarina Masahuat, departamento de Sonsonate y Sesori en el departamento de San Miguel.**”, beneficiando a un total de 1,946 habitantes del municipio de Sesori, con una inversión realizada a la fecha de \$ 621,587.85.

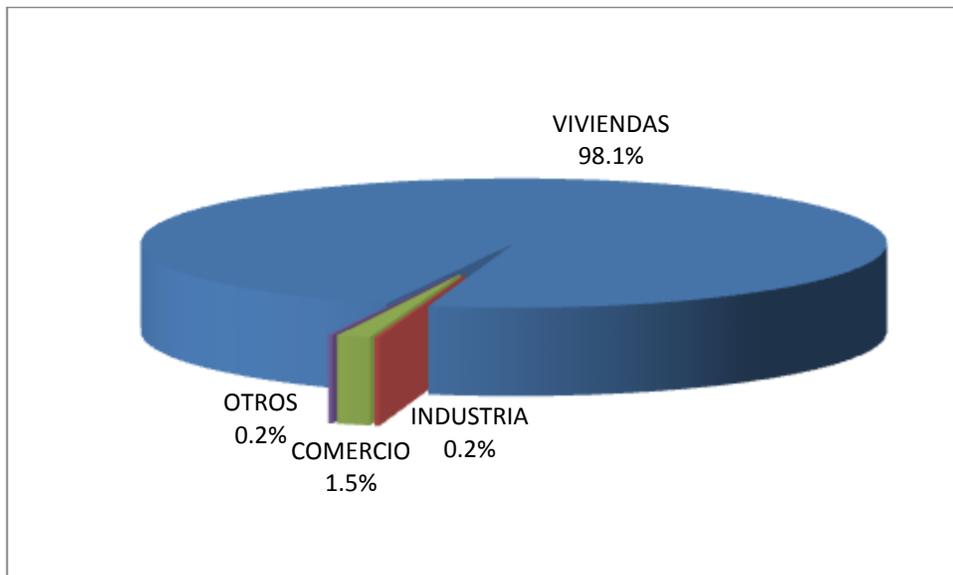
Además se inició un proyecto con **DONACIÓN GOBIERNO MÉXICO**: “Perforación de pozo de producción en cantón La Isleta, municipio de Zacatecoluca, departamento de La Paz”, con una inversión para este año de \$14,700.00.

FACTIBILIDADES DE SERVICIOS

Siempre dentro del contexto de infraestructura de agua potable, la Comisión de Factibilidades aprobó un total de 597 solicitudes globales de factibilidad para instalar el servicio de agua a los sectores vivienda, comercio e industria; en este total se incluyen 197 para urbanizaciones formales, 276 de acueducto y 124 de alcantarillado para colonias no formales. Fueron denegadas 74 solicitudes por razones de carácter técnico.

En la gráfica No. 3 se observa que de las 14,519 solicitudes de servicios aprobados, 14,248 fueron del sector vivienda, 212 para el comercio, 31 para la industria y 28 para otros sectores (corresponde a entidades como: Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Centro Nacional de Registros, hospitales, complejo penitenciario, etc.)

GRÁFICA No. 3
NÚMERO DE SOLICITUDES DE SERVICIO PROVENIENTES DE
FACTIBILIDADES APROBADAS POR SECTOR A NIVEL NACIONAL, AÑO 2013



COOPERACION INTERNACIONAL

Durante el año 2013, gracias al apoyo de nuestros socios estratégicos, hemos logrado realizar importantes proyectos a través de cooperación financiera no reembolsable, asistencia técnica y gestión del conocimiento. Los logros obtenidos en el año 2013, han permitido beneficiar a la población salvadoreña que carece de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario a través de la ejecución de proyectos de infraestructura. Asimismo, se promovió la gestión del conocimiento en la institución, pese a la reducción de los recursos financieros de cooperación, lo que hace particularmente valioso este esfuerzo y logros obtenidos.

Este espacio está dividido en cuatro grandes áreas: en el numeral I, se presenta la ejecución de proyectos de infraestructura realizados con fondos de cooperación financiera no reembolsable, habiendo obtenido en este rubro un monto de US\$ 21.2 millones ejecutando proyectos de agua potable y saneamiento, beneficiando a 237,269 habitantes.

El numeral II, se refiere a asistencia técnica, en la cual se destaca la realización de asistencias en los temas: Diagnóstico Energético, Análisis de Fenómenos Transitorios de Ariete Hidráulico en Sistemas de Bombeo de Agua Potable, Manejo de Cuencas Hidrográficas, Modernización e Informatización de la Unidad de Planificación, y Desarrollo de Capacidades y Gestión del Conocimiento, e instalación y funcionamiento de la Unidad Potabilizadora de Agua. Estos han sido desarrollados principalmente por expertos argentinos, mexicanos y uruguayos.

Luego en el numeral III, se presenta la información de 4 becas asignadas a 5 becarios en el exterior, lo que contribuye a reforzar la capacidad de los técnicos y funcionarios de la institución. Finalmente, en el apartado IV, se presenta lo relativo a las actividades realizadas en el marco de las relaciones internacionales que se desarrollan dentro del Foro Centroamericano y República Dominicana de Agua Potable y Saneamiento (FOCARD-APS).

I. COOPERACIÓN FINANCIERA NO REEMBOLSABLE

a) COOPERACIÓN JAPONESA

El Gobierno de Japón otorgó financiamiento por US \$1, 064,162.13, para la ejecución del proyecto “Introducción y mejoramiento de sistemas de agua potable en los municipios de Santa Catarina Masahuat, departamento de Sonsonate y Sesori en el departamento de San Miguel”. Durante el año 2013, se ejecutaron las obras correspondientes al proyecto en Sesori, el cual fue realizado en 2 etapas: la primera, bajo la responsabilidad de ANDA y la segunda fue realizada con fondos de la alcaldía municipal de Sesori, beneficiando a más de 2 mil habitantes del área urbana del municipio. Por otra parte, el proyecto de introducción del sistema de agua potable en zona rural del municipio de Santa Catarina Masahuat, beneficiará a 456 habitantes del cantón Los Corona, quienes por años carecieron del vital líquido.



b) COOPERACIÓN DE URUGUAY

Con el objetivo de fortalecer los lazos de amistad y cooperación bilateral entre El Salvador y Uruguay, ANDA recibió la donación de una Unidad Potabilizadora de Agua (UPA) por un valor simbólico de US\$100,000.00. En este contexto, se realizó un acto protocolario, el cual estuvo presidido por el titular de ANDA, Marco Fortin, el señor Viceministro de Relaciones Exteriores, Integración y Promoción Económica, Carlos Alfredo Castaneda Magaña, y la Excelentísima Señora Embajadora de la República Oriental del Uruguay en El Salvador María Cristina Figueroa Ursi. La UPA, es un equipo transportable, compacto, ligero, y económico que posee procesos de tratamiento necesarios para potabilizar aguas superficiales y de bajo consumo de químicos, fue instalada en la estación de bombeo La Esperanza, municipio de Olocuilta, departamento de La Paz, beneficiando a 11, 360 habitantes.



c) COOPERACION DE ESPAÑA

Los “Fondos de Cooperación para Agua y Saneamiento” financiado por el Gobierno de España a través de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), contempla los siguientes programas:

- **Programa de Agua y Saneamiento Rural:** el programa tiene como objetivo general mejorar las condiciones de vida de la población a través de la provisión de servicios adecuados de agua potable. Es financiado a través del Convenio de Financiamiento no Reembolsable de Inversión del FECASALC (Fondo Español de Cooperación para Agua y Saneamiento en América Latina y el Caribe) suscrito entre la República de El Salvador y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), por un monto total de \$ 24 millones de dólares, dicho financiamiento está siendo ejecutado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), ANDA y el Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL), el monto asignado a la institución es de \$ 1.9 millones de dólares, para “Mejoramiento de Gestión y Eficiencia Operativa de ANDA”. (Ficha 2008).
- **Programa de Infraestructura en Agua Potable y Saneamiento Básico en Áreas, Periurbanas y Rurales de El Salvador SLV-001-B (Ficha 2009):** por un monto aprobado de US\$ 23.3 millones beneficiando a más de 200,000 habitantes.
 - **Programa de Gobernabilidad y Planificación de la Gestión del Recursos Hídrico de El Salvador, SLV 041-B:** está siendo financiado conjuntamente por los gobiernos de España y El Salvador, a través del convenio de financiación firmado entre el Instituto de Crédito Oficial en nombre del Gobierno de España y el Ministerio de Relaciones Exteriores en representación del gobierno de la República de El Salvador, por un monto total de \$ 11.1 millones de dólares. Dicho financiamiento será ejecutado por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales transfiriéndole a ANDA \$ 4.2 millones de dólares para la ejecución del “Plan Nacional de Agua Potable y Saneamiento. (Ficha 2009).
- **Proyecto Integrado de Agua, Saneamiento y Medio Ambiente de El Salvador. (SLV-056-B) - (Ficha 2010):** Cuyo monto aprobado es de US\$ 21.4 millones beneficiando a más de 9,000 habitantes.

d) COOPERACIÓN DE MÉXICO

En el marco de la cooperación entre el gobierno de los Estados Unidos Mexicanos y la República de El Salvador, ANDA recibió donación por un monto de US\$50.000.00 para la ejecución del proyecto “Perforación de pozo de producción en cantón La Isleta, municipio de Zacatecoluca, departamento de La Paz”. Dicho proyecto garantizará el abastecimiento de agua potable a la población del sector, afectada por la Depresión Tropical 12-E. Se realizaron las gestiones administrativas correspondientes para obtener el dictamen técnico del proyecto por el Ministerio de Hacienda y la aprobación por parte de la Asamblea Legislativa a través del Decreto Legislativo N° 484 para incorporar los fondos de donación al presupuesto institucional. Posteriormente, se dio inicio a la perforación del pozo que beneficiará a 3,892 habitantes.



II. ASISTENCIA TÉCNICA

a) Programa Bilateral de Cooperación Técnico Científico México - El Salvador.

En el marco del Programa Bilateral de Cooperación Técnico Científico México – El Salvador 2012 -2014, durante agosto de 2013, se realizó la misión de diagnóstico para la ejecución de las asistencias técnicas en los temas: Modernización e Informatización de la Unidad de Planificación y Desarrollo de Capacidades y Gestión del Conocimiento, las cuales fueron aprobadas durante la VII Reunión de Comisión Mixta. Como parte de la asistencia técnica brindada al Centro de Documentación y Gestión del Conocimiento CEDOC-GC se destacan las siguientes actividades: diagnóstico de la situación actual del CEDOC-GC, identificación de fuentes de información bibliográfica, planeación de espacios físicos y personal para la administración (requerimientos de tecnologías de información, computadores y software como LOGICAT 6.0).

b) Programa Bilateral de Cooperación Técnico Científico El Salvador – Argentina.

En el marco del Programa de Cooperación Técnica entre la República de El Salvador y el gobierno de la República de Argentina 2011-2013, se planificaron y ejecutaron diversas actividades de asistencia técnica de acuerdo a los proyectos aprobados, en tres grandes temas:

- “Metodología y Aplicación de Diagnósticos Energéticos”, ejecutada en un período de 2 años por expertos argentinos, del Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI). El principal objetivo fue transferir conocimientos sobre la generación de energía y desarrollar capacidades para el estudio del aprovechamiento de recursos naturales para la generación de energía eléctrica. Este fue impartido por los expertos argentinos Ing. Graciela Ramírez, Ing. Fabio Rocchi, Ing. Iván Piascik e Ing. Marcelo Silvosa. Este tema cerró actividades en diciembre de 2013, mediante la exposición de los resultados obtenidos, participando representantes de la Embajada de Argentina, funcionarios de ANDA y de



la Dirección General de Cooperación para el Desarrollo (DGCD). En este tema se capacitaron a 120 empleados.

- “Asistencia Técnica en Análisis Asistido por Computadora de Fenómenos Transitorios de Ariete Hidráulico en Sistemas de Bombeo de Agua Potable (Golpe de Ariete)”. La segunda misión fue conformada por el Ing. Felipe Franco y el Ing. José Huespe, expertos de la Universidad del Litoral, Provincia de Santa Fe, quienes fortalecieron los conocimientos del personal operativo en el uso de Software de diseño Hidráulico a través del programa de capacitación ejecutado con el personal técnico en el desarrollo de habilidades y uso de herramientas en el diseño de un sistema de redes de agua potable. En este tema se capacitaron 33 empleados de las diferentes dependencias de ANDA.
- “Manejo de Cuencas Hidrográficas” (Forestación de fuentes de abastecimiento de agua): Desarrollada en el mes de mayo, por el Ing. Martín Sabi y el Ing. Norberto Bischott, del Ministerio de Agricultura, Ganadería y Pesca de Buenos Aires, Argentina. La visita fue de carácter exploratorio orientado a conocer el territorio y su problemática, a efectos de elaborar las recomendaciones necesarias para proponer un plan de trabajo y compartir experiencia sobre aspectos generales de forestación y viveros forestales en Argentina. Se contó con la participación de 30 técnicos de ANDA y otras instituciones entre ellos: Ministerio de Agricultura y Ganadería, del Área Forestal, Ministerio de Medio Ambiente - Dirección de Evaluación Ambiental de la Escuela Nacional de Agricultura, y por parte de ANDA, la Unidad de Investigación e Hidrogeología y Unidad de Gestión Ambiental, con el acompañamiento de la Unidad de Cooperación Internacional.



c) Programa Bilateral de Cooperación Técnico Científico El Salvador - Uruguay

Como aporte al fortalecimiento institucional y en base a las dinámicas relaciones entre los países registradas a partir del Programa Bilateral de Cooperación Técnica 2011-2013, en el contexto de la donación de la Planta Potabilizadora de Agua (UPA), instalada en la estación de bombeo La Esperanza, jurisdicción de Olocuilta, departamento de La Paz, se recibió asistencia técnica de obras sanitarias del Estado de Uruguay, a través de los Ings. Andrés Camejo y Alejandro Iriburo. La UPA, produce 3.5 l/s y permitió la ampliación del horario de servicio de agua potable en las comunidades de dicha localidad.

III. GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO

a) Becas otorgadas por organismos de cooperación internacional – Año 2013

En lo que respecta a la promoción de la gestión del conocimiento, durante el año 2013 fueron aprobadas 4 becas que beneficiaron a 5 empleados de la institución, quienes se capacitaron en el exterior, en temas de educación, recursos hídricos, aguas residuales y eficiencia energética, en países como Israel, México y Argentina.

	NOMBRE DEL CURSO	ÁREA DE ESTUDIO	ORGANISMO COOPERANTE	PERIODO DE EJECUCIÓN	LUGAR DE REALIZACIÓN	NOMBRE DEL BECARIO	DEPENDENCIA
1	“El despertar de la Ciencia a través del Medio Ambiente en la Edad Pre Escolar”	Educación	Centro de Cooperación Internacional de Israel (MASHAV)	07-may-13 al 31-may-13	Israel	Licda. Ely Guardado de Monterrosa	Centro de Desarrollo Infantil CDI - ANDA
2	“Gestión Integral y Sostenible de Recursos Hídricos para el Desarrollo del Sector Agropecuario”	Agropecuario	Centro de Cooperación Internacional de Israel (MASHAV)	15-oct-13 al 06-nov-13	Israel	Ing. Yanira Viana Canizalez	Dirección Ejecutiva
3	“Segundo Curso Internacional sobre Sistemas Naturales de Tratamiento de Aguas y Lodos Residuales, su Reúso y Aprovechamiento (Segunda Fase)”	Aguas Residuales	Japón/México	30-sept-13	México	Inga Gladys Marina Rodríguez Escobar.	Región Metropolitana
4				25-oct-13		Ing. Roni Giovanni Fuentes Galdámez	Región Central
5	“Gestión de la Eficiencia Energética en la Industria	Administración de Empresas	Japón/ Argentina	04-nov-13 al 22-nov-13	Argentina	Inga. Ana Cecibel García de Mayorga	Unidad de Diseños Electromecánicos y Eficiencia Energética

b) Exhibición El Planeta Azul – Museo Tín Marín

Con la exhibición permanente “El Planeta Azul” en el Museo de los Niños Tin Marín, durante el año 2013 se recibió la visita de 175,399 personas; ANDA, con el apoyo de las empresas Desarrollos Inmobiliarios Comerciales, Sociedad Anónima de Capital Variable (DEICE), y la Asociación Museo de

los Niños (AMUNI), realizó esta iniciativa con el fin de beneficiar a la población en general con la educación y uso adecuado del agua.

IV. RELACIONES INTERNACIONALES

a) III LATINOSAN – Año 2013

En la República de Panamá en mayo de 2013, se realizó la Conferencia Latinoamericana de Saneamiento III LATINOSAN, denominada “Saneamiento Universal: Nuevos Retos, Nuevas Oportunidades”, en la cual 16 ministros y jefes de delegación asumieron el compromiso de alcanzar la universalización de los servicios de saneamiento como un Derecho Humano, priorizando el área rural y las poblaciones vulnerables. Se presentaron los informes de Saneamiento.



Durante la conferencia se presentó el informe de país sobre saneamiento, el cual fue elaborado por enlaces nacionales del Grupo Temático Regional (GTR) de aguas residuales, en el que participan por El Salvador, delegados del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), Ministerio de Salud (MINSAL), Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL) y ANDA, institución que coordina el GTR, a través de la Licda. Ana de Cardoza.

b) Diagnósticos Nacionales y Agenda Regional de Saneamiento

El 7 de noviembre en Casa de Centroamérica, sede del SICA, San Salvador, el Foro Centroamericano y República Dominicana de Agua Potable y Saneamiento (FOCARD – APS) presentó el “Diagnóstico y Agenda Regional del Manejo de Excretas y Aguas Residuales”. Las líneas estratégicas de acción que parten del resultado del documento, establecen la formulación e implementación de políticas y leyes para el manejo integral de las aguas residuales, así como la



participación individual y comunitaria en torno a buenas prácticas relacionadas con el saneamiento. Se elaboraron los diagnósticos para la Gestión de Excretas y Aguas Residuales para cada uno de los siete países miembros del FOCARD APS.



La situación actual de las excretas y aguas residuales en la región, requiere de intervenciones inmediatas y coordinadas entre gobierno, municipalidades, empresa privada, sociedad civil y comunidad internacional, de tal forma que permita desarrollar una planificación estratégica y una inversión ordenada. En ese sentido, la “Agenda Regional para el Manejo de las Excretas y Aguas Residuales”, es el producto de un proceso de trabajo que el grupo ha venido realizando durante los últimos dos años, en el marco de las Líneas Estratégicas de Saneamiento:

- Elaborar y promover una propuesta para la aplicación de tarifas ajustadas a los costos reales en el manejo de las aguas residuales.
- Elaborar e implementar planes nacionales para incrementar la inversión en saneamiento en las zonas rurales.
- Formular e implementar políticas y leyes para el manejo integral de las aguas residuales.
- Desarrollar procesos de formación y asesoría para mejorar las capacidades institucionales, tanto a nivel central como local, para la vigilancia, el monitoreo y gestión de proyectos y sistemas.
- Formular y ejecutar un plan de fortalecimiento a los técnicos de las instituciones gubernamentales sobre nuevas tecnologías.
- Gestión de carreras técnicas y profesionales, que sean impartidas y acreditadas por universidades e institutos técnicos con disposición de fortalecer el tema de saneamiento en la región.
- Motivar la participación de la población, tanto en forma individual como comunitaria, en torno a buenas prácticas relacionadas con el saneamiento.

c) X Reunión CONCARD – Guatemala, diciembre de 2013

El 03 de diciembre de 2013, en Guatemala, se realizó la X Reunión del Concejo Centroamericano y República Dominicana de Agua Potable y Saneamiento (CONCARD-APS), a la cual asistieron los delegados de las instituciones rectoras de agua potable y saneamiento de los países centroamericanos y República Dominicana. En esta reunión, se dio por aceptado el informe y la propuesta de ANDA, relativa



a la promoción y ejecución de una Hoja de Ruta Intersectorial 2014-2017, en materia de saneamiento entre el FOCARD-APS, la Comisión Centroamericana de Ambiente y Desarrollo (CCAD), el Concejo de Ministros de Salud de Centroamérica y República Dominicana (COMISCA) y otros organismos de integración que forman parte del SICA. En dicho acto, se aprobó por unanimidad el traspaso de la Presidencia Pro-Tempore (PPT) del FOCARD-APS para el período 2014, al honorable Gobierno de la República de El Salvador, representado en este organismo, por el Distinguido Señor Presidente de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), Marco Antonio Fortín.

d) **XLII Reunión Ordinaria de Jefes de Estado y de Gobierno de los Países miembros del SICA – Panamá**

Durante el desarrollo de la XLII Reunión Ordinaria de Jefes de Estado y de Gobierno de los países miembros del Sistema de Integración Centroamericana (SICA), realizada en Buenaventura, Ciudad de Panamá, el 14 de diciembre de 2013, a través del FOCARD APS, se realizó la gestión para incorporar entre los acuerdos: “Instruir a las instancias que conforman el Foro Centroamericano y República Dominicana de Agua Potable y Saneamiento (FOCARD APS), para que en coordinación con otras instituciones nacionales y regionales, promuevan e implementen una agenda regional de saneamiento, así como propuestas de desarrollo y la búsqueda de financiamiento.” A raíz de lo anterior, ANDA a través de la PPT FOCARD APS podrá realizar las gestiones necesarias para cumplir con el Mandato Presidencial, Buenaventura, Panamá, diciembre de 2013, a efecto de integrar armoniosamente y ejecutar los compromisos en saneamiento, establecidos por los Gobiernos y la Región, la cual será promovida e implementada por la Licda. Ana de Cardoza en calidad de coordinadora regional del GTR Saneamiento del FOCARD APS.



INCLUSIÓN SOCIAL

La Unidad de Inclusión Social mantiene como objetivo fundamental constituir un enlace institucional entre las poblaciones desabastecidas del servicio de agua potable y las diferentes dependencias de ANDA, tanto para la gestión, como ejecución o mejoramiento de sus proyectos. En ese sentido, nuevamente para el período que se informa, la unidad gestionó la ejecución de 28 proyectos de agua potable y/o aguas negras en zonas urbanas y peri-urbanas a nivel nacional, aportando un monto total de \$ 404,356.83, beneficiando a 6,290 habitantes, por medio de 963 servicios de agua potable y 119 de aguas negras.

De igual forma, para el año 2013, se presentó ante la honorable Junta de Gobierno de ANDA, un total de 94 solicitudes de comunidades, las cuales fueron declaradas de interés social, en donde se obtuvieron acuerdos con los que se beneficiaron a 28,769 personas, realizando la institución una inversión de \$ 878,545.34.



SOLVENCIAS SOCIALES

Con el propósito de registrar en ANDA todos aquellos servicios que no se encuentran ingresados como usuarios de la autónoma, así como determinar su solvencia con la institución antes de proceder a concederles

factibilidad de servicio de agua potable y/o aguas negras, la unidad de Inclusión Social emitió 446 solvencias sociales, con su respectivo informe.

GESTIÓN DE APOYO A COMUNIDADES DE ESCASOS RECURSOS EN LA ELABORACIÓN DE PLANOS Y CARPETAS TÉCNICAS PARA EJECUCIÓN DE PROYECTOS.

La unidad ha gestionado con las diferentes gerencias regionales y la unidad de Diseño y Formulación de Proyectos, la elaboración de planos y carpetas técnicas, con el fin de que las comunidades no inviertan en este rubro para la ejecución de sus proyectos, colaborando así con 19 comunidades con un aporte total por la elaboración de las mismas de \$ 39,247.99. Asimismo, se gestionaron ingresos por un monto de \$ 98,451.03, mediante la legalización de nuevos servicios instalados en los diferentes proyectos ejecutados.

EDUCACIÓN

Dotar a la población de agua potable y saneamiento, es el principal objetivo de ANDA, y conscientes que el agua no sólo es fundamental para la vida, sino también es un recurso imprescindible para el desarrollo de las sociedades humanas, la institución consideró importante desarrollar campañas educativas (“Superhéroes del agua” y “Cuidala el agua es vida y es para todos”) que buscan educar y concientizar a la población en el buen uso y crear hábitos de ahorro del líquido. En el año que se informa, se visitaron 157 centros escolares y 50 comunidades de los departamentos de San Salvador, La Libertad, Cuscatlán y Santa Ana.

Tomando en cuenta el papel fundamental de los medios de comunicación como una herramienta útil para la interacción social, se llevó el mensaje de la campaña educativa “Superhéroes del Agua” a 5 medios de comunicación, esta acción permitió que una mayor cantidad de usuarios conocieran los consejos prácticos del buen uso del agua y saneamiento.



Centro Escolar Rey Salomón, Soyapango.



Comunidad La Esperanza, Línea Férrea, Ciudad Arce.

COMUNICACIONES Y RELACIONES PÚBLICAS

Con el afán de dar a conocer el trabajo institucional realizado a diario, ANDA, a través de la Subgerencia de Comunicaciones y Relaciones Públicas, ha difundido innumerable cantidad de proyectos que, para beneficio de la población, se han realizado durante el año 2013.

La labor de esta Subgerencia se enfoca en la atención de áreas prioritarias tales como: diseño y aprobación de piezas para campañas publicitarias, diseño y elaboración de material audiovisual, organización y logística de eventos, Relaciones Públicas, Protocolo, redacción de material de Prensa, redacción de documentos institucionales y manejo de Redes Sociales institucionales (Twitter), entre otros.

Durante el año 2013, el presidente de la institución, Marco Fortín, participó en 125 eventos públicos, organizados por esta Subgerencia, los cuales contaron con la cobertura de los principales medios informativos a nivel nacional.

La difusión diaria de notas periodísticas se da a través de la actualización de nuestro sitio web institucional www.anda.gob.sv con el que es posible divulgar actividades de interés para la población tal es el caso de conferencias de prensa, ejecución de proyectos, obras a inaugurar, donativos, ferias, suscripción de convenios interinstitucionales, trabajo operativo, introducción de nuevos servicios a comunidades y entrevistas, entre otros. Del mismo modo, esta subgerencia apoya la participación de los empleados en eventos internos, lo que ha permitido reforzar la mística de trabajo y el espíritu de servicio entre los colaboradores de ANDA en todo el país.

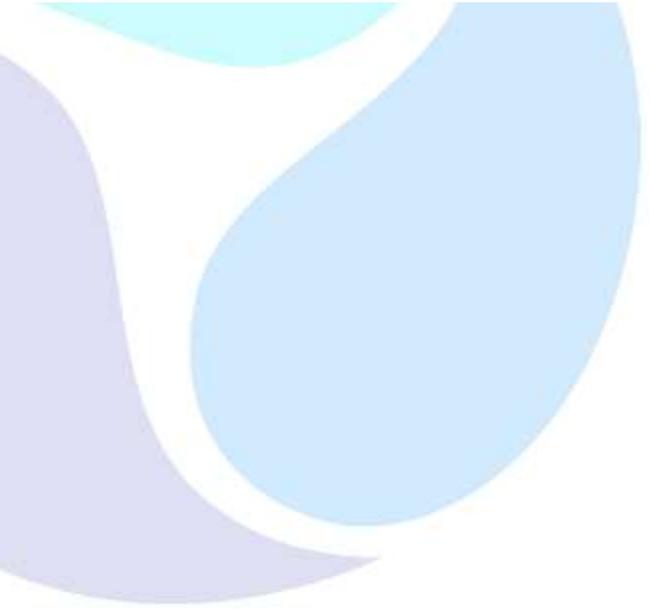
Comunicaciones y Relaciones Públicas, además, se encarga de crear y depurar el arte y diseño gráfico de la imagen institucional en cuanto a publicaciones de papelería, folletería, avisos, licitaciones, adjudicaciones e impresiones, una parte fundamental del trabajo comunicacional diario. Al mismo tiempo, se trabaja en las diversas campañas publicitarias enmarcadas en nuestro slogan “Agua para Todos”, por medio de la cual se difunde a la población temas de interés, información importante, logros institucionales, finalización de proyectos, etc.

El área de audiovisuales, monitorea permanentemente las publicaciones en prensa escrita, radio, televisión, medios digitales y redes sociales. Durante el 2013, la unidad de comunicaciones generó 128 videos con material que permitió la documentación de actividades y eventos relevantes ejecutados para fortalecer la imagen corporativa de la institución.

Durante este periodo, la cuenta institucional @anda_oficial en Twitter, sobrepasó los 3,500 seguidores, gracias a la actualización constante de la misma, de la cual retoman notas periodísticas los medios informativos de mayor circulación en el país, y es un enlace directo con los usuarios quienes reportan diversidad de casos sobre el servicio de agua potable, facturación, alcantarillado sanitario, y denuncias diversas sobre el servicio que ANDA presta a la población.

AÑO 2013 EN CIFRAS

-  Visitas de campo realizadas (verificaciones): 374
-  Notas publicadas en el sitio web: 559
-  Eventos en los que se realizó apoyo logístico: 125
-  Convocatorias de prensa enviadas a los medios de comunicación: 29
-  Entrevistas: 28
-  Avisos publicados en la web: 112
-  Videos: 128



CAPÍTULO III

PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

RESUMEN

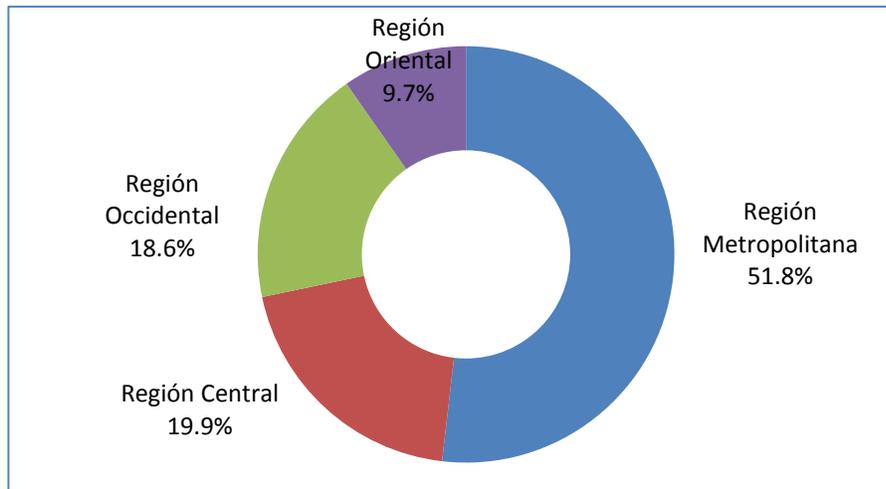
PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

Producción total de agua potable a nivel nacional en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados:	362,964,031 m ³
Producción de agua potable a nivel nacional en sistemas administrados por ANDA:	353,613,702 m ³
Producción de agua potable a nivel nacional por operadores de sistemas descentralizados:	9,350,329 m ³
Total de muestras de calidad del agua a nivel nacional en sistemas administrados por ANDA:	13,166
Total de muestras microbiológicas realizadas a nivel nacional	9,811
Total de muestras físico-químicas realizadas a nivel nacional	3,355
Total de reparaciones de acueducto y alcantarillado ejecutadas a nivel nacional:	51,257
Total de reparaciones ejecutadas en redes de acueductos a nivel nacional	46,794
Total de reparaciones ejecutadas en redes de alcantarillado a nivel nacional	4,463
Total de mantenimientos electromecánicos ejecutados a nivel nacional:	6,449
Costo del mantenimiento electromecánico a nivel nacional	\$ 1,660,930.85
Cumplimiento de la calidad microbiológica del agua a nivel nacional	99.6 %
Consumo de químicos para potabilización de agua a nivel nacional (en libras)	5,251.142
Costos de químicos para potabilización de agua a nivel nacional	\$ 3,476,529.06

PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

Durante el año 2013, los sistemas de agua potable administrados por ANDA a nivel nacional, generaron una producción total de 353.6 millones de metros cúbicos, de los cuales 183.3 millones se destinaron para abastecer la región Metropolitana de San Salvador, 70.3 millones para la región Central, 65.6 millones para la región Occidental y 34.4 millones para la región Oriental. (Ver gráfica No. 4)

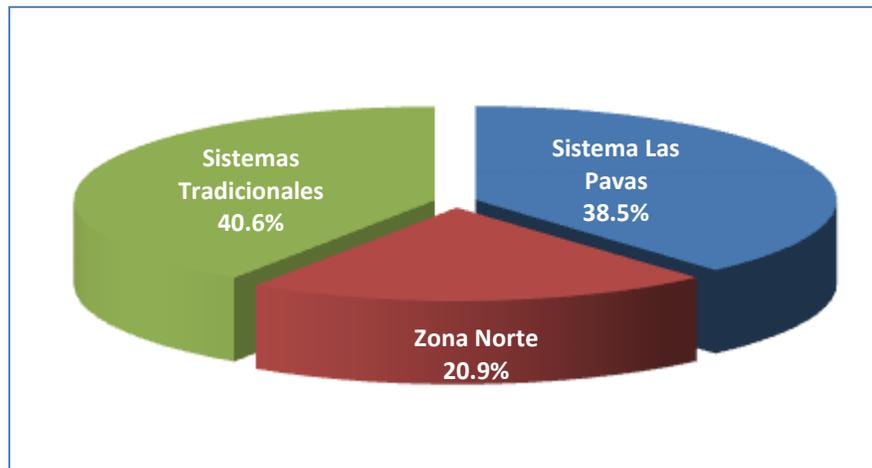
GRÁFICA No. 4
PRODUCCIÓN DE AGUA POR REGIÓN,
EN SISTEMAS ADMINISTRADOS POR ANDA, AÑO 2013



El volumen más importante de agua potable producido durante el año 2013, corresponde a los sistemas que abastecen la región Metropolitana de San Salvador. Dicha producción fue de 183.3 millones de metros cúbicos, de los cuales:

- 🔹 El Sistema Planta Potabilizadora Las Pavas, produjo 70.5 millones de metros cúbicos.
 - 🔹 El Sistema Zona Norte, 38.3 millones de metros cúbicos.
 - 🔹 Los sistemas tradicionales, conformados por pozos ubicados geográficamente en diversos puntos de la región Metropolitana, produjeron 74.5 millones de metros cúbicos.
- (Ver gráfica No. 5)

GRÁFICA No. 5
PRODUCCIÓN DE AGUA EN LA REGIÓN METROPOLITANA
DE SAN SALVADOR, AÑO 2013
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. (Cuadro N° 2).

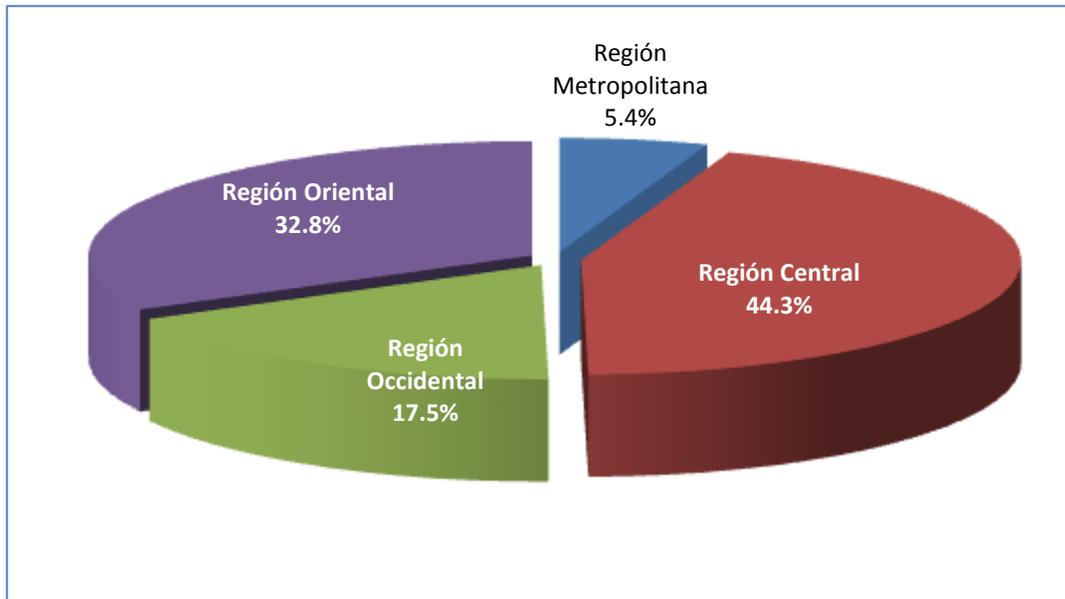
CUADRO No. 2
PRODUCCIÓN TOTAL DE AGUA POR SISTEMAS Y REGIONES A NIVEL NACIONAL
AÑO: 2013
(En miles de metros cúbicos)

SISTEMAS Y REGIONES	PRODUCCIÓN SISTEMAS ADMINISTRADOS POR ANDA	PRODUCCIÓN SISTEMAS OPERADORES DESCENTRALIZADOS	PRODUCCIÓN TOTAL
LAS PAVAS	70,514.6		70,514.6
ZONA NORTE	38,318.3		38,318.3
TRADICIONALES	74,469.3	507.2	74,976.5
SUB TOTAL REGIÓN METROPOLITANA DE SAN SALVADOR	183,302.2	507.2	183,809.4
REGIÓN CENTRAL	70,292.5	4,143.8	74,436.3
REGIÓN OCCIDENTAL	65,641.3	1,633.1	67,274.4
REGIÓN ORIENTAL	34,377.7	3,066.2	37,443.9
SUB TOTAL INTERIOR DEL PAÍS	170,311.5	8,843.1	179,154.6
TOTAL	353,613.7	9,350.3	362,964.0

Los operadores de sistemas descentralizados de agua potable, prestan el servicio en 15 municipios a nivel

nacional, reportando una producción total de 9.3 millones de metros cúbicos. De este total, 0.5 millones de metros cúbicos (5.4%) corresponden a la región Metropolitana, 4.1 millones (44.3%) fueron producidos en la región Central, 1.6 millones de metros cúbicos (17.5%) a la región Occidental y 3.1 millones de metros cúbicos (32.8%) fueron producidos por la región Oriental del país. (Ver gráfica No. 6)

GRÁFICA No. 6
PRODUCCIÓN DE AGUA POR REGIONES, AÑO 2013
SISTEMAS ADMINISTRADOS POR OPERADORES DESCENTRALIZADOS



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

El control de calidad del agua implica cumplir con la Norma Salvadoreña Obligatoria de Agua Potable (NSO); en este sentido, para asegurar la calidad del agua suministrada, ANDA cuenta con tres Laboratorios de Control de Calidad, los cuales se encuentran validados bajo la Norma Internacional ISO/IEC 17025:2005, ante el Organismo Salvadoreño de Acreditación (OSA, que desde el año 2008 fueron acreditados ante el Concejo Nacional de Ciencia y Tecnología de El Salvador (CONACYT). La normativa de calidad del agua incluye 4 nuevos parámetros: níquel, zinc, dureza y de aguas residuales (bioquímica de oxígeno). Estos nuevos parámetros ahora son incluidos en los laboratorios institucionales, para dar cumplimiento a la Norma Internacional. A finales del año 2012, se da inicio a la auditoría de parte del OSA con la finalidad de mantener vigente la acreditación 2012-2014, con un alcance de 17 determinaciones analíticas acreditadas en agua potable y residual.

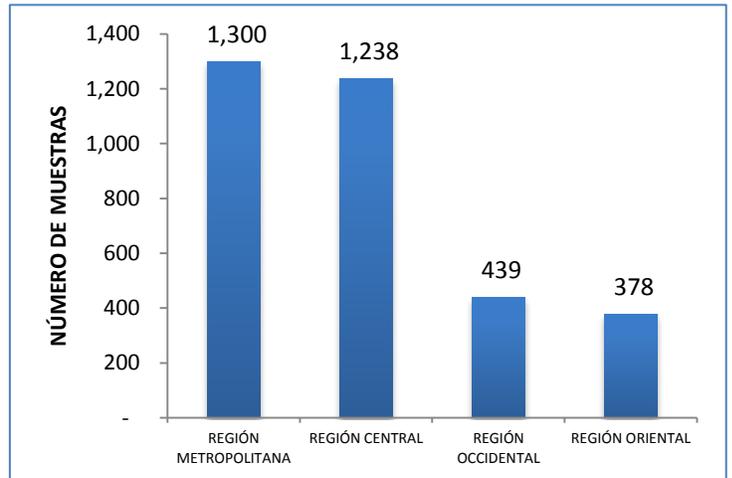
Para el año 2013 en los laboratorios de ANDA, se tomaron un total de 9,811 muestras microbiológicas y 3,355 muestras físico-químicas. Del total de muestras microbiológicas, 4,537 (46.3%) fueron tomadas en la región Metropolitana, 2,402 (24.5%) se tomaron en la región Central, 1,564 (15.9%) en la región Occidental y 1,308 (13.3%) en la región Oriental. En lo referente a las muestras físico-químicas en la región Metropolitana se tomaron 1,300 (38.7%), 1,238 (36.9%) en la región Central, 439 (13.1%) en la región Occidental y 378 (11.3%) se tomaron en la región Oriental del país.

Las gráficas No. 7 y 8 reflejan las muestras microbiológicas y físico-químicas efectuadas en las diferentes regiones del país.

GRÁFICA No. 7
MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS
AÑO 2013



GRÁFICA No. 8
MUESTRAS FÍSICO - QUÍMICAS
AÑO 2013



Para poder llevar a cabo el proceso de potabilización del agua producida, durante el año 2013, se utilizaron un total de 5,251.1 miles de libras de químicos con un costo de \$ 3,476.5 miles, de las que 4,186.8 miles de libras se destinaron a la región Metropolitana, 691.6 miles de libras a la región Central, 219.9 miles de libras a la región Occidental y 152.8 miles de libras a la región Oriental.

ANDA desarrolla diversos programas de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de acueducto y alcantarillado a nivel nacional, a fin de corregir oportunamente los desperfectos ocasionados principalmente por la antigüedad de dichas redes. A nivel nacional, se reporta que se realizaron un total de 51,257 reparaciones, de las cuales 46,794 (91.3%) fueron hechas en redes y acometidas de acueducto y 4,463 (8.7%) en redes de alcantarillado sanitario.

En el cuadro No. 3, se presentan las reparaciones de acueductos y alcantarillados según las oficinas regionales de ANDA.

CUADRO No. 3
REPARACIONES EN REDES DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
SEGÚN REGIONES DE ANDA, AÑO 2013

REGIÓN METROPOLITANA	REGIÓN CENTRAL	REGIÓN OCCIDENTAL	REGIÓN ORIENTAL	TOTAL
ACUEDUCTO				
19,379	12,636	9,956	4,823	46,794
ALCANTARILLADO				
2,356	1,096	581	430	4,463

Por otra parte, se reporta un 47.2% de agua no facturada a nivel nacional.

Entre los factores principales que inciden en este porcentaje son:

Fugas originadas en las redes dañadas por su antigüedad, sustracción de agua en hidrantes y conexiones ilegales; a estos puntos, se suma la existencia de un pequeño grupo de usuarios que aún no cuentan con medidor instalado, cuyo número asciende a un 9.8%, así como un 3.5% que tiene medidores sin funcionar, entre otras variables.

Con relación al mantenimiento de los equipos electromecánicos instalados en las diferentes plantas de bombeo y rebombeo de los sistemas administrados por la institución en todo el país, en el presente año, se realizaron 6,449 reparaciones electromecánicas a un costo de \$ 1,660.9 miles. Se informa que el promedio mensual de reparaciones llegó a 538, y se ejecutó en diversas plantas de bombeo y rebombeo a un costo promedio mensual de \$ 138.4 miles.

Las reparaciones por región fueron realizadas de la siguiente manera: en la región Metropolitana 2,372 (36.8 %), el resto 4,077 (63. 2%) fueron ejecutadas en el interior del país.

GRÁFICA No. 9
REPARACIONES ELECTROMECÁNICAS, AÑO 2013





CAPÍTULO IV

GESTIÓN COMERCIAL

RESUMEN

GESTIÓN COMERCIAL

Valor facturado total:	\$	106,446,065.35
Sistemas de ANDA	\$	103,653,190.21
Sistemas de acueducto y alcantarillado región Metropolitana		57,850,875.51
Sistemas de acueducto y alcantarillado interior del país		35,491,821.80
Otros servicios prestados por ANDA		6,816,372.76
Sistemas autoabastecidos (explotación privada)		3,494,120.14
Operadores descentralizados		2,792,875.14
Ingresos comerciales totales:	\$	110,036,405.65
Sistemas de ANDA		107,740,114.36
Operadores descentralizados		2,296,291.29
Consumo total de agua facturada a nivel nacional:		222,365,796 m3
Sistemas de ANDA		186,501,864 m3
Sistemas autoabastecidos (explotación privada)		30,644,363 m3
Operadores descentralizados		5,219,569 m3
Total de servicios de acueducto a nivel nacional		811,476
Sistemas de ANDA:		787,272
Domiciliar		731,433
Comercio		46,078
Industria		737
Cantareras		5,612
Mesones		3,356
Condominios		56
Operadores Descentralizados		24,204
Domiciliar		23,223
Comercio		685
Industria		136
Cantareras		63
Mesones		86
Condominios		11
Total de servicios de alcantarillado sanitario a nivel nacional:		601,014
Sistemas de ANDA		589,016
Operadores descentralizados		11,998
Número de sistemas autoabastecidos		96
Número de medidores instalados durante el año a nivel nacional		24,599
Región Metropolitana		12,349
Región Central		4,270
Región Occidental		5,403
Región Oriental		1,721
Operadores Descentralizados		856

GESTIÓN COMERCIAL

La gerencia Comercial de ANDA, es la responsable de coordinar las funciones de atención al cliente y operaciones comerciales; que sin descuidar el aspecto social tiene como finalidad incrementar los ingresos por medio de la comercialización de los servicios, garantizando el flujo normal de recursos financieros y la mejora continua en la atención al usuario.

Esta gerencia implementa el desarrollo de políticas y estrategias, con el objetivo de mejorar las relaciones entre la institución y los clientes, facilitando resoluciones oportunas e inmediatas de sus demandas.

Durante el periodo informado y con el fin de modernizar los servicios y hacer más eficiente a la institución, se implementó un nuevo sistema de lectura de medidores, a través de computadoras portátiles (Handhelds). ANDA adquirió doscientos aparatos y se consolida como uno de los sistemas más modernos y transparentes de facturación a nivel mundial, mediante el cual se presta un servicio más eficiente y adecuado al consumo de cada usuario, este sistema lleva una secuencia ordenada de lectura a través de la toma de una fotografía del medidor, la cual va impresa en la factura para que el usuario conozca de primera mano el consumo real en su domicilio o negocio, a la vez se identifica el tipo de usuario de cada inmueble, generando una reclasificación de cuentas en el código del inmueble, registrando fecha y hora en la que fue leído el medidor, permitiendo que las facturas incluyan la lectura anterior y actual del consumo.

La inversión realizada por la institución, que incluye el hardware, software y los aparatos, asciende a US \$3.2 millones, permitiendo no solo un servicio de mayor transparencia y calidad a la población sino que eleva el sistema de recaudación.



Se abrió una sucursal de atención al cliente en Santiago de María, luego de ejecutar la retoma de la operadora descentralizada TETRALOGIA y con el objetivo de atender mejor a nuestros usuarios de los municipios de Santiago de María, Berlín, Alegría, California, Mercedes Umaña y Tecapán.

Asimismo, se abrió una nueva sucursal en el municipio de Rosario de la Paz, debido a la retoma de la descentralizada AISAPANM. Por medio de esta nueva Sucursal se prestará un mejor servicio a nuestros usuarios de los Municipios de Rosario de la Paz, San Juan Nonualco, San Rafael Obrajuelo, Santiago Nonualco, Rosario de la Paz, San Pedro Masahuat y San Antonio Masahuat.

De igual manera, en los meses de marzo y abril del año que se informa, la sucursal de Cojutepeque absorbió a los usuarios de los municipios de El Carmen y Santa Cruz Michapa, debido a la retoma de las descentralizadas EMDAVIC y EMANCRUZCLARA, respectivamente, con el objetivo de prestarles un mejor servicio.

Durante el mes de mayo, se realizó el traslado de la sucursal de Santa Tecla a un amplio local, lo cual nos permite atender mejor a nuestros usuarios de este importante sector.



Con la finalidad de brindar más opciones de denuncia y consulta para nuestros usuarios, se creó el Centro de Atención Ciudadana de ANDA, por medio del cual se presta atención rápida a través del número único 915. Mediante nueva tecnología, se brinda al usuario una solución oportuna con un sistema único de registro electrónico, el cual permite dar seguimiento a sus trámites, denuncias y consultas; este sistema es un modelo de transparencia para dar confianza a la ciudadanía ante una gestión de servicios confiable, precisa, veraz, eficiente y eficaz.

Asimismo, nuestros clientes pueden acceder a la Agencia Virtual desde los quioscos ubicados en las sucursales de la institución o desde cualquier computadora, con acceso a internet, ingresando a www.915.gob.sv.

En ese sentido, en los meses de abril y mayo del año 2013, ANDA realizó la instalación de 10 quioscos computarizados para trámite de consultas en línea en igual número de sucursales de la región Metropolitana y Occidental, con asistencia de personal especialmente capacitado, lo cual agilizará el servicio dentro de estas sucursales. Entre los servicios que ANDA brinda a través de cada quiosco se pueden mencionar: emisión de estados de cuenta, historial de pagos y consumos, seguimiento a solicitud de nuevos servicios, ingreso de quejas, denuncias, reporte de derrames o fugas, solicitudes de pipas, reporte falta de agua, solicitud de información de cuenta y también verifica la respuesta a denuncias o quejas.

Durante este año, también se mejoró el proceso para actualizar los cambios en las cuentas del catastro comercial, mediante la automatización de la información, a la vez se implementó el escaneo de documentos para los trámites de nuevos servicios en las sucursales, lo que permite mantener un archivo electrónico de información.

Como parte de las tácticas implementadas durante el periodo y que conllevan a la buena atención al cliente, se mencionan las siguientes:

1. Agilización de reparaciones de fugas e instalación de medidores.
2. Atención oportuna en las visitas de campo en caso de robo de medidores.
3. Mantenimiento en las cajas de medidores, con el fin de evitar errores en la toma de lectura.
4. Implementación en el sistema de un control para detectar y evitar errores en el proceso de análisis de consumo facturado, con el objetivo de disminuir la recepción de reclamos por parte de los usuarios.

Otras actividades realizadas a nivel nacional son: 37,622 suspensiones y 35,546 reconexiones, estas acciones contribuyeron a mejorar el cobro de la facturación y por consiguiente los ingresos de la institución.

Con el objetivo de acercar aún más los servicios que brinda la institución a la ciudadanía, se continúa ejecutando el proyecto “Sucursales Móviles”, el cual va orientado a aquellos clientes que habitan en lugares lejanos a una sucursal de ANDA, ya que en la mayoría de esas zonas no existen bancos ni instituciones financieras colectoras de la autónoma. En ese sentido, se han visitado múltiples localidades, llevando los servicios de la sucursal hasta las comunidades. Durante el período que se informa, se han puesto a disposición

de la población a nivel nacional, sucursales móviles en diferentes puntos del país, para el beneficio de los usuarios, a través de la oferta de los siguientes servicios: cobro de facturas, trámite de nuevos servicios, reclamos por facturación, reimpresión de facturas y cambios de medidor y válvula. Entre los municipios visitados se pueden mencionar: San Rafael Oriente, Mercedes Umaña, Santiago de María, Berlín, Alegría, Jiquilisco, condominio Los Talapos, Condado Santa Rosa y comunidad Las Antenas.

Dentro de la labor del área de Recuperación de Mora, cabe destacar lo siguiente:

1. Suspensión del servicio de agua por falta de pago, por más de dos facturas a 52,563 usuarios a nivel nacional.
2. Regulación del proceso de factibilidad en 15 centros comerciales.
3. Normalización en 11 urbanizaciones que no finalizaron su proceso de habilitación de servicios.
4. Legalización en 14 cuentas de explotaciones privadas que no tenían cuentas activas.
5. Autorización en 25 construcciones que no habían tramitado el servicio provisional.
6. La recuperación anual de cuentas en mora ascendió a \$9.7 millones, que incluye las gestiones realizadas en recuperación de mora y los pagos voluntarios que realizan los usuarios en las sucursales.

Cubriendo las necesidades de la población usuaria, específicamente aquellos sectores que carecen del acceso al servicio de agua potable y alcantarillado sanitario, ANDA durante el año 2013 continuó con la política crediticia de brindar mayores facilidades de pago a los usuarios que adquieren un nuevo servicio o que tienen que cancelar montos en mora con la institución.

Al 31 de diciembre, ANDA tenía habilitadas 27 sucursales a nivel nacional. (Ver cuadro No. 4)

CUADRO No. 4
SUCURSALES POR REGIÓN A NIVEL NACIONAL A DICIEMBRE DE 2013

REGIÓN METROPOLITANA	REGIÓN CENTRAL	REGIÓN OCCIDENTAL
1 CENTRO Calle Rubén Darío, entre 11 y 13 Av. Sur, Local No. 1, centro comercial Don Chico, San Salvador. TEL.: 2514-3284 y 2514-3285	11 CHALATENANGO Calle Placido Peña, costado norte Iglesia Catedral, Barrio El Centro, Chalatenango. TEL.: 2314-9569 y 2314-9570	19 SANTA ANA 25 10a. avenida Sur y 23 calle poniente, Santa Ana. TEL.: 2414-1584, 2414-3417
2 METROSUR Centro Comercial Metrosur, 12a. etapa, locales No. C-11, C-12, y C-13, San Salvador. TEL.: 2514-3281 y 2514-3283	12 COJUTEPEQUE Final avenida Raúl Contreras, Cojutepeque. TEL.: 2314-9573 y 2314-9574	20 SANTA ANA CENTRO 3a. av. Sur y 1a. calle Oriente, Santa Ana. TEL.: 2414-1576
3 LAS CASCADAS Centro Comercial Las Cascadas, Local L No. 201, segundo nivel, Antiguo Cuscatlán. Teléfonos: 2534-9672	13 ILOBASCO Calle Enrique Hoyos, entre 4a. av. Sur y av. Carlos Bonilla, No. 8, Ilobasco. TEL.: 2314-9575 y 2314-9576	21 AHUACHAPAN 3a. Calle Ote y 1ª. av. Sur, 2 cuadras al este de la alcaldía municipal, Ahuachapán. TEL.: 2414-1815, 2414-1816 y 2414-1817
4 SOYAPANGO Centro comercial Plaza Mundo, 1er. Nivel, Local No. 87, frente al área de parqueo, Soyapango. TEL.: 2514-3276, 2514-3277 y 2514-3278	14 SENSUNTEPEQUE 5a. Av. Sur, barrio El Calvario, Centro de Gobierno, Sensuntepeque. TEL.: 2314-9578, 2314-9579 y 2314-9580	22 SONSONATE Avenida Claudia Lars y 5a. calle Poniente No. 3-5, Sonsonate. TEL.: 2414-1593 y 2414-1595
5 APOPA Centro Comercial Pericentro Apopa, Local No. 33-B, Km 13 carretera Troncal del Norte, Apopa. TEL.: 2514-3296 y 2514-3297	15 SAN VICENTE 2a. calle Poniente y 11 avenida Sur, No. 8, San Vicente TEL.: 2314-9581 y 2314-9582	23 JUAYÚA Calle principal Merceditas Cáceres No. 1-1 Juayúa. TEL.: 2432-0521
6 MEJICANOS	16 ZACATECOLUCA	

2a. calle Ote., Local No. 9-A, centro comercial Plaza del Sol, Mejicanos. TEL.: 2514-3373	Centro Comercial San Antonio, Local No. 21, Ctgo. Despensa de Don Juan, Zacatecoluca. TEL.: 2314-9584 y 2314-9585	
7 SAN LUIS Centro Comercial San Luis, calle a San Antonio Abad y 39 av. Nte., local 11-A, San Salvador. TEL.: 2514-3292 y 2514-3293	17 QUEZALTEPEQUE 9a. Calle Pte., costado sur del Parque Morán, Quezaltepeque. TEL.: 2314-9566, 2314-9567 y 2314-9568	REGIÓN ORIENTAL
8 SANTA TECLA Centro Comercial Plaza Concepción, calle Daniel Hernández, local 3-2, Santa Tecla, La Libertad. TEL.: 2514-3288, 2514-3289	18 ROSARIO DE LA PAZ 6ª. calle Poniente y 6ª. avenida Sur, El Rosario, La Paz	24 SAN MIGUEL 8a. ave. Sur y 15 calle oriente, Centro de Gobierno, San Miguel. TEL.: 2640-1606, 2640-1607 y 2640-1608
9 UNIVERSITARIA Centro Urbano Libertad, avenida Don Bosco, San Salvador. TEL.: 2247-2733 y 2247-2735		25 LA UNIÓN Avenida General Cabañas, Centro de Gobierno, La Unión. TEL.: 2640-1613, 2640-1614 y 2640-1615
10 GALERÍAS ESCALON Centro Comercial Galerías Escalón, 71 av. Nte. Local No. 12, San Salvador. TEL.: 2259-8041 y 2559-8042		26 USULUTÁN Final 4a. Av. Nte., al poniente de la 6a. Brigada, Usulután. TEL.: 2640-1610, 2640-1611 y 2640-1612
		27 SANTIAGO DE MARIA 3a. av. Norte #10 B, barrio Concepción, Usulután.

Dentro del marco de la atención al cliente y con el propósito de facilitar el pago de facturas por servicios prestados por la institución a sus usuarios, se han habilitado todos los bancos del sistema financiero, las sucursales autorizadas del sistema FEDECREDITO y FEDECACES, por medio de líneas telefónicas (CREDOMATIC, Banco CITI, Banco Agrícola, Tele Hipotecario, Banco Davivienda y TeleScotia), por medio de internet con algunas instituciones financieras del país, a través de quioscos y cargos automáticos (Banco Agrícola, Banco CITI, Banco de América Central, Banco Davivienda, Banco Hipotecario, Scotiabank).

De enero a diciembre de 2013, se recaudaron en concepto de ingresos por servicios de acueductos y alcantarillados, nuevas acometidas, cobros especiales, mora y otros un total de \$ 107.7 millones desde los sistemas administrados por ANDA, y por cuenta de los operadores descentralizados a nivel nacional, se percibió un monto de \$ 2.3 millones, registrándose un total de ingresos global de \$ 110.0 millones. Los ingresos por región en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados se distribuyen de la siguiente manera: \$ 78.1 millones fueron captados por la región Metropolitana, \$ 10.9 millones en la región Central, \$ 12.6 millones en la región Occidental y \$ 8.4 millones en la región Oriental.

De manera global y al finalizar el año 2013, se registraron 811,476 servicios de acueducto y 601,014 servicios de alcantarillado sanitario, incluyendo operadores descentralizados.

Los servicios de acueductos se distribuyen de la siguiente manera:

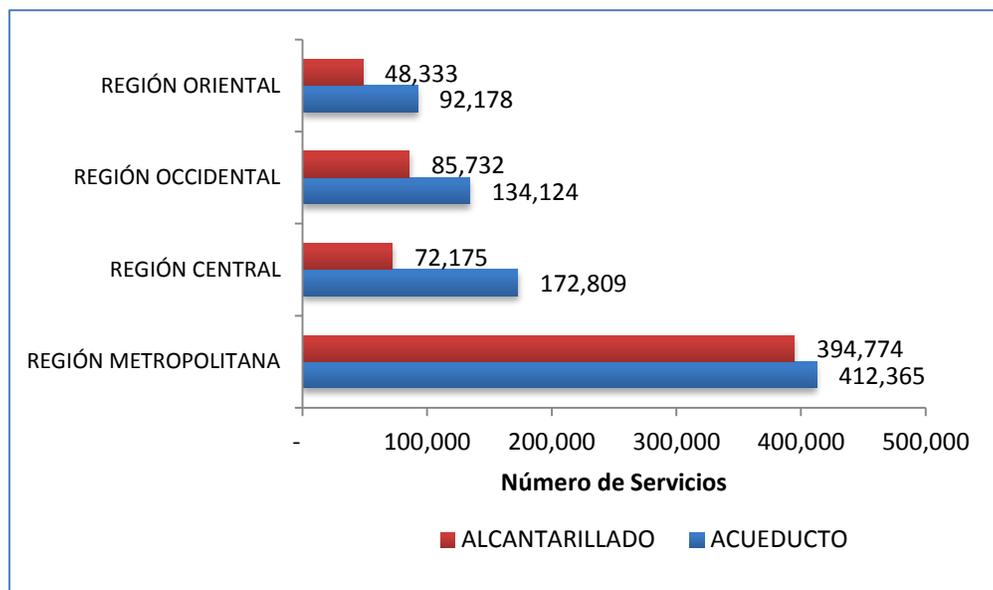
-  Región Metropolitana 412,365
-  Región Central 172,809
-  Región Occidental 134,124
-  Región Oriental 92,178

Asimismo, en la base de datos del sistema comercial se registran 96 sistemas autoabastecidos, los cuales son gestionados, construidos, operados, mantenidos y administrados por un particular, siendo esta una empresa, normalmente urbanizadora, municipal o comunitaria.

Del total de servicios de alcantarillado sanitario se reporta:

-  Región Metropolitana: 394,774
-  Región Central: 72,175
-  Región Occidental: 85,732 y
-  Región Oriental: 48,333 (Ver gráfica No. 10)

GRÁFICA No. 10
NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS POR REGIONES AÑO 2013



Durante el año 2013, se incorporaron 13,597 nuevos servicios de acueductos (nuevas conexiones con cuenta abierta) y 6,211 de alcantarillado sanitario. Con relación a los nuevos servicios de acueductos (agua potable en los domicilios), se instaló un promedio mensual de 1,133 nuevos servicios. El crecimiento de los nuevos servicios durante el 2013, es debido principalmente a la continuidad en la ejecución de nuevos proyectos que se suman a los sistemas de acueducto y alcantarillado, a partir de incorporar varias urbanizaciones a las redes de la institución.

En el cuadro No. 5, se muestra la tendencia histórica en los números, de servicios anuales de acueductos y alcantarillado sanitario durante los últimos diez años, denotando que durante la década comprendida entre los años 2004 y 2013, la institución ha incorporado 179,671 nuevas conexiones domiciliarias de agua potable y 160,789 de alcantarillado sanitario, lo que indica que en promedio anualmente fueron conectados 17,967 servicios de acueducto y 16,079 conexiones de alcantarillado sanitario.

CUADRO No. 5
NÚMERO DE SERVICIOS ANUALES DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO SANITARIO,
(INCLUYE OPERADORES DESCENTRALIZADOS)
PERIODO 2004-2013

AÑO	ACUEDUCTOS	AICANTARILLADOS
2004	13,560	9,226
2005	15,908	9,696
2006	30,449	68,510
2007	30,940	46,380
2008	18,362	3,633
2009	19,420	4,112
2010	13,385	3,909
2011	12,118	4,942
2012	11,932	4,170
2013	13,597	6,211
Total	179,671	160,789
Promedio Anual	17,967	16,079

Hasta diciembre de 2013, de los 811,476 servicios de acueductos a nivel nacional, 731,596 contaban con un medidor instalado en su vivienda, (incluye servicios de operadores descentralizados), lo cual significa que los usuarios con medición representan un 90.2% del total. Este resultado fue posible por la continuidad que se ha dado al programa de micro medición, pues durante el período que se informa, se instalaron 24,599 medidores a nivel nacional.

Del total de usuarios con medidor, 703,461 aparatos se encontraban en buen estado, lo cual significa que se opera con un índice de micro medición del 96.2%. Este índice es el resultado del descargo de los medidores que salen de operación y la incorporación de nuevos a los sistemas.

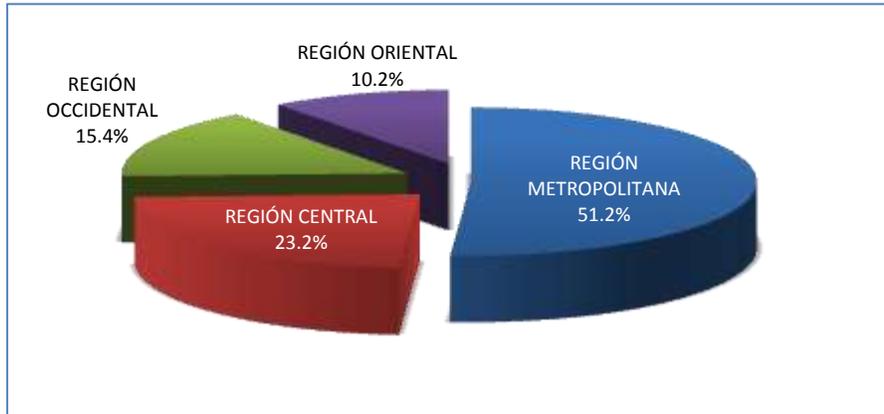
La gerencia Comercial, informa que globalmente se tienen 816,897 cuentas registradas a nivel nacional, tanto para servicios de acueductos como de alcantarillados. De este dato, se facturan 778,981 servicios, representando el 95.4% de los usuarios atendidos. Asimismo, 3,657 servicios se encuentran inactivos y 34,259 no se facturan, pues son situaciones especiales como por ejemplo: clientes que tramitaron la suspensión temporal del servicio, conexiones provisionales por construcción y un grupo importante de servicios públicos que por disposición tarifaria no se factura, tal es el caso de cementerios, zonas verdes y otros lugares.

Con respecto al consumo de agua potable total y registrado durante el 2013 a nivel nacional, este asciende a 222.4 millones de metros cúbicos, de los cuales 186.5 millones corresponden a los usuarios de ANDA, 30.7 millones a usuarios con factibilidades otorgadas como sistemas autoabastecidos (explotación privada) y 5.2 millones pertenecen a operadores descentralizados.

La gráfica No. 11 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.

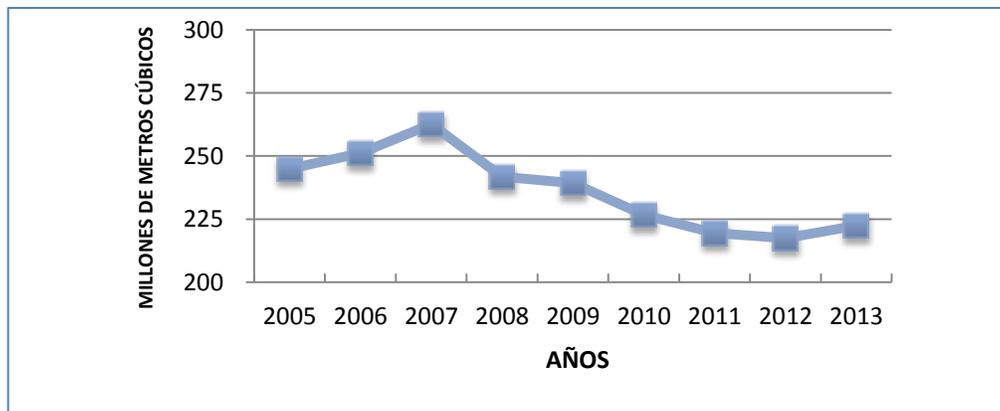


GRÁFICA No. 11
CONSUMO DE AGUA POR REGIONES, AÑO 2013



La gráfica No. 12 muestra el consumo total registrado durante el periodo 2005 al año 2013, asimismo en el año 2013, el consumo incrementó en 4.9 millones de metros cúbicos, lo cual significa un aumento del 2.2%, respecto al año 2012.

GRÁFICA No. 12
CONSUMO DE AGUA A NIVEL NACIONAL
PERIODO: 2005-2013



Con relación a la facturación de los servicios de acueductos y alcantarillados, como principal fuente de recaudación de ingresos para la institución, estos han generado un valor facturado de \$ 93.3 millones, lo que significa \$ 7.8 millones mensuales en promedio; adicionalmente, se facturó en concepto de nuevas acometidas, mora y otros servicios que se derivan de la comercialización por el suministro de agua, un monto de \$ 6.8 millones de dólares. Además se facturaron \$ 3.5 millones provenientes de los sistemas autoabastecidos (explotación privada), sumando un total de \$ 103.6 millones en los 3 rubros mencionados. Por cuenta de los operadores descentralizados, se contabilizó y facturó un monto de \$ 2.8 millones en el año 2013, alcanzando un monto total general facturado de \$ 106.4 millones.

En los cuadros No. 6 y 7 se muestran respectivamente los consumos y valores totales, facturados mensualmente a los usuarios de la institución en el transcurso del año.

CUADRO No. 6
CONSUMOS TOTALES AÑO 2013
(EN METROS CÚBICOS)

MESES	CONSUMOS			
	SISTEMAS ANDA	SISTEMAS AUTOABASTECIDOS (EXPLOTACIÓN PRIVADA)	OPERADORES DESCENTRALIZADOS	TOTAL
Enero	15,079,721	2,563,522	740,042	18,383,285
Febrero	15,379,014	2,459,323	468,580	18,306,917
Marzo	15,324,036	2,506,704	537,543	18,368,283
Abril	15,693,616	2,568,493	493,802	18,755,911
Mayo	16,236,532	2,486,535	408,337	19,131,404
Junio	15,582,989	2,737,321	396,871	18,717,181
Julio	15,359,268	2,446,160	399,494	18,204,922
Agosto	15,769,922	2,514,465	421,068	18,705,455
Septiembre	15,543,905	2,559,885	330,389	18,434,179
Octubre	15,353,549	2,640,257	328,230	18,322,036
Noviembre	15,580,749	2,515,182	336,555	18,432,486
Diciembre	15,598,563	2,646,516	358,658	18,603,737
TOTAL	186,501,864	30,644,363	5,219,569	222,365,796

CUADRO No. 7
VALORES FACTURADOS TOTALES AÑO 2013
(EN DÓLARES)

MESES	VALORES FACTURADOS			
	SISTEMAS ANDA ^{3/}	SISTEMAS AUTOABASTECIDOS (EXPLOTACION PRIVADA)	OPERADORES DESCENTRALIZADOS	TOTAL
Enero	8,176,984.01	314,903.96	333,273.35	8,825,161.32
Febrero	8,658,554.81	278,359.83	259,701.67	9,196,616.31
Marzo	8,470,649.65	281,355.86	276,654.25	9,028,659.76
Abril	9,044,290.95	288,538.53	270,954.18	9,603,783.66
Mayo	9,072,074.82	298,013.43	225,735.13	9,595,823.38
Junio	8,352,279.19	286,770.76	227,849.95	8,866,899.90
Julio	8,957,290.53	279,829.85	215,949.29	9,453,069.67
Agosto	7,991,012.27	282,481.83	225,319.15	8,498,813.25
Septiembre	8,067,671.33	342,527.40	188,027.10	8,598,225.83
Octubre	7,870,895.61	259,393.94	176,183.22	8,306,472.77
Noviembre	7,614,223.81	276,413.72	187,845.89	8,078,483.42
Diciembre	7,883,143.09	305,531.03	205,381.96	8,394,056.08
TOTAL	100,159,070.07	3,494,120.14	2,792,875.14	106,446,065.35

^{3/} Incluye valores facturados por servicio de acueducto, alcantarillado, mora, acometidas y otros servicios prestados por la institución.

CAPÍTULO V

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

RESUMEN

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Total de empleados permanentes al 31 de diciembre 2013:	4,055
Número de empleados por cada 1,000 conexiones:	5
Total de capacitaciones al personal:	572
En el país	568
En el exterior	4
Prestaciones sociales otorgadas al personal:	\$ 12,367,658.47
Aporte patronal	\$ 4,650,383.68
Costo de ayuda alimenticia a empleados	\$ 2,452,772.50
Primas de seguros de vida	\$ 329,084.93
Costos de uniformes	\$ 806,457.64
Bonificación	\$ 1,941,900.00
Costos de equipo de seguridad ocupacional	\$ 220,784.32
Gratificaciones por retiro voluntario	\$ 841,511.39
Ayuda por defunciones, maternidad y matrimonio	\$ 102,535.48
^{4/} Otras prestaciones	\$ 1,022,228.53
Total de consultas médicas:	15,917
<u>Clínicas empresariales</u>	
Consulta empleados	13,935
Consulta padres	153
Consulta pediátrica	1,829
Total de consultas odontológicas:	12,624
<u>Clínicas odontológicas</u>	
Consulta a empleados	6,807
Consultas cónyuge	2,037
Consulta hijo/hija menor de 18 años	3,075
Consulta padre y madre	705
Costo de medicamentos suministrados:	\$33,721.11

4 / Incluyen: indemnización por seguro de vida (\$195,571.50), reembolsos gastos médicos (\$158,710.90), gastos de representación (\$6,857.16), Día del Empleado de ANDA (\$503,250) y prestación dermatológica a personal que trabaja con aguas negras (\$157,838.97)

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 todos los empleados de ANDA. El total de empleados de la institución que se encontraban laborando al finalizar el año 2013 fue de 4,055 trabajadores.

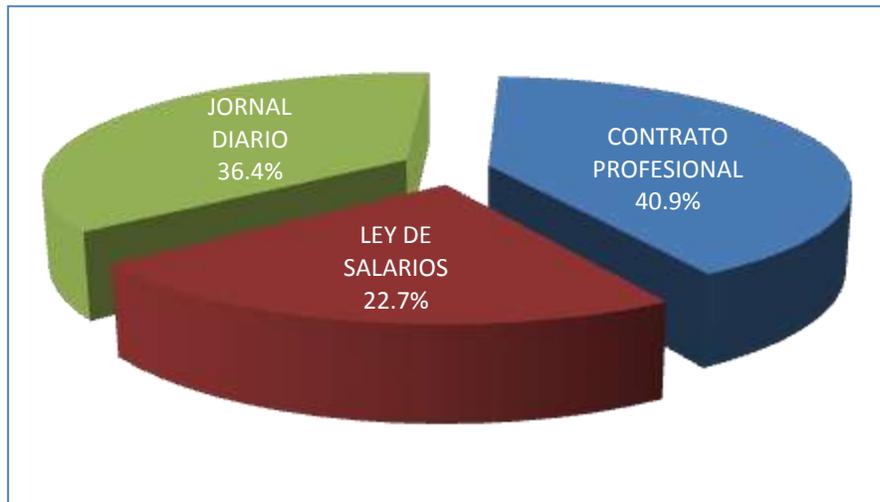
En el cuadro No. 8 se presenta el personal de ANDA por unidades organizativas.

CUADRO No. 8
INVENTARIO DEL PERSONAL POR UNIDADES ORGANIZATIVAS
AÑO: 2013

Dependencias	Número	%
PRESIDENCIA	54	1.33
DIRECCIÓN EJECUTIVA	7	0.17
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	24	0.59
GERENCIA UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL	118	2.91
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES	27	0.67
UNIDAD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA (OIR)	6	0.15
UNIDAD JURÍDICA	31	0.76
UNIDAD DE SECRETARÍA	4	0.10
UNIDAD DE COOPERACIÓN INTERNACIONAL	7	0.17
SUB GERENCIA DE COMUNICACIÓN Y RELACIONES PÚBLICAS	16	0.39
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	66	1.63
GERENCIA COMERCIAL	183	4.51
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	94	2.32
SUBGERENCIA DE SERVICIOS GENERALES Y PATRIMONIO	110	2.71
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	36	0.89
DIRECCIÓN TÉCNICA	118	2.91
GERENCIA REGIÓN METROPOLITANA	1,341	33.07
GERENCIA REGIÓN CENTRAL	721	17.78
GERENCIA REGIÓN OCCIDENTAL	471	11.62
GERENCIA REGIÓN ORIENTAL	428	10.55
GERENCIA DE MANTENIMIENTO ELECTROMECÁNICO	101	2.50
SUBDIRECCIÓN DE INGENIERÍA Y PROYECTOS	92	2.27
TOTAL	4,055	100.0

En la gráfica No. 13 se muestra la distribución porcentual del personal permanente por sistema de contratación.

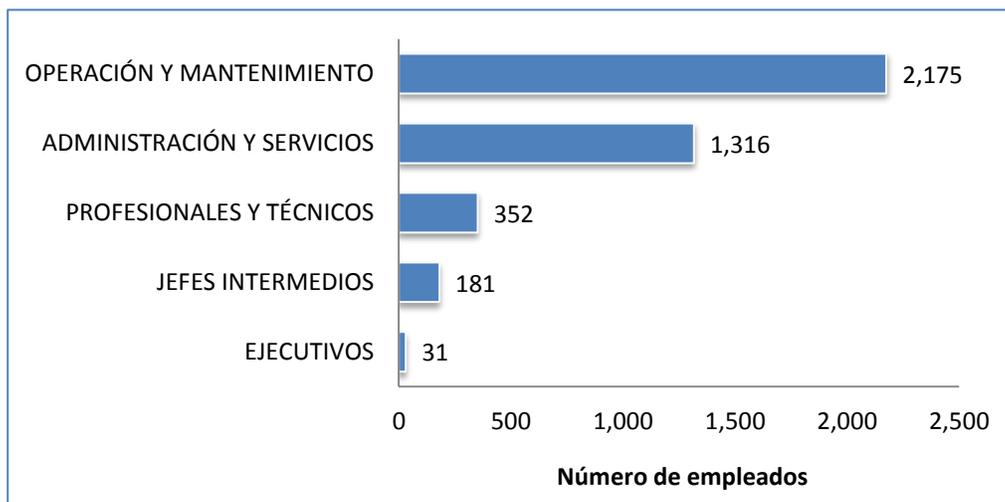
GRÁFICA No. 13
PERSONAL PERMANENTE A DICIEMBRE DE 2013



Según el cargo que desempeñan en la institución, el personal permanente se clasifica de la siguiente forma: 31 ejecutivos, 181 jefes intermedios, 352 profesionales y técnicos, 1,316 en administración y servicios y 2,175 en operación y mantenimiento.

En la gráfica No. 14 se muestra el personal permanente según el cargo genérico.

GRÁFICA No. 14
PERSONAL PERMANENTE SEGÚN CARGO, AÑO 2013

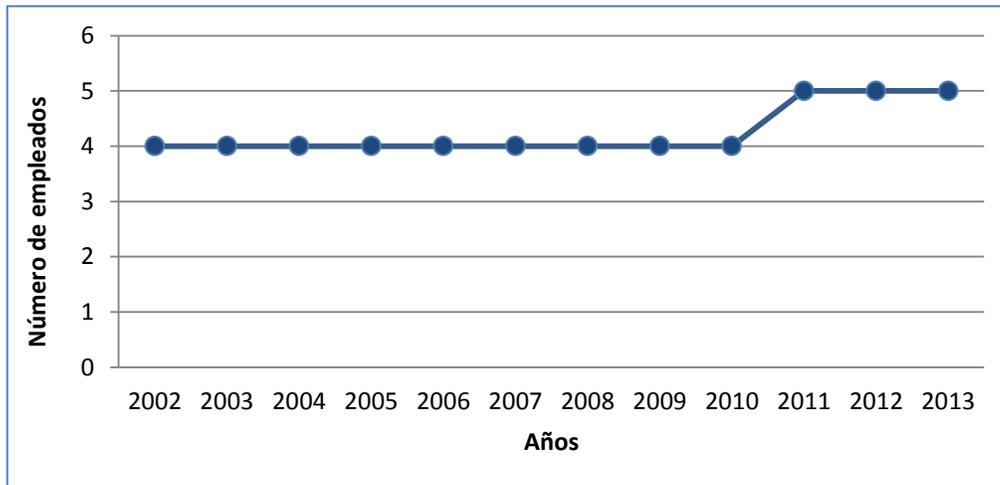


La relación del número de empleados por cada 1,000 conexiones es un indicador básico de eficiencia del rendimiento de los trabajadores en el desempeño de sus funciones $5_{/}$, a diciembre de 2013 fue de 5 empleados por cada 1,000 conexiones (Ver gráfica No. 15).

$5_{/}$ 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. 15

NÚMERO DE EMPLEADOS POR CADA 1,000 CONEXIONES
AÑO 2013



Por otro lado en lo referente a la formación del personal, la gerencia de Recursos Humanos a nivel institucional realizó 568 capacitaciones en el interior del país y 4 eventos en el exterior, esto con el propósito de fortalecer el desarrollo de los empleados, lo cual nos permite una mejora en el servicio que brinda la institución. Dichas capacitaciones han sido orientadas principalmente a personal profesional, técnico, administrativo, servicios, mantenimiento y operativo, relacionadas con diferentes temas tales como: informática, servicio al cliente, financiera, liderazgo, salud, entre otros.

Como parte de las prestaciones a los empleados de la institución, las clínicas médicas empresariales del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS) instaladas en las regiones Metropolitana, Central, Occidental, Oriental y edificio administrativo, atendieron un total de 15,917 personas que consultaron dichas clínicas.

Del total de consultas, 14,088 fueron consultas generales para empleados y padres de los mismos y 1,829 consultas pediátricas para atender a los hijos de estos. Así también, se brindaron servicios en las clínicas odontológicas instaladas en las regiones Metropolitana, Central, Occidental, Oriental y edificio administrativo, atendiendo un total de 12,624 pacientes. Del total de consultas 6,807 fueron consultas para empleados; 2,037 para cónyuges; 3,075 para hijos de los trabajadores y 705 para padres de los mismos.

Adicionalmente, con la finalidad de lograr una mejor y eficiente atención de las y los trabajadores, se implementan a nivel regional 5 ferias de salud integrales que incluyeron: citologías, mamografías, mediciones de presión arterial, otoscopia, pruebas de VIH, exámenes de glucosa, exámenes visuales, aplicación de vacunas, densitometría ósea, consejería nutricional (incluyendo chequeo de masa corporal, peso y talla), asesoría de planificación familiar, servicios de afiliación al ISSS y de actualización de datos y asesoría de AFP CRECER y CONFIA, saliendo beneficiados 1,294 trabajadores. Asimismo, se realizaron 23 charlas de educación bucal a nivel institucional, beneficiando a 456 empleados.

Por otro lado, el departamento Bienestar y Seguridad Ocupacional, que tiene la responsabilidad de velar por el cumplimiento de la Ley General de Prevención de Riesgos, elaboró y sometió a aprobación de Junta de Gobierno, la Política de Seguridad y Salud Ocupacional y Cuido del Medio Ambiente, así como el Manual de Comités de Seguridad y Salud Ocupacional, siendo estos aprobados el 6 de junio de 2013. Asimismo se logró la conformación y acreditación del Comité de Seguridad y Salud Ocupacional de la agencia San Vicente, logrando con esto un total de 19 comités a nivel institucional, dentro de los cuales se impartieron 48 horas de capacitación a los comités de Ahuachapán, Juayúa, Sonsonate, Agencia 25 y plantel el Molino, en la región Occidental; de la misma manera se impartió esta capacitación al comité del plantel Jalacatal de la región

Oriental y a los comités de sucursales del AMSS y edificio comercial, todo esto en cumplimiento a la Ley General de Prevención de Riesgos.

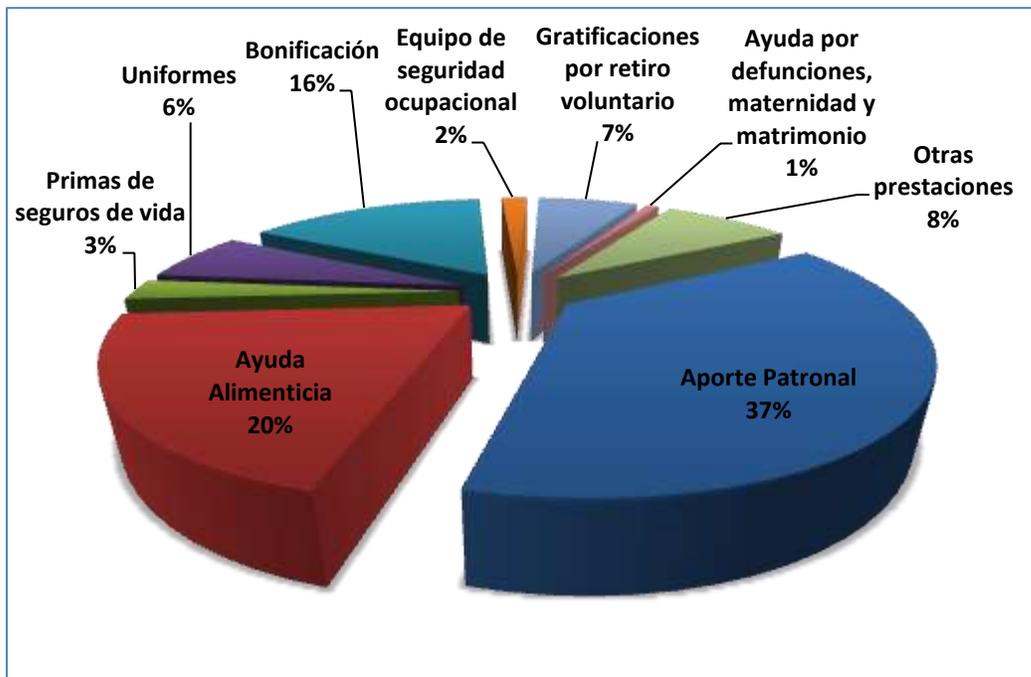
En el mismo sentido, el comité de Seguridad y Salud Ocupacional del edificio administrativo, en coordinación con el departamento Bienestar y Seguridad Ocupacional, ejecuto dos simulacros de evacuación en las instalaciones del edificio administrativo en el año 2013.

Además de esto, con el propósito de mejorar la condición de salud de los trabajadores del área de saneamiento, a partir del año 2013, se hizo un incremento a la dotación de uniformes de 4 a 5 unidades por empleado; asimismo, se realizó la contratación de un médico especialista en dermatología, un laboratorio clínico y una farmacia que provee medicamentos especializados para los padecimientos de dicho personal, con una inversión de \$157,838.97.

De igual manera, en el ámbito de seguridad ocupacional, se invirtió un total de \$220,784.32 para dotar de implementos de protección a los trabajadores que se dedican a realizar diferentes actividades que implican algún nivel de riesgo. En lo que respecta a prestaciones sociales a empleados, durante el año 2013, la institución invirtió un total de \$ 12.4 millones, beneficiando de esta forma a todos los empleados a nivel nacional. En tal sentido, cada empleado recibe en promedio \$3,049.98 anuales, en concepto de beneficios adicionales y prestaciones sociales brindados por la institución.

En la gráfica No. 16 se presenta de forma específica, la distribución porcentual de los gastos anuales realizados por ANDA en prestaciones sociales durante el ejercicio que se informa.

GRÁFICA No. 16
PRESTACIONES SOCIALES, AÑO 2013



CENTRO DE DESARROLLO INFANTIL “ANDA”

Como un beneficio adicional, se continuó en su sexto año de funciones con el Centro de Desarrollo Infantil, que tiene como objetivo contribuir al desarrollo integral de los hijos e hijas de los empleados de la institución; atendiendo a niños y niñas desde 4 meses hasta 7 años de edad. Entre las áreas de servicio se pueden mencionar: salud, nutrición, estimulación temprana y protección. El Centro de Desarrollo Infantil está conformado por cuatro áreas del desarrollo: Maternal 1 y 2; Pre-Kínder, Kínder y Club de Tareas.

Durante el período, se atendió a un promedio de 35 niños y niñas, a los cuales se les brindó atención para fortalecer el desarrollo de su personalidad, sus capacidades y habilidades, proporcionándoles las herramientas para que aprendan a desarrollarse en un ambiente adecuado para su formación y desarrollo. Cuando el niño(a) sale del Centro de Desarrollo Infantil se encuentra preparado y capacitado para continuar con su formación en un centro educativo formal.

Durante el transcurso del año se desarrollaron las siguientes actividades:

- 📍 Club de Tareas: el cual inició el día 23 de enero. En este club se les brindó adicionalmente apoyo en las áreas de motricidad, así como en las materias de matemáticas y lecto-escritura.
- 📍 Reuniones de padres de familia: con el objetivo de brindar información general sobre las actividades del Centro de Desarrollo Infantil, contenidos de estudio, calendarización de actividades, escuela para padres, y madres, etc. Asimismo se les informó sobre el desarrollo de sus niños.
- 📍 Se realizaron evaluaciones en el área socio-afectiva, motora y cognoscitiva, así como en el desarrollo del lenguaje.
- 📍 Se realizaron controles de peso y talla a cada uno de los niños y niñas para evaluar el grado de crecimiento y desarrollo conforme a la edad, requiriendo 3 de ellos tratamiento especializado.
- 📍 Se realizaron 3 campañas de higiene bucal que incluyeron: evaluación dental, aplicación de flúor y un taller sobre las técnicas del cepillado.
- 📍 Se realizaron diferentes actividades durante el transcurso del año para el desarrollo social de los niños como: el Día de Picnic, Día de Playa, celebración del Día de la Cruz y el Día del Niño. Asimismo se compartió con los niños la elaboración de platos típicos.
- 📍 Se realizaron reuniones con los padres de familia, con el fin de brindar orientación y herramientas que les ayuden a mejorar la educación de los niños y niñas, fortaleciendo de esta manera la unidad familiar.
- 📍 Los niños pudieron incrementar sus capacidades con la elaboración de manualidades para diferentes celebraciones como el Día de la Madre, Día del Padre, Día de la Educadora, Día de la Cruz y otras festividades.
- 📍 Festejo de cumpleaños de los niños y niñas.
- 📍 Durante el año se desarrollaron diferentes capacitaciones para el personal del Centro.
- 📍 Se entregó de forma trimestral las evaluaciones de los niños a los padres de familia.
- 📍 Se impartió capacitación a los padres de familia y al personal sobre la siguiente temática:
 - ✓ Estimulación Temprana
 - ✓ Inteligencia emocional

- ✓ Trabajo de equipo
 - ✓ Relaciones interpersonales
 - ✓ Educación Integral
 - ✓ Organizando un plan de vida
- 🌐 Durante el año se recibieron varias visitas de supervisión por parte del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia (ISNA) y se presentó la evaluación de las actividades del Centro.
 - 🌐 En el Centro se inculca a los niños el respeto por los valores y amor a la Patria, mediante la celebración en los actos conmemorativos a la Independencia Nacional con la celebración de la Semana Cívica. Los niños entonaron las notas de nuestro Himno Nacional e hicieron presentación de los símbolos patrios.
 - 🌐 Durante el mes de octubre se realizaron las evaluaciones del cuarto y último período para el cierre del año escolar.
 - 🌐 En el mes de noviembre se realizó la clausura del año lectivo 2013 y la entrega de notas. Asimismo dio inicio el curso de verano para niños cuyas edades oscilan entre los 2 años hasta menores de 7 años.
 - 🌐 Se impartió charlas a los niños sobre el “Buen Uso del Agua”, como parte de la enseñanza del cuidado de nuestros recursos y nuestro planeta.
 - 🌐 Como parte del proceso de enseñanza y aprendizaje, se inculcó durante el año diferentes valores, tales como: amistad, responsabilidad, respeto, orden, cooperación, obediencia, lealtad, disciplina, etc.

CAPÍTULO VI

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

RESUMEN

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Órdenes de compra de bienes y servicios libre gestión:	658 órdenes de compra
Licitaciones de bienes y servicios:	62 Licitaciones
Costo total de compras de bienes realizados:	\$ 23,636,987.87
Procesos de libre gestión	\$ 2,077,952.93
Procesos de licitaciones	\$ 21,559,034.94
Total de la flota automotriz:	453 Vehículos
Maquinaria	37
Camiones	99
Camiones cisterna	39
Pick Ups	171
Motos	44
6/ Otros vehículos	43
Vehículos fuera de uso	20
Costo total de mantenimiento de la flota automotriz:	\$ 833,215.34
Mantenimiento preventivo	\$ 69,800.59
Mantenimiento correctivo	\$ 763,414.75
Número de mantenimientos:	1,440
Mantenimiento preventivo	667
Mantenimiento correctivo	773

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

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

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

Dentro de las mejoras en infraestructura realizadas por el área administrativa, se pueden mencionar las siguientes: a) obras preliminares, trabajos de albañilería como paredes y pisos, estructuras metálicas como techo y portones, instalaciones eléctricas como luminarias, e instalaciones hidráulicas en diferentes plantas de la región Metropolitana, b) instalación de techo en área de juegos del Centro de Desarrollo Infantil, c) remodelación, pintura general, reforzamiento de seguridad y habilitación de local para apertura de sucursal Rosario de La Paz y Santiago de María, d) reparación de estructura e instalación de techo en sucursal Cojutepeque, e) instalación de cortinas y pintura general en Clínica Empresarial de edificio central y f) reparación de vidrio en sucursal Galerías, así como instalación de rótulos en otras sucursales.

Por otra parte, a diciembre de 2013 la flota automotriz de ANDA la conformaban 453 vehículos de los cuales 433 se encontraban en circulación y 20 fuera de uso.

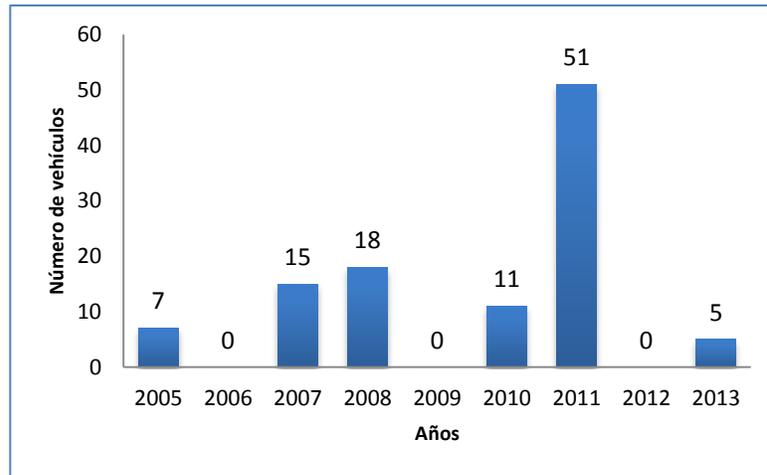
En el cuadro No. 9 se presenta la distribución de los vehículos por unidades de organización.

CUADRO No. 9
DISTRIBUCIÓN DE VEHÍCULOS POR UNIDADES DE ORGANIZACIÓN
AÑO: 2013

DEPENDENCIA	No. DE VEHÍCULOS	%
DIRECCIÓN SUPERIOR Y UNIDADES ASESORAS	14	3.1
UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA	1	0.2
UNIDAD DE ADQUISICIONES Y CONTRATACIONES	1	0.2
UNIDAD DE COOPERACIÓN	1	0.2
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	1	0.2
DIRECCIÓN TÉCNICA	24	5.3
GERENCIA COMERCIAL	14	3.1
DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	3	0.7
SUBGERENCIA DE SERVICIOS GENERALES Y PATRIMONIO	24	5.3
SUBDIRECCIÓN DE INGENIERÍA Y PROYECTOS	12	2.7
UNIDAD DE SEGURIDAD	1	0.2
GERENCIA REGIÓN METROPOLITANA	152	33.6
GERENCIA REGIÓN CENTRAL	78	17.2
GERENCIA REGIÓN OCCIDENTAL	64	14.1
GERENCIA REGIÓN ORIENTAL	63	13.9
TOTAL	453	100.0

Otro aspecto importante a mencionar es que durante el año 2013, la institución incorporó 5 vehículos nuevos en su flota. La gráfica N° 17 muestra el comportamiento de nuevos vehículos incorporados a la flota automotriz en los últimos años.

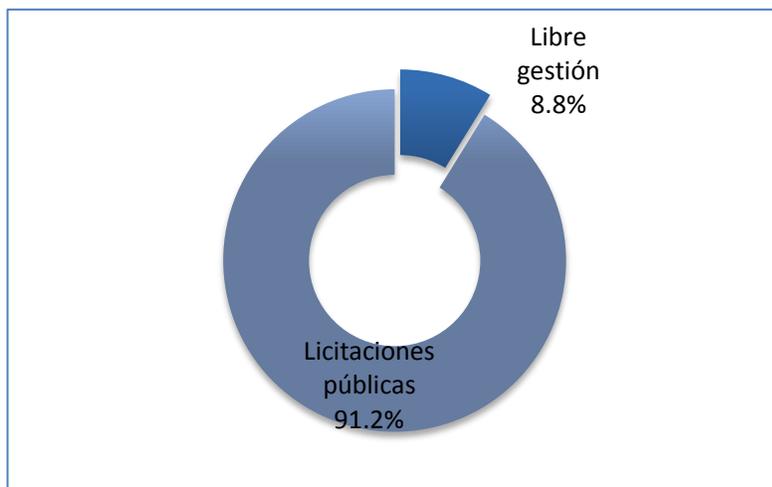
GRÁFICA No. 17
NUEVOS VEHÍCULOS INCORPORADOS A LA FLOTA AUTOMOTRÍZ,
2005-2013



En el año 2013, el costo total de mantenimiento de la flota vehicular en ANDA fue de \$ 833.2 miles, de los cuales \$ 763.4 miles (91.6%) corresponden a mantenimientos correctivos y \$ 69.8 miles (8.4%) a mantenimientos preventivos.

Por otro lado, en lo referente a adquisiciones y contrataciones institucionales para la compra de bienes y servicios, con el fin de garantizar la inversión en obras y el funcionamiento operativo y administrativo de ANDA, se reporta por parte de la UACI, el trámite de 658 órdenes de compra por libre gestión, las cuales generaron procesos de adquisición por un valor de \$ 2.1 millones. Además se tramitaron 62 procesos por medio de licitaciones públicas por un valor de \$ 21.5 millones, lo que representó un monto total de \$ 23.6 millones en concepto de compras locales. (Ver gráfica No. 18).

GRÁFICA No. 18
COMPRA DE BIENES POR LIBRE GESTIÓN Y LICITACIONES PÚBLICAS
AÑO 2013



CAPÍTULO VII

GESTIÓN FINANCIERA

RESUMEN

GESTIÓN FINANCIERA

Monto del presupuesto aprobado para el ejercicio:	\$ 150,384,804.33
Total del presupuesto ejecutado por Unidad Presupuestaria:	\$ 135,808,931.21
Dirección y administración institucional	\$ 20,177,440.87
Servicio de la deuda interna	\$ 3,721,279.44
Inversión	\$ 14,174,301.08
Comercialización	\$ 9,057,547.48
Producción, distribución y saneamiento	\$ 87,401,421.78
Rehabilitación y reconstrucción de sistemas de acueductos y alcantarillados	\$ 0.00
7_/ Inversión en infraestructura hidráulica (PEIS)	\$ 1,276,940.56
Estado de rendimiento económico	
Ingresos de gestión	\$ 131,331,547.72
Gastos de gestión	\$ 167,024,040.98
Resultado del ejercicio (déficit):	(\$ 35,692,493.26)
Estado de situación financiera	
Recursos	
Fondos	\$ 44,698,056.71
Inversiones financieras	\$ 26,726,706.98
Inversiones en existencias (neto)	\$ 21,188,821.87
Inversiones en bienes de uso	\$ 726,741,567.07
Inversiones en proyectos y programas	\$ 59,757,501.12
Total de recursos	\$ 879,112,653.75
Obligaciones	
Deuda corriente	\$ 28,220,524.59
Financiamiento de terceros	\$ 486,575,274.09
Patrimonio estatal	\$ 364,316,855.07
Total de obligaciones y patrimonio	\$ 879,112,653.75
Valor de las existencias en bienes en almacenes:	\$ 21,254,032.11
Saldo inicial al 1º de enero de 2013	\$ 23,891,174.86
Ingresos en almacenes y bodegas	\$ 12,076,476.19
Egresos en almacenes y bodegas	\$ 14,713,618.94

7_/ Para efectos de desarrollar el proceso de consolidación anual, se efectuó la agregación de la información financiera contable institucional recibida al final del ejercicio financiero fiscal, cumpliendo así con lo estipulado en la Constitución de la República respecto a la presentación del Informe de la Gestión Financiera del Estado. Asimismo, según el subsistema de contabilidad gubernamental del Sistema de Administración Financiero Integrado (SAFI), este registrará los recursos y obligaciones en el momento que se generen independientemente de la percepción o pago de dinero, y siempre que sea posible cuantificarlos objetivamente.

GESTIÓN FINANCIERA

Las Unidades Financieras Institucionales son las responsables de la administración de los recursos aprobados, esto de acuerdo a los fines y propósitos establecidos en los presupuestos correspondientes. Dichas unidades también administran el Sistema de Administración Financiera Integrado (SAFI).

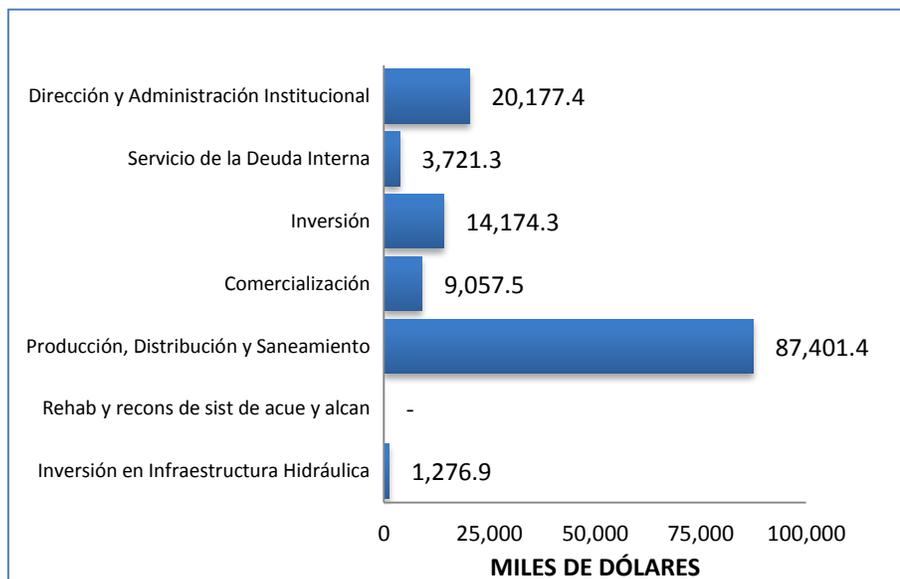
Con el objetivo de crear una administración transparente y eficiente, en el uso de los recursos públicos, se informa que el presupuesto votado para el año 2013 fue de \$ 129, 470,465.00, con aprobación del Ministerio de Hacienda, y fue reforzado con \$ 19, 637,398.77, producto de fondos transferidos para el financiamiento y desarrollo de diversos proyectos de inversión relacionados a construcción y mejoras de sistemas de acueductos y alcantarillados a nivel nacional. Además, se incorporaron \$ 1, 276,940.56 correspondientes al Presupuesto Extraordinario de Inversión Social – (PEIS) – en concepto de saldo de ejercicios anteriores para un total incorporado de \$ 20,914,339.33. Del total del presupuesto, \$ 33, 574,266.73 (más IVA), corresponden a gastos devengados en concepto de energía eléctrica y \$ 97, 870,020.80 millones, se dispusieron para cubrir los otros rubros de egresos del ejercicio fiscal 2013.

Del total para el ejercicio 2013, se ejecutaron \$ 135, 808,931.21, que representan el 90.3 % del presupuesto total modificado por \$ 150, 384,804.33.

Al analizar la ejecución del presupuesto por unidades presupuestarias para dicho ejercicio, se presenta el siguiente comportamiento: Dirección y Administración Institucional \$ 20,177,440.87; Servicio de la Deuda Interna \$ 3,721,279.44; Comercialización \$ 9,057,547.48; Producción, Distribución y Saneamiento \$ 87,401,421.78; Inversión \$ 14,174,301.08; Inversiones en Desarrollo Infraestructura Hidráulica (PEIS) \$ 1,276,940.56.

En la gráfica No. 19 se observa el comportamiento de la ejecución del presupuesto de ANDA por unidades presupuestarias, y en el cuadro No. 10 se presenta comparativamente el presupuesto disponible para el ejercicio y el gasto real ejecutado por unidad presupuestaria durante el año 2013.

GRÁFICA No. 19
PRESUPUESTO EJECUTADO, AÑO 2013



CUADRO No. 10
ESTRUCTURA DEL PRESUPUESTO ASIGNADO Y REAL EJECUTADO
AÑO 2013
(EN DÓLARES)

UNIDAD PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO		% DE EJECUCIÓN	DIFERENCIA (SALDO)
	DISPONIBLE PARA EL EJERCICIO	EJECUTADO		
01- Dirección y administración institucional	20,673,411.50	20,177,440.87	97.6	495,970.63
02- Servicio de la deuda interna	3,721,283.07	3,721,279.44	100.0	3.63
03- Comercialización	9,256,860.65	9,057,547.48	97.8	199,313.17
04- Producción, distribución y saneamiento	90,402,640.01	87,401,421.78	97.6	3,001,218.23
05- Inversión	25,053,468.54	14,174,301.08	56.6	10,879,167.46
06- Rehabilitación y reconstrucción de sistemas de acueductos y alcantarillados	100.00	0.00	0.0	100.00
07- Programa Territorios de Progreso	100.00	0.00	0.0	100.00
SUB TOTAL PRESUPUESTADO ORDINARIO	\$149,107,863.77	\$134,531,990.65	90.2	\$14,575,873.12
51- Inversión en Infraestructura Hidráulica (PEIS)	1,276,940.56	1,276,940.56	100.0	0.00
TOTAL PRESUPUESTO ORDINARIO Y PEIS	150,384,804.33	135,808,931.21	90.3	14,575,873.12

En lo referente a la gestión de los ingresos, estos se registran en la Unidad Financiera Institucional, para el año 2013, los ingresos de gestión ascendieron a \$ 131.3 millones, de los cuales \$ 110.3 millones provienen del rubro “Venta de Bienes y Servicios”; \$ 11.9 millones fueron recibidos en los rubros “Transferencias Corrientes y Transferencias de Capital” y \$ 9.1 millones clasificados como otros ingresos.

En lo referente a los gastos de gestión, estos ascendieron a \$ 167.0 millones, distribuidos de la siguiente forma: gastos en bienes de consumo y servicios, \$ 55.8 millones, gastos en personal, \$ 48.1 millones, costos de venta y cargos calculados \$20.5 millones, gastos financieros y otros \$ 19.8 millones, gastos en bienes capitalizables \$ 100.7 miles, gastos de inversión pública \$ 1.3 millones y gastos en transferencias, actualizaciones y ajustes. \$21.4 millones.

En tal sentido, en el período de enero a diciembre de 2013, se obtuvo como resultado al cierre contable, un déficit de \$ 35.7 millones, éste 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 benefician a las familias salvadoreñas.

Con relación a los materiales para prestar los diferentes servicios, en el presente año, ingresaron a los almacenes de ANDA, mercaderías por un valor de \$ 12,076.5 miles y se efectuaron egresos de almacén por un valor de \$ 14,713.6 miles.

En el cuadro No. 11 se reflejan los ingresos y egresos de mercaderías por región. Se observa que para el año 2013 los egresos superaron en \$2.6 millones a los ingresos en almacenes.

CUADRO No. 11
INGRESOS Y EGRESOS DE ALMACENES Y BODEGAS AÑO 2013
(EN DÓLARES)

ALMACENES Y BODEGAS	UBICACIÓN	INGRESOS	EGRESOS
REGIÓN METROPOLITANA			
ALMACÉN No 3	TANQUE ESCALÓN "A"	1,239,719.82	1,402,429.10
BODEGA No. 8	PLANTEL ZONA METROPOLITANA	446,248.05	463,450.93
BODEGA No. 21	LAS PAVAS	1,556,785.41	1,396,254.94
BODEGA No. 25	PLANTEL EL CORO	3,079,191.69	3,838,545.35
REGIÓN CENTRAL			
ALMACEN No. 1	PLANTEL EL CORO	3,721,070.53	5,190,786.67
ALMACEN No. 7	PLANTEL EL CORO	329,411.34	275,437.77
BODEGA No. 17	COJUTEPEQUE	64,945.55	108,112.91
REGIÓN OCCIDENTAL			
BODEGA No. 14	PLANTEL EL MOLINO	701,004.63	850,559.54
BODEGA No. 15	SONSONATE	221,382.95	294,358.81
REGIÓN ORIENTAL			
BODEGA No. 16	PLANTEL EL JALACATAL	716,716.22	893,682.92
TOTAL		\$12,076,476.19	\$14,713,618.94

El año 2013 inició con un inventario en almacenes por valor de \$ 23,891,174.86, el cual sumado a los ingresos de inventario del año por un monto de \$ \$12,076,476.19 y restando los egresos del año por un monto de \$14,713,618.94, reflejaron al final del año 2013 un saldo en inventario de almacenes por valor de \$21,254,032.11.

CAPÍTULO VIII

GESTIÓN REGIONAL

RESUMEN

GESTIÓN REGIONAL

Monto invertido en la ejecución de proyectos:	\$ 28,035,578.80
Región Metropolitana	12,553,239.92
Región Central	7,810,315.82
Región Occidental	3,869,339.99
Región Oriental	3,802,683.07
Producción de agua potable:	362,964,031 m3
Región Metropolitana	183,809,451 m3
Región Central	74,436,292 m3
Región Occidental	67,274,345 m3
Región Oriental	37,443,943 m3
Consumo total facturado:	222,365,796 m3
Región Metropolitana	113,795,123 m3
Región Central	51,694,885 m3
Región Occidental	34,180,673 m3
Región Oriental	22,695,115 m3
Ingresos comerciales totales:	\$ 110,036,405.65
Región Metropolitana	78,102,237.25
Región Central	10,914,793.18
Región Occidental	12,650,225.19
Región Oriental	8,369,150.03
Monto de la facturación total:	\$ 106,446,065.35
Región Metropolitana	63,691,315.55
Región Central	16,604,378.62
Región Occidental	15,559,625.15
Región Oriental	10,590,746.03
Total de servicios de acueducto:	811,476
Región Metropolitana	412,365
Región Central	172,809
Región Occidental	134,124
Región Oriental	92,178
Total de servicios de alcantarillado:	601,014
Región Metropolitana	394,774
Región Central	72,175
Región Occidental	85,732
Región Oriental	48,333

NOTA: Todos los datos considerados en el sumario incluyen cifras de operadores descentralizados.

GESTIÓN REGIONAL

Las regiones Metropolitana, Central, Occidental y Oriental tienen bajo su responsabilidad la producción de agua potable, el mantenimiento de los sistemas de producción, conducción y distribución de agua potable y alcantarillado sanitario, así como garantizar la calidad del agua suministrada y la ejecución de obras para mejorar permanentemente los sistemas y ampliar las coberturas de sus respectivas zonas.

REGIÓN METROPOLITANA

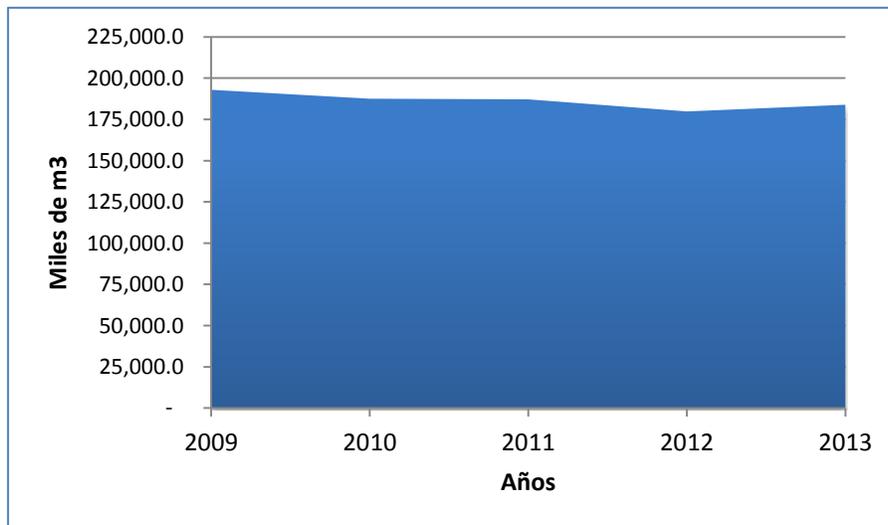
Se realizó una inversión anual de \$ 12, 553,239.92 con la ejecución de 36 proyectos de agua potable y/o saneamiento básico, en diferentes municipios de la región Metropolitana, llevando beneficio a los habitantes del Gran San Salvador.

Al finalizar el año 2013, se obtuvo una producción de 183.8 millones de metros cúbicos de agua potable, incluyendo en esta cifra 0.5 millones de metros cúbicos producidos por el único operador descentralizado que pertenece a esta región, lo que equivale a una producción mensual total de 15.3 millones de metros cúbicos.

En este contexto, para satisfacer la demanda de agua potable de la región, se generó en promedio una producción mensual de 37.1 metros cúbicos de agua por cada conexión registrada.

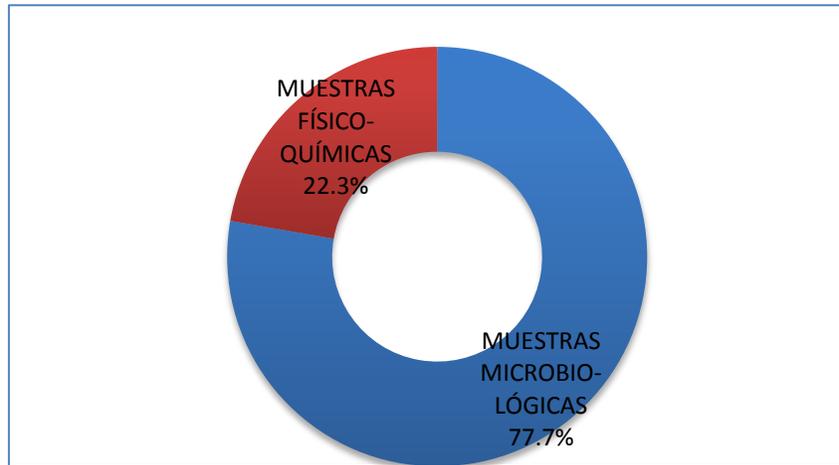
La gráfica No. 20 presenta la producción total anual del período 2009 - 2013.

GRÁFICA No. 20
PRODUCCIÓN DE AGUA REGIÓN METROPOLITANA, 2009 - 2013



Para garantizar la distribución de agua apta para el consumo humano, en el año que se informa se realizaron 4,537 (77.7%) muestras microbiológicas y 1,300 (22.3%) muestras físico-químicas, lo cual significa que mensualmente se efectuaron en promedio 378 muestras microbiológicas y 108 muestras físico-químicas. (Ver gráfica No. 21).

GRÁFICA No. 21
 MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS Y FÍSICO-QUÍMICAS,
 REGIÓN METROPOLITANA, AÑO 2013



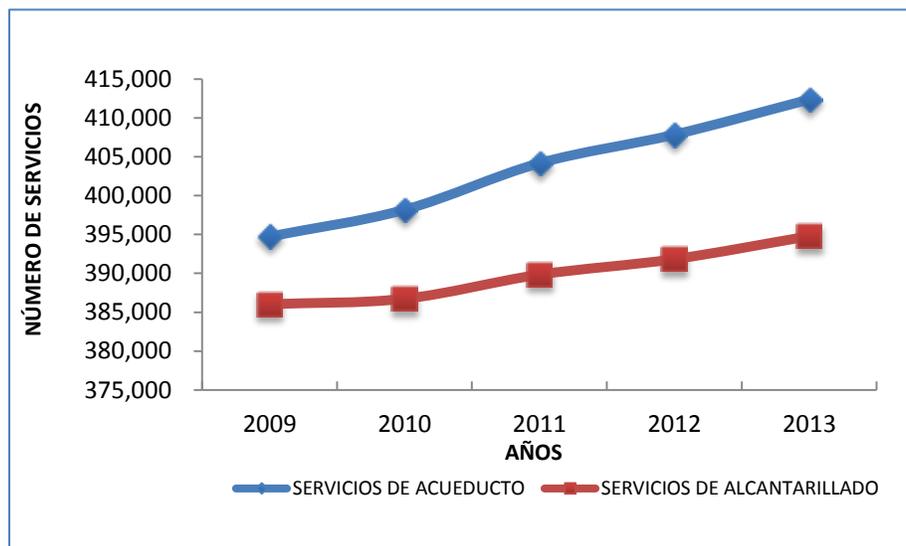
En el proceso de potabilización del agua producida fueron utilizadas 4,186.8 miles de libras de químicos, representando un consumo promedio mensual de 348.9 miles en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos en esta región, ascendió a \$ 2,772.5 miles.

Al finalizar el año 2013 en la región Metropolitana se contabilizaron 412,365 servicios de acueducto y 394,774 de alcantarillado sanitario, en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados. De igual forma, se instalaron 4,412 nuevos servicios de acueducto y 3,005 de alcantarillado.

Se informa que del total de servicios de acueducto, 391,172 se facturaron, representando un 94.9 % de los clientes atendidos con estos servicios, sin embargo, 1,404 servicios se encontraban inactivos y 19,789 no se facturaron por diversas razones. Los servicios no facturados, corresponden a usuarios que tramitaron la suspensión temporal del servicio, así como conexiones provisionales por construcción y otros servicios públicos como cementerios, zonas verdes y otros lugares que están recibiendo el servicio de agua, pero que por disposición tarifaria no se les factura.

En la gráfica No. 22 se presentan los servicios de acueducto y alcantarillado sanitario en los últimos cinco años.

GRÁFICA No. 22
 NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
 REGIÓN METROPOLITANA, PERIODO: 2009-2013



En el año que se informa, el consumo facturado en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados fue de 113.8 millones de metros cúbicos.

Por otro lado, para el período informado se facturaron en concepto de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario \$57.9 millones, equivalente a un promedio de \$4.8 millones mensuales; asimismo por la prestación de otros servicios se facturó \$ 3.5 millones y desde los sistemas autoabastecidos (explotación privada) se facturó \$ 1.5 millones; los operadores descentralizados registraron un valor facturado de \$ 806.8 miles, generando una facturación total en el año de \$ 63.7 millones.

Por otra parte, la región Metropolitana captó ingresos en los sistemas administrados por ANDA por un monto de \$ 77.4 millones y por cuenta de operadores descentralizados se percibieron \$ 704.9 miles, registrándose un total de \$ 78.1 millones de ingresos percibidos en el año y con una recaudación de ingresos promedio mensual de \$ 6.5 millones.

En lo referente al recurso humano, al finalizar el año la región Metropolitana contaba con 1,341 empleados. Con el objetivo de mejorar la eficiencia administrativa y operativa de la región, se capacitó al personal realizando 115 eventos en diferentes áreas y temas.

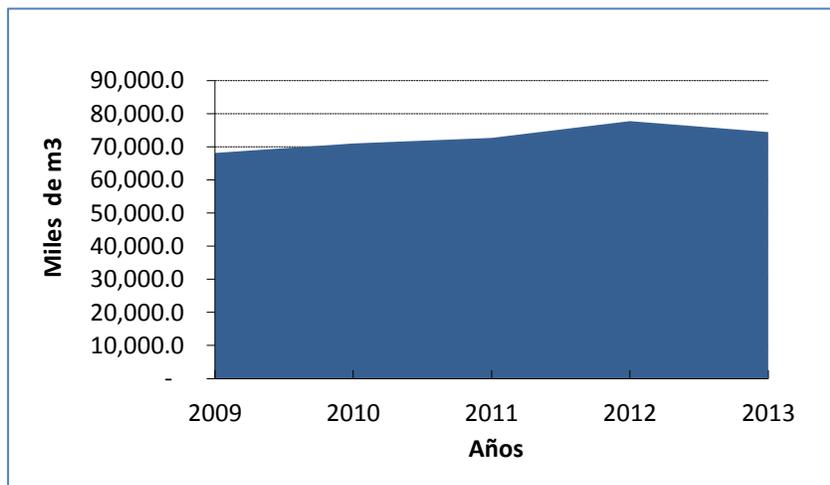
REGIÓN CENTRAL

Se llevó a cabo una inversión de \$ 7, 810,315.82 en proyectos con recursos propios y otras fuentes de financiamiento, así también se coordinaron esfuerzos con alcaldías y las comunidades para lograr ejecutar 27 proyectos en varios municipios en la región Central.

En el año 2013, alcanzó una producción de 74.4 millones de metros cúbicos de agua potable, se incluye en esta cifra 4.1 millones de m³ producidos por los sistemas descentralizados. Según lo anterior se infiere un promedio aproximado mensual de 6.2 millones de metros cúbicos de agua. En tal sentido, para satisfacer la demanda de agua potable de la región, esta generó en promedio una producción mensual de 35.9 metros cúbicos de agua por cada conexión registrada.

En la gráfica No. 23 se presenta la producción total anual en esta región, durante el período 2009 – 2013.

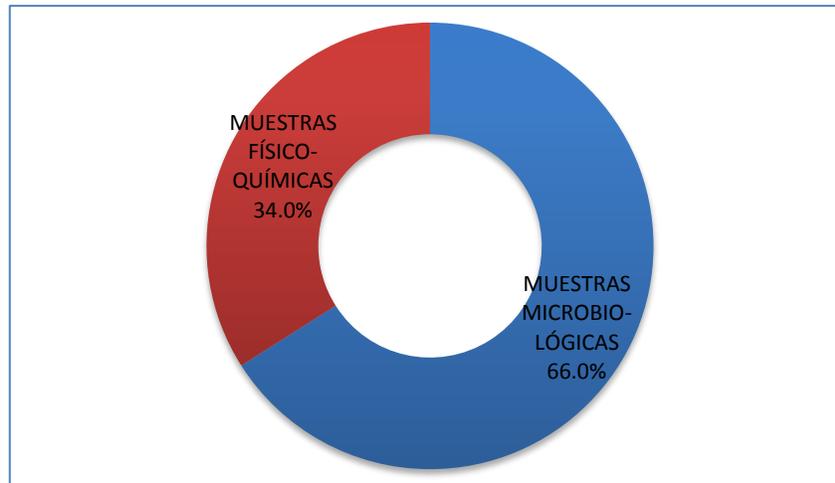
GRÁFICA No. 23
PRODUCCIÓN DE AGUA REGIÓN CENTRAL, 2009 - 2013



Para garantizar la calidad en la distribución de agua apta para el consumo humano en el año que se informa, se realizaron 2,402 (66.0%) muestras microbiológicas y 1,238 (34.0%) muestras físico-químicas, lo cual

significa que mensualmente se efectuaron en promedio 200 muestras microbiológicas y 103 muestras físico-químicas. (Ver gráfica No. 24)

GRÁFICA No. 24
MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS Y FÍSICO-QUÍMICAS DE
REGIÓN CENTRAL, AÑO 2013

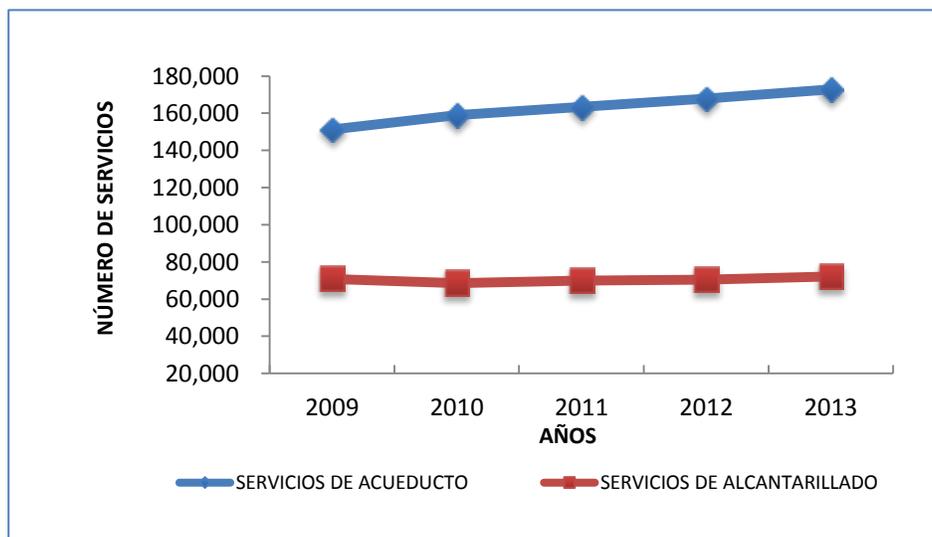


Para la potabilización del agua producida fueron utilizadas 691.6 miles de libras de químicos, representando un consumo promedio mensual de 57.6 miles de libras en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a \$ 416.2 miles.

Al finalizar el año 2013, en la región Central se contabilizaron 172,809 servicios de acueducto y 72,175 de alcantarillado sanitario en los sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados, lo que significa la instalación de 4,235 nuevos servicios de acueducto y 1,882 de alcantarillado.

En la gráfica No. 25 se presenta el total registrado en esta región en cuanto a servicios de acueducto y alcantarillado sanitario en los últimos cinco años. Del total de servicios de acueducto contabilizados, 166,833 se facturaron, representando el 96.5 % de los clientes atendidos; otros 1,736 servicios se encontraban inactivos y 4,240 no se facturaron, estos últimos corresponden a usuarios que tramitaron la suspensión temporal del servicio, así como conexiones provisionales para construcción y servicios públicos.

GRÁFICA No. 25
NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
REGIÓN CENTRAL, PERIODO: 2009-2013



En el año 2013, el consumo facturado en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados fue de 51.7 millones de metros cúbicos, lo que representó un consumo promedio mensual por conexión de 24.9 metros cúbicos. Durante el período informado, se facturó en concepto de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario \$ 13.6 millones, equivalente a un promedio de \$ 1.1 millones mensuales; asimismo por la prestación de otros servicios se facturó \$ 760.3 miles, por los sistemas autoabastecidos (explotación privada) se obtuvo un monto facturado de \$ 1.2 millones y por cuenta de operadores descentralizados, se facturó \$ 1.0 millones, generando una facturación total en el año de \$ 16.6 millones.

La captación de ingresos totales en la región Central ascendió a los \$ 10.9 millones, de los cuales \$ 10.1 millones corresponden a los sistemas administrados por ANDA y \$ 816.2 miles fueron percibidos por los operadores descentralizados; en tanto, el ingreso promedio mensual ascendió a \$ 841.5 miles.

En lo que se refiere al recurso humano, al finalizar el año, la región Central contaba con 721 empleados permanentes, y con el objeto de mejorar la eficiencia administrativa y operativa de la región, se capacitó al personal realizando 155 eventos en diferentes áreas y temas.

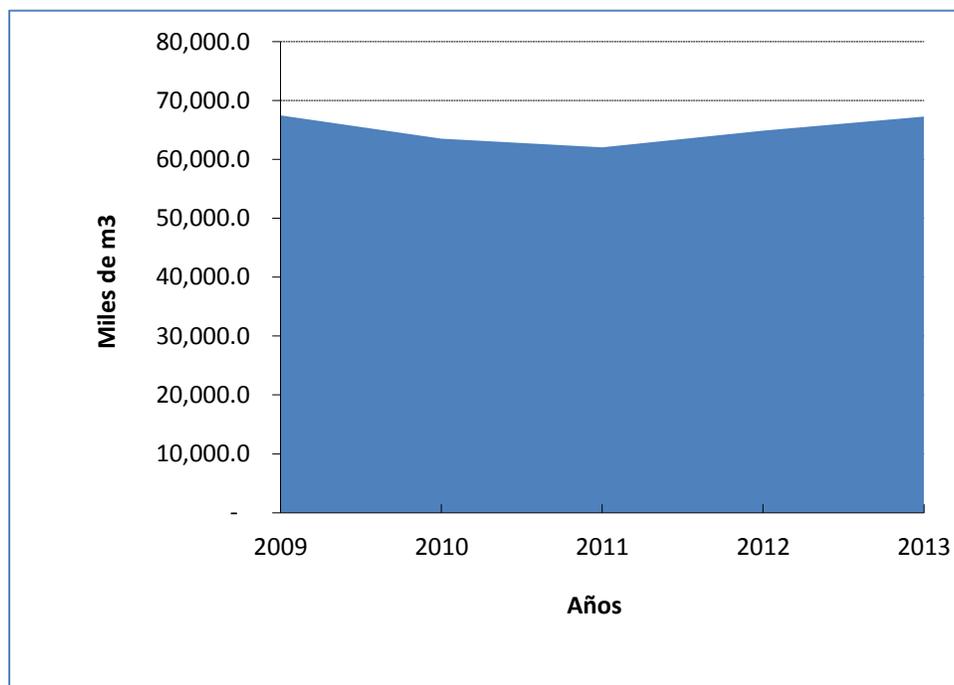
REGIÓN OCCIDENTAL

Se realizó una inversión anual por un monto total de \$ 3, 869,339.99 con la ejecución de 28 proyectos de agua potable y saneamiento básico en varios municipios que pertenecen a la zona Occidental del país.

En la región Occidental, se obtuvo una producción total de 67.3 millones de metros cúbicos de agua potable, incluyendo en estos los 1.6 millones de metros cúbicos producidos por los sistemas descentralizados, lo que equivale a producir mensualmente 5.6 millones de metros cúbicos. En este contexto, para satisfacer la demanda de agua potable de la región se generó en promedio una producción mensual de 41.8 metros cúbicos de agua por cada conexión registrada.

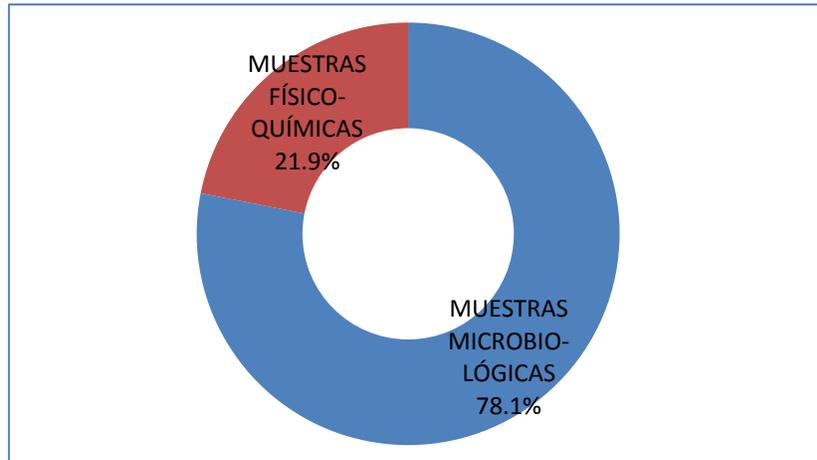
En la gráfica No. 26 se presenta la producción total anual durante el período 2009 - 2013.

GRÁFICA No. 26
PRODUCCIÓN DE AGUA REGIÓN OCCIDENTAL, 2009 - 2013



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 1,564 (78.1%) muestras microbiológicas y 439 (21.9 %) muestras físico-químicas, lo cual significa que mensualmente se efectuaron en promedio 130 muestras microbiológicas y 37 muestras físico-químicas. (Ver gráfica No. 27).

GRÁFICA No. 27
MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS Y FÍSICO-QUÍMICAS
REGIÓN OCCIDENTAL, AÑO 2013

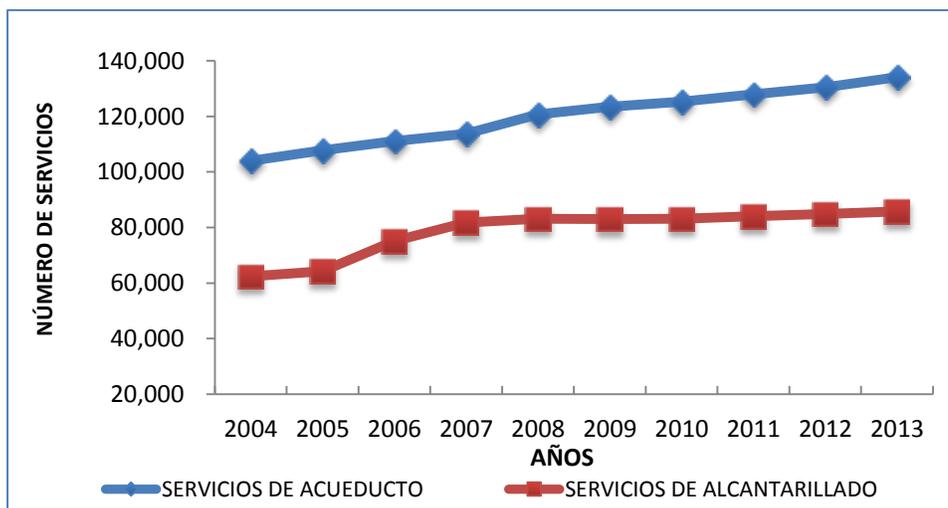


En el proceso de potabilización del agua producida fueron utilizadas 219.9 miles de libras de químicos, representando un consumo promedio mensual de 18.3 miles de libras en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a \$ 165.2 miles.

A diciembre de 2013, en la región Occidental, se tenían registrados 134,124 servicios de acueducto y 85,732 servicios de alcantarillado sanitario en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados. Durante el ejercicio se instalaron 3,198 nuevos servicios de acueducto y 781 de alcantarillado.

En la gráfica No. 28, se presenta el total de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario en los últimos diez años. Del total de servicios de acueducto registrados, se facturaron 128,013 representando el 95.4 % de los clientes, 365 servicios se encontraban inactivos y 5,746 no se facturan; estos últimos, corresponden a usuarios que tramitaron la suspensión temporal del servicio, así como conexiones provisionales para construcción y servicios públicos.

GRÁFICA No. 28
NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
REGIÓN OCCIDENTAL, PERIODO: 2004-2013



En el año que se informa el consumo facturado en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados fue de 34.2 millones de metros cúbicos, el cual representó un consumo promedio mensual por conexión de 21.2 metros cúbicos. También se facturó en concepto de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario \$ 13.1 millones, lo que significa un promedio de \$ 1.1 millones mensuales; de igual forma por la prestación de otros servicios se facturaron \$ 1.8 millones, por cuenta de los sistemas autoabastecidos (explotación privada), se registró un monto facturado de \$ 426.4 miles y los operadores descentralizados facturaron \$ 213.8 miles, generando un total en el año de \$ 15.5 millones.

Por otra parte, la captación de ingresos totales en la región Occidental ascendió a los \$ 12.6 millones, representando una recaudación de ingresos promedio mensual de \$ 1.1 millones. Del total de ingresos percibidos, \$ 12.5 millones pertenecen a los sistemas administrados por ANDA y \$ 169.1 miles a los operadores descentralizados.

En lo relativo al recurso humano, la región cuenta con 471 empleados permanentes, a quienes se capacitó con 78 eventos en diferentes áreas y temas.

REGIÓN ORIENTAL

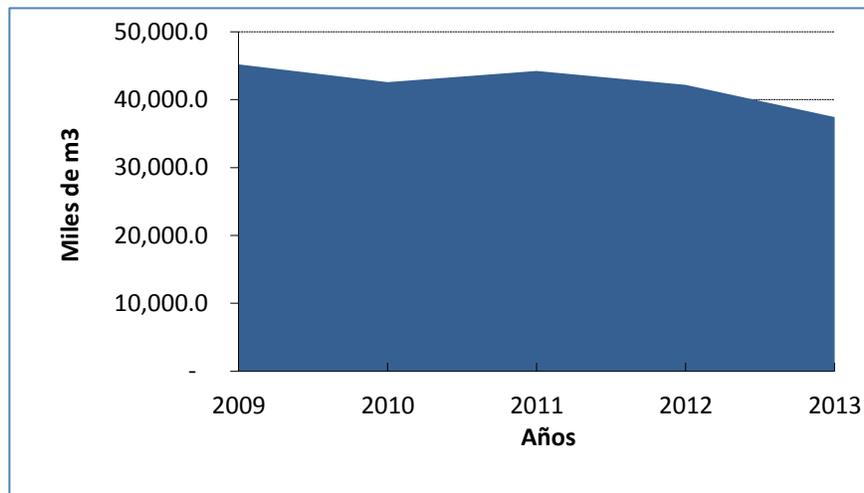
Los niveles de inversión en los municipios de esta región, han permitido el acceso directo a más usuarios que se han beneficiado con la finalización de 11 proyectos de agua potable y alcantarillado y/o saneamiento básico. En esta región se invirtió \$ 3, 802,683.07.

Durante el año 2013, incluyendo los sistemas administrados por ANDA y los sistemas descentralizados, se generó una producción total de 37.4 millones de metros cúbicos de agua potable, lo cual significó una producción mensual de 3.1 millones de metros cúbicos.

En este contexto, para satisfacer la demanda de agua potable de la región se generó en promedio una producción mensual de 33.9 metros cúbicos de agua por cada conexión registrada.

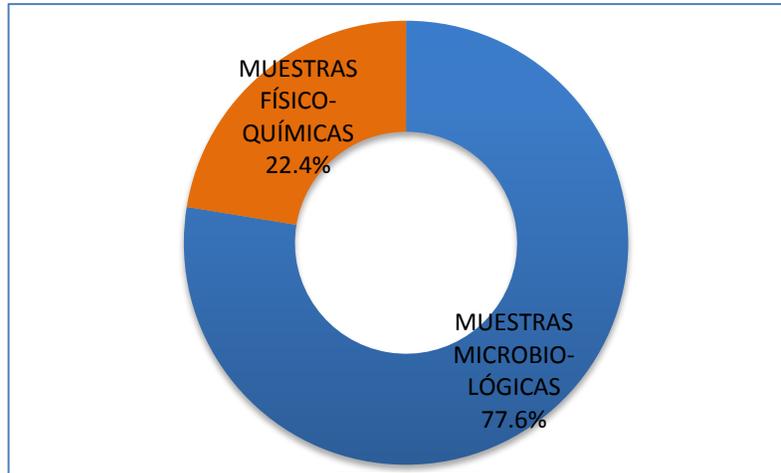
En la gráfica No. 29 se presenta la producción total anual durante el período 2009 - 2013.

GRÁFICA No. 29
PRODUCCIÓN DE AGUA EN LA REGIÓN ORIENTAL, 2009-2013



Con el propósito de garantizar la calidad del agua suministrada a los clientes en la región, se realizaron 1,308 (77.6%) muestras microbiológicas y 378 (22.4 %) muestras físico-químicas. (Ver Gráfica No. 30).

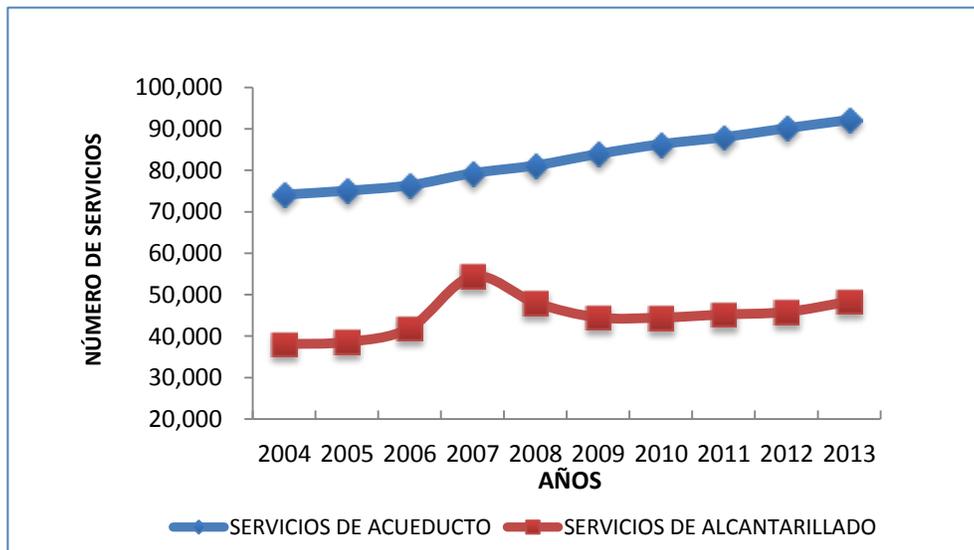
GRÁFICA No. 30
 MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS Y FÍSICO-QUÍMICAS
 REGIÓN ORIENTAL, AÑO 2013



Asimismo, con el fin de proveer agua totalmente apta para el consumo humano, en el año que se informa, se utilizaron 152.8 miles de libras de químicos para potabilizar el agua que se distribuye a la población. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a \$ 122.6 miles.

Al finalizar el 2013, en la región se registraron 92,178 servicios de acueducto y 48,333 de alcantarillado sanitario en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados. La gráfica No. 31 muestra el total de servicios de acueducto y alcantarillado de los últimos diez años. Del total de servicios registrados 87,981 (95.4%) son facturados, 105 se encontraban inactivos y 4,092 no se facturan, por ser clientes que tramitaron la suspensión temporal del servicio, así como por conexiones provisionales para construcción y existe otro grupo que corresponden a servicios públicos.

GRÁFICA No. 31
 NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
 REGIÓN ORIENTAL, PERIODO: 2004-2013



Durante el año 2013 se registró en sistemas administrados por ANDA y operadores descentralizados un consumo total de agua en la región de 22.7 millones de metros cúbicos, lo cual indica que en el transcurso del año los usuarios consumieron mensualmente un promedio de 1.9 millones de metros cúbicos, por lo tanto el consumo mensual por conexión fue de 20.5 metros cúbicos.

En el ejercicio que se informa, la facturación emitida por el servicio de acueducto y alcantarillado ascendió a los \$ 8.8 millones; asimismo se generaron \$ 670.8 miles en concepto de otros servicios prestados por la institución; por cuenta de sistemas autoabastecidos (explotación privada), se registró un monto facturado de \$ 387.9 miles y los operadores descentralizados facturaron durante el año \$ 736.2 miles, obteniendo una facturación total de \$ 10.6 millones, equivalente a un promedio mensual de \$ 882.6 miles.

Los ingresos totales recaudados por la región Oriental fueron de \$ 8.4 millones, que incluyen \$ 7.8 millones de los sistemas administrados por ANDA y \$ 606.0 miles por cuenta de operadores descentralizados.

Con relación al recurso humano, al finalizar el año, la región Oriental contaba con 428 empleados permanentes, a quienes se capacitó con 116 eventos en diferentes áreas y temas.

CAPÍTULO IX

ESTADOS FINANCIEROS

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 (EN DÓLARES)	
RECURSOS	CORRIENTE
FONDOS	\$ 44,698,056.71
Disponibilidades	\$ 29,669,754.53
Anticipo de Fondos	\$ 4,524,311.32
Deudores Monetarios	\$ 10,503,990.86
INVERSIONES FINANCIERAS	\$ 26,726,706.98
Inversiones Permanentes	\$ 289,494.10
Deudores Financieros	\$ 26,414,601.22
Inversiones Intangibles	\$ 22,611.66
Inversiones No Recuperables	\$ 0.00
INVERSIONES EN EXISTENCIAS	\$ 21,188,821.87
Existencias Institucionales	\$ 21,188,821.87
INVERSIONES EN BIENES DE USO	\$ 726,741,567.07
Bienes Depreciables	\$ 706,944,794.26
Bienes no Depreciables	\$ 19,796,772.81
INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS	\$ 59,757,501.12
Inversiones en Bienes Privativos	\$ 58,854,488.82
Inversiones en Bienes de Uso Público	\$ 903,012.30
TOTAL RECURSOS	<u>\$ 879,112,653.75</u>
OBLIGACIONES	
DEUDA CORRIENTE	\$ 28,220,524.59
Depósitos de Terceros	\$ 3,006,266.30
Acreedores Monetarios	\$ 25,214,258.29
FINANCIAMIENTO DE TERCEROS	\$ 486,575,274.09
Endeudamiento Interno	\$ 199,604,586.93
Endeudamiento Externo	\$ 146,999,023.78
Acreedores Financieros	\$ 139,971,663.38
PATRIMONIO ESTATAL	\$ 364,316,855.07
Patrimonio	\$ 527,051,144.16
Detrimento Patrimonial	(\$ 5,980,467.19)
Resultado de Ejercicios Anteriores	(\$ 121,061,328.64)
Resultado del Ejercicio	(\$ 35,692,493.26)
TOTAL OBLIGACIONES Y PATRIMONIO	<u>\$ 879,112,653.75</u>

ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 2013 (EN DÓLARES)	
INGRESOS DE GESTIÓN	\$ 131,331,547.72
Ingresos Financieros y Otros	\$ 96,714.50
Ingresos por Transferencias Corrientes Recibidas	\$ 9,334,863.34
Ingresos por Transferencias de Capital Recibidas	\$ 2,593,422.78
Ingresos por Ventas de Bienes y Servicios	\$ 110,237,460.49
Ingresos por Actualizaciones y Ajustes	\$ 9,069,086.61
GASTOS DE GESTIÓN	\$ 167,024,040.98
Gastos de Inversiones Públicas	\$ 1,310,436.37
Gastos en Personal	\$ 48,115,019.72
Gastos en Bienes de Consumo y Servicios	\$ 55,816,194.62
Gastos en Bienes Capitalizables	\$ 100,759.35
Gastos Financieros y Otros	\$ 19,855,500.31
Gastos en Transferencias Otorgadas	\$ 10,305,378.51
Costos de Venta y Cargos Calculados	\$ 20,451,249.96
Gastos de Actualizaciones y Ajustes	\$ 11,069,502.14
RESULTADO DEL EJERCICIO	(\$ 35,692,493.26)

CAPÍTULO X

LOGROS Y PROYECTOS IMPORTANTES AÑO 2013 Y
PROYECCIONES ESTRATÉGICAS

LOGROS Y PROYECTOS IMPORTANTES REALIZADOS DURANTE EL AÑO 2013

LOGROS IMPORTANTES

DIRECCIÓN EJECUTIVA

1. Convenio con la Mancomunidad de la parte sur de los departamentos de San Miguel y Usulután para contribuir al saneamiento de la Bahía de Jiquilisco.



2. Alianzas con universidades para el desarrollo de estudios y proyectos de agua y saneamiento.

- a) Capacitación y visita al Centro de Investigación y Desarrollo Tecnológico de Agua – CIDETA en Guatemala.



- b) Firma de Convenio entre ANDA, la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua y el Centro para la Investigación de Recursos Acuáticos de Nicaragua, para realizar estudio de calidad del agua y estado trópico en el lago de Güija, Santa Ana.



- c) Capacitación impartida a personal de ANDA sobre Desarrollo de Pequeñas Hidroeléctricas por el Ing. Axel Soderberg de la UCA.



3. Capacitación en operación y mantenimiento de sistemas de agua a comunidades rurales



4. Capacitación a la Dirección General de Protección Civil sobre el método de purificación solar SODIS, a ser implementado en situaciones de emergencia. **EL TEXTO DE ESA FOTO DEBE DE IR EN PIE DE FOTO NO SOBRE LA**

IMAGEN

En el edificio de gobernación se impartió capacitación a los Directores Departamentales de los comités de emergencia para ser replicada a nivel nacional.

5. Capacitación en operación y mantenimiento de sistemas de agua potable a 15 asociados de agua a nivel nacional

Ubicación: A Nivel Nacional,
Zonas Rurales
Etapa: En Ejecución

PROYECTOS IMPORTANTES

1. Elaboración de filtros caseros para comunidades rurales

OBJETIVO:

“Que las familias donde no es posible dar cobertura formal de agua potable puedan potabilizar el agua en sus hogares mediante filtros caseros

UBICACION: Distribución a nivel Nacional en Zonas Rurales

Etaa: En Estudio



2. Desarrollo de proyectos a las comunidades

- ELABORACION DE CAJAS PLASTICAS PARA MEDIDORES
- ELABORACION DE SANITARIOS DE EMERGENCIA



3. Perfil proyecto “Acueducto Abierto Bocatoma Nancuchiname-Usulután”.



4. Perfil proyecto de generación de energía a través de micro hidroeléctricas.



DIRECCIÓN TÉCNICA

1. Ejecución de proyectos en la zona costera del país

Con el propósito de beneficiar a los sectores poblacionales más vulnerables del país, se reorientaron importantes recursos financieros no reembolsables provenientes del Fondo de Cooperación de Agua y Saneamiento (FCAS), los cuales se gestionaron a través de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), para financiar los Programas “Infraestructura en Agua Potable y Saneamiento Básico en Áreas Periurbanas y Rurales de El Salvador” y “Proyecto Integrado de Agua Saneamiento y Medio Ambiente”, con el fin de ejecutar proyectos en zonas rurales de municipios de pobreza extrema moderada y Asentamientos Urbanos Precarios (AUP).

Sin embargo, a consecuencia de los daños causados por la depresión tropical 12E, como un esfuerzo nacional, coordinado por la Secretaría Técnica de la Presidencia y basados en estudios realizados por ANDA, se determinó la imperante necesidad de reorientar US \$9, 440,766.07 para la ejecución de 6 importantes proyectos, de los cuales se han finalizado dos, y los otros cuatro tienen avances físicos significativos. Con la ejecución de los referidos proyectos, se verán beneficiados 33,138 habitantes de las zonas costeras afectadas por la referida depresión tropical.

Como parte del programa “Infraestructura en Agua Potable y Saneamiento Básico en Áreas Periurbanas y Rurales de El Salvador”, se han finalizado o se encuentran en ejecución los siguientes proyectos:

- 1) Introducción del servicio de agua potable y saneamiento básico a comunidades en el sector El Playón, cantón Santa Cruz, municipio de Tecoluca, departamento de San Vicente. Proyecto finalizado físicamente. 1/
- 2) Introducción del servicio de agua potable y saneamiento básico en cantón Isla de Méndez, municipio de Jiquilisco, departamento de Usulután. Proyecto con un avance físico del 55.0%. 1/

Como parte del programa denominado “Proyecto Integrado de Agua, Saneamiento y Medio Ambiente”, se han finalizado o se encuentran en ejecución los siguientes proyectos:

- 1) Introducción de agua potable y saneamiento básico en sector conocido como Los Marranitos, cantón La Isleta y cantón San José de La Montaña del municipio de Zacatecoluca, departamento de La Paz. Proyecto con un avance físico del 94.0%. 1/
- 2) Introducción del sistema de agua potable y saneamiento básico en cantón Isla Madresal, municipio Puerto El Triunfo, departamento de Usulután. Este proyecto tiene una ejecución física del 30.0%. 1/
- 3) Introducción del sistema de distribución de agua potable y saneamiento básico a cantón Cabos Negros, mejoramiento de sistemas de saneamiento básico a cantones Roquinte y Puerto Ávalos, municipio de Jiquilisco, departamento de Usulután. Proyecto finalizado físicamente. 1/
- 4) Introducción del sistema de agua potable y saneamiento básico en Isla Corral de Mulas, municipio de Jiquilisco, departamento de Usulután. Este proyecto se encuentra en ejecución y su avance físico es del 92.0%. 1/

1/ Ver más adelante los respectivos montos de estos proyectos, en el apartado correspondiente a lo ejecutado por las diferentes regiones.

2. PROYECTOS IMPORTANTES EJECUTADOS EN LAS CUATRO REGIONES DEL PAÍS

Como parte de los proyectos más importantes que ANDA ejecutó durante el año 2013, se mencionan aquellos que tienen un impacto significativo en la introducción, Ampliación y/o mejoramiento de los sistemas de abastecimiento de agua potable y/o saneamiento, así como también aquellos que impactan positivamente el funcionamiento, operación y optimización de la infraestructura hidráulica de ANDA a nivel nacional, también se mencionan aquellos proyectos ejecutados que están orientados al fortalecimiento institucional.

a. PROYECTOS EJECUTADOS EN LA REGIÓN METROPOLITANA

- 1) Cambio de accesorios y tubería de asbesto cemento en el Área Metropolitana de San Salvador (AMSS). Proyecto finalizado físicamente. Monto del proyecto US \$3, 342,866.90.
- 2) Suministro e instalación de interruptores de potencia en subestaciones eléctricas en estaciones de bombeo de ANDA. Proyecto finalizado físicamente. Monto del proyecto US \$1, 226,397.39.
- 3) Instalación de línea de impelencia desde estación de bombeo Centroamérica hacia tanque Miralvalle T-4. Proyecto finalizado físicamente. Monto del proyecto US \$1, 005,276.27.
- 4) Suministro e instalación de válvulas y accesorios de los tanques y puntos de maniobra del AMSS. Proyecto finalizado físicamente. Monto del proyecto US \$1, 241,118.75.
- 5) Suministro e instalación de macromedidores en las plantas de bombeo del AMSS y periferia. Proyecto finalizado físicamente. Monto del proyecto US \$802,220.67.
- 6) Implementación del cableado estructurado de voz y datos de las oficinas de ANDA en todo el país. Proyecto finalizado físicamente. Monto del proyecto US \$424,168.84.
- 7) Adquisición de medidores para uso comercial. Proyecto finalizado físicamente. Monto del proyecto US \$1, 376,294.23.

b. PROYECTOS EJECUTADOS EN LA REGIÓN CENTRAL

- 1) Perforación e incorporación de pozo al sistema de municipio San Pablo Tacachico, departamento de La Libertad. Proyecto finalizado físicamente. Monto del proyecto US \$501,687.03.
- 2) Ampliación de cobertura de mejoramiento del servicio de agua potable en cantón Veracruz, municipio San Juan Talpa, departamento de La Paz. Ejecución física del proyecto 80.0%. Monto del proyecto US \$200,000.00.
- 3) Reconstrucción de colector primario y red de alcantarillado sanitario en 10ª calle poniente, municipio de Aguilares, departamento de San Salvador. Ejecución física del proyecto 56.0%. Monto del proyecto US \$1, 280,115.10.
- 4) Introducción de agua potable y saneamiento básico en sector conocido como Los Marranitos, cantón La Isleta y cantón San José de la Montaña, municipio de Zacatecoluca, departamento de La Paz. Proyecto con un avance físico actual del 94.0%, y su monto ascenderá a US \$3, 347,785.04.
- 5) Introducción del servicio de agua potable y saneamiento básico a comunidades en el sector El Playón, cantón Santa Cruz, municipio de Tecoluca, departamento de San Vicente. Proyecto finalizado físicamente cuyo monto asciende a US \$ 1, 628,119.40.

c. PROYECTOS EJECUTADOS EN LA REGIÓN OCCIDENTAL

- 1) Construcción de un sistema de tratamiento en planta San Diego en el municipio de Metapán, departamento de Santa Ana. Proyecto finalizado físicamente. Monto del proyecto US \$1, 429,295.52.
- 2) Perforación de 2 pozos profundos e introducción del sistema de abastecimiento de agua potable en colonia Britania y Santa María El Portezuelo I y II, ubicados en los cantones Matazano y Cantarrana. Proyecto finalizado físicamente. Monto del proyecto US \$1, 434,087.36.
- 3) Introducción del sistema de abastecimiento de agua potable en comunidad Chela; introducción de alcantarillado sanitario en colonia Brisas de Cantarrana y Barcelona, ubicadas en cantones Matazano y Cantarrana. Proyecto finalizado físicamente. Monto del Proyecto US \$1, 528,854.91.
- 4) Construcción del colector de alcantarillado sanitario en el sector poniente de la ciudad de Santa Ana para drenar aguas residuales provenientes de las colonias Brisas de Cantarrana, Barcelona, Britania, El Nazareno, Santa Teresita y Chela, entre otras. Proyecto finalizado físicamente. Monto del proyecto US \$2, 782,733.63.

d. PROYECTOS EJECUTADOS EN LA REGIÓN ORIENTAL

- 1) Introducción del servicio de agua potable y saneamiento básico en cantón Isla de Méndez, municipio de Jiquilisco, departamento de Usulután. Proyecto con un avance físico actual del 55.0%, y el monto ascenderá a US \$ 1, 875,507.22.
- 2) Introducción del sistema de agua potable y saneamiento básico en cantón Isla Madresal, municipio Puerto El Triunfo, departamento de Usulután. Este proyecto, actualmente tiene una ejecución física del 30%, y su costo total será de US \$ 489,729.38.
- 3) Introducción del sistema de distribución de agua potable y saneamiento básico a cantón Cabos Negros, mejoramiento de sistemas de saneamiento básico a cantones Roquinte y Puerto Ávalos, municipio de Jiquilisco, departamento de Usulután. Proyecto finalizado físicamente. El monto total de este proyecto asciende a US \$846,696.54.
- 4) Introducción del sistema de agua potable y saneamiento básico en Isla Corral de Mulas, municipio de Jiquilisco, departamento de Usulután. Este proyecto se encuentra en ejecución y su avance físico es del 92%, y el monto de inversión asciende a US \$1, 252,928.49.
- 5) Mejoramiento del sistema de abastecimiento de agua potable de la ciudad de Sesori, municipio de Sesori, departamento de San Miguel. Proyecto finalizado físicamente. Monto del proyecto US \$633,119.03.

3. ELABORACIÓN DEL ESTUDIO Y DISEÑO FINAL PARA EL PROYECTO DE REHABILITACIÓN DE LA PLANTA POTABILIZADORA LAS PAVAS

En el año 2013 se suscribió la firma de un importante contrato entre ANDA y el Consorcio Vielca-EC Consultores, el cual permitió la realización del estudio de factibilidad y diseño final para la rehabilitación de la planta potabilizadora Las Pavas. Es necesario destacar, que a través de esta importante planta se abastece el 40% del agua servida en el gran San Salvador, lo que en la actualidad se logra de manera deficitaria y con mucha variabilidad en la producción, ya que la misma oscila entre 1.9 y 2.2 m³/seg.

Con la ejecución física de este proyecto se estima una inversión total aproximada de US \$60 millones. Es importante expresar que el estudio de factibilidad realizado llegó a determinar la viabilidad financiera y técnica del proyecto, en vista que con su ejecución se obtendrían ahorros significativos en el consumo de energía eléctrica, los cuales podrían utilizarse para las amortizaciones correspondientes de la deuda contraída para su ejecución.

DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

1. Se obtuvo la aprobación de la “*Política de Seguridad y Salud Ocupacional y Cuido del Medio Ambiente*”, esto con el propósito de dar cumplimiento a la Ley General de Prevención de Riesgo en los lugares de trabajo y el “Manual de Comités de Seguridad y Salud Ocupacional”, con el fin de que se cuente con una herramienta que facilite la formación y funcionamiento de los comités de seguridad a nivel institucional, ambos documentos fueron aprobados por Junta de Gobierno mediante punto de acta con número de Ref.: SO-060613-5.2.
2. Se obtuvieron diferentes premios por la labor realizada en el año 2013, los cuales se detallan a continuación:
 - a. Entrega de reconocimiento a ANDA, de parte del Tribunal de Ética Gubernamental, dentro del marco de las actividades de la “Semana Ética”, celebrada a partir del 23 de septiembre, otorgando una estatuilla como reconocimiento a los miembros de la Comisión de Ética de la institución por los logros obtenidos en la divulgación de la nueva Ley de Ética y su Reglamento, a una cantidad de 3,979 trabajadores a nivel nacional, asimismo, por el cumplimiento al Plan de Trabajo presentado.



- b. Entrega de reconocimiento al trabajo realizado en la clínica empresarial del edificio administrativo, por parte del Instituto Salvadoreño del Seguro Social (ISSS), Policlínico Zacamil.



ISSS EN ACCIÓN

ISSS reconoce logros de las clínicas empresariales

Seis empresas participaron en la actividad de Logros de Clínicas Empresariales 2012-2013 desarrollada por el Hospital Policlínico Zacamil, las empresas dieron a conocer todas las actividades de Educación, promoción de la Salud y la Prevención de Enfermedades que realizan en cada una de las clínicas participantes.

Las clínicas que participaron fueron: Clínica de Empleados de la Torre Administrativa ISSS, Telemovil de El Salvador, Ministerio de Gobernación, Centro Cultural Salvadoreño Americano, Administración de Acueductos y Alcantarillado (ANDA), y Scotiabank El Salvador, a cada una de las clínicas se les entregó diploma de participación, a las cuales se les felicita por los excelentes trabajos presentados, obteniendo diplomas de reconocimiento por los mejores esfuerzos, las Clínicas Empresariales de: Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), y Scotiabank El Salvador.

www.iss.gov.sv

Con una visión más humana al servicio integral de su salud



UNIDAD DE ADMINISTRACIÓN DE DESPENSAS REGIONALES

Durante el año 2013 se obtuvieron logros importantes detallados a continuación:

- A) Se contrató y se colocó personal con aptitudes y mucha experiencia en el rubro de ventas, marketing, atención al cliente y compras, para que administraran las despensas.
- B) Incremento en número de usuarios.
- C) Se incrementó la gama de productos para satisfacer las necesidades de los usuarios.
- D) Se redujeron faltantes de inventario.
- E) Se capacitó internamente al personal sobre la atención al cliente, colocación de producto, etiquetado de precios, recepción de productos perecederos, rotación de productos, clasificación por familia de productos, capacitación a los cajeros, etc.

UNIDAD DE SEGURIDAD

- 1) Durante el año 2013 la Unidad de Seguridad logró un crecimiento significativo, manteniendo el control, la eficiencia y la eficacia en términos de seguridad dentro de las instalaciones de la institución a nivel nacional, según el detalle siguiente:
 - **Contrato de prórroga de seguridad:** Se garantizó la seguridad a la institución, cubriendo con lo solicitado por todas las regiones a nivel nacional, para esto se tuvo que realizar contrato de servicio N° 01/2013, suscrito con la sociedad COSASE, S.A de C.V., se realizaron estudios de seguridad en los lugares de mayor índice delincriminal, se supervisó el trabajo de los guardias de seguridad en las 314 posiciones a nivel nacional y como resultado se ha logrado mejorar la calidad del servicio de vigilancia.
 - **Monitoreo por cámaras con sistema IP:** Con la implementación del centro de monitoreo de ANDA es posible verificar el funcionamiento general de las distintas áreas de la institución, con el fin de mantener un mayor control entre el personal de las distintas áreas a nivel nacional.
 - **Mantenimiento de la operatividad del centro de monitoreo:** Se mantuvo la operatividad permanente en el centro de monitoreo las 24 horas del día durante todo el año 2013, con lo que se garantizó el resguardo de los bienes de la institución y la integridad física del personal

que labora en las agencias y planteles donde se ha implementado el sistema de video vigilancia.

- 2) La unidad de Seguridad, logró cumplir con los requerimientos de la institución a nivel nacional, con una mayor eficiencia y con un grado de reacción inmediata, lo que ayudó a proteger los bienes de la institución. Se logró un control en la salida de materiales de los planteles mejorando la eficiencia y calidad en el servicio de la seguridad privada.

DIRECCIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN

1) ANDA IMPLEMENTA NUEVO SISTEMA DE MEDICIÓN Y FACTURACIÓN POR MEDIO DE HANDHELD

Dentro del proceso de modernización y hacer eficiente a la institución, se efectuó la adquisición de nueva tecnología para la toma de lectura, la cual se realiza por medio de HANDHELD (computadoras portátiles). Este aparato tiene una ruta de lectura para impedir que queden medidores sin leer, determina el estado del contador y la tipificación del inmueble (comercio, residencia, etc.). Para este proyecto la institución invirtió US \$900.0 miles con financiamiento del BID, logrando eliminar el porcentaje de error en el cobro mensual por servicio de agua potable e identificando conexiones fraudulentas.

2) CONTINUIDAD AL SISTEMA DE CALL CENTER PREVIAMENTE IMPLEMENTADO, EL CUAL EVALÚA EN LÍNEA LA CAPACIDAD DE ANDA PARA ATENDER LOS SIGUIENTES REQUERIMIENTOS:

- Distintos tipo de fugas, solicitud de pipas, cortes de agua, mantenimiento de acueductos, aterrado, instalación de medidores, mantenimiento en caja de medidor, etc.
- Aplicación de la toma los tiempos de servicio, así como la evaluación del usuario que recibió el servicio.
- Se implementó el monitoreo de servicios atendidos por medio del Call Center, por medio del cual se identifican los detalles de servicios por departamento y municipio.

PROYECCIONES ESTRATÉGICAS

DIRECCIÓN EJECUTIVA

1. MEGA PROYECTO RESERVORIO PARAISO DE OSORIO.

OBJETIVO: aumentar la oferta de agua en la zona sur del gran San Salvador.

TIEMPO ESTIMADO: por definirse

UBICACION: departamentos de La Paz, Cuscatlán y San Salvador

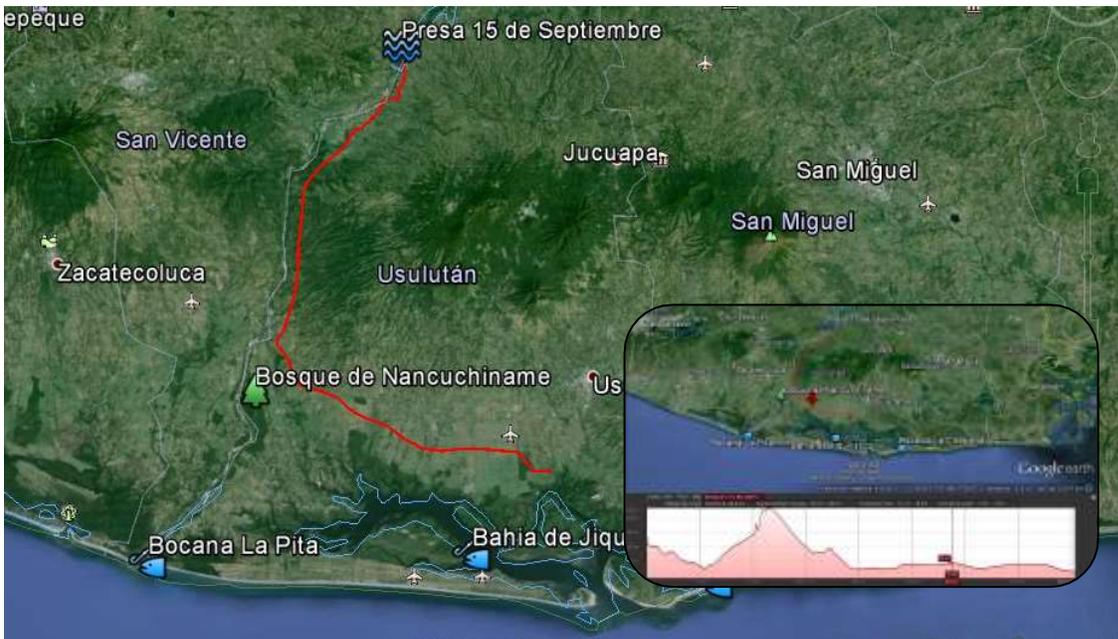
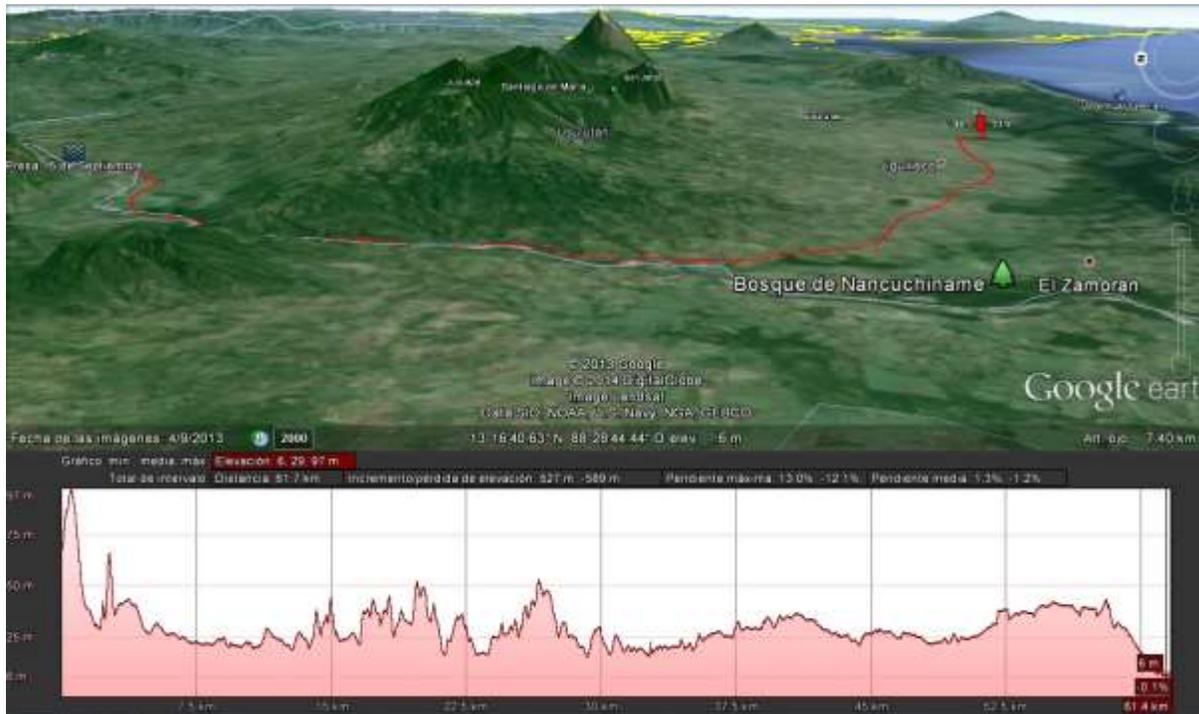


2. PROYECTO DE REFUERZO A LA INTRODUCCIÓN DE AGUA POTABLE PARA LA ZONA SUR DE USULUTAN A PARTIR DE LA BOCATOMA DE LA PRESA 15 DE SEPTIEMBRE.

Ubicación: departamento de Usulután

Etapa: en estudio





3. PROYECTO DE SANEAMIENTO DE LA CUENCA DE LA BAHIA DE JIQUILISCO: CONCEPCIÓN BATRES, EL TRÁNSITO Y SAN RAFAEL ORIENTE.



4. IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICA DE LA ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS SOBRE RESERVORIOS, MICROLAGOS Y REPRESAS.



5. PROYECCIÓN DE RESERVORIOS PARA CAPTACIÓN DE AGUAS LLUVIAS Y RESERVORIOS COMUNALES.



**Ubicación: Al Norte del
Dpto. de Morazán
Etapa: En Estudio**

DIRECCIÓN TÉCNICA

1) EJECUCIÓN FÍSICA DEL PROYECTO DE REHABILITACIÓN DE LA PLANTA POTABILIZADORA LAS PAVAS.

Como ya se expresó en uno de los apartados anteriores, en el año 2013, las autoridades de ANDA suscribieron un importante contrato con el Consorcio Vielca-EC Consultores, para la realización del estudio de factibilidad y diseño final para la rehabilitación de la planta potabilizadora Las Pavas. La referida planta abastece el 40% del agua servida en el gran San Salvador, lo que en la actualidad se logra de manera deficitaria, y con mucha variabilidad en la producción, la cual oscila entre 1.9 y 2.2 m³/seg.

El estudio de factibilidad y diseño final realizado determinó la viabilidad financiera y técnica del proyecto, en vista de que con su ejecución se obtendrían ahorros significativos en el consumo de energía eléctrica, los cuales se podrían utilizar para las amortizaciones correspondientes de la deuda contraída para su ejecución.

Este es uno de los proyectos estratégicos más importantes que ANDA debe ejecutar a corto plazo, en vista que muchos de los componentes que constituyen esta importante infraestructura hidráulica ya finalizó su vida útil. Cuando estos componentes fallan, se reparan de manera artesanal temporalmente, sin embargo, se corre el riesgo que al fallar en forma definitiva se dejaría sin servicio a grandes sectores poblacionales del Gran San Salvador. Con la ejecución física de este proyecto se estima una inversión total aproximada de US \$60.0 millones.

2) EJECUCIÓN DEL PROGRAMA “EFICIENCIA ENERGÉTICA EN LOS SISTEMAS DE BOMBEO TRADICIONALES DE ANDA A NIVEL NACIONAL, ETAPA 1”.

Al finalizar el año 2013 se está a la espera de las presentaciones de ofertas para la elaboración del estudio de factibilidad y diseño de este proyecto, del cual se prevé su finalización en el segundo semestre del 2014.

La institución cuenta con alrededor de 428 estaciones de bombeo a nivel nacional, y la mayoría de equipos de bombeo instalados en las diferentes estaciones ya cumplieron su vida útil, se encuentran sobredimensionados o trabajan fuera de la curva de eficiencia, ocasionando un alto consumo de energía eléctrica y mantenimientos correctivos frecuentes. Con la ejecución e implementación de este proyecto se optimizará el funcionamiento de los motores, bombas y toda la parte electromecánica de los sistemas identificados y seleccionados por el referido estudio, con lo cual se obtendrán disminuciones significativas en el consumo de energía eléctrica, lo que impactará positivamente en las finanzas de la institución y en su operatividad.

3) EJECUCIÓN DE LA FASE INICIAL DEL “PROYECTO DE AGUA POTABLE DEL LAGO DE ILOPANGO” (PAPLI), PARA INCORPORAR 500 LITROS/SEGUNDO PARA EL AMSS.

Con la ejecución de la 1ª. etapa de este proyecto en el año 2012, se logró extraer del referido lago 50 galones/minuto y con la ejecución de la 2ª. etapa en el año 2013, se extrajeron 50 galones/minuto más, logrando inyectar a la fecha, un caudal adicional de 100 galones/minuto de agua potable a la red de distribución de los sistemas que abastece la planta de bombeo Guluchapa-Joya Grande, mejorando con esto el servicio de abastecimiento de agua potable de la colonia Santa Lucia del municipio de Ilopango y zonas aledañas.

Es importante destacar, que con la implementación de los planes pilotos antes mencionados, se ha verificado la viabilidad de este importante proyecto, evidenciando además la potencialidad que presenta el lago de Ilopango de convertirse en una fuente de abastecimiento alternativo, con capacidad para producir significativos caudales de agua potable, para convertirse en otro megaproyecto para suplir la creciente demanda del servicio de agua del Gran San Salvador.

Otro aspecto importante a mencionar, es que la ejecución total del plan piloto en mención, diseño y construcción, se realizó utilizando los recursos materiales, técnicos y de profesionales en sus distintas áreas de especialización con que cuenta la institución, consiguiendo con esto significativos ahorros a los fondos del Estado.

4) LISTA DE PROYECTOS ESTRATÉGICOS A NIVEL NACIONAL

- 1) Continuar con el proyecto de sustitución de tuberías de asbesto cemento en el AMSS.
- 2) Sustitución de 3 km. de tubería en la colonia Santísima Trinidad, municipio de Ayutuxtepeque, departamento de San Salvador.

- 3) Continuar con el “Plan de Reducción de Agua no Facturada y Catastro Técnico” para mejorar la facturación.
- 4) Estudio y Diseño final para la Rehabilitación del Sistema Zona Norte del AMSS.
- 5) Perforación e incorporación de pozo para el mejoramiento del sistema existente en el municipio de Santa Cruz Michapa, departamento de Cuscatlán.
- 6) Perforación e incorporación de pozo para el mejoramiento del sistema existente en el municipio de Guazapa, departamento de San Salvador.
- 7) Perforación e incorporación de pozo para el mejoramiento de los sistemas existentes en los municipios de Tejutepeque, Ilobasco y Jutiapa, departamento de Cabañas.
- 8) Incorporación de pozo existente para el mejoramiento del sistema de Jicalapa, departamento de La Libertad.
- 9) Perforación e incorporación de pozo para el mejoramiento del sistema existente en el municipio de Nuevo Cuscatlán, departamento de La Libertad.
- 10) Perforación e incorporación de pozo para el mejoramiento del sistema existente en el municipio del Puerto de La Libertad, departamento de La Libertad.
- 11) Construcción de planta de tratamiento de aguas negras para el municipio de Quezaltepeque, departamento de La Libertad.
- 12) Mejoramiento del sistema de agua potable en el municipio de La Palma, departamento de Chalatenango.
- 13) Construcción de galería de infiltración para la incorporación al sistema existente en el municipio de San Idelfonso, departamento de San Vicente.
- 14) Diseño y construcción de colector-receptor oriente del sistema de alcantarillado sanitario para la ciudad de Santa Ana, departamento de Santa Ana.
- 15) Diseño y construcción de colector-interceptor de colectores-receptores poniente y oriente del sistema de alcantarillado sanitario para la ciudad de Santa Ana, departamento de Santa Ana.
- 16) Diseño y construcción de planta de tratamiento de aguas residuales para la ciudad de Santa Ana, departamento de Santa Ana.
- 17) Introducción del sistema de aguas negras en colonia San Emilio I,II,III y Avilés, municipio de Santa Elena, departamento de Usulután
- 18) Introducción del sistema de agua potable a colonia Córdova, municipio de Usulután, departamento de Usulután.
- 19) Introducción del sistema de agua potable en colonia Las Azucenas y colonia La Usuluteca en el municipio de Usulután, departamento de Usulután.
- 20) Introducción del sistema de agua potable en colonia Turcios, municipio de Santa Rosa de Lima, departamento de La Unión.
- 21) Introducción de agua potable en cantón La Montañita, municipio de Mercedes Umaña, departamento de Usulután.

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

Para el año 2014, la gerencia de Recursos Humanos tiene como propósito la actualización del Reglamento Interno de Trabajo de ANDA, el cual se encuentra vigente sin actualización desde su aprobación por Acuerdo Ejecutivo de fecha 17 de agosto de 1973, esto con el objetivo de dar cumplimiento al Art. 12 de las Normas Técnicas de Control Interno Específicas de la institución.

UNIDAD DE ADMINISTRACION DE DESPENSAS REGIONALES

Para el año 2014, ANDA planifica los siguientes proyectos estratégicos, que nos permitirán mejorar los diversos procesos internos:

- a) Capacitaciones internas constantes al personal administrativo, de sala y cajeros en las despensas regionales.
- b) Finalización del nuevo sistema integrado para las despensas regionales.
- c) Centralización de las despensas y estandarización de catálogo de productos
- d) Aumentar las medidas e implementar nuevos procesos de seguridad, que permitan identificar los faltantes en el momento.
- e) Carnetización para beneficiarios de los usuarios de las despensas regionales.

UNIDAD DE SEGURIDAD

Para el año 2014, la unidad de Seguridad ha planificado metas tales como:

- a) Realizar una prórroga de contrato para el servicio de seguridad y vigilancia por 767 guardias operadores en 314 posiciones para que sean instalados a nivel nacional, de esta forma mejorar el resguardo de los bienes de la institución.
- b) Realizar coordinaciones y evaluación con la Dirección Técnica, de todas aquellas plantas o pozos que tienen elementos de seguridad y que no están funcionando.
- c) Realizar el mantenimiento de cámaras de video vigilancia a nivel nacional, lo que incluye reparaciones de todo tipo en el sistema, compra de iluminadores IR para mejorar la vigilancia nocturna en posiciones estratégicas, así como cámaras con sistema infrarrojo integrado con el mismo objetivo.
- d) Realizar compra de equipo de video vigilancia y accesorios, para las nuevas instalaciones y mantener existencias en bodega.
- e) Realizar compra de herramientas para instalaciones y mantenimientos correctivos y preventivos del sistema de video vigilancia.