

MEMORIA DE LABORES



2009



ANDA

Agua para todos

**MEMORIA
DE LABORES
2009**



INDICE

	PAG
Nuestra Visión	1
Nuestra Misión	1
Valores Institucionales	2
Junta de Gobierno	3
CAPÍTULO I Administración	4
CAPÍTULO II Inversiones en Infraestructura y Gestión de Cooperación	8
CAPÍTULO III Producción y Distribución de Agua Potable	14
CAPÍTULO IV Gestión Comercial	20
CAPÍTULO V Gestión de Recursos Humanos	26
CAPÍTULO VI Gestión Administrativa	32
CAPÍTULO VII Gestión Financiera	36
CAPÍTULO VIII Gestión Regional	40
CAPÍTULO IX Estados Financieros	48

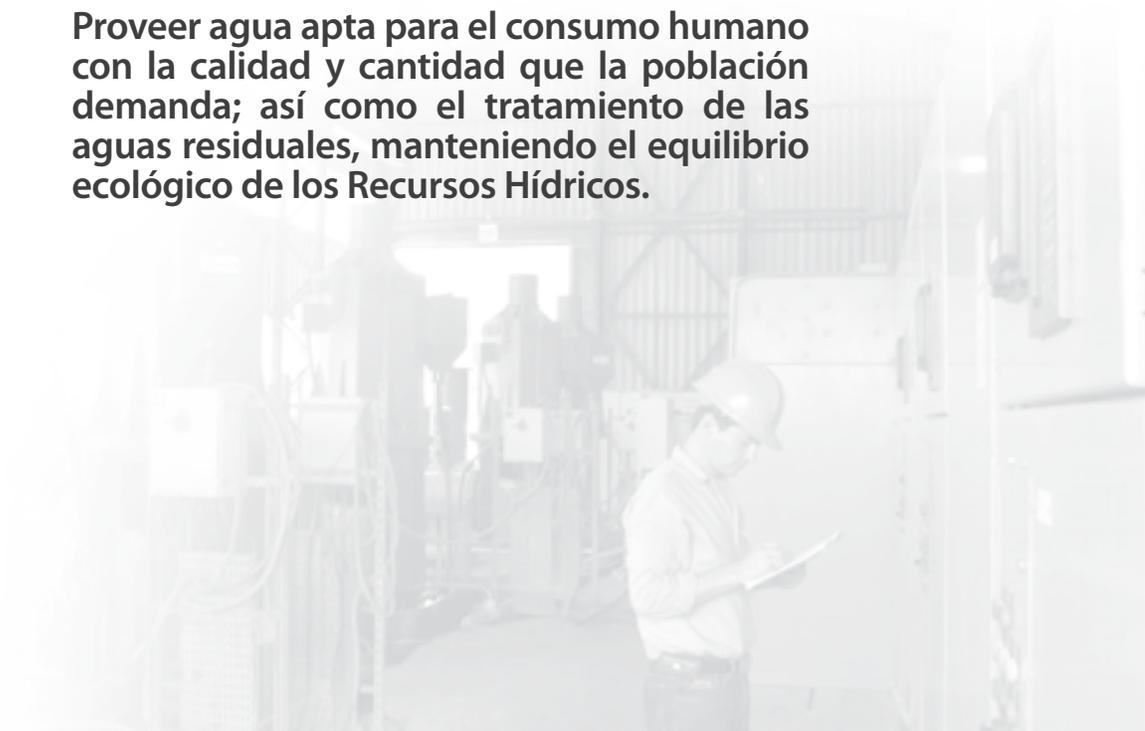
VISIÓN

Agua Potable de Calidad y Saneamiento para todos(as) en El Salvador.



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.





VALORES INSTITUCIONALES

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 que transparente, asegurando el apego a la ley de sus funcionarios con el compromiso de hacer y rendir cuentas a las autoridades competentes y al público en una manera eficiente, eficaz y responsable.





JUNTA DE GOBIERNO

PRESIDENTE:

Ing. Sigifredo Ochoa Gómez.

(desde 04 de julio/08 al 31 de mayo de 2009)

Ing. Francisco José Gómez Hernández.

(desde el 01 de junio, hasta el 31 de diciembre de 2009)

DIRECTORES PROPIETARIOS:

Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano, Viceministerio de Obras Públicas:

Ing. Carlos Roberto Morán Mancía.

(Desde 22 de agosto de 2009 hasta 01 de junio de 2009)

Arq. José Roberto Góchez Espinoza

(Desde 02 de junio de 2009 hasta 01 junio de 2011).

Ministerio de Gobernación:

Lic. Jorge Mauricio Suvillaga Párraga.

(Desde 21 de octubre de 2004 hasta 20 de octubre de 2009)

Lic. Mayra Dinora Reyes Quiroz

(desde 21 de octubre de 2009 hasta 20 de octubre de 2011)

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social:

Dr. Rolando Edgardo Hernández Argueta.

(Desde 21 de julio de 2005 hasta 12 de agosto de 2009)

Lic. Francisco Antonio Chicas Batres

(desde 13 de agosto de 2009 hasta 14 de agosto de 2011)

Ministerio de Relaciones Exteriores:

Lic. José Aresio Nolasco Herrera.

(Desde 1 de noviembre de 2004 hasta 12 de julio de 2009)

Lic. José Edmundo Bonilla

(desde 13 de julio de 2009 hasta 12 de julio de 2011)

Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción:

Ing. Carlos Alberto Santos Melgar.

(Desde 11 de noviembre de 2007 hasta 12 de noviembre de 2009).

Ing. Carlos Alberto Santos Melgar.

(Desde 10 de noviembre de 2009 hasta 10 de noviembre de 2011)

DIRECTORES ADJUNTOS:

Ministerio de Obras Públicas, Transporte, Vivienda y Desarrollo Urbano, Viceministerio de Obras Públicas:

Ing. Rafael Antonio Viale Salazar.

(Desde 19 de junio de 2007 hasta 18 de junio de 2009)

Lic. Néstor Ladislao Bonilla Martínez

(desde 28 de julio de 2009 hasta 27 de julio de 2011)

Ministerio de Gobernación:

Lic. Gabriel Carranza Álvarez.

(Desde 21 de octubre de 2005 hasta 20 de octubre de 2009)

Lic. Edwin Ernesto Flores Sánchez

(desde 21 de octubre de 2009 hasta 20 de octubre de 2011)

Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social:

Ing. Luis Alberto Guerrero.

(Desde 1 de noviembre de 2006 hasta 12 de agosto de 2009)

Ing. Luis Alberto García Guirola

(desde 13 de agosto de 2009 hasta 14 de agosto de 2011)

Ministerio de Relaciones Exteriores:

Lic. José Ernesto Criollo Mendoza.

(Desde 19 de noviembre de 2004 hasta 12 de julio de 2009)

Lic. Cristóbal Cuellar Alas

(desde 13 de julio de 2009 hasta 12 de julio de 2011)

Cámara Salvadoreña de la Industria de la Construcción:

Ing. José Mario Ernesto Rivera Chacón.

(Desde 11 de noviembre de 2007 hasta 12 de noviembre de 2009)

Ing. José Mario Ernesto Rivera Chacón

(Desde 10 de noviembre de 2009 hasta 10 de noviembre de 2011)

Secretaria(o) de Junta de Gobierno:

Inga. Frineé Violeta Castillo de Zaldaña.

(A partir del 17 de junio de 2002 hasta el 4 de junio de 2009)

Lic. William Eliseo Zúniga Henríquez.

(A partir del 05 de junio hasta el 15 de julio de 2009)

Lic. Jacobo Cruz Sosa

(A partir del 16 de julio hasta el 31 de diciembre de 2009)





CAPÍTULO 1

ADMINISTRACIÓN

EJECUTIVOS DE LA EMPRESA:

Dirección Administrativa

Lic. Carlos Alfredo Tejada Rodríguez

Dirección Técnica

Ing. Yanet Margarita Díaz López

Unidad de Auditoría Interna

Lic. Francisco Antonio Mejía Méndez

Unidad Financiera Institucional

Licda. Ana Gloria Munguía

Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional

Licda. Ana Zuyin Antonia López de Jaimes

Unidad Jurídica

Lic. William Eliseo Zúñiga Henríquez

Unidad de Comunicación y Relaciones Públicas

Licda. Elena de las Mercedes Cerna Pineda

Gerencia Comercial

Lic. Roberto Elías Miguel Carias Rojas

Sub-Gerencia de Operaciones Comerciales

Lic. Guillermo Carias

Sub-Gerencia de Atención al Cliente

Lic. Efraín Alberto Rodas Guzmán

Unidad de Planificación

Lic. Milton Portillo López

Gerencia Región Metropolitana

Ing. José Israel Flores Umaña

Gerencia Región Central

Arq. Frederick Antonio Benítez Cardona

Gerencia Región Occidental

Ing. Ángel Gabriel Valdez Jovel

Gerencia Región Oriental

Ing. José Neftalí Cañas Platero

Gerencia de Infraestructura

Ing. Alfonso Armando Ramírez Gutiérrez





**CUIDE CADA GOTA DE AGUA
QUE CONSUME, RECUERDE QUE
EL AGUA ES DE TODOS Y
PARA TODOS**



CAPÍTULO 2

INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA Y
GESTIÓN DE COOPERACIÓN

RESUMEN INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA Y GESTIÓN DE COOPERACIÓN

Inversión Total en Proyectos de Agua Potable y Saneamiento:	US \$ 15,744,272.79
Fondos Externos	11,746,179.11
Fondos General de la Nación	1,090,833.47
Fondos Propios	2,907,260.21
Población beneficiada total año 2009:	237,775 Habitantes
Población Beneficiada con proyectos de Agua Potable	222,767
Población Beneficiada con proyectos de Alcantarillado Sanitario	15,008
Municipios Beneficiados con Proyectos del Plan de Inversión año 2009:	60 Municipios
Municipios Beneficiados con Proyectos de Agua Potable	54
Municipios Beneficiados con Proyectos de Alcantarillado Sanitario	6
N° de Proyectos Terminados:	156 Proyectos
Agua Potable	148
Alcantarillado Sanitario	8
Proyectos de Agua Potable Ejecutados con Cooperación Financiera del FISDL:	28 Proyectos
Inversión Realizada	US \$ 5,389,543.44
Población Beneficiada	16,462 Habitantes
Proyectos de Alcantarillado Ejecutados con la Cooperación Financiera del FISDL:	1 Proyectos
Inversión Realizada	US \$ 65,016.69
Población Beneficiada	432 Habitantes
Total de Solicitudes de Factibilidades de servicios aprobadas:	196 Solicitudes
Sector Vivienda	143
Sector Comercio	34
Sector Industria	4
1/ Otros	15

1/ Corresponde a entidades como: Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Centro Nacional de Registro, Hospitales, Complejos Penitenciarios, etc





INVERSIONES EN INFRAESTRUCTURA

En cumplimiento de un año más de labores, la Institución realizó esfuerzos para ejecutar inversiones que contribuyeran al aumento de cobertura de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a nivel nacional, en este sentido durante el año 2009 se realizó una inversión de US \$ 15.7 millones (ver Cuadro No. 1), a través de la ejecución de 10 programas de inversión enmarcados en el Presupuesto Ordinario del año en curso beneficiando un total de 60 municipios y 237,775 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 2009 (EN MILES DE DÓLARES)					
No.	Nombre del Programa/proyecto	Inversión Realizada	Beneficiados con Proyectos Terminados		OBSERVACIONES
			Municipios	Población	
1	PROGRAMA ANDA / BID 1102 Programa de Reforma del Sector Hídrico y Subsector de Agua Potable y Saneamiento.	10,953.7	18	99,827	Durante el año 2009, se finalizaron 10 Proyectos de Rehabilitación de Sistemas de agua potable en 19 municipios del interior del País, beneficiando a un total de 99,827 habitantes en el transcurso del año en mención.
2	PROGRAMA ANDA / KfW Fase II Programa de Abastecimiento de Agua Potable e Instalaciones Sanitarias Rurales del país.	1,663.0	-	-	El programa alcanzó un avance físico global del 97.9% quedaron en ejecución 3 proyectos para ser finalizados en el año 2010
3	PROGRAMA ANDA / DULUX 017 Introducción del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable en áreas rurales de los Departamentos de San Miguel y La Unión.	305.0	-	-	Este Programa se finalizó en su totalidad.
4	PROGRAMA ANDA / JAPON Abastecimiento de Agua Potable en la Región Oriental.	52.0	-	-	El programa alcanzó un avance físico global del 99.5% quedando en ejecución un proyecto
5	PROGRAMA ANDA / FGEN II Programa de Inversión, Desarrollo y Ampliación del Sistema de Agua Potable en las Zonas Occidental, Paracentral y Oriental.	0.0	6	62,879	Se finalizó la ejecución de 6 proyectos de mejoramiento de agua. El programa alcanzó un avance físico global del 100% .
6	PROGRAMA RECURSOS PROPIOS/ COMUNIDADES (AYUDA MUTUA) Programa de Mejoramiento, Ampliaciones e Introducciones de servicio de Acueducto y Alcantarillado a Nivel Nacional.	2,251.5	33	58,127	Se ejecutaron 135 pequeños proyectos de ampliaciones y mejoras de Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a nivel nacional con aportes de ANDA, municipalidad y la comunidad.
7	PROGRAMA COMPLEMENTO FGEN II "Proyecto Construcciones, Ampliaciones y Mejoras en el Sistema de Agua Potable y Saneamiento a nivel nacional"	15.2	-	-	Se finalizó la ejecución de 2 proyectos de Agua Potable los cuales son obras complementarias de ampliaciones a los proyectos considerados en el programa ANDA/FGEN II. El programa alcanzó un avance físico del 100%.
8	PROGRAMA ESPAÑA/FAE "Equipamiento en la Red de Pozos de la Región Oriental: San Miguel, Usulután y La Unión".	12.0	2	5,274	Se finalizó la ejecución de 2 equipamientos de pozos en los Municipios de: San Francisco Javier y Santa María Departamento de Usulután El programa alcanzó un avance físico global del 100%.
9	PROGRAMA ESPAÑA/AECID "Proyecto Construcción de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en la Ciudad de Puerto El Triunfo, Usulután."	48.9	1	11,668	Se finalizó la ejecución del Proyecto Construcción de la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en la Ciudad de Puerto El Triunfo, Usulután con el cual se beneficiará a un total de 11,668 habitantes del municipio.
10	PROGRAMA ANDA/FIHIDRO "Proyecto de Mejoramiento del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable del Sur Este de Santa Tecla, Sur Este de Antiguo Cuscatlán, Nuevo Cuscatlán, Zaragoza y San José Villanueva, Departamento de La Libertad"	443.0	-	-	Se continuó desarrollando el Programa con el cual se beneficiará a 140,914 habitantes de la zona. El programa alcanzó un avance físico global del 93.5%.
TOTAL GENERAL		15,744.3	60	237,775	





Las Gráficas Nos. 1 y 2 representan la inversión del año 2009 por fuente de financiamiento y la inversión realizada en los últimos diez años respectivamente.

Gráfica No.1
INVERSIÓN TOTAL EJECUTADA, AÑO 2009

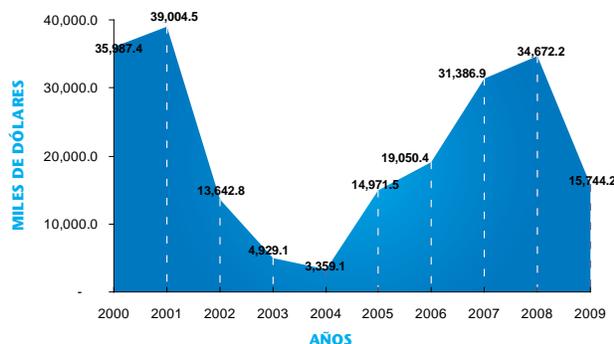


Durante el año 2009 se continuó ejecutando el Programa ANDA/BID 1102, "Reforma del Sector Hídrico y Subsector de Agua Potable y Saneamiento", en el cual se reporta la finalización de 10 nuevos proyectos de Rehabilitación de Sistemas de Agua Potable. Este programa reporta una inversión anual de US \$ 10.9 millones beneficiando a un total de 99,827 habitantes en 18 municipios del país.

Desde el inicio de este programa hasta el cierre del año 2009, se han finalizado 20 proyectos de Rehabilitación de Sistemas de Agua Potable, beneficiando a un total de 222,647 habitantes, el monto total ejecutado ascendió a US \$ 44.5 millones y su avance físico global alcanzó un 80.7%; adicionalmente se continuará con la ejecución de 6 proyectos de infraestructura que forman parte del programa, los cuales serán finalizados en el año 2010 con lo que se dará por terminado el programa.

Se continuó ejecutando el "Programa de Abastecimiento de Agua Potable e Instalaciones Sanitarias Rurales II", con la Cooperación Financiera no reembolsable del Banco Alemán de Fomento y Reconstrucción (KfW), este programa alcanzó una inversión anual de US \$ 1.6 millones, con lo cual se logró una inversión acumulada de US \$ 16.4 millones alcanzando un avance físico global del 97.9%, se continuará con la ejecución de 3 proyectos que forman parte del programa, los cuales serán finalizados en el año 2010.

Gráfica No.2
INVERSIÓN EN INFRAESTRUCTURA, PERÍODO 2000-2009



Dentro del marco del Programa SVD/017 "Agua y Saneamiento en los Departamentos del Oriente de El Salvador" financiado por el Gran Ducado de Luxemburgo, se realizó una inversión anual de US \$ 305 miles, con lo cual se logró una inversión acumulada de US \$ 8.1 millones.

Se dio continuidad a la ejecución del Programa ANDA/JAPON "Abastecimiento de Agua Potable en la Región Oriental", en este se reporta una inversión anual de US\$52.0 miles, alcanzando un avance físico global del 99.5%.

Con recursos provenientes del Fondo General de la Nación (FGEN) se reporta la finalización de 6 proyectos de Mejoramiento de Sistemas de Agua Potable ANDA/FGEN II "Programa de Inversión, Desarrollo y Ampliación del Sistema de Agua Potable en las Zonas Occidental, Paracentral y Oriental", así como también la finalización de 2 proyectos de Mejoramiento de sistemas de Agua con complementos presupuestarios del programa FGEN II, con la ejecución de estos programas se benefició un total de 62,879 habitantes a nivel nacional.

Con el propósito de dar fiel cumplimiento a la Misión institucional y buscando un acercamiento a las necesidades de la población, especialmente de aquellos sectores que carecen del acceso al servicio de Agua Potable, se continuó impulsando durante el presente año el Programa ANDA EN LA COMUNIDAD, el cual desarrolló 135 pequeños proyectos de mejoramiento, introducción, y/o ampliaciones de Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario a nivel nacional bajo el concepto de ayuda mutua, llevando con esto beneficio directo a más de 58,127 mil habitantes de comunidades urbano marginales y áreas rurales a nivel nacional, a través de una inversión conjunta de US \$ 2.2 millones.

Con el apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional (AECID) mediante el FONDO DE AYUDA AL EQUIPAMIENTO (FAE), se finalizó la ejecución del proyecto "Equipamiento en la Red de Pozos de la Región Oriental: San Miguel, Usulután y La Unión" el cual consiste en la construcción de 2 casetas de controles, 3 muros perimetrales para la protección de las plantas de bombeo y el equipamiento de 6 pozos en las Plantas de Bombeo El Jaguar, municipio de Quelepa, Departamento de San Miguel; Luxemburgo II, municipio de San Francisco Javier, Departamento de Usulután; Santa Fe, en San Miguel; República de Korea, en el municipio de El Carmen, La Unión; El Tránsito La Pradera, San Miguel y Pueblo Nuevo, en el municipio de Santa María, Usulután.

En el año 2009 se invirtieron US \$ 12.0 miles beneficiando a 5,274 habitantes, el programa realizó una inversión acumulada de US \$ 1.9 millones, con lo que se equiparon 6 pozos que beneficiaron a 56,034 habitantes de la zona oriental de país.

Con fondos provenientes de la agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), ANDA y la Alcaldía Municipal de Puerto el Triunfo, Usulután, se finalizó el proyecto "Construcción de Planta de Tratamiento de Aguas Residuales en la Ciudad de Puerto El Triunfo, Usulután". En el año 2009 se invirtieron US \$ 48.9 miles en la ejecución de este proyecto, con el cual se benefició un total de 11,668 habitantes del municipio.

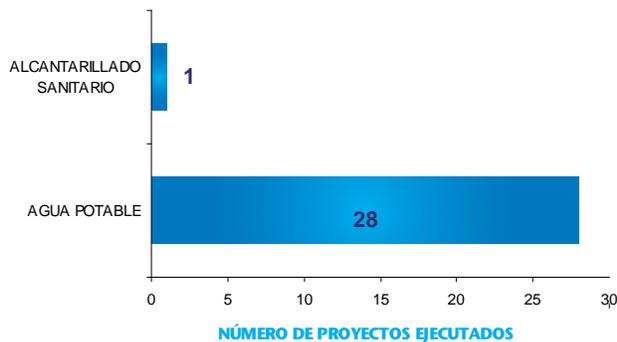


Con el objeto de mejorar y ampliar la cobertura de Agua Potable se continuó desarrollando el Proyecto de "Mejoramiento del Sistema de Abastecimiento de Agua Potable del Sur Este de Santa Tecla, Sur Este de Antiguo Cuscatlán, Nuevo Cuscatlán, Zaragoza y San José Villanueva, Departamento de La Libertad" (FIHIDRO), para este programa la inversión anual fue de 443 miles con lo que a la fecha el monto total de inversión asciende a US \$ 8.7 Millones. El avance físico acumulado corresponde al 93.5% al finalizar este programa se verán beneficiados 140,914 habitantes de la zona.

En coordinación y con el apoyo económico del Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL), durante el año 2009, se continuó con el desarrollo de proyectos de abastecimiento y ampliación del servicio de agua potable y proyectos de introducción y ampliación de alcantarillados sanitarios, en comunidades urbano-marginales y rurales a nivel nacional.

En el período informado la inversión realizada en este programa asciende a US \$5.4 millones, habiéndose finalizado la ejecución de 28 proyectos de agua potable y 1 proyecto de alcantarillado sanitario, lo que significa un total de 29 proyectos ejecutados, para beneficiar directamente a 16,894 habitantes de comunidades de las diferentes regiones del país. (Ver Gráfica N°3).

Gráfica No.3
PROYECTOS EJECUTADOS CON PROGRAMA FISDL AÑO 2009

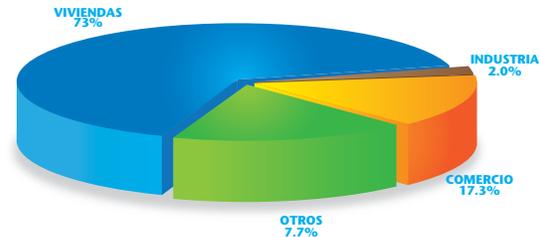


Siempre dentro del contexto de infraestructura de Agua Potable, en la Comisión de Factibilidades se atendieron un total de 290 solicitudes para dotar del servicio de agua a los sectores vivienda, comercio e industria. De las solicitudes atendidas, se aprobaron 196 factibilidades y se denegaron por razones de carácter técnico 94 solicitudes.

En la Gráfica No. 4 se observa que de las 196 solicitudes de factibilidad aprobadas, 143 fueron para viviendas, 34 para el comercio, 4 para la industria y 15 otros ^{2/}. Esto permitió que el número de viviendas con factibilidades aprobadas ascendiera a un total de 16,222 para urbanizaciones formales y 18,080 para urbanizaciones no formales.

^{2/} Corresponde a entidades como: Instituto Salvadoreño del Seguro Social, Centro Nacional de Registros, Hospitales, Complejo Penitenciario, etc.

Gráfica No.4
NÚMERO DE FACTIBILIDADES POR SECTOR A NIVEL NACIONAL AÑO 2009



GESTIÓN DE COOPERACIÓN

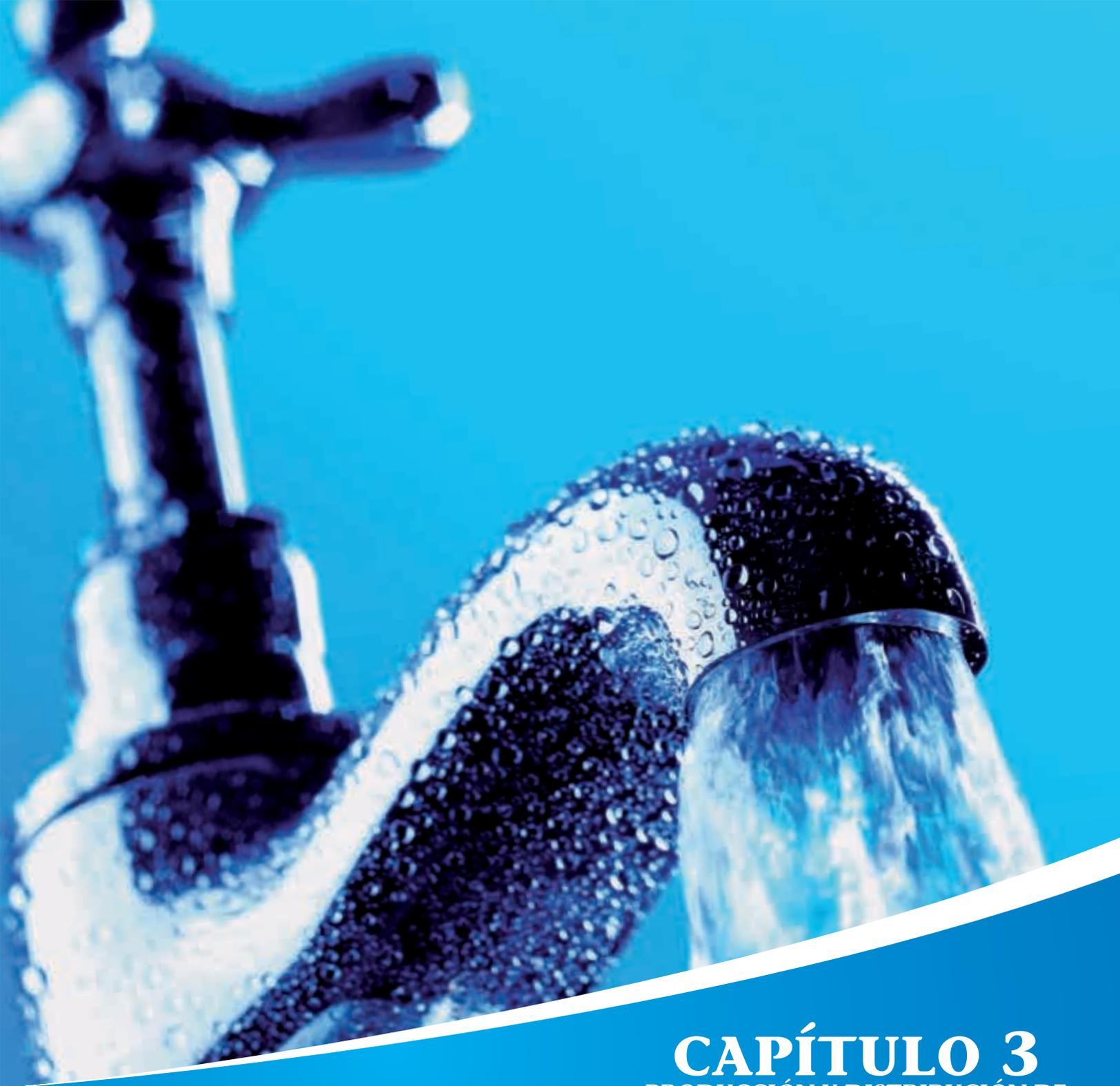
Durante el año 2009, se desarrollaron gestiones de Cooperación Financiera No Reembolsable y Asistencia Técnica ante Organismos Internacionales y Embajadas de Gobiernos amigos, entre las principales acciones podemos mencionar:

1) Gran Ducado de Luxemburgo, a través de Lux Development están ejecutando los proyectos SVD/017 "Agua y Saneamiento, en los Departamentos de la zona Oriental de El Salvador", los cuales se encuentran en funcionamiento. En relación a la ampliación en La Placita, el sistema se encuentra en funcionamiento y en etapa de liquidación; se continua con la ejecución del Proyecto SVD/019 "Apoyo Institucional a ANDA", el cual consiste en la actualización del Catastro Técnico de los Sistemas de Agua Potable y Alcantarillado, disminución de costos de operaciones, modernización y mejoramiento del servicio comercial en la Región Oriental, así como la realización de planes de inversión para aumentar la calidad y la cobertura de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario; ambos programas aportan un monto de Cooperación de US \$11.7 millones.

2) Como parte de los acuerdos de la XVIII Cumbre Iberoamericana El Salvador 2008, realizada en el mes de octubre, en San Salvador, el Presidente del Gobierno de España anunció la creación de un Fondo de Cooperación para Agua Potable y Saneamiento con un aporte de US \$ 1,500 millones que estará disponible en un período de cuatro años. A El Salvador le corresponde US \$60.0 millones de dólares, como resultado de este anuncio en coordinación con el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales (MARN), Fondo de Inversión Social para el Desarrollo Local (FISDL) y la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA), se presentó en julio de 2009 propuesta a la Cooperación Española. Actualmente se ha firmado convenios de financiamiento 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. Las Instituciones antes mencionadas tendrán un rol en la gestión y ejecución de estos fondos, el FISDL ejecutará proyectos en las áreas Peri Urbanas de El Salvador.

- 3)** Conjuntamente con la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), se está ejecutando el proyecto “Equipamiento en la Red de Pozos de la Región Oriental: San Miguel, Usulután y La Unión” con el cual se ha equipado los sistemas de los pozos Santa Fe, El Jaguar en el Departamento de San Miguel, Luxemburgo I, Pueblo Nuevo en el Departamento de Usulután y República de Corea en el Departamento de La Unión, los cuales se encuentran operando. Así mismo se está en proceso de liquidación del proyecto para su remisión al Viceministerio de Cooperación para el Desarrollo. Este proyecto aporta un monto de cooperación de US \$ 560.8 miles a nuestra Institución.
- 4)** Entre las gestiones realizadas ante los gobiernos amigos, cabe destacar las gestiones de cooperación con el Gobierno de Japón las cuales han aportado un monto de US \$ 2,046.3 miles, para la ejecución del proyecto “Abastecimiento de Agua Potable en la Región Oriental” consistente en 5 proyectos de Introducción o Mejoramiento y Ampliaciones a Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable en los Departamentos de San Miguel y Usulután, los cuales ya se encuentran finalizados a excepción del proyecto Introducción del Sistema de abastecimiento de Agua Potable de Caseríos Los Gómez y Los Portillo, Cantón El Volcán, Caserío Los Martínez, Cantón San José, Quelepa, San Miguel, que esta en ejecución.
- 5)** Con el apoyo del Proyecto KfW II, se esta ejecutando “El Proyecto de Letrinización” en los Municipios de Santa Cruz Michapa con un avance del 99.6%, San Pedro Masahuat y San Antonio Masahuat con un 92.6 % de avance.
- 6)** Con la Agencia de Cooperación Internacional del Japón (JICA), se esta ejecutando el “Proyecto de Desarrollo de Capacidades de ANDA para el Mejoramiento Operacional”, con una duración de 3 años y un monto aproximado de US \$ 4.4 millones, el cual esta fortaleciendo a ANDA en las áreas de Agua No Facturada, Eficiencia Energética y Planificación del Sistema de Alcantarillado. Así mismo se concretizó la recepción de un experto del Programa Voluntario Senior, el cual capacitara a personal de las cuatro regiones en el área de Planificación y Diseño de Alcantarillado Sanitario. También se recibió la donación de 30 tanques burbuja para almacenamiento de agua, con capacidad de 4,315 litros, con un monto de US \$ 28.8 miles, en el marco de la emergencia Nacional provocada por la tormenta tropical IDA, los cuales fueron instalados en las comunidades de los cinco departamentos afectados.
- 7)** Ante la Agencia Colombiana de Cooperación Internacional (ACCI) se esta gestionando el proyecto “Programa de Cooperación Técnica y Científica Colombo – Salvadoreña” el cual se cubrirá los temas de Criterios Técnicos para el cálculo de coberturas de agua potable y alcantarillado sanitario (saneamiento) en áreas urbanas y rurales a nivel nacional; Diseño, operación y mantenimiento de torres de enfriamiento utilizadas en sistemas de abastecimiento de agua potable; Fortalecimiento del personal técnico de la Región Oriental en el diseño, supervisión y operación de Plantas de Tratamiento para aguas residuales; Pasantía de Gerente de Área Metropolitana en operaciones en Aguas Superficiales y Mecanismos de Revisión, Implementación del control de Vertederos de Aguas Residuales, descargados al Alcantarillado Sanitario.
- 8)** Se ha iniciado la gestión de Asistencia Técnica ante el Fondo Argentino de Cooperación Horizontal (FO-AR), en los temas de a) Formulación y Evaluación de Proyectos; b) Elaboración de Diseño de Sistemas de agua potable y alcantarillado sanitario en áreas urbanas y rurales y c) Proceso de facturación y controles de calidad de facturación por servicios de acueducto y alcantarillado sanitario, estando a la espera de una resolución de la Cooperación.
- 9)** Ante la Agencia de Cooperación Internacional de Chile se ha presentado y ratificado a la Dirección General de Cooperación propuestas de Capacitación en la Elaboración de Diagnósticos Ambientales específicos de Sistemas de Abastecimiento de Agua Potable y Alcantarillado Sanitario; Seguridad y Salud Ocupacional (sistema de gestión de riesgo institucional y mapeo de riesgos institucional); Planeación Estratégica enfocada al Sector de Agua Potable y Saneamiento; Implantación de Sistemas de Calidad con base a la Norma Internacional ISO/IEC 17025:2005; Análisis de Trazas Orgánicas por Cromatografía de Gases/Espectrometría de Masas GC – MS; Análisis de Trazas de Metales por Absorción Atómica; Fortalecimiento del Registro y Control de descargas al alcantarillado sanitario y Aplicación en los procesos institucionales de la ANDA de las normas de Medición de Flujo de Agua en Conducto Cerrados totalmente llenos.
- 10)** Con el apoyo del Gobierno de México, se han iniciado gestiones para la aprobación de pasantías en los temas de Abastecimiento de Agua Potable, Alcantarillado sanitario, Eficiencia Energética y Agua no Facturada.
- 11)** Ante la Agencia de Cooperación Internacional de Panamá, se esta gestionando Asistencia Técnica-Científica en los temas de a) Logística y Metodología para el Manejo y Control Eficiente y Oportuno de Almacenes de Bienes de Uso y Consumo de ANDA; b) Planeación Estratégica Enfocada a Instituciones del Sector Agua Potable y Saneamiento; c) Apoyo en la Creación de Mapeo de Sistemas de Agua Potable y de Alcantarillado Sanitario en El Salvador y d) Caracterización de Florecimientos Algales en el Lago de Güija, estando a la espera de una respuesta por el cooperante. No obstante es importante mencionar que debido al cambio de Gobierno y la política de austeridad decretada no se ejecutaron las asistencias técnicas.
- 13)** En el rubro de Becas, durante el año 2009 se gestionaron 12 becas en diversos temas, de las cuales se ejecutaron 10, las becas ejecutadas fueron impartidas a funcionarios y empleados de la Institución en Japón (7), Antigua Guatemala (1), Brasil (1). Así mismo se desarrolló un (1) curso a distancia.
- 14)** En el área de Convenios de Cooperación durante el año 2009 se suscribieron (4) Convenios con diferentes Universidades, Asociaciones y Fundaciones, tales como Universidad Albert Einstein, FUNDASAL, ASIA Y CASALCO.
- 16)** En el marco del proyecto “Determinación de la Interacción entre aguas profundas y superficiales para establecer el comportamiento del flujo de agentes contaminadores en los acuíferos del Río Acelhuate hacia San Salvador, Guazapa y Aguilares” que se encuentra en ejecución con el apoyo de la Agencia Internacional de Energía Atómica, por un monto de US \$ 180.0 miles el cual consiste en la capacitación a personal, asistencia técnica y donación de equipo, habiéndose recibido hasta el momento 2 donaciones de equipo y materiales de laboratorio por un monto de US \$ 57.3 miles.
- 17)** Con el apoyo de Walt-Mart de Centroamérica y en coordinación con el Ministerio de Educación, se do to en el marco del Programa de Nutrición, impulsado por el Nuevo Gobierno, de 25 Tanques de Almacenamiento de Polietileno con una capacidad de 2,500 litros a igual número Centros Escolares ubicados en zonas rurales a Nivel Nacional, dicha donación asciende a un monto de US \$ 9.6 miles.
- 18)** Ante la Organización Panamericana de la Salud OPS-OMS y en el marco de la Mesa del Sector Agua y Saneamiento creada a raíz de la emergencia por la Tormenta Tropical IDA, se gestionó la donación de equipo a la Región Central por un monto de US \$ 40.4 miles, el cual fue utilizado para la rehabilitación de los sistemas dañados por dicha Tormenta.





CAPÍTULO 3

PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE
AGUA POTABLE

Producción total de agua potable a nivel nacional	
En Sistemas Administrados por ANDA y Operadores Descentralizados:	373,724,032 m³
Producción de agua potable a nivel nacional en	
Sistemas Administrados por ANDA:	353,458,225 m³
Producción de agua potable a nivel nacional por Operadores de	
Sistemas Descentralizados:	20,265,807 m³
Total de Muestras de Calidad del Agua a nivel nacional en sistemas	
administrados por ANDA:	9,653
Total de Muestras Microbiológicas realizadas a nivel nacional	7,564
Total de Muestras Físico-Químicas realizadas a nivel nacional	2,089
Total de Reparaciones de acueducto y alcantarillado	
ejecutadas a nivel nacional:	56,095
Total de reparaciones ejecutadas en redes de acueductos a nivel nacional	52,103
Total de reparaciones ejecutadas en redes de alcantarillado a nivel nacional	3,992
Total de mantenimientos electromecánicos ejecutados a nivel nacional:	
	4,475
Costo del mantenimiento electromecánico a nivel nacional	US \$ 1,978,200
Cumplimiento de la calidad Microbiológica del agua a nivel nacional	
	99.8 %
Consumo y costos para potabilización de agua	
Consumo de químicos para la potabilización del agua a nivel nacional	1,525,517 Libras
Costo de químicos para la potabilización del agua a nivel nacional	US \$ 1,022,000



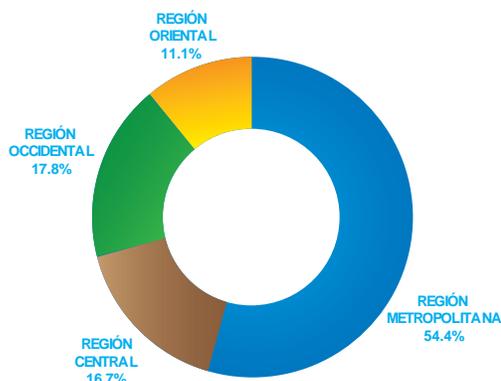
PRODUCCIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE AGUA POTABLE

Entre las funciones básicas de las cuatro Gerencias Regionales que conforman la ANDA: Metropolitana, Central, Occidental y Oriental, se encuentra la de producir y distribuir el agua potable, para suministrarla a la población salvadoreña en la cantidad y calidad demandada, así como el mantenimiento y operación de los sistemas de acueductos y saneamiento.

Durante el año 2009, en los sistemas administrados por ANDA a nivel nacional se generó una producción total de 353.5 millones de metros cúbicos, de los cuales 192.4 millones se destinaron para abastecer la Región Metropolitana, 58.9 millones para la Región Central, 62.8 millones para la Región Occidental y 39.3 millones para la Región Oriental. La Gráfica No. 5 presenta la producción de agua por regiones en el presente año.

El volumen global de agua potable producido durante el año 2009 por los sistemas que abastecen la Región Metropolitana, ascendió a 192.4 millones de metros cúbicos, de los cuales, el Sistema Planta Potabilizadora Las Pavas produjo 78.0 millones de metros cúbicos, el Sistema Zona Norte 41.5 millones de metros cúbicos y los Sistemas Tradicionales, conformado por pozos de producción que están ubicados geográficamente en la Región Metropolitana, los cuales produjeron un total de 72.9 millones de metros cúbicos (ver Gráfica No. 6). Datos a nivel nacional del año 2009, se presentan en el Cuadro N° 2.

Gráfica No.5
PRODUCCIÓN DE AGUA POR REGIÓN,
EN SISTEMAS ADMINISTRADOS POR ANDA, AÑO 2009



Gráfica No.6
PRODUCCIÓN DE AGUA EN LA REGIÓN METROPOLITANA
AÑO 2009
SISTEMAS ADMINISTRADOS POR ANDA



Los sistemas descentralizados existentes en el país comprenden 40 municipios a nivel nacional, los cuales son administrados por Operadores Descentralizados, cuya producción total de agua potable alcanzó los 20.3 millones de metros cúbicos. De este total producido, 0.5 millones de metros cúbicos (2.5 %) corresponden a la Región Metropolitana, 9.2 millones de metros cúbicos (45.3 %) fueron producidos en la Región Central, 4.6 millones de metros cúbicos (23.0 %) en la Región Occidental y 5.9 millones de metros cúbicos (29.2 %) fueron producidos en la Región Oriental del país.(ver Gráfica No. 7) Datos a nivel nacional del año 2009, se presentan en el Cuadro N° 2.

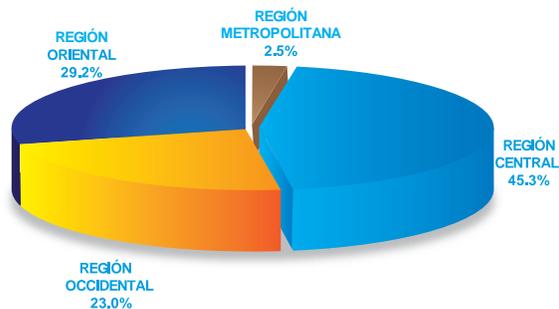
CUADRO No. 2
PRODUCCIÓN TOTAL DE AGUA POR SISTEMAS A NIVEL NACIONAL
AÑO: 2009
(en miles de metros cúbicos)

SISTEMAS Y REGIONES	PRODUCCIÓN SISTEMAS ADMINISTRADOS POR ANDA	PRODUCCIÓN SISTEMAS OPERADORES DESCENTRALIZADOS	PRODUCCIÓN TOTAL
LAS PAVAS	77,963.2		77,963.2
ZONA NORTE	41,494.2		41,494.2
TRADICIONALES	72,944.8		72,944.8
SUB TOTAL REGIÓN METROPOLITANA	192,402.2	512.5	192,914.7
REGIÓN CENTRAL	58,935.6	9,185.8	68,121.4
REGIÓN OCCIDENTAL	62,829.7	4,648.5	67,478.2
REGIÓN ORIENTAL	39,290.8	5,919.0	45,209.8
SUB TOTAL INTERIOR DEL PAÍS	161,056.1	19,753.3	180,809.4
TOTAL	353,458.3	20,265.8	373,724.1



Gráfica No.7

**PRODUCCIÓN DE AGUA POR REGIONES, AÑO 2009
SISTEMAS ADMINISTRADOS POR OPERADORES DESCENTRALIZADOS**



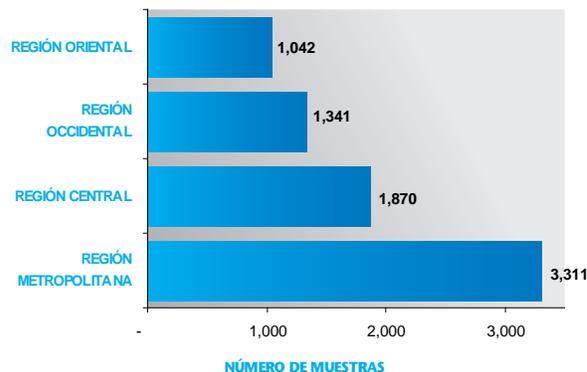
El suministro de agua potable a la población Salvadoreña es una de las tareas más importantes de la Institución, con este propósito se mantiene un estricto control de la calidad del agua en las fuentes de producción y redes de distribución de los sistemas que administra, lo cual implica cumplir con la Norma Salvadoreña Obligatoria de Agua Potable, NSO (primera actualización) cuya última versión entró en vigencia el 2 de agosto de 2006; además de cumplir otras reglamentaciones vigentes relacionadas. En este sentido, para asegurar la calidad del agua suministrada y cumplir con la NSO, la Institución, como un respaldo para garantizar la confiabilidad de los resultados, cuenta con tres laboratorios de control de calidad, donde el laboratorio central está acreditado bajo la norma internacional ISO/IEC 17025. Durante el año 2008 se acreditaron, ante el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología de El Salvador (CONACYT), 4 nuevos parámetros para el control de la calidad del agua potable (níquel, zinc, dureza), y de aguas residuales (demanda bioquímica de oxígeno). Cabe destacar que con los 4 nuevos parámetros acreditados se alcanza un total de 16 parámetros acreditados con la Norma Internacional.

Durante el año 2009 se tomaron 7,564 muestras microbiológicas y 2,089 muestras físico-químicas. Del total de muestras microbiológicas 3,311 (43.8 %) fueron tomadas en la Región Metropolitana, 1,870 (24.7 %) se tomaron en la Región Central, 1,341 (17.7 %) en la Región Occidental y 1,042 (13.8 %) en la Región Oriental. En lo referente a las muestras físico-químicas en la Región Metropolitana se tomaron 531 (25.4 %), 951 (45.5%) en la Región Central, 347 (16.6 %) en la Región Occidental y 260 (12.5 %) se tomaron en la Región Oriental del país.

De acuerdo a la información sobre la calidad del agua potable en las 4 regiones del país, ANDA al finalizar el año 2009 alcanzó un cumplimiento microbiológico del 99.8% garantizando con ello la calidad del suministro de agua potable a la población usuaria a nivel nacional. Las Gráficas Nos. 8 y 9 reflejan las muestras microbiológicas y físico-químicas efectuadas en las diferentes regiones del país.

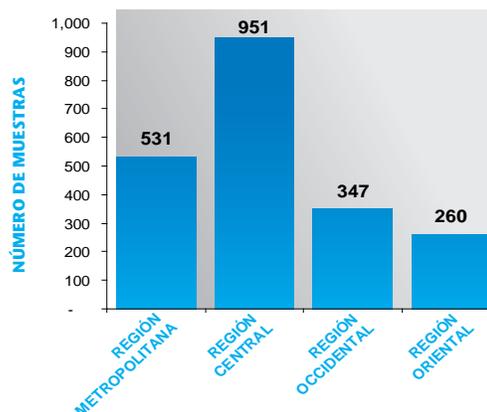
Gráfica No.8

MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS, AÑO 2009



Gráfica No.9

MUESTRAS FÍSICO-QUÍMICAS, AÑO 2009



En el proceso de potabilización del agua producida, durante el año 2009 se utilizaron 1,525.5 miles de libras de cloro (gaseoso e hipoclorito de calcio) con un costo aproximado de US \$ 1,022.0 miles. De este total 909.8 miles de libras se destinaron a la Región Metropolitana, 307.3 miles de libras a la Región Central, 143.3 miles de libras a la Región Occidental y 165.1 miles de libras a la Región Oriental.

Una actividad permanente que la Institución desarrolla, es la ejecución de los programas de mantenimiento preventivo y correctivo de las redes de acueducto y alcantarillado, a fin de corregir oportunamente los desperfectos ocasionados principalmente por la antigüedad de dichas redes. Durante el año 2009 a nivel nacional se realizaron un total de 56,095 reparaciones, de las cuales 52,103 (92.9 %) fueron reparaciones en redes y acometidas de acueducto y 3,992 (7.1 %) en redes y acometidas de alcantarillado sanitario.



En el Cuadro No. 3 se presentan las reparaciones de acueducto y alcantarillado por regiones del país.

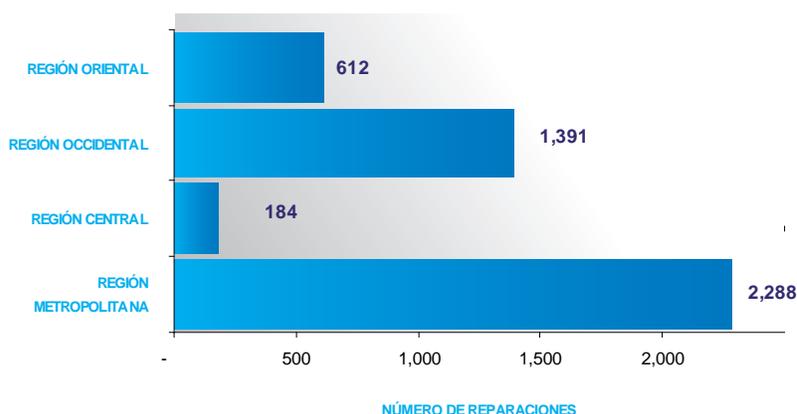
CUADRO No. 3
REPARACIONES EN REDES Y ACOMETIDAS DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
SEGÚN ÁREA GEOGRÁFICA (2009)

REGIÓN METROPOLITANA	REGIÓN CENTRAL	REGIÓN OCCIDENTAL	REGIÓN ORIENTAL	TOTAL
ACUEDUCTO				
29,874	5,663	7,934	8,632	52,103
ALCANTARILLADO				
1,992	366	680	954	3,992

Para el año 2009 la cantidad de agua potable no facturada, se estimó en el orden de 41.6% a nivel nacional. Es importante señalar que los factores principales que inciden en este porcentaje son: existencia de un alto número de usuarios de ANDA con servicios directos, 14.9 % sin medidores y 11.9 % con medidor parado, las fugas originadas en las redes dañadas por su antigüedad, la sustracción de agua en hidrantes, las limpiezas realizadas en los tanques de almacenamiento, la realización de pruebas de aforos, los consumos en cantareras, pilas públicas y conexiones ilegales.

Con el propósito de mantener funcionando los equipos electromecánicos instalados en las diferentes plantas de bombeo y rebombeo en los sistemas administrados por la Institución en todo el país, en el presente año se llevaron a cabo 4,475 reparaciones electromecánicas a un costo anual de US \$ 1,978.2 miles, representando un promedio mensual de 373 reparaciones en plantas de bombeo y rebombeo a un costo mensual de US \$ 164.9 miles. El mayor número de reparaciones electromecánicas se realizaron en la Región Metropolitana, con 2,288 órdenes de trabajo atendidas (51.1%), efectuándose en las demás regiones del país 2,187 reparaciones o sea el 48.9 % (ver Gráfica No. 10).

Gráfica No.10
REPARACIONES ELECTROMECAÑICAS, AÑO 2009





**LAVA TU CARRO UTILIZANDO
UNA CUBETA Y TRAPO**



CAPÍTULO 4

GESTIÓN COMERCIAL

Valor facturado total:		US \$ 81,830,549.55
Sistemas de ANDA:		76,314,421.09
Sistemas de Acueducto y Alcantarillado Región Metropolitana		43,171,825.51
Sistemas de Acueducto y Alcantarillado Interior del País		23,521,834.77
Otros servicios prestados por ANDA		7,934,616.05
Sistemas Autoabastecidos (Explotación Privada)		1,686,144.76
Operadores Descentralizados:		5,516,128.46
Ingresos Comerciales Totales:		US \$ 84,852,915.19
Sistemas de ANDA		80,805,399.73
Operadores Descentralizados		4,047,515.46
Consumo total de agua facturado a nivel nacional:		239,301,645 m³
Sistemas de ANDA		202,438,838 m ³
Sistemas Autoabastecidos (Explotación Privada)		21,101,466 m ³
Operadores Descentralizados		15,761,341 m ³
Total de servicios de acueducto a nivel nacional:		753,350
Sistemas de ANDA		698,434
Domiciliar		654,744
Comercio		34,733
Industria		778
Cantareras		5,277
Mesones		2,718
Condominios		184
Operadores Descentralizados		54,916
Domiciliar		52,202
Comercio		2,353
Industria		163
Cantareras		152
Mesones		46
Condominios		0
Total de servicios de alcantarillado sanitario a nivel nacional:		584,350
Sistemas de ANDA		558,344
Operadores Descentralizados		26,006
Número de Sistemas Autoabastecidos:		80
Número de medidores instalados a nivel nacional:		35,429
Región Metropolitana		16,909
Región Central		5,278
Región Occidental		6,993
Región Oriental		3,948
Operadores Descentralizados		2,301





GESTIÓN COMERCIAL

El objetivo primordial de la Gerencia Comercial consiste en generar y controlar ingresos a la Institución a través de la comercialización de servicios, así como también desarrollar e implementar las políticas y estrategias que garanticen una efectiva atención de los usuarios de la Institución que conlleve a la resolución oportuna de sus demandas y a la concientización y educación para los usuarios sobre el ahorro y buen uso del agua.

En el año 2009, se fortalece el Centro de Llamadas, para asegurar que se cumplan los estándares de atención a nuestros usuarios y población en general, el cual es atendido por un grupo de agentes de servicios que laboran las 24 horas del día, los 365 días del año, manteniendo un alto nivel de comunicación y atención de consultas y denuncias de los usuarios y por consiguiente, promover respuestas ágiles a sus solicitudes. En ese sentido, este Centro recibió un promedio de

30 mil llamadas mensuales, de las cuales el 96.0% fueron atendidas, a través del 915 o 2244-ANDA, números fáciles de recordar. Además, a finales del año que se informa se iniciaron gestiones para la adquisición de un nuevo software especializado que nos permitirá mantener un mejor control de calidad de la atención brindada.

Los trámites de pago en el área de caja, continúan experimentando una disminución en los tiempos de atención, pasando de 27 segundos en el año 2008 a 24 segundos en promedio de atención en el presente año, lo que significa mayor atención en menor tiempo. Así mismo, se registró un promedio mensual de 18,805 actualizaciones realizadas a la base de catastro de usuarios, entre las que se pueden mencionar: cambios de nombre del usuario, cambios de número de medidor, ingreso de datos técnicos de nuevos servicios, etc. ANDA, durante el año 2009 prosiguió con la política crediticia de brindar mayores facilida-

des a los usuarios de la Institución para acceder a un nuevo servicio o para cancelar montos en mora. Esta política consiste en establecer un plan de financiamiento al alcance de los ingresos de los usuarios y que no les afecte su presupuesto. Al 31 de diciembre, la Institución tenía habilitadas 23 Sucursales a nivel nacional (ver Cuadro No. 4) y 10 colecturías móviles ubicadas en la Región Occidental, en el presente año se aperturó una nueva colecturía móvil ubicada en el municipio de El Refugio, departamento de Ahuachapán, beneficiando a más de 17,000 usuarios de la localidad. El total anual de captaciones de ingresos por medio del servicio de colecturías móviles realizadas a nivel nacional ascendió a 140, esto con la finalidad de que aquellos usuarios que viven cerca de los lugares visitados puedan llegar para cumplir con sus obligaciones de pago o consulta con la Institución.

CUADRO No. 4

SUCURSALES POR REGIÓN A NIVEL NACIONAL A DICIEMBRE DE 2009

REGION METROPOLITANA

1 CENTRO

Calle Rubén Darío, entre 11 y 13 Av. Sur, Local No. 1, Centro Comercial D. Chico, San Salvador.
TEL.: 2514-3284, 2514-3285 y 2514-3286

2 METROCENRO

Centro Comercial Metrocentro, 12a. Etapa, Locales Nos. C-11, C-12, y C-13, San Salvador.
TEL.: 2514-3280, 2514-3281 y 2514-3282

3 SOYAPANGO

Centro Comercial Plaza Mundo, 1er. Nivel, Local No. 87, Frente al área de parqueo, Soyapango.
TEL.: 2514-3276, 2514-3277 y 2514-3278

4 APOPA

Centro Comercial Pericentro Apopa, Local No. 33-B, Km 13 Carretera Troncal del Norte, Apopa.
TEL.: 2514-3295, 2514-3296 y 2514-3297

5 MEJICANOS

2a. Calle Ote., Local No. 9-A, Centro Comercial Plaza del Sol, Mejicanos.
TEL.: 2219-7282 y 2219-7283

6 SAN LUIS

Centro Comercial San Luis, Calle a San Antonio Abad y 39 Av. Nte., Local 11-A, San Salvador.
TEL.: 2514-3292, 2514-3293 y 2514-3294

7 SANTA TECLA

2a. Calle Pte. Y 6a. Av. Sur, Centro Comercial Novocentro, Locales 14 y 15-B, Santa Tecla.
TEL.: 2514-3288, 2514-3289 y 2514-3290

8 UNIVERSITARIA

Col. Libertad, Avenida Don Bosco, Edificio Anda, San Salvador.
TEL.: 2247-2735

9 SALVADOR DEL MUNDO

Alameda Roosevelt y 63 Av. Norte, Plaza El Comercio, Edificio Bukele, Local No. 1, San Salvador.
TEL.: 2530-6964

REGION CENTRAL

10 CHALATENANGO

Calle Placido Peña, Costado Norte Iglesia Catedral, Chalatenango.
TEL.: 2314-9570 y 2314-9569

11 COJUTEPEQUE

Final Avenida Raúl Contreras, Cojutepeque.
TEL.: 2314-9573, 2314-9574 y 2314-9572

12 ILOBASCO

Calle Enrique Hoyos, entre 4a. Av. Sur y Av. Carlos Bonilla, Ilobasco.
TEL.: 2314-9575 y 2314-9576

13 SENSUNTEPEQUE

5a. Av. Sur, Barrio El Calvario, Centro de Gobierno, Sensuntepeque.
TEL.: 2314-9578 y 2314-9579

14 SAN VICENTE

2a. Calle Poniente y 11 Avenida Norte, San Vicente.
TEL.: 2314-9581 y 2314-9582

15 ZACATECOLUCA

Centro Comercial San Antonio, Local No. 21, Ctgo. Despensa de Don Juan, Zacatecoluca.
TEL.: 2314-9584 y 2314-9585

16 QUEZALTEPEQUE

9a. Calle Ote., Costado Sur del Parque Morán, Quezaltepeque.
TEL.: 2314-9568 y 2314-9566

REGION OCCIDENTAL

17 SANTA ANA

10a. Avenida Sur y 23 Calle Poniente, Santa Ana.
TEL.: 2414-1584

18 SANTA ANA CENTRO

3a. Av. Sur y 1a. Calle Oriente, Santa Ana.
TEL.: 2414-1576

19 AHUACHAPAN

2a. Av. Sur y Calle Gerardo Barrios, Ahuachapán.
TEL.: 2414-1597

20 SONSONATE

Calle Lars y 5a. Calle Oriente No. 3-5, Sonsonate.
TEL.: 2414-1595

REGION ORIENTAL

21 SAN MIGUEL

8a. Ave. Sur y 15 Calle Oriente, Centro de Gobierno, San Miguel.
TEL.: 2640-1606, 2640-1607 y 2640-1608

22 LA UNION

Avenida General Cabañas, Centro de Gobierno, La Unión.
TEL.: 2640-1614, 2640-1613 y 2640-1615

23 USULUTAN

Final 4a. Av. Nte., Al Poniente de la 6a. Brigada, Usulután.
TEL.: 2640-1610 y 2640-1611





Siempre dentro del contexto 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; así como por medio de sucursales autorizadas del Sistema Fedecredito y por otros medios a través de los Bancos, que brindan mayor comodidad a los usuarios, tales como:

- Pago Credomatic, Telf. 2245-7012**
- Telebanking de Citibank, Telf. 2212-2000**
- Telehipotecario, Telf. 2250-7000**
- Banco HSBC, Telf. 2214-2000**
- Telebanca 7/24 Banco Agrícola, Telf. 2210-0000**
- Pago Fácil de Aval Card (Citibank), Telf. 2238-2825**
- TeleScotia, Telf. 2234-4577**
- Vía Internet con algunas Instituciones Financieras del país**
- Red de Cajeros de Citibank**
- Pago Electrónico con usuarios de los Bancos Credomatic, Procredit y Scotiabank**
- Pago a través de tarjetas de crédito o débito del Banco Agrícola.**

De enero a diciembre de 2009, fueron recaudados en concepto de ingresos por servicios de acueducto y alcantarillado, nuevas acometidas, cobros especiales, mora y otros US \$ 80.8 millones en los Sistemas Administrados por ANDA, y por cuenta de Operadores Descentralizados a nivel nacional, se percibió un monto de US \$ 4.0 millones, registrándose un total de ingresos de US \$ 84.8 millones del Área Comercial. Los ingresos por Región en Sistemas Administrados por ANDA y Operadores Descentralizados se distribuyen de la siguiente manera: US \$ 54.0 millones fueron captados por la Región Metropolitana, US \$ 10.8 millones en la Región Central, US \$ 11.6 millones en la Región Occidental y US \$ 8.4 millones en la Región Oriental.

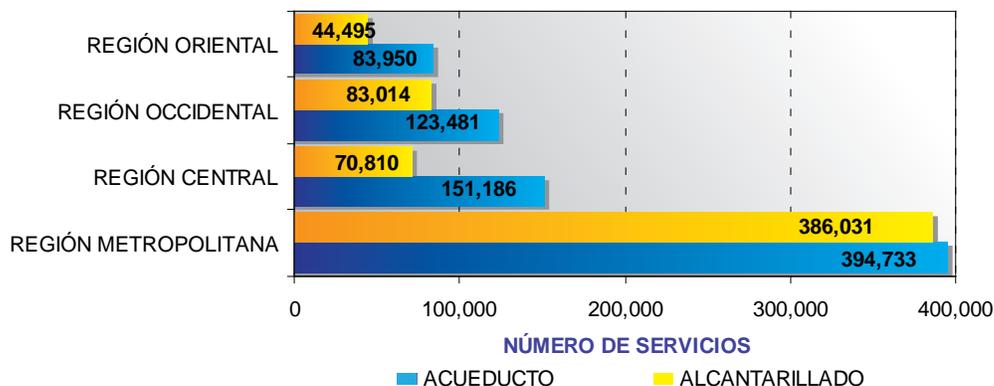
En el período que se informa, el Área de Recuperación de ANDA realizó un diagnóstico de la cartera de cuentas por cobrar, lo que permitió definir diferentes estrategias para depurar y recuperar la mora, entre las estrategias se pueden mencionar: **a)** Segmentación de cartera, clasificando la mora superior a los US \$1,000.00 **b)** Se presentó un nuevo instructivo de cobranza, el cual permitirá mayor eficiencia en las negociaciones de planes de pago, recuperando a corto plazo la mora negociada y **c)** Diseño de un nuevo pagaré, para garantizar los planes de pago negociados con los usuarios en mora. Estas acciones implementadas por el Área de Recuperación y la gestión realizada por la empresa contratada para

la recuperación de mora a nivel nacional, contribuyeron para recuperar un monto total de US \$ 6.0 millones de mora.

Por otra parte, los reclamos por facturación de servicios presentados por clientes a la Institución, fueron analizados y en aquellos casos que procedían se les aplicó rebaja, que se convierte en descuentos para los clientes en su valor facturado. El monto por este concepto ascendió en promedio mensual a US \$ 189.3 miles, significando un monto anual de US \$ 2.3 millones.

Al finalizar el año 2009, se registraron 753,350 servicios de acueducto y 584,350 servicios de alcantarillado sanitario, incluyendo Operadores Descentralizados. Del total de servicios de acueducto, 394,733 corresponden a la Región Metropolitana, 151,186 a la Región Central; 123,481 a la Occidental y 83,950 a la Región Oriental del país; así mismo en nuestra base comercial se registran 80 sistemas autoabastecidos, los cuales son gestionados, construidos, operados, mantenidos y administrados por un particular, siendo esta una empresa, normalmente urbanizadora, municipal o comunidad. Los servicios de alcantarillado sanitario se distribuyen de la siguiente manera: Región Metropolitana 386,031; Región Central 70,810; Región Occidental 83,014 y Región Oriental 44,495 (ver Gráfica No. 11).

Gráfica No.11
NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO POR REGIONES, AÑO 2009



Durante el año 2009, se incorporaron a los sistemas correspondientes 19,420 nuevos servicios de acueductos y 4,112 de alcantarillado sanitario, lo cual significa que durante el año, la tasa de crecimiento promedio mensual en conexiones fue de 1,618 y 343 usuarios a la red de agua potable y alcantarillado sanitario, respectivamente.

El crecimiento de los nuevos servicios durante el 2009, es debido principalmente a la continuidad en la ejecución de proyectos en Sistemas de Acueducto y Alcantarillado e incorporación de varias urbanizaciones a las redes de la Institución. Entre las urbanizaciones más importantes se puede mencionar: Condominio Residencial Villas de San Jorge y Residencial La Bretaña del Departamento de San Salvador, Villa Primavera del Departamento de La Libertad, Residencial Altos de San Juan del Departamento de Santa Ana y Residencial Nuevo Belén del Departamento de San Miguel y otras en el Interior del país.

En el Cuadro No. 5 se muestra la tendencia histórica en los números de servicios anuales de acueducto y alcantarillado sanitario durante los últimos diez años, denotando que durante éste período la Institución ha incorporado 221,259 nuevas conexiones domiciliarias de agua potable y 201,425 de alcantarillado sanitario, lo cual indica que en promedio anualmente fueron conectados 22,126 servicios de acueducto y 20,143 conexiones de alcantarillado sanitario.



CUADRO No. 5
NÚMERO DE SERVICIOS ANUALES DE ACUEDUCTO Y
ALCANTARILLADO SANITARIO,
(INCLUYE OPERADORES DESCENTRALIZADOS)
PERÍODO: 2000 – 2009

Año	Acueducto	Alcantarillado
2000	21,814	13,592
2001	32,011	18,950
2002	21,782	15,745
2003	17,013	11,581
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
Total	221,259	201,425
Promedio Anual	22,126	20,143

A diciembre de 2009 de los 753,350 servicios de acueductos a nivel nacional, 641,046 tenían medidor instalado en su vivienda, (incluye servicios de Operadores Descentralizados) lo cual significa que durante este año los clientes con micromedición presentaron un índice del 85.1%. Este resultado fue posible por la continuidad que se le ha dado al Programa de Micromedición, ya que durante el período que se informa se instalaron 35,429 micromedidores a nivel nacional. Del total de usuarios con medidor, 551,646 se encontraban en buen estado, lo cual significa que se operaba con un índice de Micromedición del 86.1%. Este índice es resultado de la instalación de nuevos micromedidores, el descargo de los que salen de operación y la incorporación de nuevos usuarios a los sistemas.

Al 31 de diciembre de 2009, del total de cuentas registradas a nivel nacional para servicios de Acueducto y Alcantarillado (757,871), se facturaban 720,858 servicios, representando el 95.1% de los usuarios atendidos. Así mismo, 1,845 servicios se encontraban inactivos y 35,168 en estado que no se facturan, en unos casos por ser clientes que tramitaron la suspensión temporal del servicio, otros son conexiones provisionales para construcción y un grupo importante son servicios públicos que están recibiendo el servicio pero que por disposición tarifaria no se les factura ya que se encuentran ubicados en cementerios, zonas verdes y otros lugares.

El consumo total registrado durante el 2009 a nivel nacional asciende a 239.3 millones de metros cúbicos, de los cuales 202.4 millones corresponden a los usuarios de ANDA, 21.1 millones son los consumidos por los usuarios con factibilidades otorgadas en carácter de Sistemas Autoabastecidos (Explotación Privada) y 15.8 millones pertenecen a Operadores Descentralizados, lo cual indica que los usuarios conectados a la red de agua potable de ANDA, los usuarios con Sistemas Autoabastecidos y Operadores Descentralizados, tuvieron un consumo promedio de 19.9 millones de metros cúbicos mensuales.

Durante el presente año, el consumo total suministrado a los usuarios de la Institución, fue proporcionado de la siguiente manera: Región Metropolitana 131.0 millones de metros cúbicos, Región Central 43.6 millones, Región Occidental 40.0 millones y Región Oriental con 24.7 millones de metros cúbicos, representando el 54.8%; 18.2%; 16.7% y 10.3% respectivamente en cada una de las regiones.

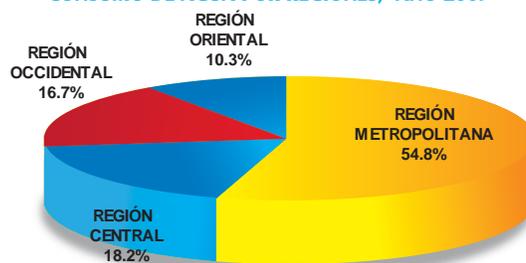
La Gráfica No. 12 muestra porcentualmente la distribución del consumo total realizado por los usuarios de ANDA, por los usuarios con Sistemas Autoabastecidos y Operadores Descentralizados en las diferentes regiones del país.

La Gráfica No. 13 muestra que el consumo total registrado durante el 2009 fue inferior en 2.5 millones de metros cúbicos, lo cual significa un decremento del 1.0% respecto al año anterior; esta baja en el consumo obedece a varios factores, entre los que se pueden mencionar: La instalación masiva de medidores, con esta acción se ha logrado que el usuario tenga mayor control sobre su consumo y por ende una disminución en los metros cúbicos consumidos que les permite generar ahorros, otra causa, es que la población de algunos municipios antes administrados por ANDA pasaron a ser administrados por Operadores Descentralizados.

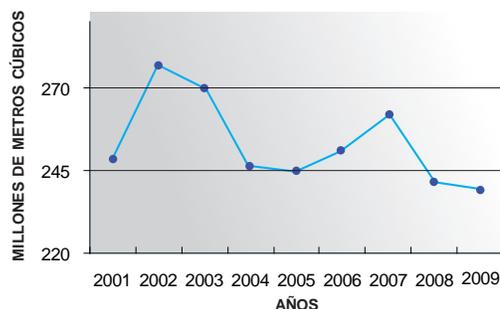
Siendo la facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado la fuente principal de recaudación de ingresos para la Institución, estos han generado un valor facturado de US \$ 66.7 millones, lo que significa que la Institución durante el año 2009 facturó US \$5.5 millones mensuales en promedio; adicionalmente se facturaron en concepto de nuevas acometidas, mora y otros servicios que se derivan de la comercialización por el suministro de agua un monto de US \$ 7.9 millones de dólares; además se facturó US \$ 1.7 millones por los Sistemas Autoabastecidos (Explotación Privada), sumando un total de US \$ 76.3 millones en los 3 rubros antes mencionados; y por cuenta de Operadores Descentralizados se contabilizó un monto de US \$ 5.5 millones anuales facturados, alcanzando un monto total general facturado de US \$ 81.8 millones.

En los Cuadros No. 6 y 7 se muestran los consumos y valores totales facturados mensualmente a los usuarios de la Institución en el transcurso del año.

Gráfica No.12
CONSUMO DE AGUA POR REGIONES, AÑO 2009



Gráfica No.13
CONSUMO DE AGUA A NIVEL NACIONAL, 2001-2009



CUADRO No. 6
CONSUMOS TOTALES
(en metros cúbicos)
AÑO 2009

MESES	CONSUMOS			
	SISTEMAS ANDA	SISTEMAS AUTOABASTECIDOS (EXPLOTACIÓN PRIVADA)	OPERADORES DESCENTRALIZADOS	TOTAL
Enero	18,307,983	1,819,797	1,399,672	21,527,452
Febrero	16,626,649	1,779,940	1,392,311	19,798,900
Marzo	16,743,250	1,985,508	1,395,825	20,124,583
Abril	16,938,883	1,796,075	1,250,733	19,985,691
Mayo	17,847,667	1,745,833	1,315,470	20,908,970
Junio	16,956,058	1,743,101	1,283,376	19,982,535
Julio	16,429,948	1,628,119	1,260,964	19,319,031
Agosto	16,625,725	1,668,712	1,299,365	19,593,802
Septiembre	16,840,641	1,625,966	1,313,937	19,780,544
Octubre	16,800,258	1,739,000	1,224,250	19,763,508
Noviembre	16,453,864	1,760,247	1,204,899	19,419,010
Diciembre	15,867,912	1,809,168	1,420,539	19,097,619
TOTAL	202,438,838	21,101,466	15,761,341	239,301,645

CUADRO No. 7
VALORES FACTURADOS TOTALES
(en dólares)
AÑO 2009

MESES	VALORES FACTURADOS			
	SISTEMAS ANDA 3/	SISTEMAS AUTOABASTECIDOS (EXPLOTACIÓN PRIVADA)	OPERADORES DESCENTRALIZADOS	TOTAL
Enero	7,347,684.62	183,957.18	591,808.95	8,123,450.75
Febrero	5,665,001.93	127,863.29	474,442.26	6,267,307.48
Marzo	5,941,731.97	141,158.09	446,385.90	6,529,275.96
Abril	5,869,620.99	110,463.04	444,175.49	6,424,259.52
Mayo	6,204,313.13	152,563.09	517,756.91	6,874,633.13
Junio	5,681,784.69	136,355.31	443,409.57	6,261,549.57
Julio	6,637,152.73	168,908.39	427,128.17	7,233,189.29
Agosto	5,272,441.02	138,385.64	422,853.90	5,833,680.56
Septiembre	5,381,319.24	140,824.03	438,663.14	5,960,806.41
Octubre	6,260,685.39	157,514.18	432,988.50	6,851,188.07
Noviembre	5,575,241.93	155,562.21	421,364.03	6,152,168.17
Diciembre	8,791,298.69	72,590.31	455,151.64	9,319,040.64
TOTAL	74,628,276.33	1,686,144.76	5,516,128.46	81,830,549.55

3/ Incluye valores facturados por servicio de Acueducto y Alcantarillado, mora, acometidas y otros servicios prestados por la Institución.





CAPÍTULO 5

GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

RESUMEN GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS

Total de Empleados permanentes al 31 de Diciembre 2009:	2,710
Número de Empleados por cada 1,000 Conexiones:	4
Total de Capacitaciones a Personal:	295
En el País	289
En el Exterior	6
Prestaciones Sociales otorgadas al Personal:	US \$ 5,051,640.72
Aporte Patronal	2,917,215.46
Costo de Ayuda Alimenticia a empleados	564,078.30
Primas de Seguros de Vida	203,962.04
Costos de Uniformes	188,830.41
Bonificación	731,775.00
Costos de equipo de Seguridad Ocupacional	125,638.21
Gratificaciones por retiro voluntario	239,698.43
Ayuda por Defunciones y maternidad	5,794.12
4/ Otras Prestaciones	74,648.75
Total de Consultas Médicas:	12,201 Consultas
Consulta General	10,832
Consulta Padres	250
Consulta Pediátrica	1,119
Costos de Medicamentos Suministrados:	US \$ 6,403.82

4/ Incluyen: Indemnización por Seguro de Vida, Reembolsos Gastos Médicos, Ayuda Odontológica, Medicamentos, Capacitaciones y Gastos de Representación.



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 2009 era de 2,710 trabajadores, que corresponde a la categoría de empleados permanentes. En el Cuadro No. 8 se presenta el inventario de personal de ANDA por áreas de organización.

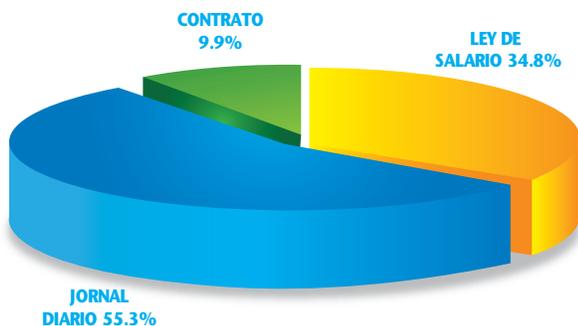
CUADRO No. 8

INVENTARIO DE PERSONAL POR ÁREAS DE ORGANIZACIÓN, AÑO: 2009

DEPENDENCIAS	NÚMERO	%
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	25	1.0
UNIDAD FINANCIERA INSTITUCIONAL	36	1.3
DIRECCIÓN SUPERIOR Y UNIDADES DE APOYO	85	3.0
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA	4	0.1
GERENCIA DE SERVICIOS	178	6.5
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	46	1.7
DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS	27	1.0
DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA	20	0.7
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	30	1.0
DIRECCIÓN TÉCNICA	18	0.7
GERENCIA REGIÓN METROPOLITANA	1,102	41.0
GERENCIA REGIÓN CENTRAL	461	17.0
GERENCIA REGIÓN OCCIDENTAL	337	12.4
GERENCIA REGIÓN ORIENTAL	260	9.6
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA	81	3.0
TOTAL	2,710	100.0

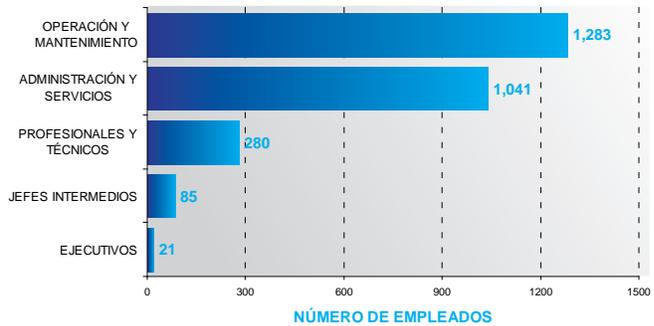
En la Gráfica 14 se muestra la distribución porcentual del personal permanente por sistema de contratación.

Gráfica No.14
PERSONAL PERMANENTE A DICIEMBRE DE 2009



Según el cargo que desempeñan en la Institución, el personal permanente se clasifica de la siguiente forma: 21 Ejecutivos, 85 Jefes Intermedios, 280 Profesionales y Técnicos, 1,041 en Administración y Servicios, 1,283 en Operación y Mantenimiento. En la Gráfica No. 15 se muestra el personal permanente según el cargo.

Gráfica No.15
PERSONAL PERMANENTE SEGÚN CARGO, AÑO 2009



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 2009 fue de 4 empleados por cada 1,000 conexiones. Este indicador se ha mantenido debido al permanente esfuerzo de la presente Administración en la capacitación y desarrollo del recurso humano. Cabe destacar que la efectividad del personal ha mejorado a través de diferentes períodos, ya que en el año de 1996 fué de 6 empleados, durante el período comprendido desde 1997 al 2000 fue de 5 empleados y a partir del año 2001 hasta el 2009 se ha perfeccionado a 4 empleados.

(ver Gráfica No. 16).

Gráfica No.16
NUMERO DE EMPLEADOS POR CADA MIL CONEXIONES



La ejecución y logro de metas, reforzada por la capacitación del personal, ha sido determinante en el cumplimiento de la Misión y Objetivos Estratégicos institucionales. Estos programas de capacitación tienen como propósito facilitar el proceso de modernización institucional y alcanzar la autosuficiencia financiera.

En el presente año se realizaron 289 eventos de capacitación y formación en el país y 6 eventos especializados en el exterior, beneficiando a un total de 2,980 empleados: 2,968 en el país y 12 en el extranjero. El Cuadro No. 9 presenta el número de empleados que fueron capacitados en las diferentes dependencias de la Institución.

5_/ Indicador de calculo de gestión versión 1.5 del SIGMA lite (IWA-ITA-UPV), el cual resulta de dividir el número total de empleados de la Institución entre el número total de acometidas.

Durante el ejercicio que se informa, la capacitación se orientó principalmente al personal profesional, administrativo, técnico y operativo, en ámbitos relacionados directamente con temas de las áreas: Técnico-operativo, Servicio al Cliente, Recursos Humanos y otros.

CUADRO No. 9

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL POR ÁREAS DE ORGANIZACIÓN AÑO 2009

DEPENDENCIAS	NÚMERO DE PARTICIPACIONES	%
DIRECCIÓN SUPERIOR Y UNIDADES ASESORAS	82	2.8
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	135	4.5
DIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO	20	0.7
DIRECCIÓN TÉCNICA	32	1.1
GERENCIA REGIÓN METROPOLITANA	1,105	37.0
GERENCIA REGIÓN CENTRAL	827	28.0
GERENCIA REGIÓN OCCIDENTAL	485	16.3
GERENCIA REGIÓN ORIENTAL	257	8.6
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA Y DISEÑO	37	1.0
TOTAL	2,980	100.0

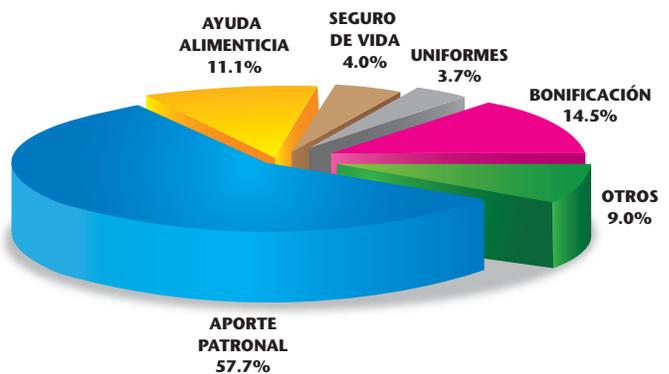
Como parte de las prestaciones a los empleados de la Institución en las clínicas médicas empresariales del Instituto Salvadoreño del Seguro Social instaladas en las Regiones Metropolitana, Central, Occidental y Oriental; se atendieron 10,832 consultas generales para los trabajadores, 250 consultas a padres de los empleados y 1,119 consultas pediátricas para atender a los hijos de estos; también se brindaron servicios odontológicos y además se realizaron campañas de salud preventiva a través del área de trabajo social. Bajo este concepto se erogaron US \$ 6.4 miles en medicamentos entregados a los empleados.

La Institución continuó subsidiando el 10.0 % del valor de los productos que conforman la canasta básica, para seguir ofreciendo alternativas de ahorro en el gasto familiar para la adquisición de productos de primera necesidad en el hogar, a través de las 4 despensas familiares a nivel nacional, asimismo a partir de el mes de enero se incremento el monto de credito hasta US \$ 115.0 para cada empleado. Las ventas totales ascendieron a US \$ 1. 8 millones, del cual US \$ 377.1 miles corresponden a ventas realizadas al contado y US \$ 1.4 millones, a ventas al crédito. También se dió apertura durante el año, a partir del mes de febrero a la realización de Agromercados, con el proposito de lograr un mayor beneficio en la economía de todos los empleados del Edificio Administrativo y Presidencia, proporcionándoles una efectiva accesibilidad a gran variedad de productos. Nuevamente durante el mes de enero se entrego el Bono Unico, por valor de US \$ 11.86 por empleado, con el fin de ayudar a solventar el gasto en útiles escolares para sus hijos.

En el ámbito de la seguridad ocupacional se invirtió un total de US \$ 125.6 miles, para dotar de implementos de protección a los trabajadores que se dedican a realizar diferentes actividades de la Institución, los cuales están propensos a sufrir riesgos profesionales.

En resumen, en lo que respecta a prestaciones sociales a empleados, durante el año 2009, la Institución invirtió un total de US \$ 5.1 millones, beneficiando de esta forma a todos los empleados a nivel nacional, lo que significa que cada empleado recibe en promedio US \$ 1,864.07 anuales en concepto de beneficios adicionales brindados por la Institución. En la Gráfica No. 17 se presenta de forma específica, la distribución porcentual de los gastos anuales realizados por ANDA en prestaciones sociales en el ejercicio que se informa.

Gráfica No. 17
PRESTACIONES SOCIALES, AÑO 2009



Así mismo, continuó en su tercer año de funciones el Centro Ternura, que tiene como objetivo contribuir al desarrollo integral de niños y niñas desde 3 meses hasta 7 años de edad, con acciones específicas en las áreas de salud, nutrición, estimulación temprana y protección. Bajo este contexto en el Centro Ternura se atendieron 3 grandes áreas de desarrollo: Maternal 1 y 2; Pre-Kinder y Kinder.



LOGROS CENTRO TERNURA:



Durante el año 2009 el Centro Ternura atendió a 33 niños y niñas, a los cuales se les brindó atención bajo un marco de trabajo, en el cual los niños fortalecen su personalidad, sus capacidades y aprenden a desarrollarse en un ambiente sano y de diversión. Cuando el niño(a) sale del Centro Ternura se encuentra totalmente preparado para iniciar su educación formal en un centro educativo.

En el transcurso del año se benefició a los niños con las siguientes actividades:

- ✧ Realización de evaluaciones en las áreas de desarrollo de lenguaje, socio afectiva, motora y cognoscitiva.
- ✧ Se desarrolló el campo de enseñanza conforme a cuatro componentes: “educándote, orientándote, enseñándote y divirtiéndote”.
- ✧ Se realizaron celebraciones como parte de la formación integral del niño dentro de la Familia: día de la amistad, día de la Madre, día del Padre, Semana Cívica, el día del niño y celebración de la fiesta navideña.
- ✧ El personal del Centro Ternura recibió durante el año Capacitación sobre “El uso adecuado del extintor”, el cual le permite estar preparado para emergencias.
- ✧ Se benefició a los niños con bajo peso con suministro de Incaparina y multivitaminas, los cuales les proporcionan los nutrientes y vitaminas necesarias para asegurar un crecimiento sano y un mejor desarrollo corporal y mental.
- ✧ Se realizaron diferentes actividades como: Día de Playa, Visita al Cine, Presentación de Títeres, eventos deportivos, visita al zoológico, día de campo, todo como parte del desarrollo social de los niños.
- ✧ Como parte del proceso de enseñanza y aprendizaje, se les inculcó durante el año diferentes valores, tales como: Amistad, Responsabilidad, Respeto, Orden, Cooperación, Obediencia, etc.
- ✧ Se realizó un diagnóstico odontológico sobre la higiene bucal de los niños; así mismo se les aplicó fluor para el cuidado de su dentadura.
- ✧ Se recibió visita de supervisión durante el mes de octubre por parte del Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia (ISNA).
- ✧ Se enseñó a los niños diferentes cánticos y villancicos para la celebración de la época navideña, los cuales interpretaron para el personal en el edificio administrativo.
- ✧ Inauguración y clausura del Curso de Verano realizado del 23 de noviembre al 21 de diciembre del 2009.





**CEPILLATE LOS DIENTES
USANDO UN VASO CON AGUA**



CAPÍTULO 6

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Órdenes de compra de Bienes y Servicios Libre	
Gestión:	513 Órdenes de Compra
Licitaciones de Bienes y Servicios:	
	54 Licitaciones
Costo total de compras de bienes realizados:	
	US \$ 14,933,275.01
Procesos de Libre Gestión	1,417,053.87
Procesos de Licitaciones	13,516,221.14
Total de la Flota Automotriz:	
	362 Vehículos
Maquinaria	20
Camiones	88
Camiones Cisternas	40
Pick Ups	145
Motos	37
6/ Otros Vehículos	25
Vehículos fuera de uso	7
Costo Total de Mantenimiento de la Flota Automotriz:	
	US \$ 530,974.37
Mantenimiento Preventivo	33,603.42
Mantenimiento Correctivo	497,370.95
Número de Mantenimientos:	
	718 Mantenimientos
Mantenimientos Preventivos	291
Mantenimientos Correctivos	427

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



GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Las Áreas Administrativas de las diferentes Gerencias Regionales de ANDA contribuyen con su apoyo logístico al buen funcionamiento Institucional, y como parte de sus funciones básicas durante el año 2009 fue brindar apoyo en la gestión de transporte, así como también en el control de los bienes muebles e inmuebles con el fin de optimizar la utilización de los recursos; también se realizaron programas de mantenimiento preventivo y correctivo en diversas instalaciones de la Institución, planteles, sucursales, plantas de bombeo y centros recreativos, con el propósito de contar con la infraestructura adecuada. Dentro de las mejoras realizadas en la infraestructura propiedad de ANDA se detallan las siguientes: Remodelación de bodega de reactivos en el Laboratorio Central, ubicado en el plantel conocido como Zona Norte, en la Colonia San Benito del municipio de San Salvador, con lo cual se logró mejorar las condiciones para el delicado trabajo que en esta área realizan. En este mismo plantel se efectuaron remodelaciones de las oficinas de la Unidad de Auditoría Interna. En el Edificio Central conocido como ex IVU, ubicado al costado poniente de la Universidad de El Salvador en el municipio de San Salvador, se realizaron remodelaciones con el fin de habilitar la Clínica Empresarial de esta área administrativa de la Institución. Otro proyecto importante realizado consiste en las reparaciones varias en la infraestructura del Complejo Deportivo de ANDA, ubicado en Cumbres de Cuscatlán, en el municipio de Antiguo Cuscatlán.

Por otra parte, a diciembre de 2009 la flota automotriz de ANDA la formaban 362 vehículos, de los cuales 355 se encontraban en circulación y 7 fuera de uso. Cabe destacar que entre los vehículos antes citados no se han incluido los 2 vehículos tipo pick-up, que se subastaron y vendieron en calidad de chatarra en la Gerencia Región Central de la institución. En el Cuadro N° 10 se presenta la distribución de los vehículos por Áreas de Organización.

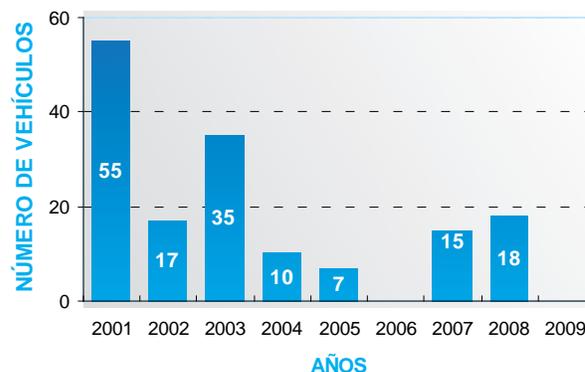
CUADRO No. 10

DISTRIBUCIÓN DE VEHÍCULOS POR ÁREAS DE ORGANIZACIÓN, AÑO: 2009

DEPENDENCIA	NÚMERO DE VEHÍCULOS	%
DIRECCIÓN SUPERIOR Y UNIDADES ASESORAS	11	3.0
UNIDAD DE AUDITORIA INTERNA	2	0.6
DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA FINANCIERA	1	0.3
GERENCIA DE SERVICIOS	4	1.1
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO	19	5.2
DIRECCIÓN TÉCNICA	11	3.0
GERENCIA REGIÓN METROPOLITANA	140	38.7
GERENCIA REGIÓN CENTRAL	69	19.1
GERENCIA REGIÓN OCCIDENTAL	50	13.8
GERENCIA REGIÓN ORIENTAL	53	14.6
GERENCIA DE INFRAESTRUCTURA	2	0.6
TOTAL	362	100.0

Otro aspecto importante a mencionar es que durante el año 2009 no se adquirió ningún vehículo para la institución. En la Gráfica N° 18 se muestra el comportamiento de la flota automotriz en los últimos años.

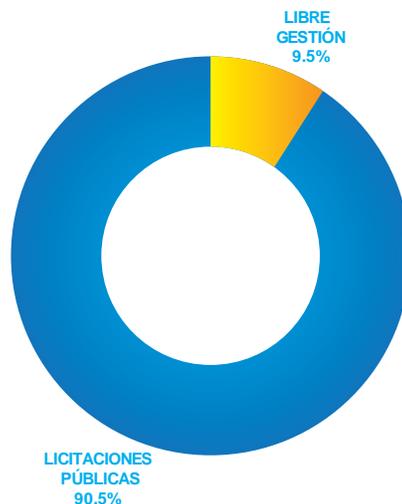
Gráfica No. 18
NUEVOS VEHÍCULOS INCORPORADOS A LA FLOTA AUTOMOTRIZ, 2001-2009



En el año que se informa el costo total de mantenimiento fue de US \$ 531.0 miles, de los cuales US \$ 497.4 miles (93.7 %) corresponden a operaciones correctivas y US \$ 33.6 miles (6.3 %) a mantenimientos preventivos.

En lo referente a las adquisiciones y contrataciones institucionales, para satisfacer la demanda de bienes requeridos para el buen funcionamiento operativo y administrativo de ANDA; durante el año que se informa se tramitaron 513 órdenes de compra, las cuales generan procesos de adquisición de bienes y servicios por Libre Gestión con un valor de US \$ 1.4 millones y se tramitaron 54 procesos de bienes y servicios por un valor de US \$ 13.5 millones por medio de Licitaciones Públicas, lo que representó un monto total de US \$ 14.9 millones en concepto de compras locales (ver Gráfica No. 19).

Gráfica No. 19
COMPRA DE BIENES POR LIBRE GESTIÓN Y LICITACIONES PÚBLICAS, AÑO 2009





**NO BARRAS LA ACERA CON
AGUA, UTILIZA UNA ESCOBA**



CAPÍTULO 7

GESTIÓN FINANCIERA

Monto del presupuesto aprobado para el ejercicio:	US \$ 107,345,612.00
Total del presupuesto ejecutado por Unidad Presupuestaria:	US \$ 93,200,849.14
Dirección y Administración Institucional	8,192,878.57
Servicio de la Deuda Interna	0.00
Servicio de la Deuda Externa	0.00
Comercialización	4,719,164.98
Producción, Distribución y Saneamiento	70,947,086.28
Inversión	9,341,719.31
Estado de Rendimiento Económico:	
Ingresos de Gestión	309,190,957.58
Gastos de Gestión	328,634,107.78
Resultado del Ejercicio (Déficit):	US \$ (19,443,150.20)
Estado de Situación Financiera:	
Recursos:	
Fondos	38,315,824.20
Inversiones Financieras	13,841,499.42
Inversiones en Existencias (Neto)	18,290,478.43
Inversiones en Bienes de Uso	630,839,333.19
Inversiones en Proyectos y Programas	58,617,242.48
Total de Recursos:	US \$ 759,904,377.70
Obligaciones:	
Deuda Corriente	39,920,813.41
Financiamiento de Terceros	315,686,559.74
Patrimonio Estatal	404,297,004.55
Total de Obligaciones:	US \$ 759,904,377.70
Valor de las existencias de bienes en almacenes:	US \$ 20,277,413.23
Saldo inicial al 1° de Enero de 2009	21,484,416.48
Ingresos en Almacenes y Bodegas	8,407,923.70
Egresos en Almacenes y Bodegas	9,978,926.95

Para efectos de desarrollar el proceso de consolidación anual, se efectuó la agregación de la información financiera contable institucional recepcionada 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. Así mismo 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 financiera de los recursos aprobados, de acuerdo a los fines y propósitos establecidos en los Presupuestos correspondientes, así como de la relación técnico funcional con los Organismos Normativos del Sistema de Administración Financiera Integrado (SAFI), en concordancia con la función de centralización normativa y descentralización operativa, que le permita establecer mecanismos internos para el funcionamiento, procedimientos e información a nivel institucional, de conformidad con la normativa emitida por el Ministerio de Hacienda.

Con el objetivo de crear una administración financiera eficiente, utilizando los recursos públicos correctamente y ofreciendo servicios adecuados a las necesidades de los usuarios y de la comunidad, el presupuesto votado en el año 2009 fue de US \$ 104.8 millones y con aprobación del Ministerio de Hacienda fue reforzado con US \$2.5 millones adicionales, totalizando US \$107.3 millones, de los cuales US \$34.0 millones corresponden a gastos de Energía Eléctrica devengados en el año 2009 y US \$73.3 millones lo disponible para cubrir los otros rubros de egresos del ejercicio fiscal 2009.

De la disponibilidad para el ejercicio 2009, se ejecutaron US \$ 93.2 millones es decir el 86 % del monto destinado a estos rubros.

Al analizar la ejecución del presupuesto por unidades presupuestarias para el ejercicio que se informa se presenta el siguiente comportamiento: Dirección y Administración Institucional US \$ 8.2 millones; Comercialización US \$ 4.7 millones; Producción, Distribución y Saneamiento US \$ 71.0 millones, e Inversión US \$ 9.3 millones. Para cubrir los compromisos del Servicio de la Deuda Interna y Externa se contó con apoyo del Ministerio de Hacienda.

En la Gráfica N°20 se observa el comportamiento de la ejecución del presupuesto de ANDA por Unidades Presupuestarias y en el Cuadro N°11 se presenta comparativamente el presupuesto disponible para el ejercicio y el gasto real ejecutado por Unidad Presupuestaria durante el 2009.

CUADRO No.11

ESTRUCTURA DEL PRESUPUESTO ASIGNADO Y REAL EJECUTADO AÑO 2009
(En miles de US \$)

UNIDAD PRESUPUESTARIA	PRESUPUESTO		% DE EJECUCIÓN	DIFERENCIA
	DISPONIBLE PARA EL EJERCICIO	EJECUTADO		
01- Dirección y Administración Institucional	10,324.7	8,192.9	79	2,131.8
02- Servicio de la Deuda Interna	285.0	0.0	0	285.0
03- Comercialización	6,066.3	4,719.1	77	1,347.2
04- Producción, Distribución y Saneamiento	76,676.8	70,947.1	92	5,729.7
05- Inversión	13,699.1	9,341.7	68	4,357.4
06- Rehabilitación y Reconstrucción de sistemas de Acueducto y Alcantarillados	293.7	0.0	0	293.7
TOTAL	107,345.6	93,200.8	86	14,144.8

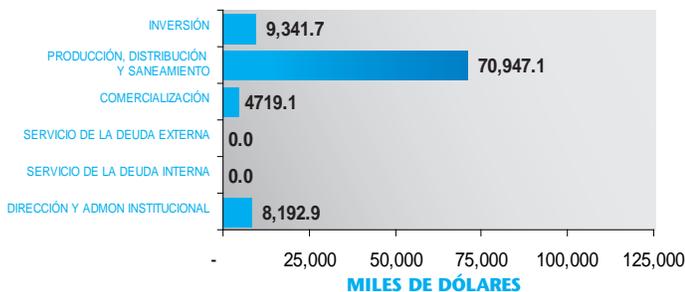
Durante el año 2009 se continuó utilizando el Sistema de Administración Financiera Integrado (SAFI) de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Administración Financiera del Estado (AFI), concentrando a nivel institucional la centralización normativa en la Unidad Financiera Institucional (UFI) y la descentralización operativa, en las Unidades Financieras Regionales. Tanto la UFI como las Unidades Secundarias Financieras (USEFIS) tienen la responsabilidad de la gestión financiera en el proceso administrativo de la ANDA.

En lo referente a la gestión de los ingresos, estos se movilizan de la Unidad Financiera Institucional hacia las Unidades Secundarias Financieras, y los egresos de las Unidades Secundarias a la Unidad Financiera Institucional, por medio de Requerimientos de Fondos quedando esta movilización registrada como transferencias internas, denominadas transferencias entre dependencias institucionales en los rubros de ingresos y egresos de gestión.

Los ingresos de Gestión del ejercicio 2009, constituidos por la transferencia entre unidades financieras del ingreso institucional, ascendieron a US \$ 309.2 millones, de los cuales US \$81.8 millones provienen del rubro Venta de Bienes y Servicios; US \$ 190.6 millones fueron recibidos en los rubros Transferencias Corrientes y Transferencias de Capital; y US \$ 36.8 millones a otros ingresos.

En lo referente a los Gastos de Gestión, estos ascendieron a US \$ 328.6 millones, distribuidos de la siguiente forma: gastos en bienes de consumo y servicios US \$ 68.4 millones, gastos en personal US \$ 28.1 millones, costos de venta y cargos calculados US \$ 15.6 millones, gastos financieros y otros US \$18 millones, gastos en bienes capitalizables US \$ 233 miles, gastos de inversión pública US \$ 2.8 millones y gastos en transferencias y de actualizaciones y ajustes US \$ 195.7 millones.

Gráfica No.20
PRESUPUESTO EJECUTADO, AÑO 2009



En lo referente a los Gastos de Gestión, estos ascendieron a US \$ 328.6 millones, distribuidos de la siguiente forma: gastos en bienes de consumo y servicios US \$ 68.4 millones, gastos en personal US \$ 28.1 millones, costos de venta y cargos calculados US \$ 15.6 millones, gastos financieros y otros US \$ 18 millones, gastos en bienes capitalizables US \$ 233 miles, gastos de inversión pública US \$ 2.8 millones y gastos en transferencias y de actualizaciones y ajustes US \$ 195.7 millones.

En tal sentido en el período de enero a diciembre 2009, se obtuvo como resultado al cierre contable un (déficit) de US \$ 19.4 millones, el saldo se encuentra relacionado con las provisiones de pagos del ejercicio corriente y de ejercicios anteriores, las cuales se hicieron efectivas durante el ejercicio 2009, lo que provocó dicho resultado, además los gastos en personal del ejercicio corriente (US \$ 28.1 millones), tuvieron incrementos bastante considerables con relación al ejercicio del año 2008 (US\$ 25.3 millones).

Adicional a lo anterior, la Institución contó con el apoyo del Ministerio de Hacienda en lo referente a los pagos del servicio a la deuda externa y en proceso de compensación de deudas para pagar la energía eléctrica, que suministra la CEL.

ANANDA continuará trabajando para alcanzar mayores niveles de eficiencia institucional y priorizando el gasto en los rubros operativos, manteniendo la práctica de medidas de austeridad y ahorro para cerrar el déficit y generar economías que sirvan para la realización de obras de mejora, ampliación y rehabilitación de servicios de agua potable y alcantarillado que beneficien a las familias salvadoreñas.

En el presente año, se registró un consumo de combustible de US \$ 696.8 miles, representando una disminución del 18.2 % en relación al año 2008. Con el objetivo de optimizar el uso de este suministro se continuó impulsando a nivel institucional el Programa de Control de Consumo de Combustible, para garantizar el uso racional en la flota automotriz y el resto de los equipos consumidores de combustible. En este sentido el consumo de gasolina representó el 10.3 % con US \$71.7 miles y el diesel en 89.7 % con US \$625.1 miles.

Durante el período de enero a diciembre de 2009 ingresaron a los diferentes almacenes de ANANDA mercaderías por un valor de US \$8,407.9 miles y se efectuaron egresos de almacén por US \$9,978.9 miles. En el Cuadro No. 12 se refleja los ingresos y egresos de mercadería por Región. Se observa que para el año 2009 los egresos superaron en US \$1,571 miles a los ingresos en almacenes

CUADRO No. 12

**INGRESOS Y EGRESOS DE ALMACENES
(EN MILES DE US \$)
AÑO : 2009**

ALMACENES Y BODEGAS	UBICACIÓN	INGRESOS	EGRESOS
REGIÓN METROPOLITANA			
ALMACÉN N°3	TANQUE ESCALÓN "A"	399.6	638.7
BODEGA N° 8	PLANTEL ZONA METROPOLITANA	315.9	386.1
BODEGA N° 21	LAS PAVAS	1,660.2	2,018.7
BODEGA N° 25	PLANTEL EL CORO	2,761.8	2,765.2
REGIÓN CENTRAL			
ALMACÉN N°1	PLANTEL EL CORO	1,766.2	2,404.8
ALMACÉN N°4	PLANTEL EL CORO	-	0.587
ALMACÉN N°7	PLANTEL EL CORO	286.4	160.8
BODEGA N° 17	COJUTEPEQUE	13.0	29.5
REGIÓN OCCIDENTAL			
BODEGA N° 14	PLANTEL EL MOLINO	583.7	630
BODEGA N° 15	SONSONATE	82.8	82.8
REGIÓN ORIENTAL			
BODEGA N° 16	PLANTEL JALACATAL	538.3	861.8
TOTAL		8,407.9	9,978.9





CAPÍTULO 8

GESTIÓN REGIONAL

RESUMEN GESTIÓN REGIONAL

Monto Invertido en la Ejecución de Proyectos:	US \$ 15,744,272.78
Región Metropolitana	1,839,949.65
Región Central	6,028,489.48
Región Occidental	1,863,213.42
Región Oriental	6,012,620.25
Producción de Agua Potable:	373,724,032 m³
Región Metropolitana	192,914,654 m ³
Región Central	68,121,426 m ³
Región Occidental	67,478,203 m ³
Región Oriental	45,209,749 m ³
Consumo Total Facturado:	239,301,645 m³
Región Metropolitana	130,994,224 m ³
Región Central	43,624,404 m ³
Región Occidental	40,035,566 m ³
Región Oriental	24,647,451 m ³
Ingresos Comerciales Totales:	US \$ 84,852,915.19
Región Metropolitana	53,972,907.44
Región Central	10,840,066.64
Región Occidental	11,673,175.56
Región Oriental	8,366,765.55
Monto de la Facturación Total:	US \$ 81,830,549.55
Región Metropolitana	49,073,485.23
Región Central	11,606,675.10
Región Occidental	12,266,569.09
Región Oriental	8,883,820.13
Total de Servicios de Acueducto:	753,350
Región Metropolitana	394,733
Región Central	151,186
Región Occidental	123,481
Región Oriental	83,950
Total de Servicios de Alcantarillado:	584,350
Región Metropolitana	386,031
Región Central	70,810
Región Occidental	83,014
Región Oriental	44,495

Nota: Todos los datos considerados en el resumen incluyen Cifras de Operadores Descentralizados.



GESTIÓN REGIONAL

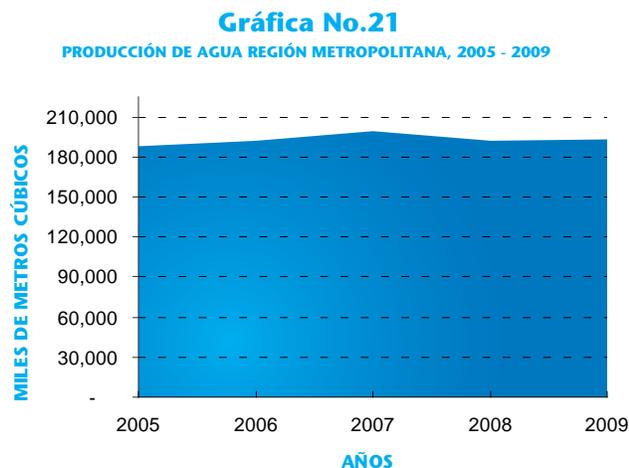
Las Regiones Metropolitana, Central, Occidental y Oriental funcionan como entes desconcentrados de la Institución y tienen bajo su responsabilidad la administración de los recursos financieros asignados, la producción de los caudales necesarios para satisfacer la demanda de agua, el mantenimiento de los sistemas de producción, conducción y distribución de agua potable y alcantarillado sanitario; garantizar la calidad del agua suministrada, la comercialización de los servicios y la ejecución de obras para mejorar permanentemente los sistemas.

REGIÓN METROPOLITANA

A través del apoyo de diferentes organismos de cooperación internacional y nacional, en la Región Metropolitana se logró realizar una inversión anual de US \$ 1.8 millones en diferentes proyectos de infraestructura en municipios y comunidades que carecen del servicio de agua potable o que lo reciben de forma irregular, con estos esfuerzos se continúa beneficiando a una gran cantidad de habitantes en las zonas de influencia de los proyectos.

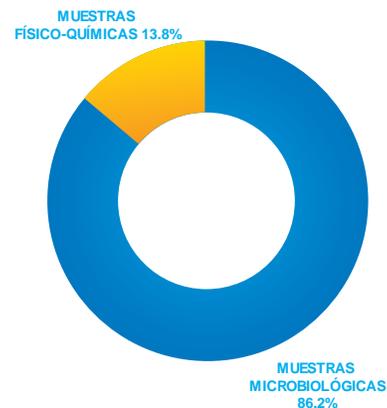
Al finalizar el año 2009, en la Región Metropolitana se obtuvo una producción de 192.9 millones de metros cúbicos de agua potable, incluyendo en esta cifra 0.5 millones de metros cúbicos producidos por el único operador descentralizado que pertenece a esta Región, lo que equivale a una producción mensual de 16.1 millones de metros cúbicos.

En tal sentido, para satisfacer la demanda de agua potable de la región, se generó en promedio una producción mensual de 40.7 metros cúbicos de agua por cada conexión registrada. En la Gráfica No. 21 se presenta la producción total anual del período 2005 - 2009.



Para garantizar la distribución de agua apta para el consumo humano, en el año que se informa se realizaron 3,311 (86.2%) muestras microbiológicas y 531 (13.8%) muestras físico-químicas, lo cual significa que mensualmente se efectuaron en promedio 276 muestras microbiológicas y 44 muestras físico-químicas (ver Gráfica N° 22).

Gráfica No.22
MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS Y FÍSICO-QUÍMICAS, REGIÓN METROPOLITANA, AÑO 2009



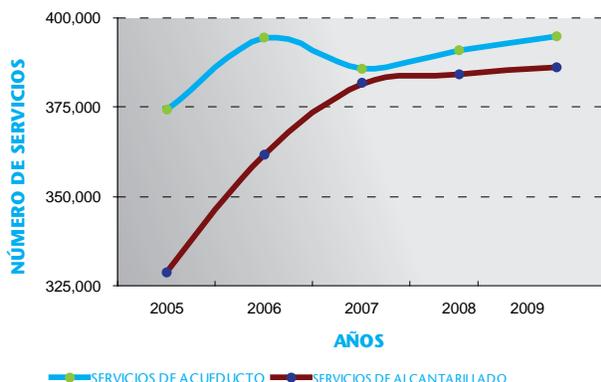
En el proceso de potabilización del agua producida fueron utilizadas 909.8 miles de libras de cloro (cloro gaseoso e hipoclorito de calcio), representando un consumo promedio mensual de 75.8 miles de libras de cloro en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos en esta Región, ascendió a US \$ 455.0 miles.

Al finalizar el año 2009 en la Región Metropolitana se contabilizaron 394,733 servicios de acueducto y 386,031 de alcantarillado sanitario, en Sistemas Administrados por ANDA y Operadores Descentralizados. Durante el año se instalaron 3,500 nuevos servicios de acueducto y 1,511 de alcantarillado.

En la Gráfica No. 23 se presenta el total registrado en esta Región, de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario en los últimos cinco años. Del total de servicios de acueducto, 370,763 se facturaron, representando el 93.9% de los clientes atendidos, 504 servicios se encontraban inactivos y 23,466 no se facturaron. Estos últimos, corresponden a usuarios que tramitaron la suspensión temporal del servicio, así como conexiones provisionales para construcción y servicios públicos (cementerios, zonas verdes y otros lugares), que están recibiendo el servicio pero que por disposición tarifaria no se les factura.

Gráfica No.23

**NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
REGIÓN METROPOLITANA, 2005-2009**



En el año que se informa el consumo facturado en Sistemas Administrados por ANDA y Operadores Descentralizados fue de 131.0 millones de metros cúbicos; el cual representó un consumo promedio mensual por conexión de 27.9 metros cúbicos. Durante el período informado se facturaron en concepto de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario US \$ 43.2 millones, equivalente a un promedio de US \$ 3.6 millones mensuales; así mismo por la prestación de otros servicios se facturó US \$4.6 millones, por cuenta de los Sistemas Autoabastecidos (Explotación Privada) se facturó US \$922.4 miles y los Operadores Descentralizados registraron un valor facturado de US \$424.1 miles, generando una facturación total en el año de US \$49.1 millones.

Por otra parte, la Región Metropolitana captó ingresos en los Sistemas Administrados por ANDA por un monto de US \$ 53.5 millones y por cuenta de Operadores Descentralizados se percibió US \$ 425.9 miles, registrándose un total de US \$53.9 millones de ingresos percibidos en el año, representando una recaudación de ingresos promedio mensual de US \$ 4.5 millones.

En lo referente al recurso humano, al finalizar el año la Región Metropolitana contaba con 1,652 empleados permanentes, de los cuales 1,102 empleados corresponden a la Región Metropolitana y 550 son empleados distribuidos en las Áreas Administrativas de los Planteles Zona Norte y Edificio Central; y con objeto de mejorar la eficiencia administrativa y operativa de la Región, se capacitó al personal con 151 eventos en diferentes áreas, de las cuales 127 fueron impartidas al personal de la Región Metropolitana y 24 al personal del Área Administrativa Central.

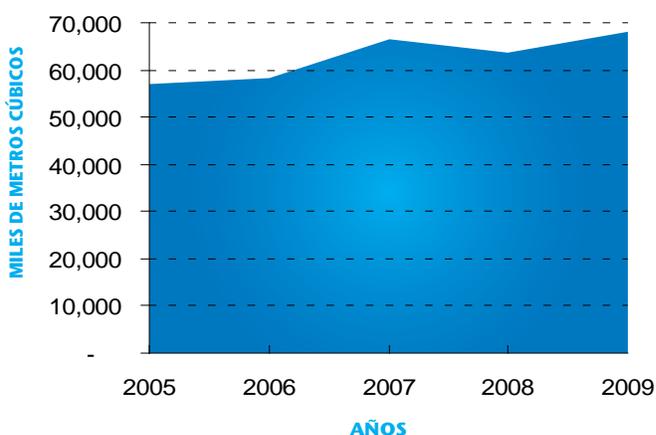
REGIÓN CENTRAL

Durante el año que se informa se logró realizar una inversión en infraestructura de obra física por un monto de US \$ 6.0 millones logrando el mayor impacto de inversión en comunidades urbano-marginales, ya que con el esfuerzo coordinado por la Institución con Alcaldías y la misma comunidad se logró realizar 17 pequeños proyectos en varios municipios en la Región Central, adicionales a los proyectos realizados con el BID, KfW, Fondo General de la Nación y FIHIDRO

En el año 2009 la Región Central, alcanzó una producción de 68.1 millones de metros cúbicos de agua potable; se incluye en esta cifra 9.2 millones de m3 producidos por los Sistemas Descentralizados. Con base a lo antes expuesto se infiere que en la región se produjo mensualmente un promedio de 5.7 millones de metros cúbicos de agua. En tal sentido, para satisfacer la demanda de agua potable de la Región se generó en promedio una producción mensual de 37.5 metros cúbicos de agua por cada conexión registrada. En la Gráfica No. 24 se presenta la producción total anual en esta Región, durante el período 2005 – 2009.

Gráfica No.24

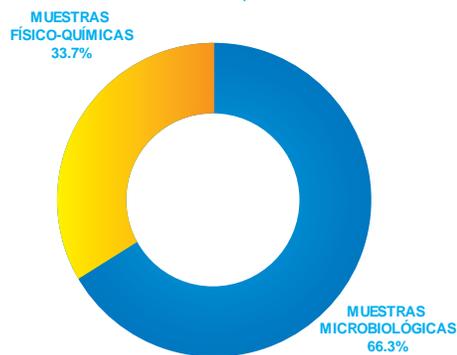
PRODUCCIÓN DE AGUA REGIÓN CENTRAL, 2005 - 2009



Para garantizar la calidad en la distribución de agua apta para el consumo humano, en el año que se informa se realizaron 1,870 (66.3%) muestras microbiológicas y 951 (33.7%) muestras físico-químicas; lo cual significa que mensualmente se efectuaron en promedio 156 muestras microbiológicas y 79 muestras físico-químicas (ver gráfica N° 25).

Gráfica No.25

**MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS Y FÍSICO-QUÍMICAS DE
REGIÓN CENTRAL, AÑO 2009**



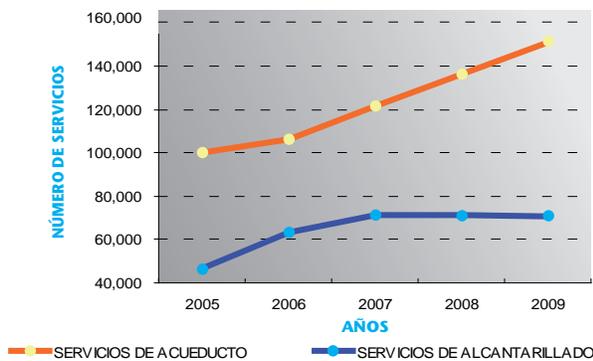
Para la potabilización del agua producida fueron utilizadas 307.3 miles de libras de cloro, (cloro gaseoso e hipoclorito de calcio), representando un consumo promedio mensual de 25.6 miles de libras, en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a US \$ 293.6 miles.

Al finalizar el año 2009 en la Región Central se contabilizaron 151,186 servicios de acueducto y 70,810 de alcantarillado sanitario en Sistemas Administrados por ANDA y Operadores Descentralizados, lo que significa que durante el año se instalaron 9,357 nuevos servicios de acueducto y 1,036 de alcantarillado.

En la Gráfica No. 26 se presenta el total registrado en esta Región, de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario en los últimos cinco años. Del total de servicios de acueducto 146,254 se facturaron, representando el 96.7% de los clientes atendidos, 868 servicios se encontraban inactivos y 4,064 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.26

NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO REGIÓN CENTRAL, 2005 - 2009



En el año 2009 el consumo facturado en Sistemas Administrados por ANDA y Operadores Descentralizados fue de 43.6 millones de metros cúbicos; lo que representó un consumo promedio mensual por conexión de 24.0 metros cúbicos. Durante el período informado se facturó en concepto de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario US \$8.3 millones, equivalente a un promedio de US \$688.5 miles mensuales; así mismo por la prestación de otros servicios se facturó US \$1.1 millones, por los Sistemas Autoabastecidos (Explotación Privada) se obtuvo un monto facturado de US \$ 265.9 miles y por cuenta de Operadores Descentralizados, se facturó US \$1.9 millones, generando una facturación total en el año de US \$11.6 millones.

La captación de ingresos totales en la Región Central ascendió a los US \$ 10.8 millones, de los cuales US \$ 9.4 millones corresponden a los Sistemas Administrados por ANDA y US \$1.4 millones fue percibido por los Operadores Descentralizados. El ingreso promedio mensual ascendió a US \$903.3 miles.

En lo que se refiere al recurso humano, al finalizar el año, la Región Central contaba con 461 empleados permanentes, y con el objetivo de mejorar la eficiencia administrativa y operativa de la región, se capacitó al personal con 76 eventos en diferentes áreas.

REGIÓN OCCIDENTAL

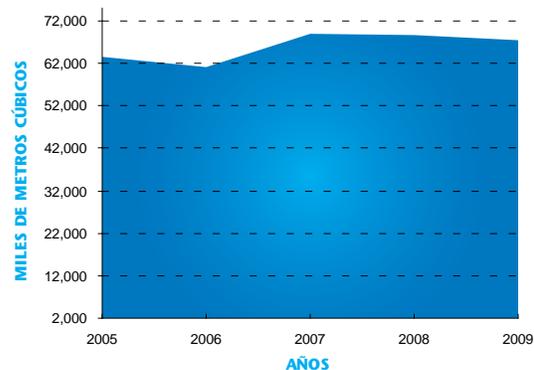
En esta región también se hicieron grandes esfuerzos por mantener y aumentar niveles de cobertura en Sistemas Administrados por ANDA, Operadores Descentralizados y Comunidades organizadas, en este sentido se coordinó con las diferentes fuentes de cooperación y se logró realizar una inversión anual de US \$ 1.8 millones en proyectos en diferentes municipios de la Región.

En la Región Occidental, se obtuvo una producción total de 67.5 millones de metros cúbicos de agua potable, incluyendo en estos los 4.6 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 45.5 metros cúbicos de agua por cada conexión registrada. En la Gráfica No. 27 se presenta la producción total anual durante el período 2005 - 2009.

Gráfica No.27

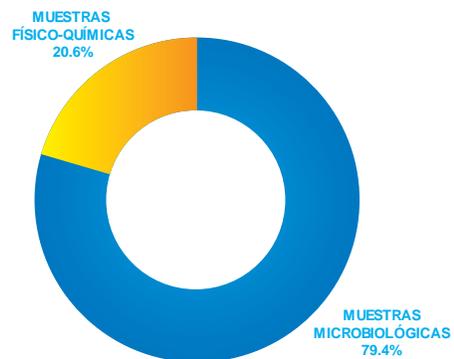
PRODUCCIÓN DE AGUA REGIÓN OCCIDENTAL, 2005 - 2009



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 1,341 (79.4%) muestras microbiológicas y 347 (20.6 %) muestras físico-químicas, lo cual significa que mensualmente se efectuaron en promedio 112 muestras microbiológicas y 29 muestras físico-químicas. ver Gráfica N° 28.

Gráfica No.28

MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS Y FÍSICO-QUÍMICAS, REGIÓN OCCIDENTAL, AÑO 2009

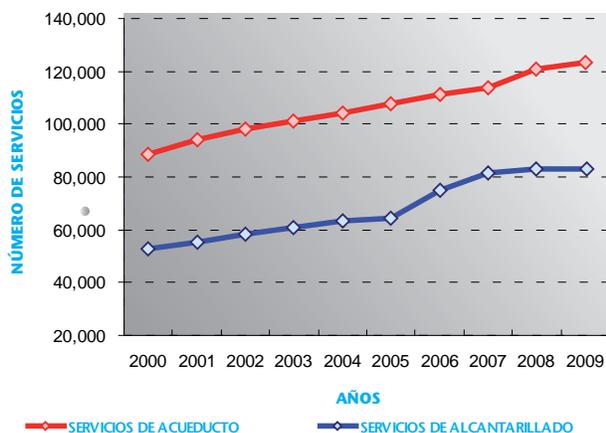


En el proceso de potabilización del agua producida fueron utilizadas 143.3 miles de libras de cloro, (cloro gaseoso e hipoclorito de calcio), representando un consumo promedio mensual de 11.9 miles de libras en las diferentes plantas de bombeo. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a US \$ 121.3 miles.

A diciembre de 2009 en la Región Occidental se tenían registrados 123,481 servicios de acueducto y 83,014 servicios de alcantarillado sanitario en Sistemas Administrados por ANDA y Operadores Descentralizados. Durante el año se instalaron 3,374 nuevos servicios de acueducto y 922 de alcantarillado.

En la Gráfica No. 29 se presenta el total de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario en los últimos diez años. Del total de servicios de acueducto registrados 118,404 se facturan, representando el 95.9% de los clientes, 283 servicios se encontraban inactivos y 4,794 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.29
NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
REGIÓN OCCIDENTAL, 2000-2009



En el año que se informa el consumo facturado en Sistemas Administrados por ANDA y Operadores Descentralizados fue de 40.0 millones de metros cúbicos; el cual representó un consumo promedio mensual por conexión de 27.0 metros cúbicos. Durante el período informado se facturaron en concepto de servicios de acueducto y alcantarillado sanitario US \$9.7 millones, lo que significa un promedio de US \$803.9 miles mensuales; de igual forma por la prestación de otros servicios se facturó US \$ 1.4 millones, por cuenta de los Sistemas Autoabastecidos (Explotación Privada), se registró un monto facturado de US \$ 238.2 miles y los Operadores Descentralizados facturaron en el año US \$ 1.0 millones, generando una facturación total en el año de US \$ 12.3 millones.

Por otra parte, la captación de ingresos totales en la Región Occidental ascendió a los US \$ 11.7 millones, representando una recaudación de ingresos promedio mensual de US \$972.8 miles. Del total de ingresos percibidos, US \$ 10.9 millones pertenecen a los Sistemas Administrados por ANDA y US \$ 776.5 miles a los Operadores Descentralizados. En lo relativo al recurso humano, al finalizar el año, la Región

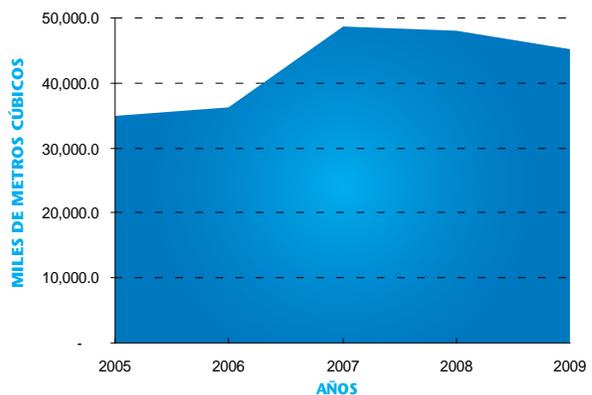
contaba con 337 empleados permanentes, a quienes se capacitó en 45 eventos en diferentes áreas, con objeto de incrementar la eficiencia administrativa y operativa, para brindar un mejor servicio a sus clientes.

REGIÓN ORIENTAL

En esta Región se concentra el mayor apoyo de organismos de cooperación internacional, lo que significa que los niveles de inversión en muchos municipios de esta Región han permitido el acceso directo a mas usuarios que se han beneficiado con proyectos de agua potable y alcantarillado sanitario, en este orden para el año que se informa se realizó una inversión anual de US \$ 6.0 millones, con lo cual se sigue contribuyendo a que más salvadoreños gocen del acceso a los servicios prestados por la institución, así como el apoyo a comunidades rurales que administran sus propios sistemas.

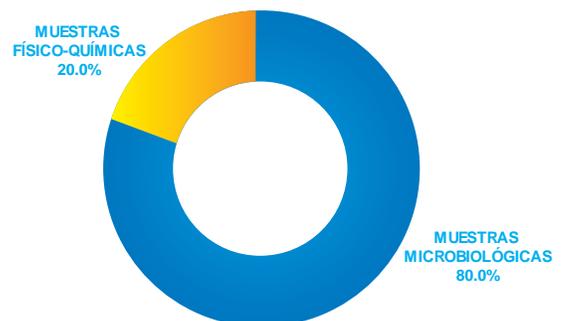
En la Región Oriental, durante el año 2009, incluyendo los sistemas administrados por ANDA y los sistemas descentralizados, se generó una producción total de 45.2 millones de metros cúbicos de agua potable, lo cual significó una producción mensual de 3.8 millones de metros cúbicos (ver Gráfica N° 30).

Gráfica No.30
PRODUCCIÓN DE AGUA EN LA REGIÓN ORIENTAL, 2005-2009



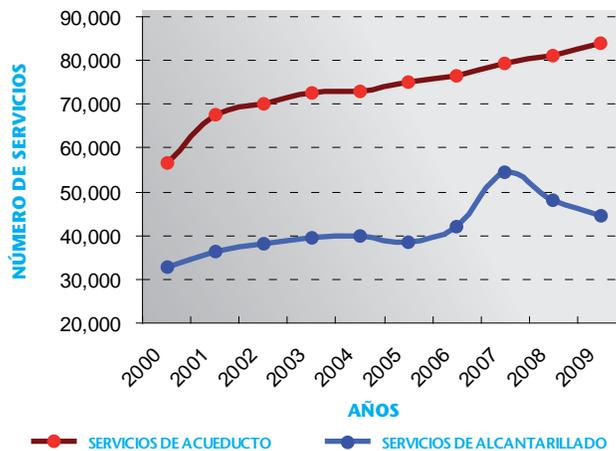
Con el propósito de garantizar la calidad del agua suministrada a los clientes en la región, se realizaron 1,042 (80.0%) muestras microbiológicas y 260 (20.0%) muestras físico-químicas (ver Gráfica No. 31). Así mismo, con el fin de proveer agua totalmente apta para el consumo humano, en el año que se informa se utilizaron 165.1 miles de libras de cloro, (cloro gaseoso e hipoclorito de calcio), para potabilizar el agua que se distribuye a la población. El costo de los productos químicos consumidos ascendió a US \$152.1 miles.

Gráfica No.31
MUESTRAS MICROBIOLÓGICAS Y FÍSICO-QUÍMICAS
REGIÓN ORIENTAL, AÑO 2009



Al finalizar el 2009, en la Región se registraron 83,950 servicios de acueducto y 44,495 de alcantarillado sanitario en Sistemas Administrados por ANDA y Operadores Descentralizados. La Gráfica No. 32 muestra el total de servicios de acueducto y alcantarillado de los últimos diez años. Del total de servicios registrados 81,232 (96.8%) son facturados, 162 se encontraban inactivos y 2,556 no se facturan, por ser clientes que tramitaron la suspensión temporal del servicio, así como por conexiones provisionales para construcción y otro grupo corresponden a servicios públicos.

Gráfica No.32
NÚMERO DE SERVICIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
REGIÓN ORIENTAL, 2000 - 2009



Durante el año 2009 se registró en Sistemas Administrados por ANDA y Operadores Descentralizados un consumo total de agua en la Región de 24.6 millones de metros cúbicos, lo cual indica que en el transcurso del año los usuarios consumieron mensualmente en promedio 2.0 millones de metros cúbicos. Por lo tanto el consumo mensual por conexión fue de 24.5 metros cúbicos.

En el ejercicio que se informa, la facturación emitida por el servicio de acueducto y alcantarillado ascendió a los US \$ 5.6 millones, así mismo se generó US \$886.1 miles en concepto de otros servicios prestados por la Institución, por cuenta de Sistemas Autoabastecidos (Explotación Privada), se registró un monto facturado de US \$259.5 miles y los Operadores Descentralizados facturaron durante el año US \$ 2.1 millones, obteniendo una facturación total de US \$ 8.9 millones, equivalente a un promedio mensual de US \$740.3 miles.

Los ingresos totales recaudados por la Región Oriental fueron de US \$ 8.4 millones, que incluyen US \$ 7.0 millones de los Sistemas Administrados por ANDA y US \$1.4 millones por cuenta de Operadores Descentralizados.

Con relación al recurso humano, al finalizar el año, la Región Oriental contaba con 260 empleados permanentes, a quienes se capacitó en 23 eventos en diferentes áreas, con el propósito de mejorar la eficiencia administrativa y operativa del recurso humano de la Región.



**NO TE RASURES CON EL
CHORRO ABIERTO**



CAPITULO 9

ESTADOS FINANCIEROS

ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA

(Al 31 de diciembre de 2009)

(En US Dólares)

RECURSOS		CORRIENTE	
FONDOS	US \$	38,315,824.18	
DISPONIBILIDADES		27,489,927.19	
ANTICIPO DE FONDOS		23,91,107.57	
DEUDORES MONETARIOS		8,434,789.42	
INVERSIONES FINANCIERAS	US \$	13,841,499.42	
INVERSIONES PERMANENTES		289,494.10	
DEUDORES FINANCIEROS		19,585,294.41	
INVERSIONES INTANGIBLES		408,975.65	
INVERSIONES NO RECUPERABLES		(6,442,264.74)	
INVERSIONES EN EXISTENCIAS		18,290,478.43	
EXISTENCIAS INSTITUCIONALES		18,290,478.43	
INVERSIONES EN BIENES DE USO	US \$	630,839,333.19	
BIENES DEPRECIABLES		626,593,124.12	
BIENES NO DEPRECIABLES		4,246,209.07	
INVERSIONES EN PROYECTOS Y PROGRAMAS	US \$	58,617,242.48	
INVERSIONES EN BIENES PRIVATIVOS		54,608,944.19	
INVERSIONES EN BIENES DE USO PÚBLICO		4,008,298.29	
TOTAL DE RECURSOS	US \$	759,904,377.70	
OBLIGACIONES			
DEUDA CORRIENTE	US \$	39,920,813.41	
DEPÓSITOS DE TERCEROS		24,698,833.93	
ACREEDORES MONETARIOS		15,221,979.48	
FINANCIAMIENTO DE TERCEROS	US \$	315,686,559.74	
ENDEUDAMIENTO INTERNO		127,368,338.15	
ENDEUDAMIENTO EXTERNO		168,327,796.60	
ACREEDORES FINANCIEROS		19,990,424.99	
PATRIMONIO ESTATAL	US \$	404,297,004.55	
PATRIMONIO		429,381,509.23	
DETRIMENTO PATRIMONIAL		(5,641,354.48)	
RESULTADO DEL EJERCICIO (2009)		(19,443,150.20)	
TOTAL OBLIGACIONES	US \$	759,904,377.70	



ESTADO DE RENDIMIENTO ECONÓMICO

(del 1 enero al 31 de diciembre de 2009)

(En US Dólares)

INGRESOS DE GESTIÓN		US \$ 309,190,957.58
INGRESOS FINANCIEROS Y OTROS		101,925.85
INGRESOS POR TRANSFERENCIAS CORRIENTES RECIBIDAS		162,784,338.74
INGRESOS POR TRANSFERENCIAS DE CAPITAL RECIBIDAS		27,763,409.09
INGRESOS POR VENTAS DE BIENES Y SERVICIOS		81,784,830.65
INGRESOS POR ACTUALIZACIONES		36,756,453.25
GASTOS DE GESTIÓN		US \$ 328,634,107.78
GASTOS DE INVERSIONES PÚBLICAS		2,707,671.49
GASTOS EN PERSONAL		28,091,249.30
GASTOS EN BIENES DE CONSUMO Y SERVICIOS		68,362,494.32
GASTOS EN BIENES CAPITALIZABLES		233,015.74
GASTOS FINANCIEROS, IMPUESTOS Y OTROS		17,991,777.70
GASTOS EN TRANSFERENCIAS OTORGADAS 7/		160,390,108.81
COSTO DE VENTA Y CARGOS CALCULADOS		15,519,661.73
GASTOS DE ACTUALIZACIONES Y AJUSTES		35,338,128.69
RESULTADO DEL EJERCICIO (Déficit)		(US \$ 19,443,150.20)

7/. Cuentas incluyen operaciones financieras internas de la Institución, tales como ingresos y egresos en concepto de transferencias entre Dependencias Institucionales realizadas entre Regiones



**RIEGA EL JARDÍN POR LA
MAÑANA O EN LA NOCHE, Y
UTILIZA UNA REGADERA**



Dando cumplimiento a lo establecido en nuestra ley de creación, sometemos a consideración de los Señores Ministros de Obras Públicas y de Hacienda, la Memoria de Labores de la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANIDA), correspondiente al ejercicio comprendido entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2009.

Este informe de labores ha sido elaborado por la Unidad de Planificación y Desarrollo de ANIDA.
Diseño elaborado por la Unidad de Comunicaciones y Relaciones Públicas.



www.anda.gob.sv