

GOBIERNO DE  EL SALVADOR



PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
2025 - 2029

ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS



PLAN
ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
2025 – 2029

anda





INDICE

| | | |
|----------|---------------------------------|-----------|
| | PALABRAS DEL PRESIDENTE | 7 |
| | RESUMEN EJECUTIVO | 8 |
| 3 | INTRODUCCIÓN | 11 |
| 4 | OBJETIVO DEL PEI | 13 |
| 5 | BASE LEGAL Y DEFINICIONES | 13 |
| 6 | DESARROLLO DEL PLAN | 16 |
| 7 | DOCUMENTOS DE REFERENCIA | 16 |
| 8 | ANEXOS | 40 |



PALABRAS DEL PRESIDENTE DE ANDA JORGE CASTANEDA

El gobierno del presidente Nayib Bukele ha marcado un punto de inflexión en la transformación de El Salvador. Con una visión clara y un compromiso firme con el bienestar de la población, se han impulsado reformas estructurales en diversos sectores clave. La gestión del agua, como recurso esencial para la vida y el desarrollo, no ha sido la excepción.

En este contexto de cambio, ANDA asume el desafío de consolidarse como una institución moderna, eficiente y al servicio de la gente. Con el Plan Estratégico Institucional 2025–2029, trazamos una hoja de ruta clara para transformar la gestión del agua potable y el saneamiento, alineados con las necesidades reales de los salvadoreños.

La atención al cliente es el eje central de esta transformación. Estamos comprometidos con brindar un servicio digno, oportuno y centrado en las personas. Para lograrlo, trabajamos en procesos más ágiles, tiempos de respuesta más cortos, atención personalizada y canales de comunicación más accesibles y eficaces. Nuestro objetivo es construir una relación basada en la confianza, la cercanía y el respeto con cada usuario.

Este compromiso con la ciudadanía está respaldado por una ambiciosa transformación digital. Estamos incorporando tecnologías que permitan digitalizar trámites, optimizar operaciones, monitorear en tiempo real nuestras redes y ofrecer soluciones innovadoras que mejoren significativamente la experiencia del usuario. La tecnología es una aliada estratégica para avanzar hacia una gestión más eficiente, proactiva y sostenible.

Además, apostamos por una gestión basada en datos (data-driven) que nos permita tomar decisiones más informadas, anticipar problemas y evaluar el impacto de nuestras acciones en tiempo real. Este enfoque será clave para elevar la calidad del servicio y optimizar el uso de los recursos.

Entendemos que los proyectos son el motor de cambio, por ello hemos adoptado un enfoque orientado a generar valor tangible a través de cada iniciativa. Nuestros esfuerzos estarán dirigidos a ejecutar proyectos estratégicos que respondan a las prioridades del país, mejoren la calidad de vida de la población y fortalezcan la infraestructura hídrica de manera sostenible.

Si bien la sostenibilidad financiera sigue siendo un componente relevante, esta nueva etapa pone en el centro de la gestión el valor público, la innovación y la eficiencia institucional.

Este es el momento de actuar con determinación y visión de futuro. Con el compromiso de nuestro equipo, el respaldo institucional y la cooperación de aliados estratégicos, avanzamos hacia una gestión del agua más humana, moderna, inteligente y centrada en el ciudadano.

Estamos construyendo una mejor versión de El Salvador, con servicios públicos que verdaderamente respondan a la gente.

RESUMEN EJECUTIVO

El agua y saneamiento en El Salvador enfrenta desafíos significativos que requieren una planificación estratégica sólida, el Plan Estratégico Institucional (PEI) 2025-2029 de ANDA se convierte en una herramienta fundamental para la sostenibilidad del servicio, la calidad del agua y la eficiencia operativa de la Institución.

Este marco permite a la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados-ANDA como ente operador público de agua potable y saneamiento del país, alinear los recursos y capacidades para el cumplimiento de los objetivos institucionales orientados a atender las necesidades de la población y los requerimientos regulatorios. Aborda aspectos como la gestión de infraestructura, la reducción de pérdidas de agua, la optimización de procesos y la mejora continua del servicio al cliente.

El PEI facilita la toma de decisiones sobre inversiones, expansión de redes, modernización y adopción de nuevas tecnologías, también considera factores externos como el cambio climático y las afectaciones que genera sobre los recursos hídricos, permitiendo a la ANDA anticipar a los cambios del entorno mientras mantiene su compromiso con la calidad y continuidad del servicio a los clientes.

El PEI se basa en 4 perspectivas: financiera, clientes, procesos internos, y aprendizaje y conocimiento, el cual incluye 5 líneas estratégicas: Reducción del déficit financiero, Eficiencia Institucional para la gestión basada en satisfacción del cliente, Mejoramiento de la gestión operativa de los servicios de agua potable y alcantarillado, Modernización e innovación institucional, Fortalecimiento Institucional y Desarrollo del talento humano, promoviendo en todos la innovación y cultura de mejora continua. Dichas líneas a su vez, se desglosan en 10 objetivos estratégicos, 18 estrategias y 44 objetivos específicos con sus metas e indicadores.





3. INTRODUCCIÓN

Desde su creación en 1961, la Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados – ANDA, ha contribuido a brindar acceso a la población al agua para consumo humano y alcantarillado sanitario, factores clave para el desarrollo social y económico del país. Por esta razón, el trabajo se centra en garantizar las condiciones óptimas para que el acceso y suministro de agua potable y saneamiento, sean siempre elementos esenciales para el crecimiento y progreso del país.

ANDA, de acuerdo a su Ley de creación: “Art. 2.- A.N.D.A. tendrá por objeto proveer y ayudar a proveer a los habitantes de la República de “Acueductos” y “Alcantarillados”, mediante la planificación, financiación, ejecución, operación, mantenimiento, administración, y explotación de las obras necesarias o convenientes”; desarrolla diferentes proyectos de infraestructura a nivel nacional, accediendo a las fuentes naturales de agua superficiales y subterráneas, para cumplir su cometido.

Asimismo, trabaja en la incorporación de nuevas fuentes de agua potable, instalación de redes de conducción y distribución, que llevan el agua hasta los usuarios domiciliarios, comercio, industrias, entre otros; así como gestiona la conducción de aguas residuales, redes de colectores y sistemas de tratamiento, en aquellos lugares donde existe o se ha implementado un sistema de alcantarillado; contribuyendo con todo esto al desarrollo económico y social de la población.

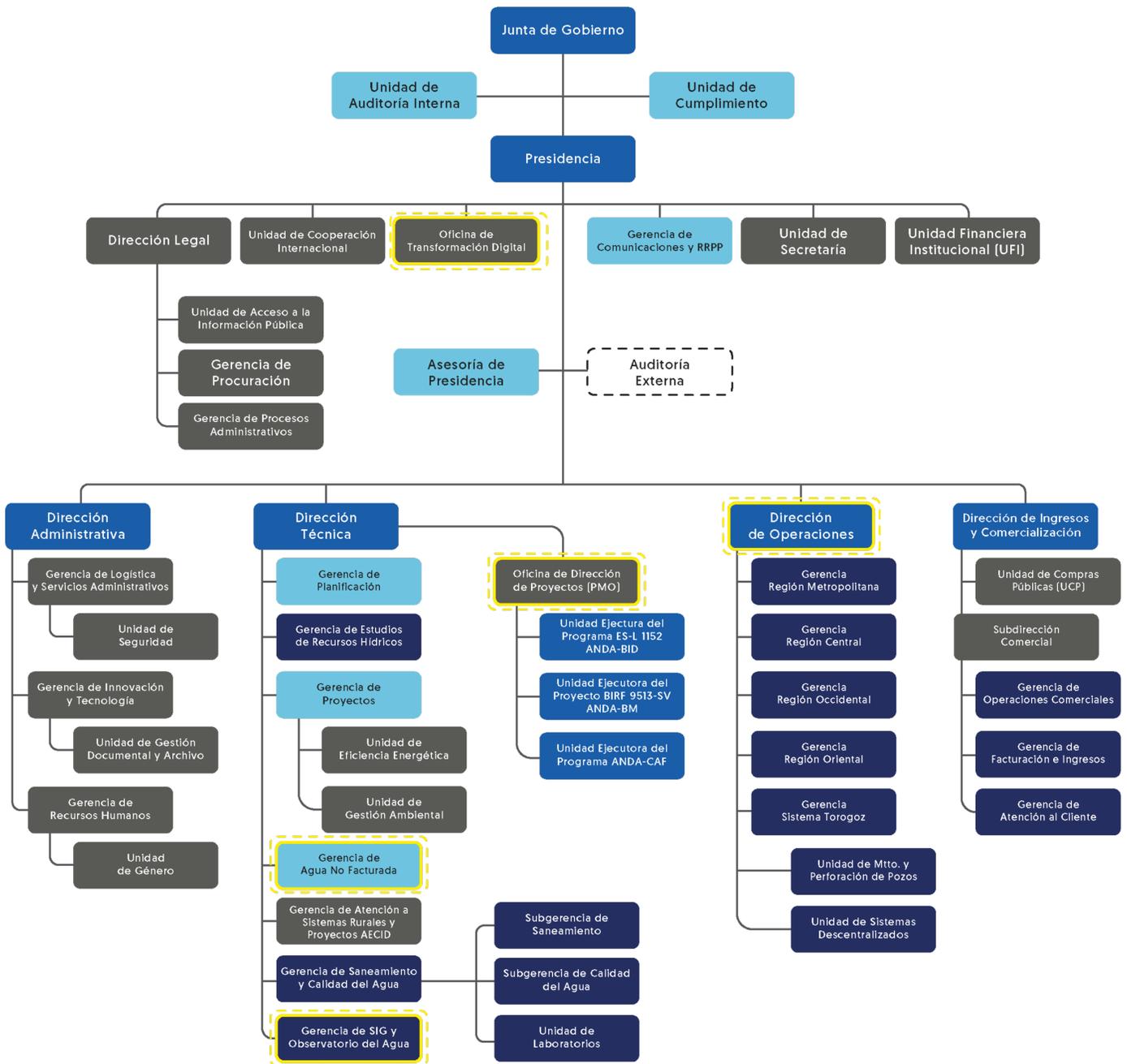
Existen retos importantes que deben ser considerados para garantizar la sostenibilidad y mejora de los servicios que se ofrecen a los usuarios. En este contexto, se debe considerar los riesgos y amenazas que pueden afectar de manera significativa la prestación de los servicios, cuyo impacto incluso a nivel financiero no puede ser subestimado. Por lo tanto, es crucial ajustar las estrategias para incorporar objetivos que permitan brindar respuestas oportunas y resilientes ante los desafíos que como Institución se debe afrontar.

La implementación de tecnologías accesibles es crucial para la modernización de la Institución. La innovación y la transformación digital son ejes centrales de la gestión institucional para brindar un servicio ágil y responder eficientemente a la creciente demanda y las necesidades de la población.

El presente Plan, considera como insumos algunas intervenciones establecidas en la Estrategia Nacional de Desarrollo Integral (ENDI), enfocada en fortalecer la seguridad y sostenibilidad hídrica, así como también, los compromisos de país ante instancias internacionales, como medida para garantizar la disponibilidad del agua para consumo humano y el saneamiento para todos.

Estructura Organizativa Institucional

La Estructura Organizativa Institucional, aprobada mediante Acuerdo de Junta de Gobierno, SO-27082024-4.2.1, con fecha del 27 de agosto del 2024, facilitará la ejecución del presente Plan, ya que articula de manera óptima el trabajo de las dependencias y mejora la capacidad operativa de la institución.



4. OBJETIVO DEL PEI

Contar con un documento de nivel estratégico, que guíe las acciones de la Institución para cumplir con su misión y visión, poniendo en práctica los valores institucionales para el período 2025-2029, alineados con la mejora continua, la innovación y la sostenibilidad en la prestación de los servicios, para satisfacer las necesidades de la población y contribuir al desarrollo del país.

5. BASE LEGAL

5.1 Base Legal

Ley de ANDA

Art. 2.- A.N.D.A, tendrá por objeto proveer y ayudar a proveer a los habitantes de la República de “Acueductos” y “Alcantarillados”, mediante la planificación, financiación, ejecución, operación, mantenimiento, administración, y explotación de las obras necesarias o convenientes.

Ley de Acceso a la Información Pública

Art. 10. – Los entes obligados, de manera oficiosa, pondrán a disposición del público..., Numeral 8 El plan operativo anual y los resultados objetivos en el cumplimiento del mismo; las metas y objetivos de las unidades administrativas de conformidad con sus programas operativos; y los planes y proyectos de reestructuración o modernización.

Normas Técnicas de Control Interno Específicas de ANDA

Art. 14.- “La Junta de Gobierno, deberá aprobar un Plan Estratégico, considerando la misión y visión institucional y deberá definir objetivos, indicadores y metas institucionales; de acuerdo a las funciones y competencias de cada Área. Los planes operativos, deberán responder al Plan Estratégico Institucional. La revisión periódica del cumplimiento de los planes estará a cargo del área de Planificación”.

Art. 15.- “El proceso de planificación institucional, sobre la base de la valoración de los riesgos, deberá culminar con la elaboración y puesta en marcha de un Plan Estratégico y un Plan Anual de Trabajo...”

En cada Plan Anual de Trabajo se formularán las metas e indicadores de una manera precisa, factible y medible; de tal forma que pueda ejercerse un seguimiento y evaluación sobre su cumplimiento. La Unidad de Planificación consolidará y verificará el seguimiento y medición de los objetivos y metas del Plan Anual Operativo con base a la información que cada unidad organizativa le proporcione mensualmente”.

6. DESARROLLO DEL PLAN

6.1 METODOLOGÍA

La metodología del PEI se fundamenta en la normativa institucional vigente, el diagnóstico situacional, los resultados de evaluación de AquaRating y los principales desafíos del país.

La estrategia de trabajo ha considerado lo establecido en el MANUAL PARA LA FORMULACIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PLAN ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL DE ANDA.

6.1.1. Manual para la formulación, seguimiento y evaluación del PEI

Establece la metodología para el diseño, formulación, alineación, seguimiento y evaluación del Plan Estratégico Institucional, articulando las acciones de la institución con el fin de alcanzar sus Objetivos Estratégicos, de tal forma que permita asegurar una gestión efectiva a través de la Planificación Operativa Anual.



Figura 1. Esquema de metodología PEI

6.1.2. Proceso de Planeación Estratégica.

Caracteriza de manera simplificada el proceso realizado para la formulación, seguimiento y evaluación del PEI.

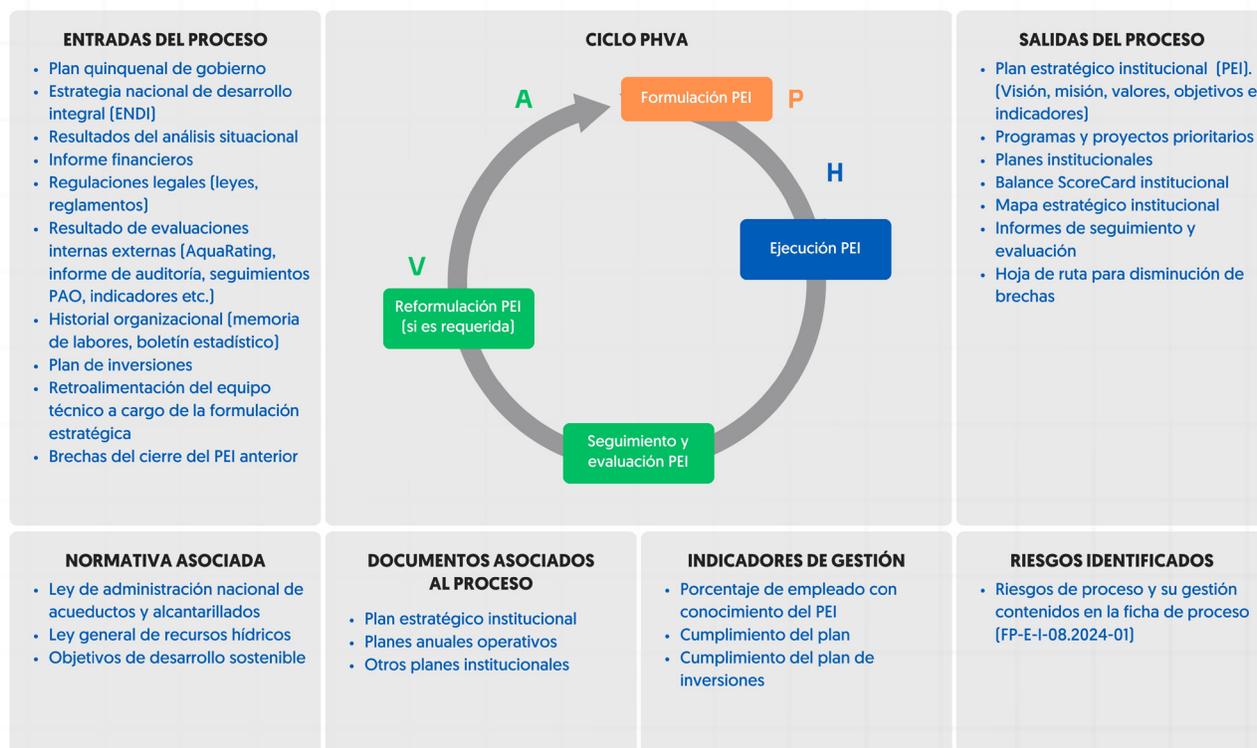


Figura 2. Caracterización del proceso de Planeación Estratégica

6.2. ANÁLISIS SITUACIONAL

6.2.1. Análisis FODA

El análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) evalúa la posición estratégica de la ANDA frente a los factores externos e internos que afectan su gestión; integrar este análisis en el plan estratégico es vital para efectos de priorización de los objetivos institucionales; este diagnóstico es resultado de un proceso de análisis, investigación y revisión de documentos, mediante la realización de sesiones de trabajo, contando con la participación de Directores, Gerentes y las diferentes jefaturas de las dependencias que conforman la estructura organizativa de la institución.



Figura 3. Análisis FODA Institucional 2025

Tomando como base la información obtenida del análisis FODA (Figura 3), se procedió a formular las estrategias que contribuirán a:

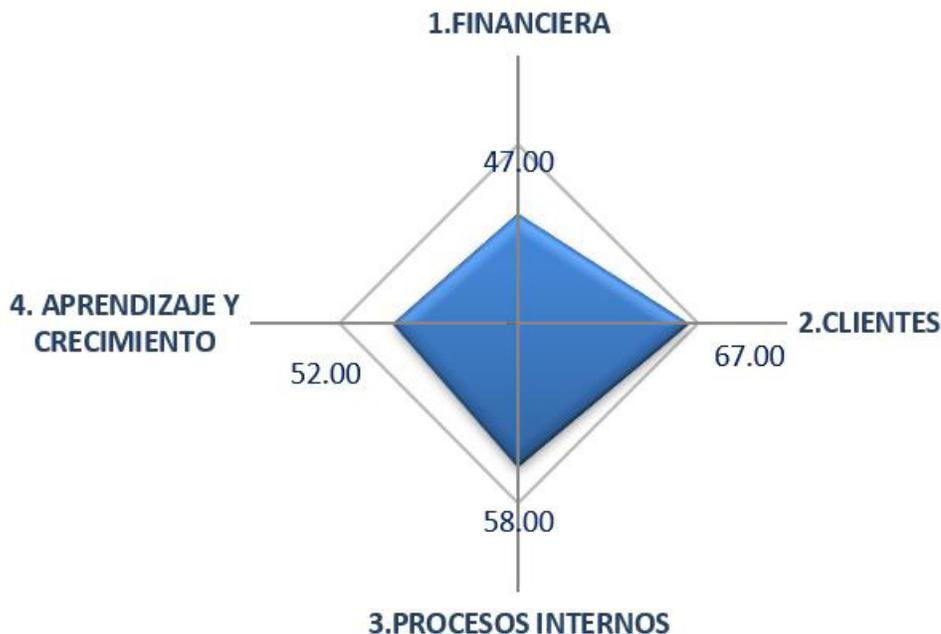
- Atender (debilidades): corrigiendo aquello que no funciona dentro de la Institución.
- Afrontar (amenazas): Se debe detectarlas y afrontarlas.
- Mantener y desarrollar (fortalezas): saber cuáles son los puntos fuertes y sujetarse a ellos.
- Explotar (oportunidades): aprovechar al máximo lo que ofrece el entorno y la coyuntura.

6.2.2. Diagnóstico Balanced ScoreCard-BSC

El Balanced Scorecard (BSC) es una gestión estratégica que busca alinear la estrategia con las operaciones, medir su desempeño, monitorear acciones claves y mejorar la toma de decisiones basadas en datos considerando 4 perspectivas: Financiera, Clientes, Procesos internos y Aprendizaje y crecimiento en ANDA.

En la gráfica se muestran las brechas que se deben priorizar y alinear a las estrategias dentro del PEI de la ANDA.

DIAGNÓSTICO SITUACIONAL ANDA



La brecha más notable se encuentra en el aspecto financiero, donde la sostenibilidad financiera es un punto fundamental a tomar en consideración a efectos de lograr un equilibrio entre ingresos y egresos.

La perspectiva en aprendizaje y crecimiento muestra oportunidades de mejora en la capacitación del personal y la adopción de nuevas tecnologías, lo que afecta la productividad operativa. Los procesos internos revelan una tercera brecha, evidenciando la necesidad de optimizar flujos de trabajo y automatización de operaciones mediante la transformación digital.

En cuanto a clientes indica oportunidades de mejora en la interacción y servicios mediante la ampliación de la simplificación de trámites, lo que podría elevar la satisfacción del usuario y la eficiencia en la gestión de reclamos y solicitudes de servicio.

6.2.3. Mapa de procesos de la ANDA (Cadena de valor)

El Mapa de procesos de la ANDA, fue aprobado mediante acuerdo número 4.3.1, tomado por la Junta de Gobierno en la sesión extraordinaria número 07, celebrada el 20 de octubre de 2023. El cual establece de manera general la cadena de valor describiendo las operaciones y procesos institucionales. Está compuesto por 20 macroprocesos distribuidos de la siguiente manera: 4 Macroprocesos estratégicos, 7 Macroprocesos misionales, 8 Macroprocesos de apoyo y 1 Macroproceso de evaluación y control; a través de los cuales la Institución genera la cadena de valor.

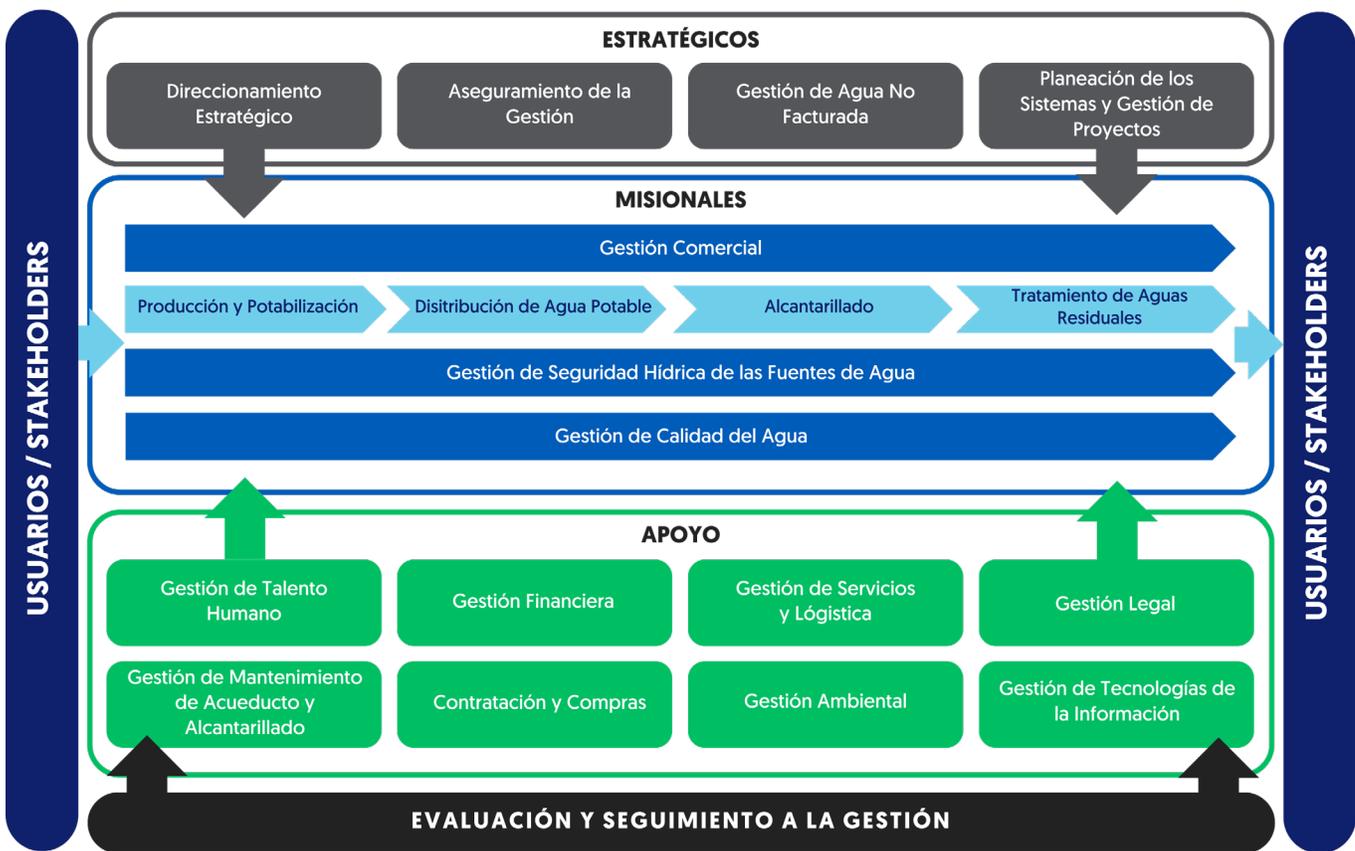


Figura 5. Mapa de procesos de ANDA aprobado

6.2.4. AquaRating (AQR)

AquaRating, es un sistema de evaluación basado en un estándar internacional que mide la eficiencia de empresas operadoras de servicio de agua y saneamiento.

La inclusión de buenas prácticas e indicadores de AQR debe ser un componente permanente en la formulación del PEI y por consecuencia en los Planes Operativos Anuales. AQR evalúa 8 áreas que se detallan a continuación: calidad del servicio, eficiencia en la planificación y ejecución de inversiones, eficiencia en la operación, eficiencia en la gestión empresarial, sostenibilidad financiera, acceso al servicio, gobierno corporativo y sostenibilidad ambiental.

6.2.5. Análisis de Grupos de Interés

Como resultado del proceso de la planeación estratégica, se detallan los grupos de interés con los cuales ANDA interrelaciona y quienes demandan con mayor regularidad de las gestiones de la institución.

| GRUPOS DE INTERÉS | FACTORES QUE VALORAN |
|---|---|
| Usuarios de servicios de agua y de alcantarillado de ANDA | <ul style="list-style-type: none"> • Mejor calidad y continuidad en el servicio • Atención amable y oportuna • Adecuada y oportuna atención de fugas y daños en redes • Comunicación oportuna de suspensión de servicios • Claridad y precisión en los cobros |
| Población en general | <ul style="list-style-type: none"> • Reparación rápida de áreas intervenidas(calles) • Disminución de impacto en vías y tránsito en las reparaciones • Agilidad para la instalación de nuevos servicios • Tratamiento adecuado de aguas residuales • Protección de las fuentes de agua |

| GRUPOS DE INTERÉS | FACTORES QUE VALORAN |
|--|--|
| Personal de ANDA | <ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de la Misión y Visión de la ANDA • Oportunidad de desarrollo profesional • Capacitación para prestar un mejor servicio para satisfacción del usuario |
| Gobierno (ASA, MOP, MARN, DOM, etc.) | <ul style="list-style-type: none"> • Articulación con base a la Ley General de Recursos Hídricos • Coordinación efectiva y colaboración interinstitucional • Fortalecimiento de políticas de gestión comunitaria del agua y de protección del recurso hídrico |
| Organismos Multilaterales, Agencias de Cooperación Internacional | <ul style="list-style-type: none"> • Gestión de financiamiento • Intervención alta en gestión de proyectos financiados |
| Proveedores | <ul style="list-style-type: none"> • Pagos oportunos de bienes y servicios • Procesos de contratación transparentes |
| Medios y plataformas de comunicación | <ul style="list-style-type: none"> • Información oportuna a la población • Pautas publicitarias |

6.3. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

6.3.1.

MISIÓN



Proveer y contribuir a facilitar el acceso al servicio de agua para el consumo humano en forma equitativa a nivel nacional, así como la recolección y el tratamiento de aguas residuales, contribuyendo a la sostenibilidad de los recursos hídricos de El Salvador



VISIÓN

6.3.2.

Consolidarnos como una institución pública eficiente impulsando la transformación digital y la modernización en la gestión para la prestación del servicio de agua para consumo humano y la recolección y tratamiento de aguas residuales, comprometidos con la sostenibilidad de los recursos hídricos y la mejora de la calidad de vida de los salvadoreños

6.3.3.

VALORES

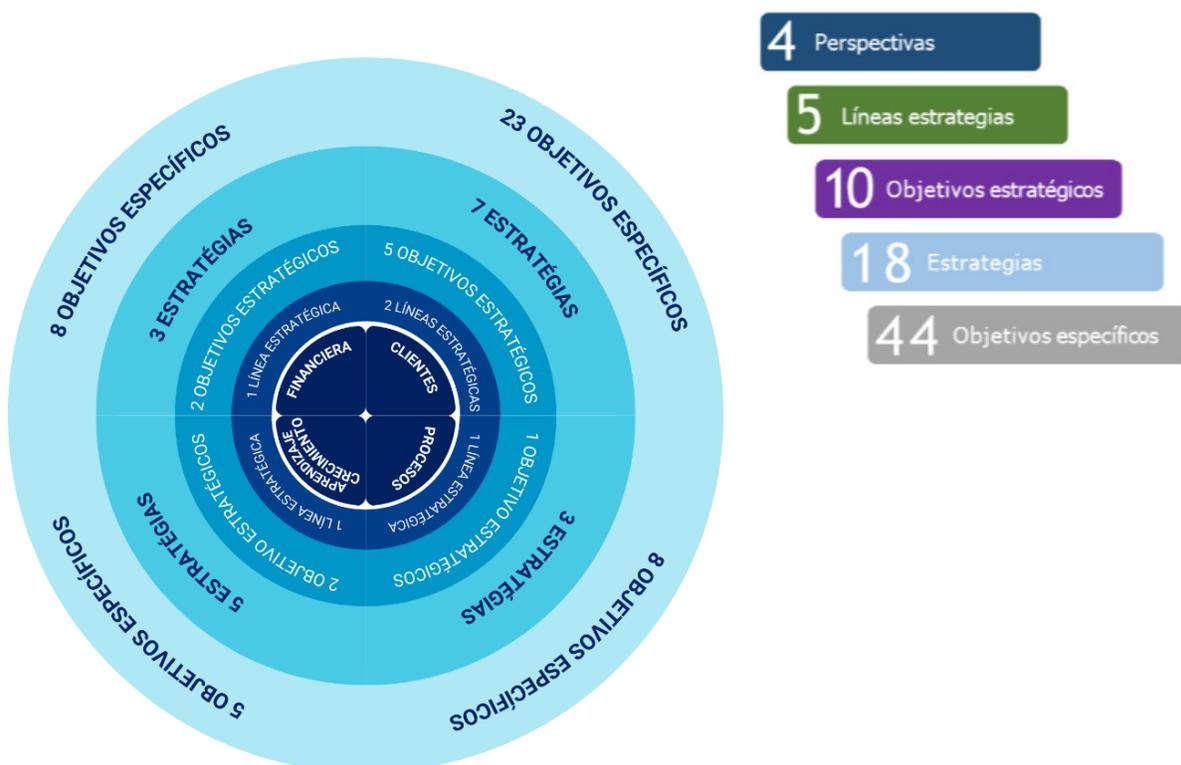
Profesar en cada una de las decisiones y acciones que se debe asumir en armonía con la legislación nacional de los siguientes valores:

| | | |
|--|---|---|
| <p>INTEGRIDAD</p> <p>Cumplimiento de las leyes y normas que rigen a la institución, actuando con honradez, lealtad, probidad, rectitud y veracidad.</p> | <p>RESPONSABILIDAD</p> <p>Se asume el compromiso de brindar el servicio de agua potable y saneamiento, con calidad, eficiencia e innovación, promoviendo el uso sostenible de los recursos hídricos.</p> | <p>ESPÍRITU DE SERVICIO</p> <p>Se realiza la labor en un ambiente de colaboración, entrega y profesionalismo para brindar un excelente servicio a todos los salvadoreños</p> |
|--|---|---|

6.4. MATRIZ DE FORMULACIÓN DEL PEI 2025-2029

El Plan Estratégico Institucional 2025-2029 se basa en 4 perspectivas y define 5 líneas estratégicas, 10 objetivos estratégicos, 18 estrategias y 44 objetivos específicos. Su evaluación y cumplimiento se medirá mediante indicadores estratégicos (tiene como objetivo medir el rendimiento de las acciones para alcanzar los objetivos que la ANDA ha contemplado en el PEI) e indicadores operativos (tiene como objetivo medir las acciones contempladas en los planes operativos anuales).

RESUMEN DE MATRIZ DE FORMULACIÓN DEL PEI 2025-2029



DETALLE DE ESTRATEGIAS PEI 2025 - 2029

| PERSPECTIVA | LÍNEA ESTRATÉGICA | OBJETIVO ESTRATÉGICO | ESTRATEGIA |
|---------------------------|-------------------|----------------------|---|
| FINANCIERA | LE1 | OE1.1 | E1.1.1: Optimización de los mecanismos de lectura, facturación y cobro para garantizar la eficiencia en la gestión de ingresos por prestación de servicios |
| | | OE1.2 | E1.2.1: Implementación de acciones que permitan la reducción de costos operativos E1.2.2: Implementación de acciones que permitan la reducción de costos administrativos |
| CLIENTES | LE2 | OE2.1 | E2.1.1: Implementación de mecanismos para una gestión efectiva de atención al cliente y comunicación a la población |
| | LE3 | OE3.1 | E3.1.1: Priorización de recursos y coordinación interinstitucional |
| | | OE3.2 | E3.2.1: Garantizar el funcionamiento de los sistemas de abastecimiento de agua para consumo humano E3.2.2: Gestión eficiente del agua a través de la reducción del ANF E3.2.3: Mejoramiento del monitoreo y control de calidad del agua y la capacidad analítica de los laboratorios |
| | | OE3.3 | E3.3.1: Mejoramiento de la red de recolección y la capacidad de tratamiento |
| | | OE3.4 | E3.4.1: Gestión oportuna y eficiente del Plan de Inversión 2024-2029 |
| PROCESOS INTERNOS | LE4 | OE4.1 | E4.1.1: Adopción de tecnologías digitales para la optimización de procesos claves de la institución E4.1.2: Implementación de metodologías para la optimización de los procesos y el seguimiento de la estrategia institucional E4.1.3: Modernización del Sistema de Información Geográfica |
| APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO | LE5 | OE5.1 | E5.1.1: Aprovechamiento de las capacidades académicas y experiencia del personal de la institución, para fomentar el desarrollo profesional continuo. E5.1.2: Alianzas estratégicas con organismos e instituciones educativas nacionales e internacionales E5.1.3: Implementación de la Gestión del cambio institucional |
| | | OE5.2 | E5.2.1: Fortalecimiento de la gestión del riesgo y controles institucionales para prevenir prácticas de soborno E5.2.2: Actualización de la Legislación y Normativa Institucional |

6.5. MAPA ESTRATÉGICO ANDA 2025-2029

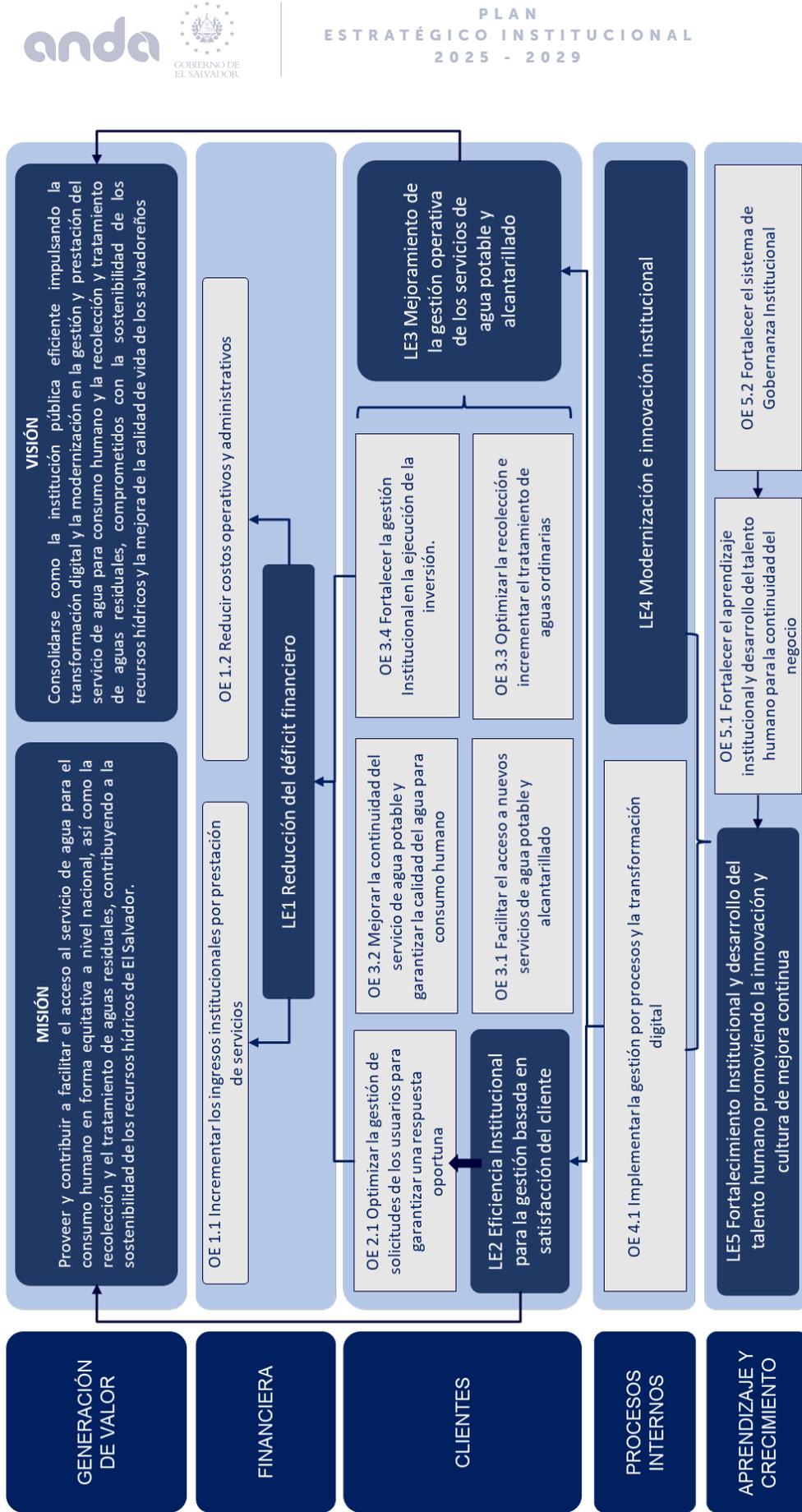


Figura 7. Mapa estratégico de la ANDA 2025-2029

6.6. MATRIZ DE FORMULACIÓN - RESULTADOS ESPERADOS anexo

| No. | Perspectiva / Línea Estratégica / Objetivo Estratégico / Estrategia / Objetivo Específico | Metas | Indicador | Unidad de medida | 2024 (Línea Base) | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | Responsables |
|-------------------------------|--|---------|--|------------------|-------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--|
| PERSPECTIVA FINANCIERA | | | | | | | | | | | |
| LE1 | Reducción del déficit financiero | | | | | | | | | | |
| OE 1.1 | Incrementar los ingresos institucionales por prestación de servicios | | | | | | | | | | |
| E 1.1.1 | Optimización de los mecanismos de lectura, facturación y cobro para garantizar la eficiencia en la gestión de ingresos por prestación de servicios | | | | | | | | | | |
| oe 1.1.1.1 | Mejorar los mecanismos de lectura a través de la instalación de medidores | 350,000 | Medidores instalados | Número | - | 25,000 | 87,500 | 78,500 | 78,500 | 80,500 | Gerencia de Operaciones Comerciales Subdirección Comercial |
| oe 1.1.1.2 | Incrementar el porcentaje de cuentas facturadas con consumo medido | 10% | Porcentaje de incremento de cuentas con consumo medido | Porcentaje | 82% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | Gerencia de Operaciones Comerciales Subdirección Comercial |
| oe 1.1.1.3 | Incrementar la recaudación de ingresos por facturación | 5% | Porcentaje de incremento del índice de cobranza | Porcentaje | 89% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | Gerencia de Facturación e Ingresos Subdirección Comercial |
| oe 1.1.1.4 | Regularizar servicios ilegales de agua potable y alcantarillado | 50,000 | Cuentas regularizadas | Número | - | 6,000 | 8,000 | 12,000 | 12,000 | 12,000 | Gerencia de Operaciones Comerciales Subdirección Comercial |
| OE 1.2 | Reducir costos operativos y administrativos | | | | | | | | | | |
| E 1.2.1 | Implementación de acciones que permitan la reducción de costos operativos | | | | | | | | | | |

| No. | Perspectiva / Línea Estratégica / Objetivo Estratégico / Estrategia / Objetivo Específico | Metas | Indicador | Unidad de medida | 2024 (Línea Base) | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | Responsables |
|---|---|----------------|--|------------------|-------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--|
| oe 1.2.1.1 | Disminuir los costos de entrega de las facturas a través de la migración a la facturación electrónica | \$1,140,000.00 | Reducción en los costos de facturación | Monto | \$3,200,000.00 | \$228,000.00 | \$228,000.00 | \$228,000.00 | \$228,000.00 | \$228,000.00 | Gerencia de Operaciones Comerciales Subdirección Comercial |
| oe 1.2.1.2 | Disminuir el costo de penalización por bajo factor de potencia a nivel institucional | 50% | Porcentaje de reducción del costo de penalización por bajo factor de potencia. | Porcentaje | \$578,492.06 | 0% | 10% | 10% | 15% | 15% | Unidad de Eficiencia Energética Ejecutores de Programas y proyectos Gerencia de Proyectos |
| E 1.2.2 Implementación de acciones que permitan la reducción de costos administrativos | | | | | | | | | | | |
| oe 1.2.2.1 | Ejecutar acciones establecidas en el Plan de Gestión Ambiental Institucional (PGA) | 9 | Instalaciones gestionadas según lo establecido en PGA | Número | - | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | Comité de Gestión Ambiental.Unidad de Gestión Ambiental. Gerencia de Proyectos.. |
| oe 1.2.2.2 | Realizar subastas de bienes obsoletos para reducir costos. | 5 | Subastas Ejecutadas | Número | - | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | Dirección Administrativa Gerencia de Logística y Servicios Administrativos Dirección de Operaciones/ Gerencias Regionales Dirección Legal Unidad Financiera Institucional Unidad de Auditoría Interna |

| No. | Perspectiva / Línea Estratégica / Objetivo Estratégico / Estrategia / Objetivo Específico | Metas | Indicador | Unidad de medida | 2024 (Línea Base) | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | Responsables |
|-----------------------------|---|--------|--|------------------|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--|
| PERSPECTIVA CLIENTES | | | | | | | | | | | |
| LE 2 | Eficiencia Institucional para la gestión basada en satisfacción del cliente | | | | | | | | | | |
| OE 2.1 | Optimizar la gestión de solicitudes de los usuarios para garantizar una respuesta oportuna | | | | | | | | | | |
| E 2.1.1 | Implementación de mecanismos para una gestión efectiva de atención al cliente y comunicación a la población | | | | | | | | | | |
| oe 2.1.1.1 | Reducir el tiempo promedio de resolución de atención a reclamos de índole comercial (relacionados a la facturación) | 20 | Días promedio de resolución | Número | 26 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | Gerencia de Atención al Cliente Gerencia de Operaciones Comerciales Subdirección Comercial |
| oe 2.1.1.2 | Aumentar el porcentaje de atención de fugas de agua potable | 10% | Porcentaje de incremento de reportes atendidos | Porcentaje | 87% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | Gerencias Regionales Dirección de Operaciones |
| oe 2.1.1.3 | Elaborar e implementar un plan de comunicación institucional | 1 | Plan formulado | Número | - | 1 | | | | | Gerencia de Comunicaciones y RRPP |
| | | 100% | Porcentaje de implementación del plan | Porcentaje | - | 10% | 20% | 30% | 20% | 20% | Gerencia de Comunicaciones y RRPP |
| LE 3 | Mejoramiento de la gestión operativa de los servicios de agua potable y alcantarillado | | | | | | | | | | |
| OE 3.1 | Facilitar el acceso a nuevos servicios de agua potable y alcantarillado | | | | | | | | | | |
| E 3.1.1 | Priorización de recursos y coordinación interinstitucional | | | | | | | | | | |
| oe 3.1.1.1 | Incrementar nuevos servicios de agua potable a nivel nacional | 40,000 | Nuevos servicios de agua potable instalados | Número | 7,250 | 8,000 | 8,000 | 8,000 | 8,000 | 8,000 | Gerencia de Operaciones Comerciales Subdirección Comercial |

| No. | Perspectiva / Línea Estratégica / Objetivo Estratégico / Estrategia / Objetivo Específico | Metas | Indicador | Unidad de medida | 2024 (Línea Base) | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | Responsables |
|----------------|---|--------|--|------------------|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--|
| oe 3.1.1.2 | Incrementar nuevos servicios de alcantarillado sanitario a nivel nacional | 25,000 | Nuevos servicios de alcantarillados instalados | Número | 3,650 | 4,000 | 4,000 | 4,000 | 4,000 | 4,000 | Gerencia de Operaciones Comerciales Subdirección Comercial |
| OE 3.2 | Mejorar la continuidad del servicio de agua potable y garantizar la calidad del agua para consumo humano | | | | | | | | | | |
| E 3.2.1 | Garantizar el funcionamiento de los sistemas de abastecimiento de agua para consumo humano | | | | | | | | | | |
| oe 3.2.1.1 | Mejorar la producción de agua potable a través del mantenimiento de pozos | 150 | Mantenimiento de pozos realizados | Número | 19 | 30 | 30 | 30 | 30 | 30 | Dirección de Operaciones Unidad de Mantto. y Perforación de Pozos |
| oe 3.2.1.2 | Ejecutar proyectos de renovación de tuberías de agua potable | 100 | Kms de tubería de agua potable sustituidos | Número | - | 20 | 40 | 20 | 10 | 10 | Dirección de Operaciones, Gerencias Regionales, Unidades ejecutoras de proyectos |
| oe 3.2.1.3 | Implementar un programa de mantenimiento electromecánico preventivo y correctivo de plantas de bombeo y bombeo a nivel nacional | 500 | Mantenimientos electromecánicos realizados | Número | - | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 | Dirección de Operaciones y Gerencias Regionales |

| No. | Perspectiva / Línea Estratégica / Objetivo Estratégico / Estrategia / Objetivo Específico | Metas | Indicador | Unidad de medida | 2024 (Línea Base) | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | Responsables |
|--|---|-------|--|------------------|-------------------|------|------|------|------|------|--|
| E 3.2.2 Gestión eficiente del agua a través de la reducción del ANF | | | | | | | | | | | |
| oe 3.2.2.1 | Diseñar y ejecutar la sectorización hidráulica en áreas prioritarias | 100% | Porcentaje de cumplimiento | Porcentaje | - | | 20% | 20% | 30% | 30% | Gerencia Agua No Facturada Dirección de Operaciones Subdirección Comercial Gerencia SIG y Observatorio del Agua Oficina de Transformación Digital Dirección Técnica |
| oe 3.2.2.2 | Reducir el índice de agua no facturada a nivel nacional | 5% | Porcentaje de reducción de índice de ANF | Porcentaje | 62% | 1% | 1% | 1% | 1% | 1% | Gerencia Agua No Facturada Dirección de Operaciones Subdirección Comercial Gerencia SIG y Observatorio del Agua Oficina de Transformación Digital Dirección Técnica |

| No. | Perspectiva / Línea Estratégica / Objetivo Estratégico / Estrategia / Objetivo Específico | Metas | Indicador | Unidad de medida | 2024 (Línea Base) | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | Responsables |
|--|---|-------|---|------------------|-------------------|------|------|------|------|------|---|
| E 3.2.3 Mejoramiento del monitoreo y control de calidad del agua y la capacidad analítica de los laboratorios | | | | | | | | | | | |
| oe 3.2.3.1 | Elaborar Planes de Seguridad del Agua de sistemas de abastecimiento. | 60 | Planes elaborados | Número | 48 | 12 | 12 | 12 | 12 | 12 | Subgerencia de Calidad del Agua Áreas de calidad del agua regionales Gerencia de Saneamiento y Calidad del Agua |
| oe 3.2.3.2 | Acreditación de nuevos parámetros en los Laboratorios de ANDA | 10 | Nuevos Parámetros acreditados | Número | 28 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | Unidad de Laboratorio Central, Occidental, Oriental y LATIL Gerencia de Saneamiento y Calidad del Agua |
| oe 3.2.3.3 | Incrementar el número de parámetros analizados en los Laboratorios de ANDA | 20 | Nuevos Parámetros de análisis implementados | Número | 59 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | Unidad de Laboratorio Central, Occidental, Oriental y LATIL Gerencia de Saneamiento y Calidad del Agua |

| No. | Perspectiva / Línea Estratégica / Objetivo Estratégico / Estrategia / Objetivo Específico | Metas | Indicador | Unidad de medida | 2024 (Línea Base) | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | Responsables |
|--|--|-------|---|------------------|-------------------|------|------|------|------|------|---|
| OE 3.3 Incrementar el número de parámetros analizados en los Laboratorios de ANDA Optimizar la recolección e incrementar el tratamiento de aguas ordinarias | | | | | | | | | | | |
| E 3.3.1 Mejoramiento de la red de recolección y la capacidad de tratamiento | | | | | | | | | | | |
| oe 3.3.1.1 | Ampliar la red de alcantarillado sanitario a nivel nacional | 10 | Km de red alcantarillado ampliados | Número | 4,000 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | Gerencias Regionales Gerencia de Saneamiento y Calidad del Agua |
| oe 3.3.1.2 | Sustituir red de alcantarillado sanitario a nivel nacional | 40 | Km de red de alcantarillado sustituidos | Número | 4,000 | 0 | 10 | 10 | 10 | 10 | Gerencias Regionales Gerencia de Saneamiento y Calidad del Agua |
| oe 3.3.1.3 | Construir o rehabilitar plantas de tratamiento de aguas ordinarias a nivel nacional | 30 | Plantas construidas o rehabilitadas | Número | - | 5 | 6 | 6 | 7 | 6 | Unidad Ejecutora de Proyectos Gerencia de Saneamiento y Calidad del Agua Subgerencia de Saneamiento |
| OE 3.4 Fortalecer la gestión Institucional en la ejecución de la inversión. | | | | | | | | | | | |
| E 3.4.1 Gestión oportuna y eficiente del Plan de Inversión 2025-2029 | | | | | | | | | | | |
| oe 3.4.1.1 | Ejecutar el Programa de Fortalecimiento del Sector Agua y Saneamiento en El Salvador (BID) | 100% | Porcentaje de ejecución | | 3% | 11% | 26% | 60% | | | Unidad Ejecutora de Proyectos -ANDA- BIDO oficina de Dirección de Proyectos PMO Unidad de Compras |

| No. | Perspectiva / Línea Estratégica / Objetivo Estratégico / Estrategia / Objetivo Específico | Metas | Indicador | Unidad de medida | 2024 (Línea Base) | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | Responsables |
|------------|--|-------|-------------------------|------------------|-------------------|------|------|------|------|------|---|
| oe 3.4.1.2 | Ejecutar el Proyecto de Resiliencia del Sector Agua en El Salvador (BM BIRF) | 100% | Porcentaje de ejecución | Porcentaje | 1% | 17% | 28% | 34% | 19% | 1% | Públicas Unidad Financiera Institucional Unidad Ejecutora de Proyectos -ANDA-BIRF Oficina de Dirección de Proyectos PMO Unidad de Compras Públicas Unidad Financiera Institucional |
| oe 3.4.1.3 | Ejecutar el Programa de Mejora Ambiental, Agua Potable y Saneamiento de la Cuenca Alta del Río Lempa (Trifinio) y Puerto de La Libertad en El Salvador (CAF) | 100% | Porcentaje de ejecución | Porcentaje | - | 25% | 32% | 20% | 16% | 7% | Unidad Ejecutora de Proyectos- ANDA-CAF Oficina de Dirección de Proyectos PMO Unidad de Compras Públicas Unidad Financiera Institucional Gerencia Sistema Torogoz |
| oe 3.4.1.4 | Ejecutar el Proyecto de Construcción de la Planta de Potabilización del Lago de Ilopango (Cooperación China) | 100% | Porcentaje de ejecución | Porcentaje | 30% | 40% | 30% | | | | Gerencia Región Metropolitana |

| No. | Perspectiva / Línea Estratégica / Objetivo Estratégico / Estrategia / Objetivo Específico | Metas | Indicador | Unidad de medida | 2024 (Línea Base) | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | Responsables |
|------------|--|-------|---|------------------|-------------------|------|------|------|------|------|---|
| oe 3.4.1.5 | Ejecutar proyectos para mejorar la calidad del servicio agua potable e infraestructura de los sistemas de abastecimiento de agua potable en zonas rurales a nivel nacional (AECID) | 16 | Proyectos ejecutados | Número | 2 | 7 | 7 | 2 | | | Gerencia de Atención a Sistemas Rurales y Proyectos AECID |
| oe 3.4.1.6 | Ejecutar proyectos de mejora de la resiliencia del Sistema Torogoz | 100% | Porcentaje de Avance | Porcentaje | - | 75% | 25% | 0% | 0% | 0% | Unidad Ejecutora de Proyecto- ANDA-BIRF Gerencia Sistema Torogoz |
| | | 1 | Diagnóstico de la línea de impelencia del Sistema Torogoz elaborado | Número | - | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | Unidad Ejecutora de Proyecto- ANDA-BIRF Gerencia Sistema Torogoz |
| oe 3.4.1.7 | Ejecutar un programa de reforestación en cuencas estratégicas del país, para la sostenibilidad del recurso hídrico | 300 | Hectáreas intervenidas | Número | - | 25 | 25 | 50 | 100 | 100 | Unidad de Gestión Ambiental Municipalidades e Instituciones para coordinación |

| No. | Perspectiva / Línea Estratégica / Objetivo Estratégico / Estrategia / Objetivo Específico | Metas | Indicador | Unidad de medida | 2024 (Línea Base) | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | Responsables |
|--------------------------------------|--|-------|--|------------------|-------------------|------|------|------|------|------|---|
| PERSPECTIVA PROCESOS INTERNOS | | | | | | | | | | | |
| LE 4 | Modernización e innovación institucional | | | | | | | | | | |
| OE 4.1 | Implementar la gestión por procesos y la transformación digital | | | | | | | | | | |
| E 4.1.1 | Adopción de tecnologías digitales para la optimización de procesos claves de la institución | | | | | | | | | | |
| oe 4.1.1.1 | Implementar el SAP (Systems Applications and Products in Data Processing) para unificar la información y optimizar la gestión de recursos. | 4 | Módulos de SAP implementados | Número | - | 4 | | | | | Gerencia de Innovación y Tecnología Oficina de Transformación Digital prestará soporte |
| oe 4.1.1.2 | Implementación de SCADA en los principales sistemas de ANDA | 1 | Sistema SCADA implementado | Número | - | 1 | | | | | Gerencia SIG y Observatorio del Agua Oficina de Transformación Digital prestará soporte |
| oe 4.1.1.3 | Implementar el análisis de datos para optimizar procesos, predecir patrones y mejorar la toma de decisiones. | 1 | Modelos implementados | Número | - | 1 | | | | | Oficina de Transformación Digital |
| oe 4.1.1.4 | Aplicar la transformación digital y firma electrónica a procesos específicos de áreas prioritarias | 100% | Porcentaje de digitalización con firma electrónica | Porcentaje | - | 10% | 20% | 30% | 10% | 30% | Unidad de Acceso a la Información Pública Unidad de Gestión Documental y Archivo (UGDA) Gerencia de Innovación y Tecnología |

| No. | Perspectiva / Línea Estratégica / Objetivo Estratégico / Estrategia / Objetivo Específico | Metas | Indicador | Unidad de medida | 2024 (Línea Base) | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | Responsables |
|--|---|-------|--|------------------|-------------------|------|------|------|------|------|---|
| E 4.1.2 Implementación de metodologías para la optimización de los procesos y el seguimiento de la estrategia institucional | | | | | | | | | | | |
| oe 4.1.2.1 | Realizar el levantamiento de los procesos institucionales | 100% | Porcentaje de procesos levantados | porcentaje | 19% | 15% | 20% | 20% | 26% | | Gerencia de Planificación/Lideres de Procesos |
| oe 4.1.2.2 | Implementar un sistema de monitoreo y evaluación integral de la Planificación Estratégica | 100% | Sistema implementado | porcentaje | - | 10% | 40% | 50% | | | Gerencia de Planificación |
| E 4.1.3 Modernización del Sistema de Información Geográfica | | | | | | | | | | | |
| oe 4.1.3.1 | Implementar un sistema SIG para la gestión y monitoreo de reportes de servicio | 100% | Porcentaje de implementación del sistema SIG | Porcentaje | - | 25% | 25% | 25% | 25% | | Dirección Técnica - Gerencia SIG y Observatorio del Agua Apoyo de Gerencia de Innovación y Tecnología - Catastro/Operaciones - CCS – Subdirección Comercial |
| oe 4.1.3.2 | Monitorear en tiempo real la red de distribución de agua en áreas prioritarias | 100% | Porcentaje de cobertura de monitoreo | Porcentaje | - | 20% | 20% | 20% | 20% | | Dirección Técnica - Gerencia SIG y Observatorio del Agua Apoyo de Gerencia de Innovación y Tecnología - Catastro/Operaciones - CCS – Subdirección Comercial |

| No. | Perspectiva / Línea Estratégica / Objetivo Estratégico / Estrategia / Objetivo Específico | Metas | Indicador | Unidad de medida | 2024 (Línea Base) | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | Responsables |
|---|---|-------|-------------------------------------|------------------|-------------------|------|------|------|------|------|--|
| PERSPECTIVA APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO | | | | | | | | | | | |
| LE 5 | Fortalecimiento Institucional y desarrollo del talento humano promoviendo la innovación y cultura de mejora continua | | | | | | | | | | |
| OE 5.1 | Fortalecer el aprendizaje institucional y desarrollo del talento humano para la continuidad del negocio | | | | | | | | | | |
| E 5.1.1 | Aprovechamiento de las capacidades académicas y experiencia del personal de la institución, para fomentar el desarrollo profesional continuo. | | | | | | | | | | |
| oe 5.1.1.1 | Incrementar el número de empleados que participan activamente en programas de desarrollo profesional | 10% | Porcentaje de empleados capacitados | Porcentaje | 65% | 2% | 2% | 2% | 2% | 2% | Gerencia de Recursos Humanos |
| E 5.1.2 Alianzas estratégicas con organismos e instituciones educativas nacionales e internacionales | | | | | | | | | | | |
| oe 5.1.2.1 | Fomentar el aprendizaje continuo y mejorar el nivel académico y de tecnificación del personal | 500 | Empleados beneficiados | Número | 85% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | Gerencia de Recursos Humanos y Unidad Cooperación Internacional |
| E 5.1.3 Implementación de la Gestión del cambio institucional | | | | | | | | | | | |
| oe 5.1.3.1 | Implementar la transformación digital a todos los niveles jerárquicos de la institución | 100% | Porcentaje de empleados capacitados | Número | - | 20% | 20% | 20% | 20% | 20% | Gerencia de RRHH. Oficina de Transformación Digital prestará soporte |

| No. | Perspectiva / Línea Estratégica / Objetivo Estratégico / Estrategia / Objetivo Específico | Metas | Indicador | Unidad de medida | 2024 (Línea Base) | 2025 | 2026 | 2027 | 2028 | 2029 | Responsables |
|--|---|-------|------------------------------------|------------------|-------------------|------|------|------|------|------|---|
| OE 5.2 Fortalecer el sistema de Gobernanza Institucional | | | | | | | | | | | |
| E 5.2.1 Fortalecimiento de la gestión del riesgo y controles institucionales para prevenir prácticas de soborno | | | | | | | | | | | |
| oe 5.2.1.1 | Implementar un Sistema de Gestión Anti Soborno certificado en cumplimiento a la ISO 37001:2016 "Sistemas de Gestión Anti-Soborno" | 100% | Sistema implementado y certificado | Porcentaje | 15% | 65% | 20% | | | | Máxima Autoridad Unidad de Cumplimiento Comité de Implementación del SGAS en las dependencias de ANDA. Gerencia de Comunicaciones y RRRP Comisión de Ética Gubernamental Equipo designado por la Alta Dirección Gerencia de Planificación |
| E 5.2.2 Actualización de la Legislación y Normativa Institucional | | | | | | | | | | | |
| oe 5.2.2.1 | Actualizar la Ley de ANDA y creación de su reglamento | 100% | Porcentaje de actualización | Porcentaje | 50% | 10% | 10% | 10% | 10% | 10% | Dirección legal Dirección Técnica Subdirección Comercial Unidad Financiera Institucional Gerencia de Planificación |



ANEXOS

| No. | Nombre del Anexo |
|-----|---|
| 1. | Siglas |
| 2. | Equipo ampliado para la formulación del PEI |
| 3. | Operadores de Desarrollo del PEI |
| 4. | Mapa Estratégico ENDI – ANDA |

1. SIGLAS

ANDA: Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados

AQR: AquaRating

BSC: Balanced Scorecard

ENDI: Estrategia Nacional de Desarrollo Integral

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades, Amenazas

JG: Junta de Gobierno

NTCIE: Normas Técnicas de Control Interno Específicas

ODS: Objetivos de Desarrollo Sostenible

PEI: Plan Estratégico Institucional

2. EQUIPO AMPLIADO PARA LA FORMULACIÓN DEL PEI

Equipo Formulación PEI 2025-2029

1. Jorge Antonio Castaneda Cerón, Presidencia
2. Dagoberto Arévalo Herrera, Dirección Técnica
3. Héctor Humberto Portillo Martínez, Dirección de Ingresos y Comercialización
4. Oscar Edgardo Díaz, Dirección Administrativa
5. Manuel Ángel Serrano Guzmán, Dirección de Operaciones
6. Gendrix Luis Flores Ramírez, Gerencia Legal
7. Horacio Turcios Bonilla, Unidad Ejecutora del Programa ES-L1152 ANDA-BID
8. José Carlos Revelo Vidaurre, Unidad Ejecutora del Proyecto BIRF 9513-SV ANDA BM
9. Claudia Ramírez de Escoto, Gerencia de Planificación
10. Ileana Marcela Silva de Rivera, Unidad Financiera Institucional
11. Marcela Mae-li Rudamas Guevara, Gerencia de Comunicaciones y RRPP
12. Kathya Michelle Daura Correa, Unidad de Secretaría
13. Francisco Antonio Álvarez Echeverría, Gerencia de Saneamiento y Calidad del Agua/
Oficina de Transformación Digital
14. Sara Guadalupe Chávez, Unidad de Compras Públicas
15. Blanca Noemy González de Chavarría, Gerencia de Recursos Humanos
16. Enrique José Melgar Jiménez, Gerencia de Planificación
17. Francisco Salvador Hernández Gómez, Gerencia de Proyectos
18. José Luis Roberto Handal Linares, Subgerencia de Región Metropolitana
19. José Mario Quant, Gerencia de Operaciones Comerciales
20. José Alejandro Machuca, Oficina de Dirección de Proyectos PMO
21. Ivannia Yanet Fernández, Unidad Ejecutora del Programa ES-L1152 ANDA-BID
22. Responsables de todas las dependencias organizativas de la ANDA

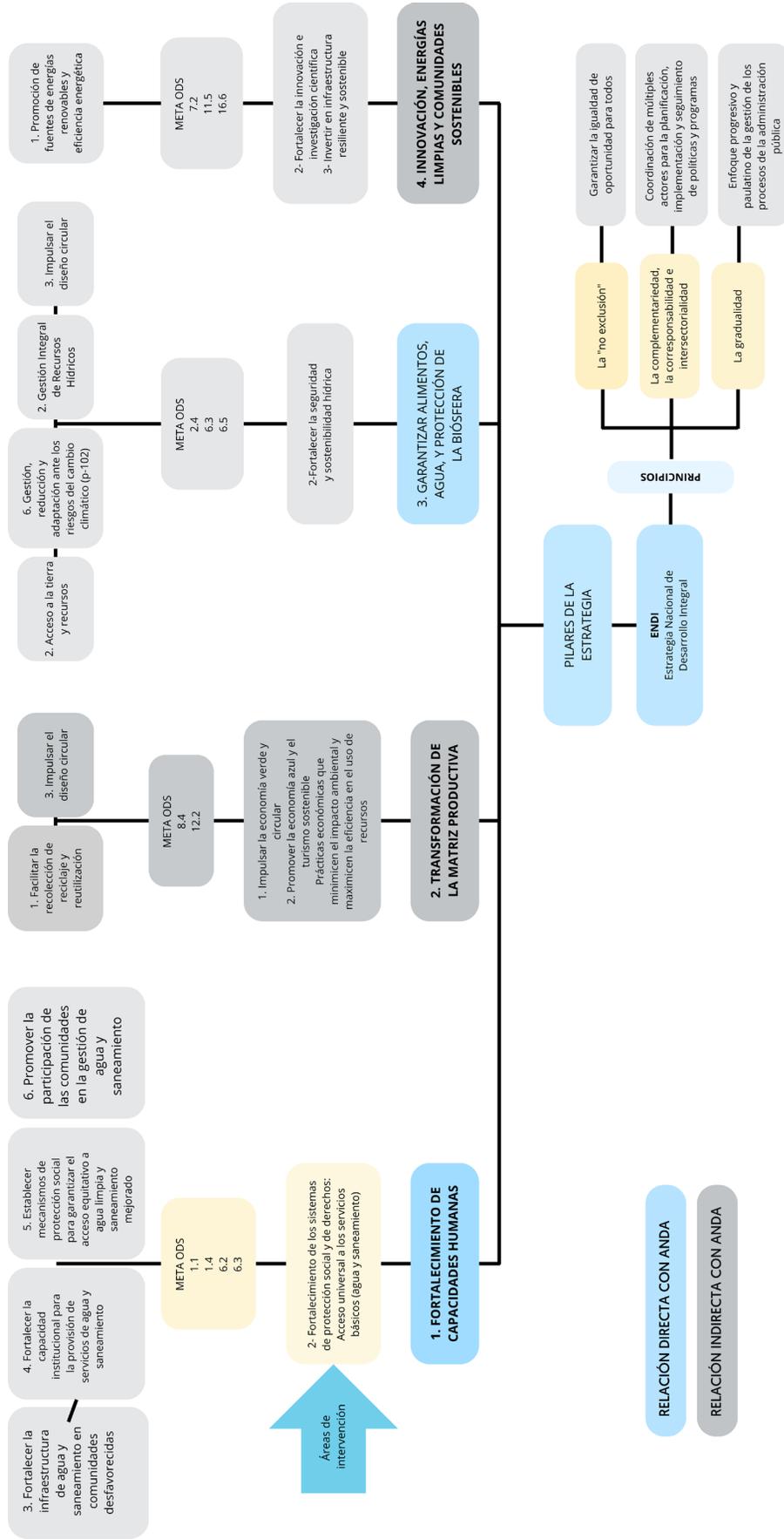
3. OPERADORES DE DESARROLLO DEL PEI

| PERSPECTIVA BSC | LÍNEAS ESTRATÉGICAS | OPERADORES DE DESARROLLO |
|--------------------|---|---|
| FINANCIERA | LE 1 Reducción del déficit financiero | <p>Subdirección Comercial</p> <p>Gerencia de Operaciones Comerciales</p> <p>Gerencia de Facturación e Ingresos</p> <p>UCP</p> <p>Gerencia de Proyectos - Unidad de Eficiencia Energética</p> <p>Gerencia de Proyectos – Unidad de Gestión Ambiental – Comité de Gestión Ambiental</p> <p>Gerencia de Logística y Servicios Administrativos - Unidad de Patrimonio</p> <p>Dirección de Operaciones</p> <p>Gerencias Regionales</p> <p>Área Legal</p> <p>UFI</p> <p>Auditoría Interna</p> |
| CLIENTE | LE 2 Eficiencia Institucional para la gestión basada en satisfacción del cliente | <p>Gerencia de Atención al Cliente</p> <p>Gerencia de Operaciones Comerciales</p> <p>Gerencias Regionales</p> <p>Gerencia de Comunicaciones y RRPP</p> |
| | LE 3 Mejoramiento de la gestión operativa de los servicios de agua potable y alcantarillado | <p>Subdirección Comercial</p> <p>Gerencia de Operaciones Comerciales</p> <p>Dirección de Operaciones</p> <p>Gerencia Región Metropolitana</p> <p>Departamentos Operaciones Regionales</p> |

| PERSPECTIVA BSC | LÍNEAS ESTRATÉGICAS | OPERADORES DE DESARROLLO |
|--------------------|---|--|
| | | <p>Gerencia Agua No Facturada</p> <p>Gerencia SIG y Observatorio del Agua</p> <p>Oficina de Transformación Digital</p> <p>Gerencia de Saneamiento y Calidad del Agua</p> <p>Subgerencia de Calidad del Agua</p> <p>Áreas de calidad del agua regionales</p> <p>Laboratorio Central, Occidental, Oriental y LATIL</p> <p>Oficina de Dirección de Proyectos (PMO)</p> <p>UEP-ANDA-BID</p> <p>UEP-ANDA-BIRF</p> <p>UEP-ANDA-CAF</p> <p>UCP</p> <p>UFI</p> <p>Gerencia Sistema Torogoz</p> <p>Gerencia de Atención a Sistemas Rurales y Proyectos AECID</p> <p>Gerencia de Proyectos - UGA</p> |
| PROCESOS | LE 4 Modernización e innovación institucional | <p>Gerencia de Innovación y Tecnología</p> <p>Oficina de Transformación Digital</p> <p>Gerencia de SIG y Observatorio del Agua</p> <p>Unidad de Acceso a la Información Pública</p> <p>Unidad de Gestión Documental y Archivo (UGDA)</p> <p>Gerencia de Planificación/Líderes de Procesos</p> <p>Dirección Técnica</p> <p>Departamentos de Operaciones Regionales</p> |

| PERSPECTIVA BSC | LÍNEAS ESTRATÉGICAS | OPERADORES DE DESARROLLO |
|--------------------------------------|--|--|
| | | <p>Centro de Control de Sistemas</p> <p>Subdirección Comercial</p> |
| <p>APRENDIZAJE Y CRECIMIENTO</p> | <p>LE 5 Fortalecimiento Institucional y desarrollo del talento humano promoviendo la innovación y cultura de mejora continua</p> | <p>Gerencia de Recursos Humanos</p> <p>Unidad de Cooperación Internacional</p> <p>Oficina de Transformación Digital</p> <p>Direcciones / Máxima Autoridad</p> <p>Unidad de Cumplimiento</p> <p>Comité de Implementación del SGAS en conjunto con todas las dependencias</p> <p>Gerencia de Comunicaciones y RRPP</p> <p>Comisión de Ética Gubernamental</p> <p>Equipo designado por la Alta Dirección</p> <p>Gerencia de Planificación</p> |

4. MAPA ESTRATÉGICO ENDI - ANDA









anda

