



INFORME DE LA GERENCIA GENERAL AL DIRECTORIO DE TRIPLEORO CEM N.º 25/08

PARA : Directores
DE : Guillermo Quezada
FECHA : Marzo 13 del 2009
ASUNTO: Informe de gestión del año - 2008

Esta Gerencia les hace conocer al Directorio de TripleOro CEM, un resumen de las principales actividades realizadas en las diferentes áreas durante el año 2008:

ACTIVIDADES OPERATIVAS:

1. GERENCIA GENERAL:

Actualización de documentación legal; Tenemos actualizados y revisados los libros de actas, tanto del Directorio como de la Junta de Accionistas de TripleOro CEM.

Antecedentes: La promulgación de la Nueva Ley de Equidad Tributaria en su Tercera Disposición Transitoria centralizó en el Ministerio de Economía y Finanzas todas las rentas e impuestos especiales, en nuestro caso el ICE (fondo de agua potable), con la obligación de ser “compensados” de la misma forma como lo venían recibiendo las empresas prestadoras del servicio público a Diciembre del 2007, pero por interpretación Inconstitucional de una Transitoria, el Ministerio de Economía y Finanzas dejó de realizar desde enero del 2008 las transferencias que le corresponden legalmente a TRIPLEORO CEM, lo que afecta gravemente nuestro flujo de inversión y el programa de ejecución de obras para la ciudad.

Motivo por el cual la Comisión Técnica de la compañía se vio obligada a realizar con recursos propios generados por la gestión, crédito de proveedores y empresas constructoras, parte de las obras emergentes y prioritarias para la ciudadanía, lo que obligó a reprogramar el pago de las amortizaciones del fideicomiso con Shanghai Yu Kai Trading Co. y de honrar los compromisos de corto plazo de sus proveedores y constructoras.

Actualmente hemos presentado una Acción Extraordinaria de Protección en la Corte Constitucional para obligar la entrega de dichos fondos por parte del Ministerio de Economía y Finanzas.

Estados Financieros: Debido a la disminución de los ingresos por disposiciones legales el resultado del ejercicio económico del año 2008 es de US\$-23.713,27, pérdida que se compensaría con los resultados acumulados de años anteriores USD\$27.133,03, por lo que el patrimonio no se vería afectado en su mayor parte.





Área Administrativa: Gracias a aplicación de nuevas políticas administrativas se logro reducir considerablemente los costos de los servicios basicos en la empresa.

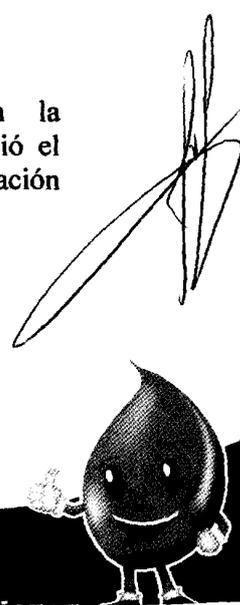
Se implementaron 3 nuevos Centros Autorizados de Recaudación CAR en diferentes sectores de la ciudad alejados del centro para llegar mas cerca de los usuarios, los mismos fueron implementados con sus respectivas pólizas de seguro ante cualquier eventualidad, estos nuevos CAR terminaron cobrando en diciembre del 2008 a 848 usuarios y recaudando \$11.505, que terminan siendo el 6% en usuarios y el 4% en dólares en comparación con el total que se recaudó en oficina.

Se coordinó la implementación del sistema de cobro de las tarifas de agua potable a través de los canales de Internet del Banco del Pacífico y Banco de Machala, con lo cual se aumentó las alternativas de pago de los usuarios que tengan cuentas en estos Bancos. Se implementó el sistema informático "Coloso" de control de inventarios para el ingreso y egreso de camisetas, equipos, útiles de oficina, inventario y stock de tubería que están a cargo de TRIPLEORO en la bodega La Primavera.

Cartera y Recaudación: Durante el 2008 el área de cartera alcanzo un cumplimiento de objetivos de un 95% gracias a la aplicación de nuevas estrategias en esta área como telecobro, trato especializado a la cartera corriente, notificaciones a usuarios para que se beneficien con descuentos por pago puntual, incrementos de nuevas formas de pago (débito recurrente, pago por internet).

DATOS DE RECAUDACION DE CARTERA DEL 2008			
Mes	META	REAL	%
ene-08	386.077,90	368.928,52	96%
feb-08	400.000,00	346.068,82	87%
mar-08	352.228,00	362.695,10	103%
abr-08	391.325,31	401.932,61	103%
may-08	380.261,47	386.338,16	102%
jun-08	387.106,18	365.751,68	94%
jul-08	428.213,17	428.951,72	100%
ago-08	411.093,00	407.227,12	99%
sep-08	413.520,62	407.512,34	99%
oct-08	438.654,66	378.938,55	86%
nov-08	459.241,37	381.802,41	83%
dic-08	475.667,66	419.025,70	88%
Total	4.923.389,34	4.655.165,75	95%

Con la aplicación de todas estas estrategias hemos mantenido el crecimiento en la recaudación en comparación con los años anteriores, así como también se cumplió el objetivo en el área de facturación aplicando estrategias muy efectivas como actualización de catastro, instalación de medidores, control de pérdidas e instalaciones clandestinas.





FACTURACIÓN

Año	Valor	% Crecimiento
2004	2.068.551,56	
2005	3.047.942,05	47%
2006	3.903.215,65	28%
2007	4.491.621,85	15%
2008	5.463.162,80	22%
2009	1.024.399,51	

COBRANZAS

Año	Valor	% Crecimiento
2004	995.735,09	
2005	1.857.548,01	87%
2006	3.094.653,72	67%
2007	3.795.949,90	23%
2008	4.656.847,89	23%
2009	787.082,56	

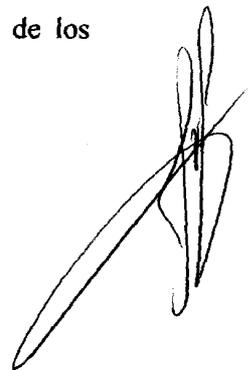
Índices de Gestión; La continua revisión de los indicadores de gestión, tanto del área Operativa, Técnica, Comercial, Administrativa como Financiera, nos ha permitido mejorar procesos y procedimientos. Es de recordar que el Sistema de Calidad implementado, nos obliga a medir y evaluar de una manera mas objetiva nuestras metas con fuertes mecanismos de control en la estructura funcional; así como las estrategias implementadas tales como:

- Elaboración y análisis del plan de Auditoria,
- Elaboración de un cronograma de actividades para laborar con las áreas afectadas por las no conformidades,
- Crear registros o documentos que nos permitan generar oportunidades de mejora,
- A partir del mes de Octubre se modifica la medición del Departamento Comercial,
 - ❖ Control de Reclamos Pendientes
 - ❖ Control de Solicitudes de Servicio
 - ❖ Control de Consumo Cero
 - ❖ Manejo diferenciado de la cartera corriente como la cartera vencida
- En el mes de Noviembre se reestructura la meta de Catastro y se realiza un nuevo Plan de Re categorización del Catastro,
- Reuniones periódicas con jefaturas de áreas,
- Llevar cuadros estadísticos de los indicadores de las diferentes áreas para un mejor control,

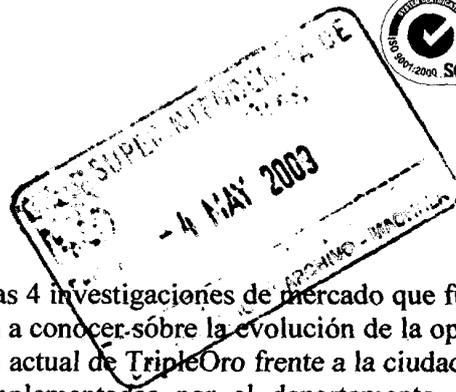
Estrategias implementadas: a) Se actualiza la base de datos con anuncios por la prensa, b) Se verifican y actualizan las carpetas del personal, c) Aplicación de nivelación de sueldos del área comercial, autorizado por la Subgerencia.

Adicionalmente se modificaron los Manuales de Funciones y Responsabilidades de los siguientes departamentos:

- Administración
- Cartera
- Facturación y Medidores
- Gerencia Comercial
- Gestión Comunitaria
- Legal
- Marketing
- Recursos Humanos



- Servicio al Usuario y Catastro
- Sistemas



Publicidad y Campaña de Imagen;

En el año 2008 fueron exitosamente realizadas las 4 investigaciones de mercado que fueron programadas para este año, las cuales nos dieron a conocer sobre la evolución de la opinión pública acerca de la empresa y sobre la situación actual de TripleOro frente a la ciudadanía. Gracias a las estrategias comunicacionales implementadas por el departamento desde octubre del 2006 hasta diciembre del 2008 hemos tenido una evolución del 20% en la opinión pública negativa, lo cual significa que del 53% que se tenía en Octubre del año 2006 bajó a 33% en el 2008. Además hemos tenido una evolución del 28% sobre la relación negativa de las personas hacia la imagen de la empresa lo que significa que el 57% que se tenía en el año 2006 bajó a un 29% en al año 2008.

Promociones, En el año 2007 se inicio un nuevo tipo de promociones comerciales para incentivar a los usuarios a cancelar sus planillas y a mantenerse al día en sus pagos. Exitosamente esta primera edición de esta promoción (Día Loco) cerró con más de \$18.000 en ahorro para la empresa por auspicios y más de 400 ganadores de diferentes premios instantáneos.

En el 2008, gracias al éxito del 2007, se implemento la promoción mediante auspicios con otras empresas, (Día Loco) con el fin de apoyarnos en estas y dar a conocer la fortaleza que tiene en los momentos actuales la marca TripleOro. Esta promoción comenzó en Octubre del 2008 y terminó en Diciembre 2008. Este año se tuvo la participación de 12 auspiciantes lo cual llevo a un ahorro de alrededor de \$10.000 entre premios pequeños y el premio final.

Plan de inversiones; Se ejecuto con normalidad en el año 2008 el plan de inversiones, el mismo que identifica las principales obras que estaban planificadas por tipo de cobertura, tales como: a) Captación; b) Producción; c) Conducción; d) Distribución; y, e) Alcantarillado. Así como también, las inversiones de tipo logístico, vehículos, equipos, herramientas, etc.



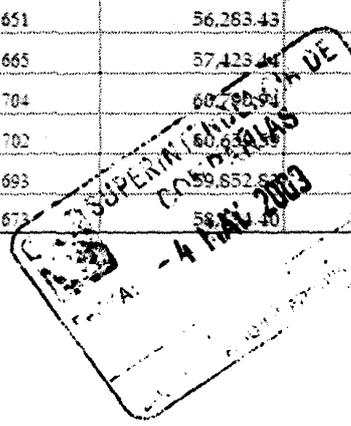


- OBRAS REALIZADAS	
<u>OBRAS CONTRATADAS EN AGUA POTABLE</u>	
	AÑO 2.008
OPERAC./ OPTIMIZACION PLANTA TRATAMIENTO AAPP	413.845,17
OPERACIÓN Y OPTIMIZACION DE POZOS	81.995,37
OPERACIÓN Y OPTIMIZACION DE ACUEDUCTOS	1.546.572,66
CORTE, RECONEXIONES E INSTALACION DE MEDIDORES	375.612,04
TOTAL OBRAS DE AAPP	2.418.025,24
<u>OBRAS CONTRATADAS EN ALCANTARILLADO</u>	
OBRAS INFRAESTRUCTURAS AASS	815.911,11
CUADRILLAS DE LIMPIEZA	193.904,50
TOTAL OBRAS DE AASS	1.009.815,61
TOTAL OBRAS	3.427.840,85

Sistema de producción:

Las metas principales de esta área fue mantener el 90% de la capacidad de operación mensual de las fuentes de producción de agua subterránea (Pozos), y mantener un residual de cloro mínimo de 0.3 PPM; para de esta manera proporcionar un servicio eficiente tanto en cantidad, calidad y presión a todos los habitantes de la ciudad de Machala.

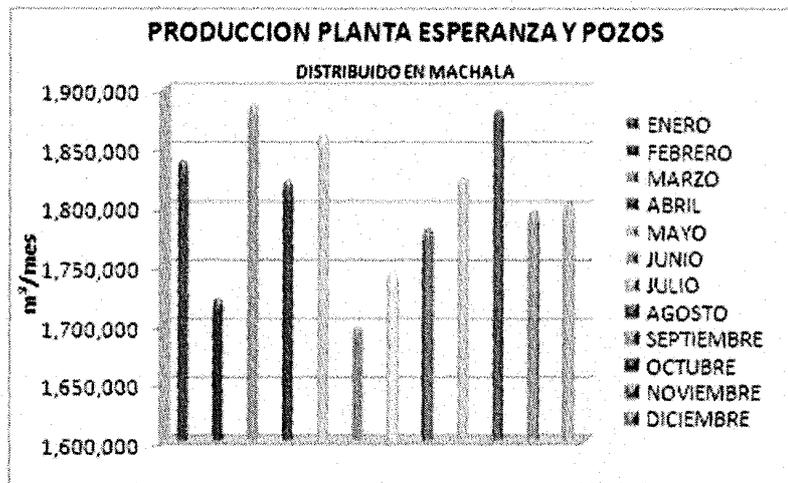
CUADRO DE PRODUCCION AÑO 2008			
MESES	PRODUCCION		
	lts/seg	m3/dia	m3/mes
ENERO	686	59.291.05	1.838.022.48
FEBRERO	687	59.334.01	1.720.686.28
MARZO	704	60.830.76	1.865.753.53
ABRIL	703	60.709.14	1.821.274.29
MAYO	695	60.019.00	1.860.589.05
JUNIO	654	56.542.00	1.696.257.00
JULIO	651	56.283.43	1.744.786.19
AGOSTO	665	57.423.44	1.780.126.74
SEPTIEMBRE	704	60.788.94	1.833.728.24
OCTUBRE	702	60.634.45	1.860.447.28
NOVIEMBRE	683	59.652.88	1.795.584.68
DICIEMBRE	672	58.144.40	1.802.164.20



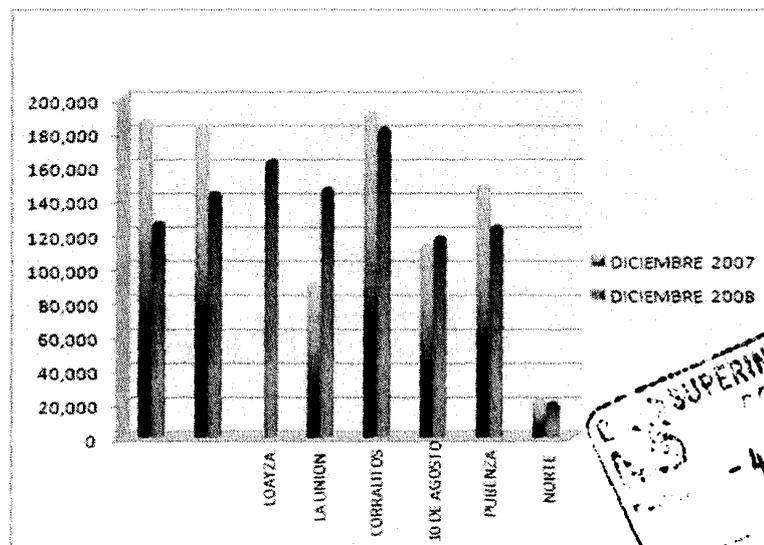
Dir: Buenavista 2324 entre Sucre y Olmedo - PBX: 07 2 932775

...deposita una gota de confianza





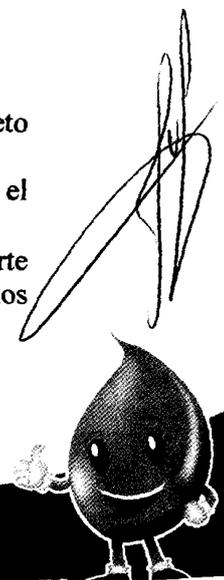
Resumen Estadístico de Producción de agua potable para la Ciudad de Machala desde la Planta Regional y Pozos.



Situación Legal:

Durante el año 2008 tramitamos los siguientes casos:

1. Quejas presentadas por los usuarios en la Defensoría del Pueblo
 - Se presentaron 47 quejas de las cuales 36 están archivadas por no tener fundamento y 11 se encuentran en trámite.
2. Demandas Laborales presentadas por los Ex trabajadores de la Ex EMAPAM el municipio de Machala .
 - De los 96 juicios que pasaron en apelación a la Sala de lo Civil de la Corte Provincial de Justicia de El Oro, 87 se encuentran sentenciados y de estos hemos casado 77 (Quito), por supuesta responsabilidad solidaria.



- Están pendientes de Resolución 9 juicios en Machala,
- 3. Demandas Laborales presentadas por trabajadores de TripleOro CEM,
 - 2 Demandas, de las cuales las dos salieron con sentencias favorable para Tripleoro, actualmente se encuentran en apelación,
- 4. Demanda Civil en la vía Ordinaria presentada por Julio Rubén Gallegos Villa.
 - La demanda tiene relación con un accidente de tránsito producido por un hueco en la vía, el Juez Primero de lo Civil dictó sentencia condenando a Tripleoro al pago de \$ 15.000 dólares, actualmente se encuentra en apelación,
- 5. Acción de Protección presentada por TripleOro CEM en contra del Ministerio de Finanzas.
 - La sentencia salió en contra pero sirvió de base para la acción Extraordinaria de Protección que se presentó en la Corte Constitucional,
- 6. Demanda Contencioso Administrativo en la Corte Superior de Justicia de Guayaquil por pedido de Expropiación por parte del Municipio de Machala del Capital Privado de TripleOro CEM. Sentencia a favor de TripleOro,
 - Se encuentra en Casación en la Corte Nacional de Justicia (Quito),
- 7. Demanda Contencioso Administrativo en la Corte de Justicia de Guayaquil por falta de pago de los consumos de agua potable en bloque del Municipio de Pasaje. Por sentenciar

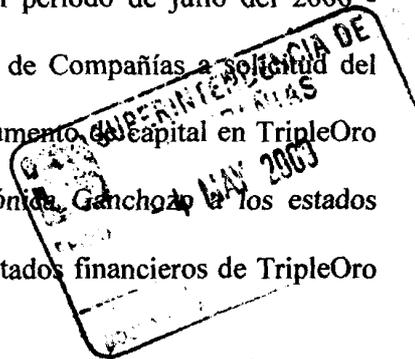
Requerimiento al Directorio de TripleOro CEM:

Recomendaciones y Sugerencias de los Asesores y Consultores que requieren de la Autorización del Directorio:

De acuerdo a lo objetivos planteados para el año 2009 y las metas y objetivos para el año 2010 y 2011, solicito las autorizaciones correspondiente de parte del Directorio y si fuere el caso en la Junta de Accionista, para los siguientes temas:

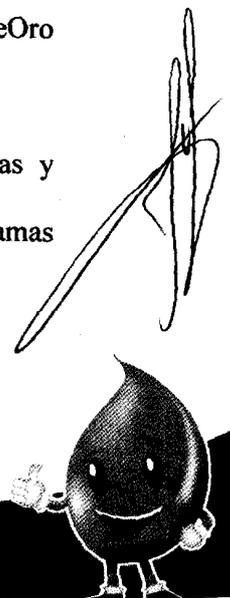
Auditorias Realizadas:

- Auditoria de la Contraloría General del Estado al periodo de julio del 2006 - Agosto del 2008 realizada en Septiembre del 2008,
- Examen especial realizado por la Superintendencia de Compañías a la Compañía del Municipio de Machala en el 2008,
- Revisión de la Superintendencia de Compañías al aumento de capital en TripleOro CEM. 2008,
- Informe de la comisario de la compañía, Ing. Mónica Ganchoso de los estados financieros del 2008 de TripleOro CEM,
- Auditoria Externa del Cpa. Xavier Franco de los estados financieros de TripleOro CEM del 2008,



Auditorias en Contratación:

- Examen Especial de la Escuela Superior Politécnica del Litoral a las obras y programas técnicos realizados por TripleOro CEM en el 2008,
- Examen Especial por el Colegio de Ingenieros del Guayas a las obras y programas técnicos realizados por TripleOro CEM en el 2008,





- Auditoria Especial sobre toda la actuación de TripleOro CEM desde su constitución hasta la actualidad a efectuar por parte de la Superintendencia de Compañías (Marzo del 2009),

Auditorias por Preparar:

- La vigésimo sexta disposición transitoria de la nueva Carta Magna fija un plazo de 360 días para que el Ejecutivo efectúe una evaluación administrativa, financiera, jurídica, ambiental y social. La información que se recopile, según la norma, servirá para definir la vigencia, la renegociación o, si lo amerita, la terminación de los contratos.

Autorización Especial de TripleOro CEM:

- Para realizar las auditorias técnicas privadas para mejorar y facilitar la evaluaciones dispuestas por la Constitución de la República en su vigésima sexta transitoria.
- Por su excelente desempeño profesional, ratificar la renovación de contrato de la Comisaria y Auditoria Externo por el periodo 2009-2010,

Adjunto documento informativo de la Gerencia Comercial de la empresa, informe de Comisario, Informe de Auditoria Externa y los estados financieros de la empresa

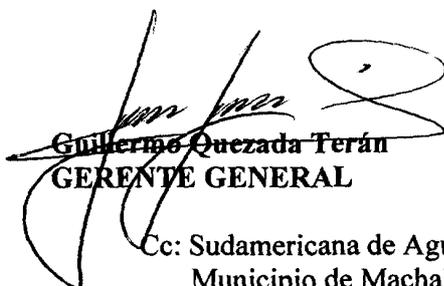
También informo que los estados financieros han sido elaborados de acuerdo con los principios contables y de conformidad con las disposiciones legales de la empresa.

Para solventar cualquier pregunta o ampliación de los puntos tratados en este informe, ruego que se sirvan enviar sus requerimientos a esta Gerencia General.

Pongo en conocimiento a los señores Directores el presente informe de la Gerencia General de TripleOro, para su conocimiento y aprobación, con el objeto que este conjuntamente con las observaciones o recomendaciones, sea conocido por la proxima Junta Ordinaria de Accionistas de la Compañía a realizarse el próximo 30 de Marzo del 2009, para conocer y aprobar los Estados Financieros del 2008 de la Compañía de Economía Mixta de Agua Potable, Alcantarillado y Aseo de Machala TripleOro CEM.

Cualquier duda o preguntas a la presente no duden en contactarme, de otro particular por el momento me es grato suscribirme de ustedes.

Atentamente,


Guillermo Quezada Terán
GERENTE GENERAL

Cc: Sudamericana de Aguas Oriolsa S.A.
Municipio de Machala

