

**SEÑORES
ACCIONISTAS Y DIRECTORES DE LA
COMPAÑÍA DE ECONOMÍA MIXTA
AGUAS DE SAMBORONDÓN
AMAGUA C.E.M.**

De mi consideración:

La empresa continúa con un sólido crecimiento durante el 2013, trabajando con eficiencia operativa, orientada a la satisfacción de nuestros 30.530 usuarios registrados al cierre del año.

Nuestra principal obra fue la conclusión del acueducto norte fase II, en el tramo Pascuales – Mocoli con una longitud de 13 km de tubería GRP, el cual mejoró la presión del suministro a 20 PSI; beneficiando aproximadamente a 12.500 familias de la zona Salitre y vía PAN, en los Cantones Daule y Samborondón.

Otro proyecto de gran importancia fue el estudio y diseño de la futura PTAP Amagua, visionando el elevado crecimiento urbano en los cantones Daule y Samborondón, la PTAP se localizará en la parroquia La Aurora del cantón Daule; y producirá aproximadamente 50.000 m³/día; para abastecer a los usuarios de Samborondón y Daule.

Cumpliendo con la normativa ambiental, se obtuvo el Licenciamiento Ambiental de la planta de tratamiento de aguas residuales Entre Ríos. Así mismo se replicó este proceso en otros 51 sistemas de alcantarillado operados por la empresa.

Logramos la recertificación de nuestro Sistema de Gestión de Calidad bajo las normas ISO 9001, mediante una satisfactoria Auditoría por parte de ICONTEC; además, se realizó la ampliación del alcance de nuestro sistema, contando actualmente con todos los puntos de la norma cubiertos.

En cuanto a mejoras en los procesos: se adquirió el ERP SAP Business One, el cual integra y gestiona de manera segura los procesos contables, financieros y administrativos; también se implementó el uso de tecnología PDA para el proceso de Lecturas siendo éstas en tiempo real y se mejoró el sistema Telemedición con señal radio, el cual se encuentra



OK



en 7 puntos estratégicos para la medición y control en línea de parámetros como cloro y presión.

Mantenemos la eficiencia de los procesos por el alto rendimiento técnico de la red de AA.PP. (90,48%), y los bajos tiempos de respuesta a los usuarios, especialmente en instalaciones de medidores en promedio de 3 días.

La percepción de la satisfacción al cliente para el 2013 fue de 4.3 sobre 5; siendo ésta la calificación más alta alcanzada. Evidenciándose el trabajo realizado en la Escuela de servicio al cliente impulsada durante el año.

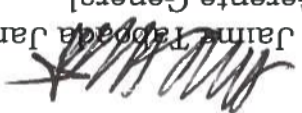
Se registró un crecimiento del 13% en usuarios, siendo 4.109 nuevos beneficiarios de nuestros servicios, de los cuales el 78% pertenecen a la parroquia Satelital La Aurora, en el cantón Daule.

Nuestros resultados financieros se incrementaron un 17% en ingresos operacionales, 14% en recaudo y 10% en utilidades, con respecto al año anterior.

La Compañía ha dado cumplimiento a todas las normas relativas a propiedad intelectual y derechos de autor, respetando derechos de terceros, y estando pendiente de que los derechos propios sean respetados, como titular de marcas de servicios debidamente registrada.

Estamos muy satisfechos con los resultados del ejercicio 2013, donde se refleja el compromiso y dedicación del personal, así como la confianza y apoyo de nuestros accionistas. Amagua es una empresa de crecimiento, por lo que continuaremos trabajando eficientemente para asegurar un servicio de calidad para nuestros usuarios, principal razón de ser de la empresa, agradeciendo a los Directores y accionistas de la Compañía por la confianza dispensada en el suscrito.

Muy Atentamente,

Ing. Jaime Tapoza Jaramillo

Gerente General

