

Samborondón, febrero 10 de 2015

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

De mi consideración:

La empresa ha continuado con un sostenido crecimiento durante el año 2014, habiéndose cumplido los objetivos fijados bajo las directrices de la Junta General de Accionistas y del Directorio. A continuación me permito presentar un resumen de los principales aspectos de la gestión durante el ejercicio económico 2014:

1. GESTIÓN TÉCNICA

a. PRINCIPALES PROYECTOS

• PROYECTO PTAP AMAGUA

Obtención de un estudio a nivel de ingeniería básica, para la construcción a futuro de una PTAP modular, de tratamiento tipo convencional que garantice el abastecimiento de agua potable de las 2 zonas de cobertura que atiende Amagua (Samborondón y Daule).

El actual proyecto está contemplado a ejecutarse por fases o etapas en módulos de 200 lps, que permitan a la empresa financiar en el tiempo la obra. El agua cruda para esta PTAP sigue siendo en el río Daule, sector Las Candelarias, parroquia La Aurora, cantón Daule.

Se han mantenido reuniones con varios grupos nacionales y extranjeros interesados en financiar el proyecto. Se estudian alternativas y mecanismos de ejecución.

• CONSTRUCCION DE COLECTOR DE AGUAS LLUVIAS - MANGLERO

En el segundo semestre del 2014, se construyó un colector matriz de drenaje pluvial para la captación de aguas lluvias de gran parte del sector "Manglero 5", beneficiando a 100 familias aproximadamente. Esta tubería tiene un diámetro de 875mm y una longitud aproximada de 320 metros lineales, en material de PVC que incluye su respectivo muro de alas (protección) y su válvula check anti retorno.

• ESTUDIO Y ANALISIS DE CALLEJEROS Y RUTAS

En el segundo semestre del año se trabajó en conjunto con Metroagua, en el análisis, depuración y mejoramiento de las rutas y callejeros, que sirven para la creación de nuevas cuentas de usuarios en el sistema Amerika. Con este trabajo se mejoró el ordenamiento y creación de nuevas cuentas, como también se organizó la base existente. Esta aplicación resulta

en una mejora importante que ayuda en la gestión tanto al departamento Técnico como Comercial de la empresa.

b. ACUEDUCTO

Dentro de los aspectos por destacar es el nivel de rendimiento técnico de la red de agua potable que alcanzó el 94,70% (desperdicio o pérdida del 5,30%), conseguido a través del trabajo en equipo entre las áreas técnico y comercial que ha permitido identificar puntos no medidos, guías clandestinas, reparación oportuna de daños, entre otros.

De igual forma, se logró alcanzar un 97% el nivel de continuidad del servicio. En este mismo sentido se aprovecharon los cortes generales del proveedor de agua en bloque, para la ejecución de trabajos preventivos y de mantenimiento a válvulas de corte principal y secundaria, mantenimiento de macros, limpieza de filtros, desagües y limpieza a la tubería matriz. En la misma línea de mantenimientos, se atendió un total de 1755 reparaciones menores y mayores en la red de distribución de agua potable con una atención y resolución de los casos menor a 24 horas.

A nivel de calidad del agua, se cumplió 100% el programa y muestras en sus diferentes parámetros. En el año 2014 se realizó un total de 335 muestras de agua potable y se obtuvo un 98% de aceptabilidad de las muestras realizadas.

En el campo de la metrología, durante este año se realizó el análisis y verificación de 396 medidores tipo domiciliario (clase metrológica B y C), un 20% más con respecto al año 2013, ya sea por solicitud de clientes, verificación de unidades y/o proceso de crítica. De este total, se pudo determinar que un 75% de los equipos estaban dentro de los rangos de operación que indica la norma INEM (4 al 10%, según norma INEN para contadores de agua fría en operación).

Dentro del proceso de aprobación de proyectos, se otorgó un total de 22 nuevas factibilidades, la mayoría ubicadas en el cantón Samborondón. Se aprobó 19 diseños sanitarios y se recibió la infraestructura de 8 nuevas urbanización o ciudadelas. El crecimiento del año en cuestión fue muy similar al 2013.

c. ALCANTARILLADO

Los sistemas de alcantarillado operados y administrados por Amagua tuvieron un incremento de 67 a 71 estaciones depuradoras; siendo las más destacadas por la población atendida y tamaño: EDAR Villa Club Hermes, Maralago y Matices Etapa La Perla, mismas que se encuentran ubicadas en la parroquia La Aurora y La Puntilla, cantones Daule y Samborondón, respectivamente.

Dentro de los trabajos preventivos se atendió limpieza de pozos de bombeo, rejillas, desarenadores, extracción de lodos y flotantes, mantenimiento eléctrico y electro-mecánico según la programación previamente establecida.

Se tomó un total de 418 muestras al efluente tratado, realizando análisis de parámetros como: DBO, SST, pH, aceites y grasas, nitritos + nitratos, fósforo, coliformes entre otros. Los análisis fueron realizados a través de laboratorios externos acreditados, cada 2 y 4 meses, de acuerdo a la programación previamente establecida por los técnicos como en el manual de gestión de calidad, obteniendo un 76% de aceptabilidad y un 98% de cumplimiento de niveles de "aceites y grasas" con valores por debajo de 30 mg/l.

A nivel de mantenimiento de redes de alcantarillado, se realizó la limpieza de 168 Km lineales de tubería (aguas servidas y lluvias). Se atendió un total de 987 solicitudes de reboses y obstrucciones de alcantarillado.

d. ASPECTOS AMBIENTALES

Se continuó con todos los procesos técnicos, administrativos y legales para la obtención del licenciamiento ambiental en 51 plantas o EDARES tanto de Samborondón como Daule, trámite que se está gestionando con la Dirección de Medio Ambiente de la Prefectura del Guayas. A finales de Diciembre, la autoridad competente se encontraba por definir y oficializar el pago de las tasas habilitantes para emisión de las respectivas licencias, pues con anterioridad se había ya cumplido y aprobado con el resto de aspectos técnicos y legales.

2. GESTIÓN COMERCIAL

Al cierre del 2014 se registraron 35.099 usuarios activos, de los cuales 4.825 fueron incorporados durante el año y representan un incremento del 17%; siendo mayor en La Aurora, cantón de Daule (79% del total de nuevos usuarios), que en La Puntilla, cantón Samborondón (21%); debido al crecimiento y desarrollo de proyectos inmobiliario de este sector.

La cobertura del servicio de agua potable en nuestra zona de cobertura es del 100% y de alcantarillado un 83%, que corresponde a un total de 25.518 usuarios, teniendo un incremento de 9% respecto al año anterior, este incremento está representado por el 61% en el sector de Daule y el 39% en Samborondón.

El volumen de venta de agua potable fue de 12'411.310 metros cúbicos, representando un incremento del 9% con relación al año 2013. En cuanto a la facturación total de los servicios fue de USD\$ 16,35 millones, siendo un 15% superior al año anterior, constituido por el 71% de agua potable, 14% alcantarillado y 15% otros servicios.

El consumo de agua potable por sector respecto del total de m³ facturados, está compuesto por un 64% en Samborondón y un 36% en Daule. Del total de usuarios, el 91% corresponde a sectores residenciales, con un consumo promedio anual de 21m³ en Daule y 48m³ en Samborondón.

La cartera de usuarios al cierre del 2014, fue de US\$ 0,69 millones presentando una disminución del 5% respecto al año anterior, dicha cartera está compuesta por el 39% sector de Daule y 61% a Samborondón.

En cuanto a mejora de procesos, se modificó el formato y la estructura del contenido de la planilla, y al mismo tiempo se trabajó durante el año en el proyecto de Facturación Electrónica y el portal en web para publicación de comprobantes electrónicos, los cuales salieron a producción en Enero 2015, dando cumplimiento a lo establecido por el Servicio de Rentas Internas de Ecuador.

Como resultado de la implementación de lectura remota, el personal de toma de lecturas inició el uso de dispositivos *hand held* y durante el segundo semestre se logró disminuir los errores de lectura de 138 errores promedio del primer semestre a 58, con un cumplimiento del 99,83% de medidores efectivamente medidos, así como también la eliminación de errores por digitación y optimización del proceso de crítica.

Se logró actualizar la base datos de todos los clientes en el sistema comercial Amerika, mediante una campaña de actualización de datos, para lo cual se utilizaron varios medios como: insertos en las planillas, página web, visitas domiciliarias, y nexos con las administraciones de las ciudadelas.

Se da continuidad en este período a la “Escuela de Servicio al Cliente” adicionando también un programa integral de valores corporativos para todo el personal. Este programa promovió los valores de la empresa así como también se impartieron talleres de servicio al cliente tales como: control emocional, empatía, trabajo en equipo entre otros.

Durante este periodo, a través del sistema informático para salas de espera SIPSE se incluyen nuevas variables para evaluar la satisfacción de nuestros clientes en oficina tales como: tickets atendidos vs calificados, tipos de calificación (excelente, bueno, muy bueno y regular) y tickets llamados vs atendidos, obteniendo resultados por encima del objetivo planteado para cada variable.

3. EVALUACION DE SATISFACCION AL CLIENTE

Estudio cualitativo de 40 casos que involucró a 18 personas de las áreas de Servicio al cliente, Call Center, Caja, Inspectores de campo, Recepción, Personal de alcantarillado y los responsables de teléfonos de emergencia, donde se evaluó procedimientos y comportamiento del personal, donde Amagua logró alcanzar un Índice de satisfacción total al cliente cualitativo de 8.33 sobre 10. Los servicios con mejores niveles de satisfacción: servicio al cliente, recepción, teléfonos de reconexión y alcantarillado. Este último con una mejora notable en comparación a la medición anterior.

Estudio cuantitativo de Evaluación de Satisfacción al cliente externo, mediante una encuesta con una muestra de 550 clientes, considerando una distribución equitativa para los sectores encuestados: Samborondón Sur, Samborondón Norte, Residencial Daule, Estrato Bajo y Zona Comercial.

La metodología utilizada para este estudio cuantitativo evaluó el grado de importancia que los clientes dan a los servicios recibidos por la empresa, versus la satisfacción obtenida, donde se logró obtener un positivo Índice General de Satisfacción de 4,3 sobre 5; manteniendo los niveles generales con respecto al año anterior.

Siendo los clientes los promotores de la empresa, cuyas experiencias positivas se encuentran dispuestos a recomendarla. El Índice de Promotor Neto alcanzado por Amagua fue del 45% siendo un poco inferior con respecto al año anterior (49%).

4. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

a. AMPLIACION EDIFICIO AMAGUA

En el 2014 se dio inicio a la obra de ampliación del Edificio Amagua, el mismo que contará con 420 m² adicionales cuya finalidad es dar cumplimiento a normas de ergonomía asegurando la seguridad y salud de los trabajadores; así como el contar con espacio físico adecuado para el actual y futuro crecimiento poblacional en la empresa y la debida atención al usuario.

b. GESTION HUMANA

El talento humano de Amagua estuvo conformado en el 2014 por 77 trabajadores distribuidos de la siguiente forma: Administración 13, Gerencia 4, Financiero 8, Agua Potable 9, Alcantarillado 14 y Comercial 29 personas

En el 2014 se impartieron 4233 horas de formación que ayudaron al personal a desarrollar competencias y conocimiento de acuerdo al cargo.

Durante todo el año 2014 se llevó a cabo la campaña de Valores Corporativos y servicio al cliente, el cual permitió reforzar la apropiación de los valores y actitudes institucionales; el mismo que culminó, dando reconocimiento público a los trabajadores que fueron elegidos como representantes de los valores corporativos de Amagua, los mismos que fueron elegidos por medio de votación de todo el personal en 3 periodos del año; motivando así la vivencia de los valores y compromiso en la empresa.

Así mismo se realizaron simulacros y programas de formación y adiestramiento para brigadistas, con el fin de asegurar el correcto actuar en casos de emergencia, minimizando los posibles riesgos en materia de seguridad y salud.

Se continuó con programas de prevención para mejoramiento de la salud de los trabajadores mediante diversas campañas de VIH, cáncer de mamas, desparasitación, hígado Graso, enfermedades estomacales, entre otras.

c. SISTEMAS DE INFORMACION

- Ingreso de lecturas en campo al sistema comercial por medio de dispositivos hand held PDA usando las redes celulares, permitiendo disminuir errores de lectura, eliminación de la digitación de lecturas en oficina, programación de inspecciones por critica proactivas, mejorar control de lectores en campo mediante una plataforma con GPS monitoreada en oficina.
- Migración a una versión web y en nube del sistema Amerika, esto ha sido un paso importante para la empresa. El sistema reposa en un datacenter tier 3, con una infraestructura robusta para este tipo de servicios en nube, permite tener alta disponibilidad del servicio, mejoras en integración con otros servicios, mejoras en seguridad, ahorro en administración local.
- Implementación de sistema de facturación electrónica integrado al sistema Amerika Web, cumpliendo con las disposiciones del SRI. El sistema cuenta con un portal para facilidad del usuario externo, pueda consultar y descargar los diferentes formatos o xml de la factura electrónica.
- Adquisición de nuevo UPS para servidores brindando 6 horas de respaldo para asegurar la continuidad del servicio en caso de contingencias.
- Creación de servidor virtual para el uso de la facturación electrónica. Se trabaja de manera eficiente, optimizando los recursos de un servidor físico, adquisición de 1 plotter y 2 workstations para el trabajo especializado del área técnica, cubriendo necesidades específicas del área.

d. SISTEMAS DE GESTION

- De acuerdo a la certificación ISO 9001:2008 para los procesos de la empresa, el 09 de abril del 2014 se realizó la Auditoria Externa de Calidad por parte de la empresa ICONTEC, donde se evidenciaron mejoras en los procesos y no se detectaron no conformidades.
- Se realizó el ejercicio de planeación estratégica donde se identificaron los objetivos estratégicos, generales y específicos de la empresa, ésta vez, alineándolos con las perspectivas de la metodología Balanced scorecard, con sus respectivos indicadores. Contar con la construcción y operación de la PTAP Amagua se avizora como uno de los objetivos más destacados.
- Realización de visitas en campo como parte de las locaciones a ser auditadas en el Programa Anual de Auditorías Internas.
- Formación de 3 personas de la empresa para ejercer el rol de Auditores Internos los cuales ya han participado como observadores en las auditorías internas 2014.
- Alineación del sistema SART a las normas internacionales OSHAS 18001
- Creación de campaña "Cuerpos saludables mentes brillantes" que incluye difusión de consejos de bienestar alimenticio, hábitos saludables, revisión y cambios en el menú de comida proporcionado por la empresa de catering para el personal y participación e inscripción del personal en carreras deportivas organizadas en la ciudad.

e. COMUNICACIONES

- Campañas y charlas de salud para el personal como parte del programa de Seguridad y salud, así como incentivos y apoyo al personal de Amagua para la participación en carreras organizadas en la ciudad de Samborondón durante todo el año, como medida de integración y bienestar de su salud.
- Agasajos por Navidad en los Recintos de Buíjo Histórico donde se compartió con la comunidad de este sector.
- Limpiezas de canales en Barranca Central, Barranca Chica, Buíjo Histórico y varios sectores de Guachapelí.
- Auspicios a Eventos deportivos y culturales a lo largo del año.
- Difusión de campañas de ahorro del agua y cuidado de los sistemas de alcantarillado en folletería y medios escritos.

5. GESTIÓN FINANCIERA

Los Ingresos operacionales ascendieron a US\$16.351.681, un crecimiento del 15% con respecto al año anterior y un 2% por encima de lo presupuestado. La cifra de negocios está conformada por la prestación de los servicios de Agua (71%), Alcantarillado (14%) y Otras Actividades (15%). La actividad de Agua presentó un crecimiento del 15% y es sin duda el servicio que más influye en el crecimiento de la empresa. Al cierre del 2014 Amagua cuenta con 35.099 usuarios, un crecimiento del 15% comparado con el año anterior. Los Recaudos incrementaron en un 18% y representan US\$ 16.563.130.

La utilidad neta presentó un aumento del 18% cuyo monto es US\$846.939, El Ebitda en el año 2014 asciende a US\$2.060.684, 12% superior al año 2013.

Se presenta un endeudamiento del 61% una disminución de 3 puntos porcentuales respecto al año anterior. Los Fondos Propios aumentan en un 13% debido al aumento de capital por la reinversión del 50% de las utilidades correspondientes al periodo 2013. Al 31 de diciembre del 2014, las deudas con entidades financieras ascienden a US\$657.233, con una tasa de interés que oscilan entre el 4% y el 11% anual, con vencimientos mensuales hasta el año 2016.

La inversión en CAPEX fue de US\$1,1 millones, cuyas principales obras fueron la culminación de la construcción de EDAR Tarifa, Colector de Aguas Lluvias Manglero y el inicio de la Ampliación del Edificio de Amagua cuya finalización se espera en el primer semestre del año 2015.

Miles de USD\$	Real Dic-13	%	Real Dic-14
INGRESOS	14.218	15%	16.352
COBROS	14.071	18%	16.563
COSTOS OP	10.252	16%	11.884
GASTOS OP	2.132	13%	2.407
EBITDA	1.834	12%	2.061
RESULTADO NETO	717	18%	847
ENDEUDAMIENTO	64%	-3%	61%
FONDOS PROPIOS	4.077	13%	4.589
% EBITDA	13%	0%	13%
% NETO	5%	0%	5%

Finalmente, debo precisar que 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 registradas.

Estamos muy satisfechos con los resultados del ejercicio 2014, 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 Taboada Jaramillo
Gerente General