

Samborondón, 10 de febrero de 2017

Señores
ACCIONISTAS y MIEMBROS DEL DIRECTORIO
AGUAS DE SAMBORONDÓNAMAGUA C.E.M.
Ciudad

De mi consideración:

Expongo a ustedes mi informe sobre el ejercicio económico 2016:

1. GESTIÓN TÉCNICA

a. PRINCIPALES PROYECTOS Y ESTUDIOS

• ESTUDIO PRE FACTIBILIDAD PTAP AMAGUA SAMBORONDON

En el segundo semestre del año se contrató y desarrolló un estudio hidráulico a nivel de pre factibilidad para la futura construcción de la PTAP Samborondón, que contaría con una capacidad de 400 lps (aproximadamente 35.000 m³/día), captando agua cruda del río Daule a la altura de la Urb. Estancias del Río, esto es, en el Km 10 de la vía a La Puntilla. Este nuevo estudio permitirá en los próximos meses empezar las gestiones respectivas para la búsqueda del financiamiento y operación del proyecto.

El estudio nos ofrece el diseño de una planta de tipo convencional, modular, automatizada que contempla temas como la turbiedad, color y sabor dentro de su diseño de tratamiento. Se incluyen sus respectivos planos básicos a nivel arquitectónico, hidráulico, de procesos, como también planos preliminares tanto a nivel constructivo como de diseño estructural.

• CONSTRUCCION DE RED DE SANEAMIENTO RECINTO BARRANCA CENTRAL

A lo largo del año 2016 se realizaron trabajos a nivel de drenaje pluvial y alcantarillado para esta comunidad conformada por 120 familias aproximadamente, de estrato económico bajo. En principio, en el primer trimestre, se arrancó con los trabajos de drenaje pluvial que incluyeron colectores, tirantes y sumideros que sumados a los trabajos realizados por el Municipio de Samborondon a nivel de construcción de bordillo-cuneta y reconformación de calles, complementaron el sistema como tal. Posteriormente, en el último trimestre se iniciaron los trabajos de instalación de tuberías, cajas domiciliarias y cámaras del sistema de alcantarillado, mismos que están programados terminarse a finales del mes de enero siguiente. La obra de saneamiento en su momento deberá ser complementada con la construcción de su respectiva y futura EDAR.

• REPOSICIÓN TUBERIA MATRIZ AQUAMARINA

Durante los meses de julio a septiembre se realizaron trabajos al ingreso de la Puntilla (a la altura del Km 0,5 - urbanización Villa Nueva), con el objetivo de remplazar la antigua tubería matriz de asbesto cemento que alimentaba a toda la zona Sur de Samborondon. Esta tubería de 500 mm fue remplazada por otra del mismo diámetro, pero en material de PEAD a termo fusión, incluido su cruce por debajo de la vía principal de Samborondon (aproximadamente 40 metros), mediante el empleo de equipos de tunelacion. También se incluyeron sus respectivas derivaciones, válvulas y cámaras. En total se cambió un total de 280 metros lineales de tubería.

Este trabajo permitirá garantizar de manera permanente y definitiva en la cantidad y calidad de agua de la zona Sur de Samborondon, integrado por alrededor de 8.000 familias.

b. ACUEDUCTO

Dentro de los aspectos por destacar está el nivel de rendimiento técnico de la red de agua potable que alcanzó el 92,83% (desperdicio o pérdida del 7,17%), el cumplimiento al 100% de los muestreos de calidad del agua y una reducción en las quejas por reparaciones o fugas en la red de distribución. Esto se ha logrado gracias al

trabajo en equipo entre las áreas de técnico y comercial, dando continuidad a los operativos de búsqueda, que identifican puntos no medidos, guías clandestinas, reparación oportuna de daños, entre otros. El control de calidad del agua potable, ha sido constante y ha recibido un monitoreo minucioso por parte del personal encargado.

A nivel de continuidad del servicio, se obtuvo un 98%, resultado de la optimización de cortes en la red de suministro (mantenimientos y reparaciones) a cargo de Amagua y a los pocos cortes ejecutados por el proveedor de agua en bloque. 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. Se atendió un total de 1659 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 2016 se realizó un total de 381 muestras de agua potable y se obtuvo un 100% de aceptabilidad de las muestras realizadas.

En el campo de la metrología, durante el 2016 se realizó el análisis y verificación de 384 medidores tipo domiciliario (clase metrológica B y C). De este total, se pudo determinar que un 77% de los equipos estaban dentro de los rangos de operación que indica la norma INEM (error del 4 al 10%, según norma INEN para contadores de agua fría en operación). En este sentido también se cumplió al 100% el programa de reemplazo de medidores con tiempo de vida útil mayor a 6 años, con un promedio de cambio de 250 medidores/mes.

Dentro del proceso de gestión de proyectos, se otorgó un total de: 14 nuevas factibilidades, 32 diseños sanitarios y se recibió la infraestructura de 15 nuevas urbanizaciones, ciudadelas o conjuntos residenciales.

c. ALCANTARILLADO

Los sistemas de alcantarillado operados y administrados por Amagua tuvieron un incremento de 78 a 85 plantas depuradoras; siendo estas: Britania I, Compostela, Málaga II, Torres del Rio, Costa Verde, Plaza Lagos y Las Condes, mismas que se encuentran ubicadas en las parroquias 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 790 muestras al efluente tratado, realizando análisis de parámetros como: DBO, SST, pH, aceites y grasas, nitritos + nitratos, 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 tal como indica el manual de gestión de calidad, obteniendo un 90% de aceptabilidad y un 100% 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 240 Km lineales de tubería (aguas servidas y lluvias). Se atendió un total de 1150 solicitudes de reboses y obstrucciones de alcantarillado, en un plazo de 24 - 48 horas aproximadamente, cantidad muy similar al año anterior.

d. GESTION AMBIENTAL

En el mes de octubre se arrancó con los procesos de contratación y solicitud de auditorías de las 50 plantas de tratamiento, que durante el año pasado, se habían obtenido su Licenciamiento Ambiental. A más de la solicitud respectiva, se entregó al ente ambiental los respectivos TDR (términos de referencia), para su aprobación y arranque formal de la auditoría anual de seguimiento. Se realizó también el registro ambiental de 3 EDARES más: Santa María de Casagrande I y II y la planta de la zona comercial Los Arcos.

2. GESTIÓN COMERCIAL

Al cierre del 2016 se registró un crecimiento del 10% respecto al año anterior, representado por 43.709 usuarios activos, de los cuales 4.137 fueron incorporados durante el año, siendo el 63% nuevos usuarios del sector de Daule y el 37% del sector de Samborondón.

La cobertura del servicio de suministro de agua potable es del 100% y del servicio de alcantarillado es de un 85%, siendo en alcantarillado un 11% mayor respecto al año anterior, este incremento está representado por el 66% en el sector de Daule y el 34% en Samborondón. El volumen de venta de agua potable fue de 13'618.204 metros cúbicos, representando un incremento del 7% con relación al año 2015.

En cuanto a la facturación total de los servicios fue de USD\$ 19,46 millones, siendo un 10% superior al año anterior, constituido por el 71% de agua potable, 17% alcantarillado y 12% otros servicios.

En el año se realizaron incrementos tarifarios para agua potable, de acuerdo a lo establecido en las Ordenanzas Municipales para cada cantón. En Daule (Registro Oficial No. 4 publicado en agosto del 2009), los componentes para el reajuste contemplaron: 50% Índice de precios al Consumidor, 30% Energía Eléctrica y 20% Remuneración Unificada. En Samborondón (Registro Oficial No. 47 publicado en junio 2010), los componentes para el reajuste fueron: variación de los costos de distribución y comercialización (considerando el precio de agua en bloque) y el acumulado de la inflación mensual.

El consumo de agua potable por sector respecto del total de m³ facturados, está compuesto por un 60% en Samborondón y un 40% en Daule. Del total de usuarios, el 91% corresponde a sectores residenciales, con un consumo promedio anual de 18m³ en Daule y 48m³ en Samborondón.

La cartera de usuarios al cierre del 2016, fue de US\$ 0,56 millones presentando una disminución del 9% respecto al año anterior, dicha cartera está compuesta por el 39% sector de Daule y 61% a Samborondón.

En cuanto a mejoras de procesos de la gestión comercial y relacionada con los clientes podemos mencionar los siguientes: actualización de la base de clientes para aplicar correctos subsidios de acuerdo a ley ecuatoriana; rediseño de calendarios de tomas de lectura, en sectores de difícil acceso, lo cual logró superar el objetivo de medidores efectivamente leídos a 99,7%; la disminución de errores de lectura a 0,07%, gracias a el involucramiento y retroalimentación de personal operativo; la disminución de reclamaciones por alto consumo, programa de inducciones internas para personal nuevo y antiguo donde se retroalimentan y estudian casos reales de clientes y el trabajo realizado con el área de sistemas de información para salir a producción en el 2017 con proyectos de automatización de trabajos operativos y servicios en línea con nuestros clientes y entidades de recaudo.

a. SATISFACCION AL CLIENTE

Como cada año, se realizó el estudio cuantitativo de Evaluación de Satisfacción al cliente externo, mediante una encuesta puerta a puerta, considerando una muestra de distribución equitativa para los sectores: Samborondón Sur, Samborondón Norte, Residencial Daule, Estrato Bajo y zona comercial.

La metodología utilizada para este estudio cuantitativo contrastó el grado de importancia que los clientes dan a los servicios recibidos por la empresa, versus la satisfacción percibida, donde se logró obtener un Índice General de Satisfacción de 3.6 sobre 5; disminuyendo 0,6% con respecto al año anterior. Esta caída se vió influenciada por problemas de presión de agua potable en varias zonas de Samborondón y Daule, y que durante el tiempo que se realizaron las mejoras para subsanar estos problemas sufrieron además suspensiones del suministro, afectando la percepción de calidad por parte de nuestros clientes. Cabe recalcar que estos problemas ya fueron superados, con obras de instalación de Booster y trabajos en la red de AA.PP.

Así mismo, se realizó un estudio cualitativo de cliente fantasma a los ejecutivos de call center; estos estudios fueron realizados por parte de la empresa CINCO SENTIDOS, la misma que ha acompañado a Amagua desde inicios con la Escuela de servicio al cliente, y con la que se ha venido diseñando decálogos de servicios al cliente, y capacitaciones constantes a personal antiguo y nuevo. Por lo tanto, este estudio incluyó la retroalimentación directa por parte de jefe de área, como de los capacitadores de la empresa para que el personal evaluado escuche las grabaciones telefónicas que fueron objeto de estudio y se identifiquen las oportunidades de mejora; todo esto acompañado de un plan de formación por parte de la empresa. Para el 2017, continuaremos con esta metodología de evaluación, retroalimentación y formación para fortalecer la aplicación del Decálogo de servicio al cliente y procedimientos internos.

En cuanto a comunicaciones externas hacia nuestros clientes se continuaron las campañas de prevención y promoción de los diferentes servicios:

CAMPAÑA	MEDIO	DESTINATARIO	OBJETIVO
Concienciación de ahorro de agua	Revistas impresas del sector Samborondón, Dípticos insertados en planillas y en oficinas, Video en oficinas de Amagua, Contraportada de la planilla.	Usuarios de Samborondón y Daule	Mantener en buen estado las instalaciones domiciliarias para prevenir desperdicios de agua
Cuidado de sistemas de alcantarillado	Dípticos insertados en planillas	Usuarios de Samborondón	Evitar malos hábitos en domicilios y locales comerciales para prevenir daños en los sistemas de alcantarillado.
Sorteo Súper Cliente	Contraportada de planillas, E-mailing Mensajes de texto, redes sociales.	Usuarios de Samborondón y Daule.	Fidelizar clientes y el motivar pronto pago.
Débito automático	Folleto insertado en planillas, contraportada de Amagua, roll ups en oficinas, presencia en oficinas Diners Club, presencia en eventos de microempresa.	Usuarios de Samborondón y Daule	Incentivar el pago de planillas en canales diferentes a oficina de Amagua.

3. GESTIÓN HUMANA

El talento humano de Amagua estuvo conformado en el 2016 por 82 trabajadores distribuidos de la siguiente forma: Administración 13, Gerencia 4, Financiero 9, Agua Potable 14, Alcantarillado 14 y Comercial 29 personas.

En el 2016 se impartieron 2180 horas de formación que ayudaron al personal a desarrollar competencias y conocimiento de acuerdo al cargo.

Para el proceso de formación, se diseñó la metodología de "Gestión del conocimiento" cuyo objetivo es que los conocimientos adquiridos, por medio de la experiencia o por formación sean compartidos y se mantengan en

la organización a través del tiempo, así como, se actualicen y se formalicen por medio de instrucciones de trabajo e inducciones y/o replicas internas, creando también una biblioteca virtual que compile el contenido de las capacitaciones que ha asistido el personal de Amagua, para que sea material de consulta para todo el personal.

En cuanto a comunicación interna, se creó la revista "Comunikdos", la cual se difunde mensualmente e incluye temas tales como: nuevos proyectos técnicos y referente al servicio al cliente, comunicados varios por parte de gestión humana, comunicados varios en cuanto a seguridad y salud, sección de entrevista a compañeros de trabajo, entretenimiento y cumpleaños del mes.

4. SISTEMA DE GESTIÓN

a. CALIDAD

Con la nueva publicación de la versión ISO 9001:2015, se instruyó al personal de la empresa, haciendo énfasis al análisis de riesgos que es un pilar fundamental en la nueva actualización de la norma. Consecuentemente se diseñó una metodología para la valoración de riesgos en los procesos del SGC, y se estableció un plan de transición para realizar la identificación de las brechas entre las prácticas actuales y los nuevos requisitos y controles que se requieren.

Se define el contexto organizacional de los factores internos y externos de la empresa, las partes interesadas externas con sus respectivos requisitos; levantamiento de las matrices de riesgos de cada proceso y un estudio de manera general de la empresa que permite conocer sus capacidades y limitaciones en la prestación de sus servicios.

En relación al año anterior se evidenció un incremento significativo en el registro de acciones correctivas y de mejoras durante la ejecución de procesos, ejecución de auditorías internas de acuerdo a los planes y continuación del "Viernes de Acción" día exclusivo para diligenciamiento de no conformidades.

b. SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL

Debido a la derogatoria de la Ley SART en marzo de 2016, Amagua C.E.M. adoptó el modelo de sistema de gestión de seguridad y salud de la normativa OHSAS 18001 lo que ocasionó la modificación de varios procedimientos para alineación a este estándar internacional y cambios en la estructura de procesos y responsabilidades.

El sistema de seguridad y salud dio continuidad a los programas preventivos de inspecciones, exámenes ocupacionales, campañas y charlas relacionadas a salud, incentivos al personal por mejores prácticas en seguridad y salud, capacitaciones constantes y actualización e identificación de riesgos para puestos de trabajo nuevos y existentes.

Como mejoras destacadas en el 2016, resaltan, la contratación de un médico ocupacional, por medio de la empresa SEGUMEDIK, la cual se encarga de dar seguimiento al plan de vigilancia de la salud de nuestros trabajadores, la implementación de un Programa de Prevención al uso y consumo de alcohol, tabaco y drogas, la disminución de tiempos de evacuación en simulacros de emergencias a 1,53 minutos y el mayor involucramiento y cumplimiento de los requisitos legales y dispuestos por Amagua en seguridad y salud, por parte de nuestros contratistas.

5. SISTEMAS INFORMÁTICOS

Durante el 2016 se trabajó principalmente en los aspectos de continuidad del negocio y seguridad de la información; para lo primero, se ha implementado monitoreo y alarmas remotas a los servidores, trabajos eléctricos para protección de equipos e inversión de equipos; de igual manera en temas de seguridad informática se han elaborado políticas internas, capacitación interna y difusión de tips de seguridad de manera semanal a usuarios finales, inversiones en sistema Astaro y otros para nuevos proyectos que se han venido

desarrollando para que los clientes puedan realizar pagos por medio de nuestra página web de manera segura; entre otros.

Los procesos de recaudo, cortes y reconexiones de la gestión comercial y financiera, fueron beneficiados operativamente al desarrollarse proyectos enfocados en trabajar en línea con nuestros clientes e instituciones de recaudo externas a la empresa; mediante los proyectos de "Pago en línea" el cual se trabajó en conjunto con Amerika TI, por medio de un servicio web y también el proyecto "Botón de pagos" desarrollado en nuestra página web para que nuestros clientes puedan cancelar sus planillas con sus tarjetas de crédito Visa y Mastercard, con la finalidad de ampliar canales más directos hacia nuestros clientes.

El departamento de compras, realizó acuerdos con la marca HP, para que los tonners de impresoras después de ser utilizados, sean devueltos posteriormente a la marca para que éstos sean reciclados.

6. GESTIÓN FINANCIERA

Los Ingresos Operacionales tuvieron un incremento del 10% (US\$ 19.464.955), en Recaudo el crecimiento fue del 10% (US\$ 19.722.230), lo que demuestra una vez más la excelente gestión de recaudo de la compañía, y un 8% en utilidades netas (US\$963.244) con relación al año anterior.

La inversión en CAPEX fue de US\$2,0 millones, cuyas principales obras fueron la culminación de la Obra de Drenaje Pluvial-Regeneración Urbana El Cortijo (Ciclovía), Instalación de Tubería de Drenaje Pluvial y Alcantarillado en Barranca Central, Proyecto de Acueducto en Urbanización Aquamarina-Villa Nueva, Instalación Booster Salitre, Redes de saneamiento y tuberías en los sectores de San Enrique, Las Riberas, Sabanilla.

El Rendimiento sobre Activos (ROA=BAIT/Activos) es del 12% y presenta una Rentabilidad Financiera ROE (BDT/Fondos Propios) del 19.8%. El endeudamiento total es del 58%, un punto porcentual menor con respecto al año anterior. Se contrataron créditos por el valor de US\$1'200.000, de los cuales US\$350.000 sirvieron para pre cancelar deuda financiera a CP con deuda a largo y así mejorar la concentración de pasivos.

El patrimonio obtuvo un incremento neto del 14%, debido a los resultados generados en el ejercicio 2016 y la reinversión de las utilidades correspondientes al año 2015 del 60%.

7. CONCLUSION

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.

Me encuentro muy satisfecho con los resultados del ejercicio 2016 donde se refleja el compromiso y dedicación del personal, así como la confianza y apoyo de nuestros accionistas y Directores. 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 Taborda Jaramillo
Gerente General