

Samboyorondón, 1 de marzo de 2019

Señores

Accionistas y miembros del Directorio

AGUAS DE SAMBOYORONDON AMAGUA C.E.M.

Ciudad

De mi consideración;

Expongo a ustedes mi informe sobre el ejercicio 2018:

1. Principales Negociaciones

- **PROVEEDOR DE AGUA INTERAGUA:** Se elaboró un Convenio preliminar en donde se ampliaría la compra de un mayor caudal de agua en bloque. Este convenio contempla también, la instalación de un nuevo acueducto ubicado paralelamente al actual, en la zona norte que conecta Guayaquil con Daule, y permitirá abastecer hasta 20.000 m³/día adicionales. Se espera firmar esta adenda en marzo del 2019.

- **CONTRATO CON EL CANTÓN DAULE:** Se han mantenido reuniones con autoridades del Municipio de Daule donde se ha presentado una propuesta de renovación y ampliación del plazo del contrato con la Municipalidad de Daule por al menos 5 años.

- **PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE AMAGUA:** Se ha evaluado los diferentes escenarios para la construcción de la PTAP: alianzas público-privado, inversión propia o mixta con la participación de las Municipalidades y modelo BOT; donde durante el primer semestre del año 2019 serán definidos estos aspectos a nivel técnico, legal y financiero.

2. Obras y Proyectos

- **INSTALACIÓN DE TUBERÍA DE AA.PP. EL CORTIJO:** Se instaló una tubería de PVC de 355mm y de 1,6 Km para mejorar la presión de agua potable en el sector El Cortijo –Ciudad Celeste del cantón Samboyorondón, beneficiando a 4500 familias y se espera obtener mejoras en la presión de 8 PSI a 25 PSI en horarios pico.

- **INSTALACIÓN DE TUBERÍA DE A.A.LL EL CORTIJO:** Se instaló una tubería para el drenaje Pluvial en la vía Cortijo - Ciudad Celeste en el cantón Samboyorondón, siendo esta una obra que beneficiará también a la ampliación de esta vía y beneficiará a 4500 familias.

- **REEMPLAZO DE TUBERÍAS DE AA.SS. EN ENTRE RÍOS:** Se renovaron las tuberías de aguas servidas por vetustez en tramos cercanos al malecón de la ciudad de Entre Ríos, con el fin de evitar posibles obstrucciones de la red de AA.SS. en el sector.

- **RECONOCIMIENTO TOP TEN PROYECTOS DE MODELACIÓN HIDRÁULICA:** Participación en el concurso internacional de modelación hidráulica organizada por la empresa BENTLEY, creadora y proveedora del software WATERCAD. Los proyectos de Amagua de modelación hidráulica obtuvieron un reconocimiento por el empleo de la herramienta en la mejora y diseño de infraestructura sanitaria. Estos proyectos fueron avalados y reconocidos por esta firma, llegando a estar presente por 2 años consecutivos (2017 y 2018), dentro del top ten a nivel mundial.

3. Agua potable

- El nivel de continuidad del servicio estuvo por encima de 98,5%, afectado a partir del segundo semestre por cortes del servicio extensos por parte del proveedor de agua.
- Atención de 2.291 reparaciones menores y mayores en la red con resolución del 99% de casos en menos de 24 horas.

- Nivel de rendimiento técnico de la red de agua potable alcanzó el 87,3% (desperdicio o pérdida del 12,7%). En gran parte el inconveniente se generó por las numerosas fugas o daños en la red matriz en los trabajos de ampliación de vía en Samborondón por la construcción del puente y en la vía a Salitre por ampliación. Con el reemplazo de tuberías de mayor diámetro en la vía Samborondón se puede asegurar la presión y caudal en este sector.

- A nivel de calidad del agua, se cumplió con la totalidad del programa y muestras en sus diferentes parámetros. En el año 2018 se realizaron un total de 516 muestras de agua potable y se obtuvo un 99,8% de aceptabilidad de las muestras realizadas (no se cumplió con 1 muestra del total monitoreado).

4. Alcantarillado

- Dentro de los trabajos preventivos se atendieron trabajos de: limpieza de pozos de bombeo, rejillas, desarenadores, extracción de lodos y flotantes, mantenimiento eléctrico y electro-mecánico según la programación previamente establecida.
- A nivel de mantenimiento de redes de alcantarillado, se realizó la limpieza de 240,70 km lineales de tuberías (aguas servidas y lluvias).
- Se atendieron un total de 1.602 solicitudes de reboses y obstrucciones de alcantarillado, atendidas en un plazo de 12 – 24 horas aproximadamente.
- Se mejoró y repotenció el camión hidrocleaner de mayor antigüedad, renovando equipos de succión y presión y adecuación de cabina.
- Los sistemas de alcantarillado operados y administrados por Amagua tuvieron un incremento de 92 a 95 plantas depuradoras; siendo estas: Villas del Rey 2, Singapur y Barlovento, mismas que se encuentran ubicadas en las parroquias La Aurora y La Puntilla, cantones Daule y Samborondón, respectivamente.

- Se tomó un total de 653 muestras al efluente tratado, realizando análisis de parámetros como: DBO, SST, pH, aceites y grasas, nitratos, coliformes entre otros. Los análisis fueron realizados a través de laboratorios externos acreditados bajo norma ISO 17025, en programaciones de tipo mensual, de acuerdo a la programación previamente establecida por los técnicos tal como indica el manual de gestión de calidad, obteniendo un 84% de aceptabilidad (en SST y DBO) y un 84% de cumplimiento de niveles de "aceites y grasas" con valores por debajo de 30 mg/l.

5. Gestión Ambiental

Se está realizando el traspaso de 38 Licencias Ambientales a Registros, en concordancia con la reciente legislación ambiental que categoriza a las Plantas de Tratamiento de Aguas Residuales como tipo 2, siendo el permiso ambiental requerido el Registro Ambiental. En este grupo hay plantas de tratamiento recientemente recibidas.

En el transcurso del 2019 se tiene previsto realizar la migración de las Licencias Ambientales a Registros Ambientales en concordancia con la normativa ambiental vigente.

6. Gestión Comercial

Al cierre del 2018 se registraron 50.345 usuarios activos, de los cuales 3.115 fueron incorporados durante el año, siendo el 80% nuevos usuarios del sector Daule y el 20% del sector de Samborondón.

EVOLUCIÓN DE USUARIOS

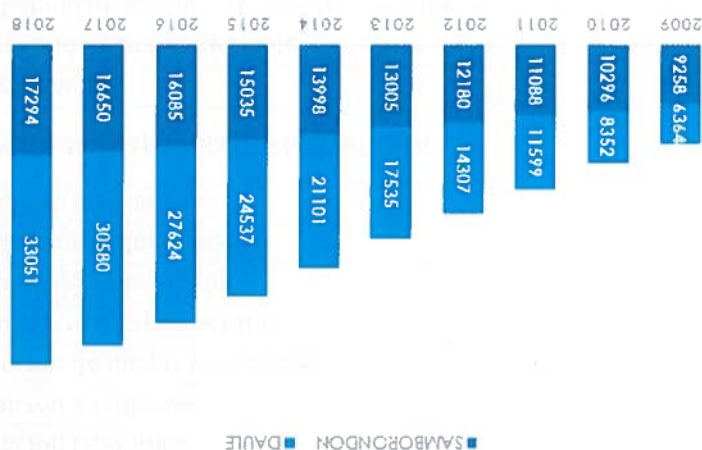


TABLA 1. DATOS
CONTRATACIÓN

2018	2017	Total clientes	Crecimiento anual	Usuarios nuevos	Daule:	Samborondón:	Promedio mensual clientes nuevos
		50.345	7%	3.115	80%	20%	259
		47.230	8%	3.521	75%	25%	293

La cobertura del servicio de agua potable en nuestra zona de servicio es del 100% y de alcantarillado un 79%, que corresponde a un total de 39.589 usuarios representado por el 68% en el sector de Daule y el 32% en Samborondón, teniendo un incremento de 6% respecto al año anterior.

Entre las urbanizaciones que empezamos a operar el servicio de AASS tenemos: Singapur en el sector de Samborondón, y Villas del Rey etapas R, Isabel, R, Juan Carlos y P. Guillermino en el sector de Daule.

Se ha logrado mantener un promedio de 2 días hábiles para instalaciones de medidores domiciliarios realizando el continuo seguimiento a los contratistas para cumplir los tiempos de respuesta definidos.

Se cambió un total de 3.240 medidores por tiempo de vida útil con edad mayor a 6 años.

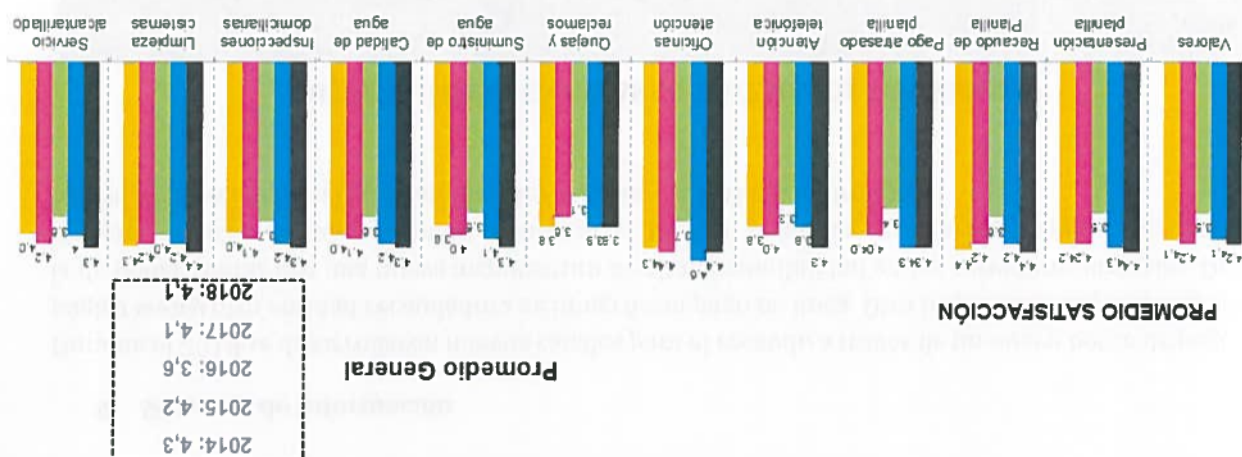
Se alcanzó un promedio anual de 99,70% de medidores efectivamente leídos y un 0,5% de errores de lectura del total de medidores.

7. Satisfacción al Cliente

En el 2018 con la empresa de estudios de mercado Nielsen se realizó un estudio con una metodología de levantamiento mixta; es decir, entrevistas online (cuestionarios enviados por mails masivos) y presenciales en hogares, obteniendo de esta manera un total de 1302 muestras efectivas (mayor a años anteriores que han sido de 550). La distribución de la muestra estuvo conformada así: Daule y Vía Salitre 50%, Samborondón Norte 20%, Samborondón Sur 20%, Estrato Bajo 5% y Zona comercial 5%.

ASPECTOS EVALUADOS		
IMAGEN GLOBAL	Imagen y valores de la empresa	
	Presentación de la planilla	
ATENCION AL CLIENTE	Recado de planillas y débito automático	
	Gestión de cobro	
	Cobro atrasado	
	Atención telefónica	
	Atención en oficinas	
	Atención de quejas y reclamos	
SERVICIO DE AGUA	Suministro de agua potable	
POTABLE	Calidad de agua potable	
SERVICIOS TECNICOS	Inspecciones domiciliarias	
	Limpieza de cisternas	
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	Servicio de alcantarillado e hidrocleaner	
COMUNICACION	Emergencias	
	Reparación y mantenimiento	
INDICE PROMOTOR NETO	Probabilidad de que el cliente recomiende el servicio de la Empresa	

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO COMPARATIVO



Como se puede observar en el gráfico, Amagua ha mantenido su índice de satisfacción general en 4,1 sobre 5 en comparación con el año anterior logrando mejorar en aspectos como Recaudos de planillas y Limpiezas de cisternas.

8. Gestión Humana

En el 2018 Amagua tuvo incremento en la nómina de trabajadores, debido a que se crearon nuevos puestos de trabajos tales como Asistente Ambiental, Auxiliar Ambiental, Tesorero, Analista Contable; también este año existieron ascensos promoviendo así el crecimiento profesional de sus colaboradores.

A continuación, se presenta el índice de rotación anual de la empresa donde se observa que éste disminuyó en relación al año anterior de un 13 a 4%.

TABLA 2. ÍNDICE DE ROTACIÓN ANUAL

2017	2018	
Entradas	11	
Salidas	9	
Índice de Rotación	4%	13%

El talento humano de Amagua estuvo conformado en el 2018 por 84 trabajadores distribuidos de la siguiente manera: Administración 14, Gerencia 3, Financiero 10, Agua Potable 14, Alcantarillado 12 y Comercial 31 personas.

La capacitación para el personal en el 2018 se planificó por competencias y conocimientos, de acuerdo a las encuestas internas realizadas el año anterior y a la evaluación de desempeño y competencias. Se incluyó además un plan de capacitaciones en materia de seguridad y salud para el personal contratista de obras quienes ejecutan tareas con mayor presencia de factores de riesgos en el ambiente de trabajo.

Se ha continuado con la escuela de servicio al cliente donde se han realizado capacitaciones para mejorar el trato hacia los usuarios, así como re-inducciones de los procesos de atención, los cuales han ido de la mano con la actualización de instructivos de trabajo y procesos internos.

9. Sistemas de Información

Durante el 2018 se desarrollaron nuevos canales para el recaudo a través de un nuevo botón de pago en la página web y otra entidad recaudadora se integró con pago en línea. Otra importante implementación fue la de poder contar con una nueva arquitectura de alta disponibilidad en los servidores virtuales. De igual manera, a inicios de año, se pudo actualizar el UTM a la última versión soportada. Estos proyectos constituyen un aporte a la continuidad del negocio y seguridad informática.

MEJORAS IMPLEMENTADAS EN SISTEMAS DE INFORMACIÓN

ASPECTOS	MEJORAS
Continuidad del negocio	- Implementación de arquitectura de alta disponibilidad para servidores - Virtualización del servidor de correo interno
Sistemas de información	- Nueva versión de Intranet. - Implementación de módulos en el sistema de nómina, para el manejo de utilidades, vacaciones e impuesto a la renta. - Mejora en facturación electrónica y en el formato de factura para envío de servicios de terceros. - Implementación de alertas vía correo electrónico en América
Seguridad informática	- Actualización del UTM Sophos a la versión XG. - Actualización del servidor hosting de la empresa.
Infraestructura TI	- Adquisición de un equipo storage. - Actualización en la plataforma y equipos de lecturas
Nuevos servicios	- Nuevo botón de pago. - Pago en línea con otra entidad bancaria. - Solicitud de cambio de propietario a través de la página web de la empresa. - Implementación de módulo robot en IVR de la central telefónica para realizar campañas salientes.

10. Sistemas de Gestión de Calidad y Seguridad

Como cada año se realizaron auditorías externas por parte de ICONTEC para evaluar los sistemas ISO 9001:2015 y OSHAS 18001:2007 que mantienen la empresa. Dichas auditorías dieron como resultado 5 no conformidades menores que ya fueron atendidas de acuerdo al tratamiento de acciones correctivas del SGC.

Se reforzó las capacitaciones en riesgos del negocio bajo la norma ISO 31000:2018, y se actualizaron los mapas de riesgos para todas las instalaciones de las EDARES de acuerdo a nuestro programa de seguridad y salud.

Continuamos con nuestros programas de vigilancia de la salud de nuestros trabajadores, el cual incluye actividades preventivas sobre riesgo psicosocial, consumo de alcohol y drogas, salud sexual y reproductiva y demás temas resultantes de la morbilidad anual evaluada por nuestro médico de empresa. Adicionalmente se incluyó al personal contratista en capacitaciones sobre prevención de riesgos.

El equipo de auditores de Amagua realizó 4 auditorías en el año, para revisión de todos los procesos, como continuidad de nuestro control interno.

11. Gestión Financiera

La recaudación anual fue de US\$ 21,29 millones, superando un 6% al año anterior. El recaudo anual corriente ascendió al 88%; siendo Daule el que presenta un recaudo corriente del 53%, mientras que Samborondón se mantiene en el 47%.

La captación de recaudo a través de bancos se incrementó en un 2% en relación al año anterior, siendo este canal el principal, con un 88% del recaudo total; mientras que el recaudo en oficinas de Amagua es del 12%.

Los resultados financieros al cierre del año presentaron las siguientes cifras:

Los ingresos operacionales alcanzaron un incremento del 7% US\$ 21.22 millones. La recaudación tuvo un crecimiento de 6%, durante este periodo se fortaleció la gestión de recaudo incorporando nuevas herramientas que nos ayudan a mantener y mejorar el recaudo en cada sector.

El resultado neto incrementó 6% frente al año anterior con un total que asciende a (US\$ 1.038.179).

Las inversiones en CAPEX durante este periodo ascendieron a \$1.329.488, principalmente por obras de mejoramiento de la infraestructura de agua potable y alcantarillado.

El Rendimiento sobre Activos (ROA) se presenta en 13%, la Rentabilidad Financiera ROE alcanza el 15%, el endeudamiento total asciende a 51%, obteniendo una disminución del 4% en relación al año anterior.

El crédito contratado durante este periodo fue de US\$1.150.000, destinados para cubrir las inversiones.

El Patrimonio obtuvo un incremento neto del 10%, por los resultados generados del ejercicio 2018 y la reinversión de utilidades del 50% correspondiente al periodo 2017.

Ing. Jaime Taborda Jaramillo
Gerente General

p. Aguas de Samborondón AMAGUA C.E.M.

Miles de USD\$	Real Dic-17	%	Real Dic-18	%	PG Dic-18
INGRESOS	19,774	7%	21,227	-1%	↑
COBROS	20,058	6%	21,294	0%	↑
COSTOS OP	12,582	8%	13,650	-1%	↑
GASTOS OP	4,741	2%	4,842	-1%	↑
EBITDA	2,456	11%	2,738	0%	↑
RESULTADO NETO	979	6%	1,038	-4%	↑
ENDEUDAMIENTO	53%	-4%	51%	-1%	↓
FONDOS PROPIOS	6,422	10%	7,064	0%	↑

PRINCIPALES CIFRAS GESTIÓN FINANCIERA