

Samborondón, 5 de marzo de 2020

**Señores**

**Accionistas y miembros del Directorio  
AGUAS DE SAMBORONDON AMAGUA C.E.M.  
Ciudad**

De mi consideración;

Expongo a ustedes mi informe sobre el ejercicio 2019:

### **1. Principales Negociaciones**

- **PROVEEDOR DE AGUA INTERAGUA:** Tras un periodo de negociaciones, el 20 de marzo de 2019 se suscribió el Convenio Complementario al Convenio para la Venta de Agua en Bloque celebrado entre Interagua y AMAGUA el 29 de noviembre de 2005, el mismo en que quedaron plasmados los términos y condiciones para el aumento de la compra de agua en bloque a Interagua y la posible ejecución de una obra de instalación de un nuevo acueducto en ubicación paralela al actualmente operativo en la zona norte que conecta Guayaquil con Daule, de acuerdo a la autorización otorgada a él en sesión de Directorio del 15 de marzo de 2019.
- **CONTRATO CON EL CANTÓN DAULE:** Mediante Escritura Pública del 17 de febrero de 2020, se suscribió el "Adendum Complementario al Convenio sobre la Delegación para la Operación y Mantenimiento de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado que, a plazo fijo y en forma reglada, celebraron el Gobierno Autónomo Descentralizado Ilustre Municipalidad del cantón Daule, la Empresa Pública de Agua Potable y Alcantarillado de Daule - EMAPA EP y la compañía de economía mixta Aguas de Samborondón AMAGUA C.E.M", prorrogándose el plazo de delegación hasta la culminación de la construcción de una Planta de Tratamiento de Agua Potable, la misma que, de ser financiada por AMAGUA, total o parcialmente, directamente o a través de sus contratistas o inversores, dará lugar una prórroga por el tiempo suficiente para recuperar la inversión realizada, de conformidad con el modelo de gestión, plan o modalidad de contratación pactado, de acuerdo a la autorización otorgada mediante Sesión de Directorio AMAGUA el 12 de diciembre de 2020.
- **PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE AMAGUA:** Durante el 2019 se evaluaron los diferentes escenarios y modelos de financiamiento para la construcción de la Planta de Tratamiento de Agua Potable, estos son, alianzas público-privado, inversión propia o mixta con la participación de las Municipalidades y modelo BOT, definiéndose que sería AMAGUA, directamente o a través de sus inversores o Grupo Empresarial, quien financiaría la obra. Así mismo, se extendió una propuesta preliminar a los Municipios de Samborondón y Daule plasmando los términos y condiciones de la ejecución del proyecto, así como los aportes y compromisos de cada parte. Para el primer semestre del año 2020 se espera llegar a un acuerdo con las Municipalidad mediante la firma del Convenio respectivo, definir el modelo de financiamiento, y proceder con la construcción de la primera parte correspondiente al punto de captación.

## **2. Obras y Proyectos**

- **ACUEDUCTO NORTE No. 2:** De acuerdo con el Adendum Complementario al Convenio para la venta de agua en bloque suscrito con Interagua y la Cuarta Adenda al Convenio de Delegación con el Municipio de Daule, se ha empezado a gestionar todos los trámites requeridos para iniciar la ejecución de la obra de suministro e instalación de una tubería en material PEAD 600 mm en ubicación paralela a la actualmente existente que permita el aumento del caudal de agua en 20,000 m<sup>3</sup> diarios adicionales, para la cual ya se cuenta con los permisos de construcción otorgados por la M.I. Municipalidad de Guayaquil, de conformidad con la autorización otorgada en Sesión de Directorio de AMAGUA celebrada el 21 de enero de 2020.
- **PROLONGACIÓN COLECTOR AA.LL ZONA BUIJO HISTORICO:** Se ejecutó el suministro e instalación de un colector de drenaje pluvial en el Recinto Buijo Histórico, como parte del sistema integral de manejo de aguas lluvias. Se instaló una tubería de PVC de 730mm con una longitud aproximada de 60 metros lineales, trabajo que beneficia a 200 familias de esa zona.
- **PROYECTO IMPLEMENTACION SISTEMA GIS:** El proyecto abarcó la implementación del nuevo sistema GIS para mejorar el acceso y uso de la información de los diferentes sistemas de agua potable y alcantarillado que maneja la empresa en sus dos zonas de competencia. Más adelante, con la implementación del sistema de información geográfico, se mejorará la creación de mapas temáticos, geo referenciación de clientes y el desarrollo de nuevos diseños sanitarios a nivel interno.
- **DISEÑO NUEVO ACUEDUCTO NORTE 2:** Con la participación del personal de diseño de Amagua y de nuestro proveedor de agua en bloque Interagua, se desarrolló y diseñó lo que será el nuevo acueducto matriz de abastecimiento en la zona norte. El objetivo de este nuevo acueducto será el
- de proveer al sistema de abastecimiento de Amagua de 20.000 m<sup>3</sup> diarios adicionales; para mejorar los niveles de presión en los puntos más lejanos de la vía Salitre, como también de la zona Norte de Samborondón. Asimismo, permitirá dar factibilidad y abastecimiento para los nuevos desarrollos urbanísticos.

## **3. Agua potable**

- Con respecto a la continuidad del servicio, estuvo alrededor del 98,5%; muy similar al registrado el año anterior. Se aprovecharon los cortes generales de nuestro proveedor de agua en bloque para realizar nuestros mantenimientos de carácter preventivo.
- El nivel de rendimiento técnico de la red de agua potable alcanzó el 90,32% (desperdicio o pérdida del 9,68%). La mayoría de los daños o fugas se dieron a nivel secundario o domiciliario. En el año 2019 se atendieron un total de 2.193 daños o reparaciones, de éstas 108 corresponden a daños a matriz y el saldo a daños menores (guías, uniones, medidores). La gran mayoría de daños fueron atendidos en menos de 24 horas.

- A nivel de calidad del agua, se cumplió con la toma de muestras en sus diferentes parámetros. En el año 2019 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 280,10 Km lineales de tuberías (aguas servidas y lluvias). También se ha realizado la limpieza de canales y esteros en una longitud aproximada de 10 Km; trabajos realizados a lo largo del año
- Se atendieron un total de 1.685 solicitudes de reboses y obstrucciones de alcantarillado, atendidas en un plazo de 12 - 24 horas aproximadamente.
- Los sistemas de alcantarillado operados y administrados por Amagua tuvieron un incremento de 95 a 98 plantas depuradoras; siendo estas: Ryo 600, Ibiza y Mónaco, las que se encuentran ubicadas en la parroquia La Puntilla, cantón Samborondón.
- Se tomó un total de 578 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 bajo norma ISO 17025, en programaciones de tipo mensual, de acuerdo a la programación previamente establecida.

#### **5. Gestión Ambiental**

Acorde a lo planificado, se empezó a realizar los trámites respectivos para la migración de las Licencias Ambientales obtenidas en su momento, en Registros Ambientales en concordancia con lo que dicta la actual normativa. Como paso previo, la Dirección Ambiental de la Prefectura del Guayas, ha solicitado se realice la formalización de la solicitud invocando la categorización actual que contempla la norma, para luego proceder con una auditoria final, previo al cierre de las respectivas licencias.

Al cerrar el año 2019, se ingresaron todas las auditorias de 52 EDARES con Licencia Ambiental, para su revisión, aprobación y generación de los informes respectivos. El objetivo es que una vez se obtenga los informes favorables, se realice el cambio de licencia ambiental por registro ambiental.

#### **6. Gestión Comercial**

Al cierre del 2019 se registraron 52.865 usuarios activos, de los cuales 2.522 fueron incorporados durante el año y representan un crecimiento del 5% con respecto al año anterior, siendo el 72% nuevos usuarios del sector Daule y el 28% del sector de Samborondón.

Se han mantenido los bajos tiempos de instalación de medidores domiciliarios, en 48 horas; siendo esta una cualidad de Amagua destacable frente a las demás empresas de servicio público domiciliario.

	2019	2018
<b>Total clientes</b>	52.865	50.345
<b>Crecimiento anual</b>	5%	7%
<b>Usuarios nuevos</b>	2.522	3.115
<b>Daule:</b>	72%	80%
<b>Samborondón:</b>	28%	20%
<b>Promedio mensual clientes nuevos</b>	210	259



La cobertura del servicio de agua potable en nuestra zona de servicio es del 100% y de alcantarillado un 82%, que corresponde a un total de 40.616 usuarios representado por el 68% en el sector de Daule y el 32% en Samborondón, teniendo un incremento de 3% respecto al año anterior.

Entre las urbanizaciones que empezamos a operar el servicio de AASS tenemos: Isla Mocolí Sotavento, Ciudad Celeste Alaire y Río 600 en el sector de Samborondón, y Brisas del Norte en el sector de Daule, aportando con 235 usuarios adicionales de alcantarillado.

Se alcanzó un promedio anual de 99,75% de medidores efectivamente leídos y un 0,05% de errores de lectura del total de medidores.

## 7. Satisfacción al Cliente

En el 2019 se realizó una encuesta con la empresa de estudios de mercado Nielsen, 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 1080 muestras efectivas. 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
ATENCION AL CLIENTE	Presentación de la planilla
	Recaudo de planillas y débito automático
	Cobro atrasado
	Atención telefónica
	Atención en oficinas
	Atención de quejas y reclamos
	Suministro de agua potable
SERVICIO DE AGUA POTABLE	Calidad de agua potable
	Inspecciones domiciliarias
SERVICIOS TECNICOS	Limpieza de cisternas
	Servicio de alcantarillado e hidrocleaner
SERVICIO DE ALCANTARILLADO	Emergencias
COMUNICACION	Reparación y mantenimiento
	Probabilidad de que el cliente recomiende el servicio de la Empresa
INDICE PROMOTOR NETO	

### ÍNDICE DE SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO COMPARATIVO

GENERAL	AAPP
2019	3,2
2018	3,2
2017 *	4,1
2016 *	3,6
2015 *	4,2
2014 *	4,3

#### PROMEDIO SATISFACCIÓN



Como se puede observar en el gráfico, Amagua ha mantenido su índice de satisfacción general en 4,3 sobre 5 en comparación con el año anterior logrando mejorar en aspectos como recaudo de planillas, atención en oficinas y Limpiezas de cisternas.

## **8. Gestión Financiera**

La recaudación anual fue de US\$ 21,82 millones, superando un 3% al año anterior. El recaudo anual corriente ascendió al 88%; siendo Daule el que presenta un recaudo corriente del 52%, mientras que Samborondón se mantiene en el 48%.

La captación de recaudo a través de bancos se incrementó en un 1% en relación al año anterior; siendo este canal el principal, con un 89% del recaudo total; mientras que el recaudo en oficinas de Amagua es del 11%.

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

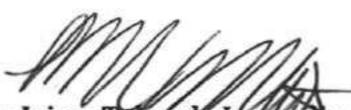
- Los ingresos operacionales alcanzaron un incremento del 3% US\$ 21.78 millones. La recaudación tuvo un crecimiento de 3%, durante este período se fortaleció la gestión de recaudo incorporando nuevas herramientas que nos ayudan a mantener y mejorar el recaudo en cada sector.
- El resultado neto incrementó 21% frente al año anterior con un total que asciende a US\$ 1,25 millones.
- Las inversiones en CAPEX durante este periodo ascendieron a \$319.980, principalmente por obras de la infraestructura de agua potable y alcantarillado.
- El Rendimiento sobre Activos (ROA) se presenta en 17%, la Rentabilidad Financiera ROE alcanza el 17%, el endeudamiento total asciende a 47%, obteniendo una disminución del 8% 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 5%, por los resultados generados del ejercicio 2019 y la reinversión de utilidades del 20% correspondiente al período 2018.

## PRINCIPALES CIFRAS GESTIÓN FINANCIERA

Miles de USD\$	Real Dic-18	%		Real Dic-19	%		PG Dic-19
INGRESOS	21.227	3%	↓	21.776	-4%	↓	22.609
COBROS	21.294	3%	↓	21.940	-3%	↓	22.606
COSTOS OP	14.795	0%	↑	14.828	-6%	↓	15.812
GASTOS OP	3.403	5%	↑	3.581	0%	↓	3.577
EBITDA	3.029	11%	↓	3.367	5%	↓	3.219
RESULTADO NETO	1.038	21%	↓	1.253	7%	↓	1.172
ENDEUDAMIENTO	51%	-8%	↓	47%	7%	↑	44%
FONDOS PROPIOS	7.064	5%	↑	7.383	-5%	↓	7.777

Hasta aquí mi informe, el mismo que representa fielmente la realidad del pasado ejercicio económico del año 2019.

**p. Aguas de Samborondón AMAGUA C.E.M.**

  
**Ing. Jaime Taboada Jaramillo**  
**Gerente General**

