



AMAGUA

A LOS SEÑORES ACCIONISTAS

AMAGUA y su Directorio, como entes responsables de la distribución del servicio de agua para Samborondón y sus áreas de influencia, se plantearon como objetivos principales para el 2001 el mejoramiento constante en todas las áreas de gestión de la empresa, a través de la implementación de nuevas políticas, procedimientos, recursos y capacitación interna.

Teniendo como propósito final brindar a los usuarios de la zona, un servicio cada vez más eficiente y de óptima calidad; orientado a satisfacer plenamente sus necesidades y expectativas. El Informe Anual del año 2001, que sometemos a vuestra consideración, refleja el esfuerzo permanente de este Directorio por cumplir dichas metas y cuyos resultados demuestran el grado de compromiso permanente, de empleados y ejecutivos, por superar los índices de eficiencia de la empresa. Y de este modo, contribuir al desarrollo y bienestar de la comunidad, con el beneficio adicional de una imagen limpia y transparente, como el agua.

Atentamente,

JUNTA DIRECTIVA Y GERENCIA GENERAL DE AGUAS DE SAMBORONDON - AMAGUA C.E.M.



AMAGUA

ACTIVIDAD SOCIETARIA DE AMAGUA C.E.M.

Aguas de Samborondón Amagua C.E.M.
posee un capital social distribuido de la siguiente forma:

SITUACIÓN ACTUAL DEL CAPITAL SOCIAL DE AMAGUA C.E.M.

Capital Autorizado: US\$ 48,800.00

Capital Suscrito: US\$ 32,480.00

Capital Pagado: US\$ 32,480.00

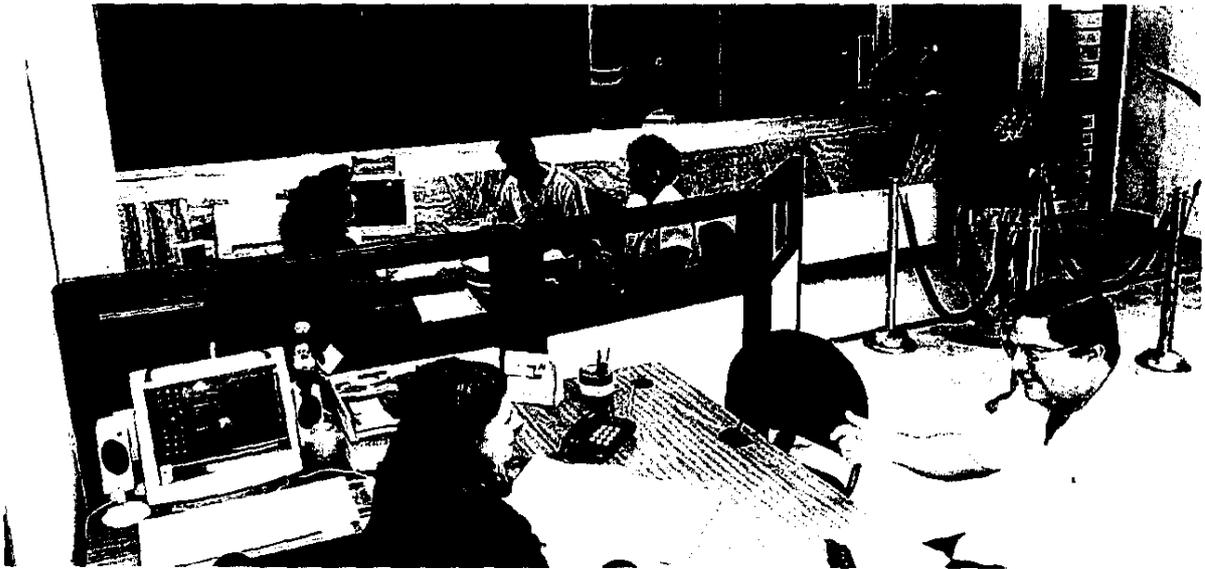
CONFORMACIÓN DEL CAPITAL SOCIAL

ACCIONISTAS	ACCIONES		VALOR TOTAL
Municipio de Samborondón	243.610	US\$ 0,04	US\$ 9,744.4
Maverick S.A.	568.390	US\$ 0,04	US\$ 22,735.6
TOTAL ACCIONES	812.000	US\$ 0,04	US\$ 32,480.00



AMAQUA

GESTION COMERCIAL



Luego de algunos ajustes y correcciones de procedimientos en las diferentes gestiones, los resultados obtenidos durante el 2001 son satisfactorios, cumpliendo las expectativas fijadas a principio de año.

En el primer trimestre del año, se realizó la implementación del software comercial América, luego de migración respectiva de la información. Durante los meses siguientes se puso a punto el sistema, concluyendo esta fase de depuración durante el mes de septiembre. Aprovechando todas las ventajas del software, se realizó el censo correspondiente, permitiéndonos ampliar nuestra base de datos con importante información sobre los inmuebles. En el 2001, el Departamento Comercial de la empresa fortaleció los procedimientos para mejorar la atención, estableciendo una comunicación más fluida con los clientes y brindándoles soporte a través de los diversos departamentos de la empresa.

El diálogo constante con nuestros usuarios y la oportuna respuesta a sus problemas, han permitido crear una cultura para el ahorro de agua y un incentivo para el pago oportuno de las planillas. Con la asesoría correspondiente, se redactaron y corrigieron documentos formales como: Convenios de facilidad de pago, actas de compromiso, comunicados a usuarios, etc. Fortaleciéndolos en su contenido para garantizar absoluta seriedad en el cumplimiento de las obligaciones. Y así, ayudar a una más eficaz administración de los recursos de la empresa.



AMAQUA

Atención al Cliente

El cambio de domicilio a instalaciones más amplias y modernas, no sólo ayudaron a mejorar el ambiente de trabajo del personal, sino además permitió brindar a nuestros usuarios y público en general una atención más rápida y confortable. Ofreciéndoles una eficiente calidad en el servicio y proporcionándole a la empresa una renovada imagen. La atención personalizada, llevada a cabo por nuestra gente, es la característica más notable en esta área de servicio, disminuyendo considerablemente los índices de reclamos.

Recuperación de Cartera

Para este propósito, se definieron diferentes estrategias en los diversos niveles de gestión. En primer término, en coordinación con el departamento financiero, se analizó y clasificó la cartera, identificando a los usuarios deudores por el tipo de deuda; permitiéndonos tomar las decisiones pertinentes para cada grupo y abordar organizadamente la recuperación de las deudas. Gestión que se realizó mediante la entrega oportuna de comunicados formales, llamadas telefónicas, anuncios en planillas, etc. Motivando la concurrencia de los usuarios a las oficinas para la cancelación de cuentas y refinanciación de las mismas. En cuanto al corte del servicio, se ha adoptado un nuevo procedimiento. Antes de ejecutar el corte se conversa con los usuarios, brindándoles la opción de pago inmediato, lo que ha sido muy bien recibido por parte de ellos y con excelentes resultados para la empresa en la recuperación de su cartera.

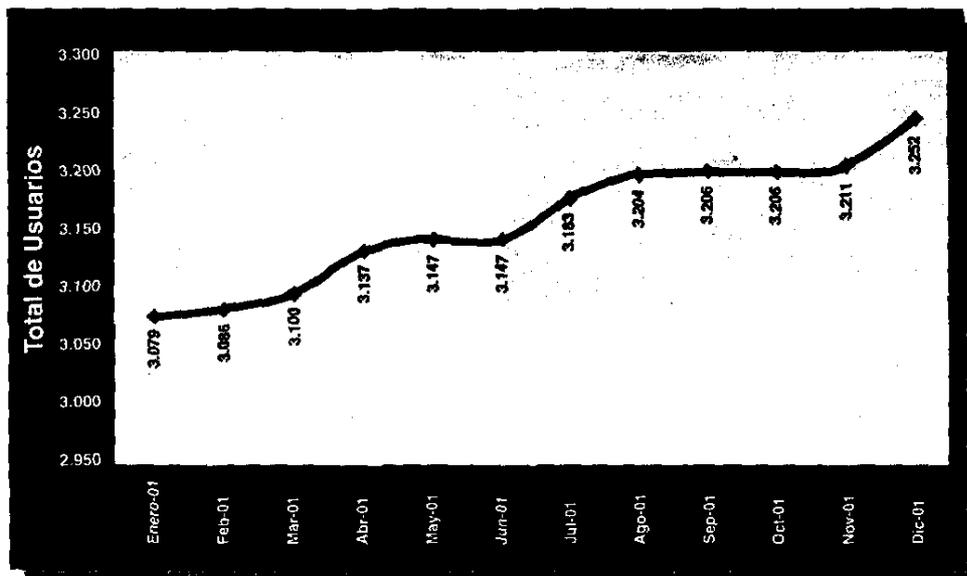
Facturación

La generación de facturación es una de las actividades más importantes de la empresa, por tal motivo se adoptaron correctivos para evitar o minimizar los errores en la facturación, implementándose controles de calidad en todas las instancias del proceso. El reordenamiento de rutas en las ciudadelas, han agilizado notablemente los tiempos en la toma lectura y reparto. La creación de nuevas estructuras tarifarias para los usuarios de área verde y la constante actualización de la base de datos, son factores muy importantes para el soporte de las decisiones.

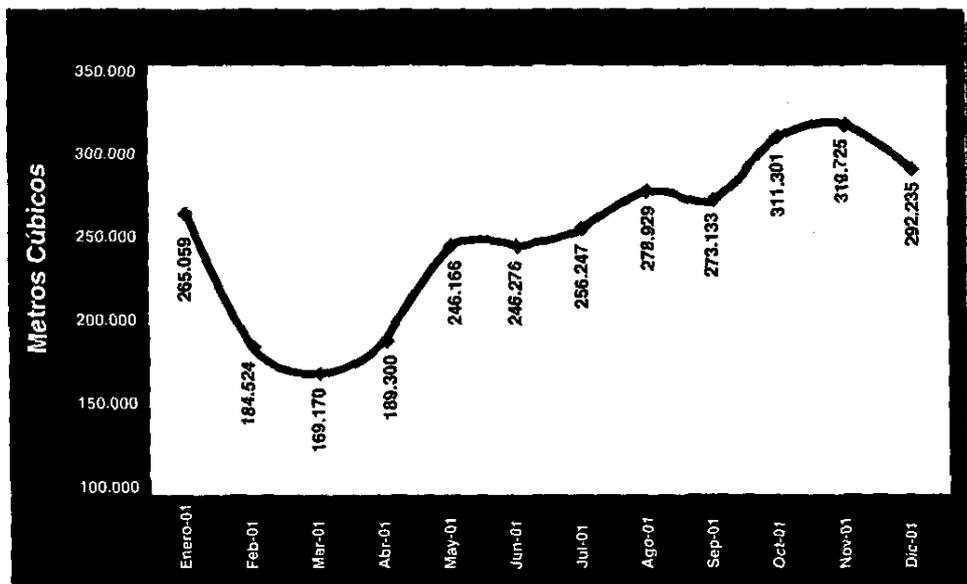


AMAQUA

USUARIOS FACTURADOS



CONSUMO FACTURADO MENSUAL (METROS CÚBICOS)





AMAGUA

GESTION DE COMUNICACION Y RR. PP.

Como apoyo a la gestión comercial e institucional de la empresa frente a la comunidad, se estableció un convenio entre Amagua C.E.M. y Andina BBDO, empresa especializada en comunicación y servicios publicitarios, con más de 30 años de experiencia en el mercado ecuatoriano y con el soporte internacional de BBDO Network.

Entre sus principales actividades está el mantener constantemente informados a los habitantes de La Puntilla Samborondón acerca de las obras que se ejecutan en el sector y promover ante la ciudadanía en general -a través de comunicados, anuncios, eventos y acciones de relaciones públicas- el desarrollo alcanzado por la empresa en todos sus niveles de gestión.





AMAQUA

GESTION TECNICA

Con la ampliación del acueducto realizada durante este año, estamos dando cobertura al 100 % de la zona delegada. Se instalaron 2.691 metros lineales de conducciones de agua. Se realizaron 6 interconexiones a nuevas ciudadelas que no contaban con el servicio de agua potable.

En Junio del 2001 se instaló un sistema de cloración en el inicio de nuestra red, como elemento de seguridad en el caso que el agua suministrada por Interagua llegara con poco cloro.

Desde la instalación del macro medidor en el inicio de la red, efectuada en mayo del 2001, con los macros medidores que se siguen instalando en las entradas de las ciudadelas y con la anulación de las tomas clandestinas detectadas por el geófono, el control de los volúmenes de agua es cada días más elevado y el rendimiento de la red está por encima del 80%.

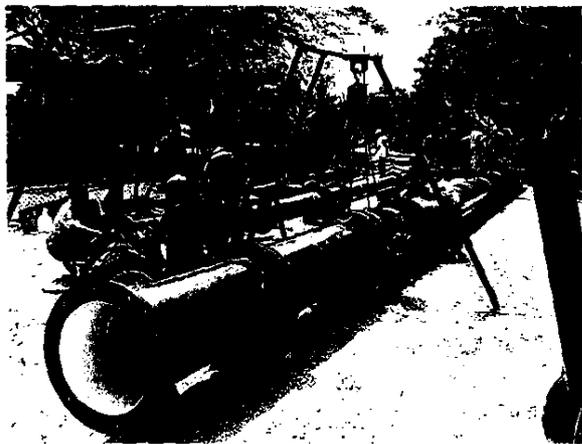
Durante el año 2001 se ha continuado con la instalación de guías y medidores individuales, alcanzando un porcentaje de medición del 99.9%. Se han efectuado más de 1.854 inspecciones técnicas generadas por el Departamento de Comercialización, por quejas de usuarios por consumos altos y en los casos necesarios se instalaron medidores de serie para corroborar el buen funcionamiento del medidor existente.

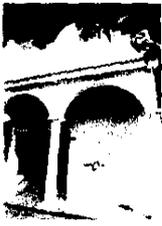
Se han reparado y sustituido todo los elementos de la red que se encontraban en malas condiciones, como tuberías, válvulas, acometidas, cámaras, medidores, etc. Se atendieron 2.481 órdenes de trabajo.

En el 2001 se inspeccionó toda la red de agua potable utilizando el geófono y se actualizó la información existente.

Se trabajó en la elaboración de un Sistema de Información Geográfica S.I.G. de toda nuestra zona de influencia.

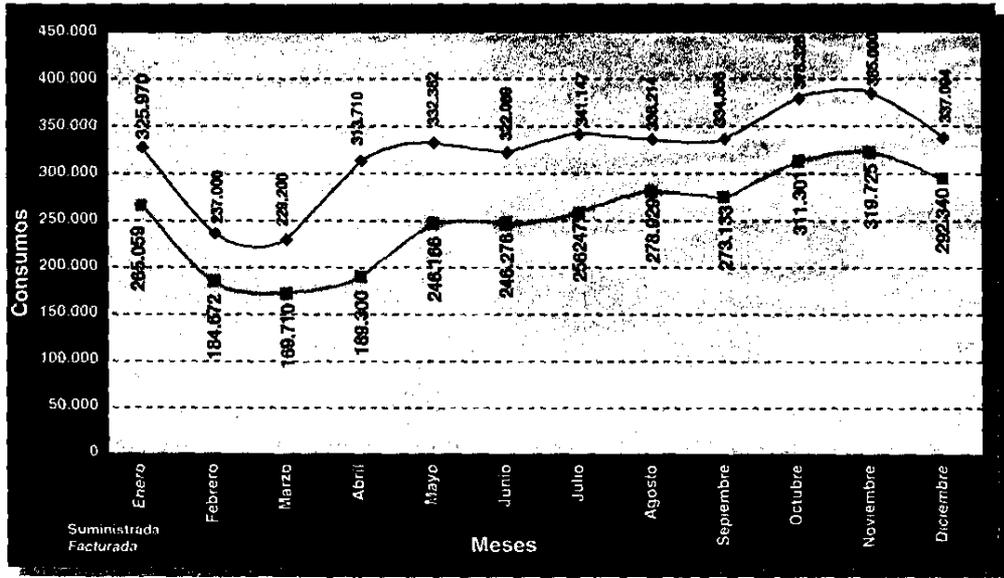
En el presente año se han seguido efectuando análisis microbiológicos y físico-químicos, ratificando la alta calidad del agua suministrada.



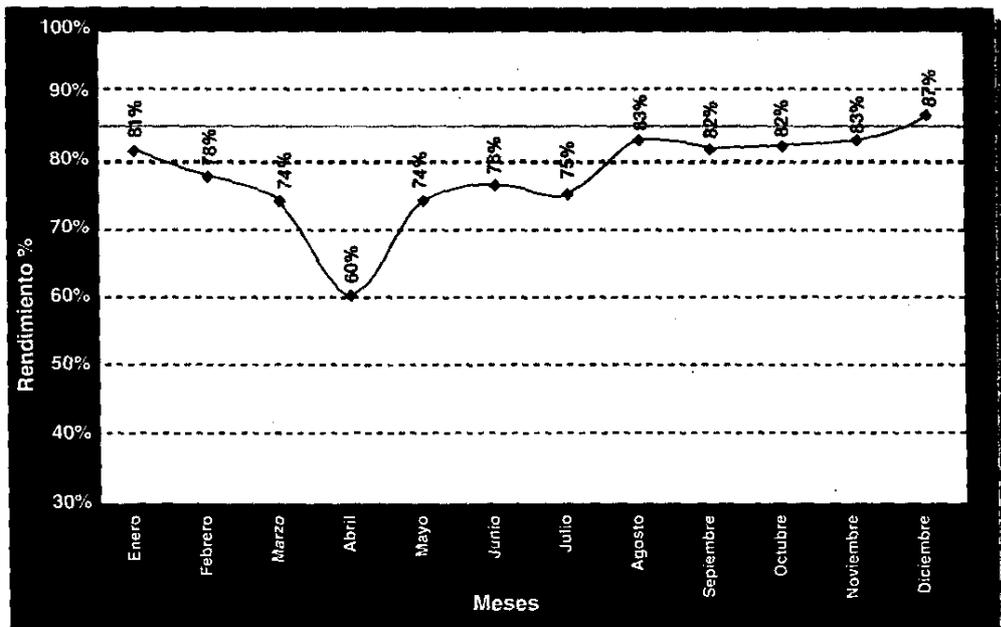


AMAQUA

GRÁFICA DE AGUA SUMINISTRADA VS. FACTURADA



GRÁFICA DEL RENDIMIENTO DE LA RED





AMAQUA

AREA DE SISTEMAS

La incorporación del Software Amerika representa un extraordinario soporte para la administración en todos los niveles de gestión y de control de la empresa, como asimismo una efectiva herramienta para los usuarios del sistema.

Nuevas Tecnologías

La adecuación y fortalecimiento de equipos durante el 2001, junto con la adopción de nuevas tecnologías, han facilitado el cumplimiento de los requisitos operativos del software comercial, posibilitando el fácil acceso a datos y al internet.

A) Cableado Estructurado de Datos

La conectividad y tiempos de respuesta, eran objetivos por los cuales teníamos que mejorar. Para nuestras nuevas instalaciones se estableció un diseño eficaz para el cableado estructurado de datos. Bajo normas que regulan el desempeño de este tipo de sistemas, se adquirieron concentradores de gran capacidad para soportar las diferentes demandas y exigencias de las actividades diarias.

B) Actualización de Equipos de Cómputo Para obtener una mejor productividad del software comercial, se realizaron actualizaciones a todos los equipos existentes. En cuanto a los servidores, se adquirió 1 IBM ESERVER de gran capacidad para el procesamiento del programa comercial y almacenamiento de la base de datos.



C) Proceso de Facturación El área de sistemas brinda un constante soporte al área comercial de la empresa, marcando una nueva etapa y haciendo que las personas involucradas en el proceso asuman funciones y responsabilidades cada vez más específicas disminuyendo así, considerablemente los márgenes de error en la emisión de las facturas.



AMAQUA

SITUACION JURIDICA

En el 2001 se dio comienzo a la real implementación de las políticas del Grupo Empresarial Triple A, el cual posee amplia trayectoria internacional. La actividad jurídica de la empresa en el año 2001 evidenció efectividad por el desempeño integral del departamento ante las autoridades públicas en las áreas judicial y administrativa; así como en su interrelación con el sector privado, a través de la suscripción de varios convenios y contratos favorables a los intereses de la empresa.

Contratos y Convenios

Cabe recalcar la suscripción de tres convenios de gran importancia para el desempeño de las actividades de la empresa: El primero, celebrado con International Water Services (Guayaquil) B.V. Interagua C. Ltda, empresa encargada del suministro de agua en bloque a Amagua C.E.M., para la regulación de las relaciones y estabilidad jurídica de las mismas en virtud de la subrogación en las funciones de la antigua proveedora Ecapag, debido a la concesión de la prestación del servicio de agua potable para la ciudad de Guayaquil. El segundo, suscrito con el Municipio de Samborondón para la regulación de las relaciones con dicha entidad, ratificación de la delegación exclusiva que ésta hizo a Amagua C.E.M. para la elaboración y ejecución de proyectos y programas de saneamiento ambiental, bienestar social y prestación de servicios públicos y privados tales como: agua potable, aguas servidas, alcantarillado, etc. para la zona de desarrollo urbano del sector La Puntilla del cantón Samborondón. Finalmente, el suscrito con el Municipio de Samborondón y la Empresa Cantonal de Agua Potable y Alcantarillado (Ecapag) por el cual se ratificó la calidad de deudora solidaria en el cumplimiento de las obligaciones derivadas en la compra de agua en bloque para la prestación del servicio de agua potable, dando así un soporte jurídico y contable a los egresos que por este concepto se habían registrado en Amagua C.E.M.



AMAQUA

Por otra parte, se celebraron varios contratos de obra cierta para la optimización de los servicios prestados, en los cuales se requirieron los conocimientos de personas de reconocida experiencia en el medio; contratos de prestación de servicios para la asesoría financiera, contable, fiscal y legal externa de la empresa; y, convenios con nuevas urbanizaciones creadas en el sector de desarrollo urbano de La Puntilla, lo que implica un aumento en el número de usuarios beneficiados con nuestro servicio.

Procesos Judiciales y Administrativos

Se interpuso un reclamo administrativo ante el Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONETEL) y el Banco Central del Ecuador para el correcto manejo y depósito de los valores provenientes del 15% del impuesto a los consumos especiales (ICE) al ser Amagua C.E.M. la legítima beneficiaria de tal recaudación. Nuestra posición fue sustentada en el pronunciamiento emitido por la Procuraduría General del Estado, en el cual claramente se establecía que Amagua C.E.M. era la directa beneficiaria de los valores antes mencionados.

Existen dos procesos incoados contra la empresa: El primero es un juicio sustanciado por la vía ordinaria ante un Juez de lo Civil de Guayaquil, quien el 4 de junio del 2001 dictó sentencia favorable a los intereses de la empresa declarando sin lugar la demanda planteada por la contraparte. Ante tal situación, el demandante interpuso el recurso de apelación que fue aceptado por el Juez de la causa el 11 de junio del mismo año mediante providencia en la cual se elevaron los autos al superior, que si falla conforme a derecho deberá ratificar la sentencia obtenida en primera instancia.

El segundo proceso está siendo sustanciado por la vía verbal sumaria ante el Presidente de la Corte Superior de Justicia de Guayaquil. Como se han presentado pruebas contundentes que demuestran y ratifican nuestra defensa en relación a lo reclamado por el demandante, concluimos en esperar una sentencia en primera instancia ampliamente favorable a los intereses de la empresa.



AMAQUA

GESTION FINANCIERA

La gestión financiera en Amagua durante el año 2001 se caracterizó por el mejoramiento de la política de recaudos mediante la utilización de mecanismos que permitieron la recuperación de la cartera vencida.

Además se llevó a cabo la conciliación de cuentas con el Municipio de Samborondón, la negociación de agua en bloque con Ecapag e Interagua, así como modificaciones al proceso de facturación y actualización detallada de todas las cuentas de usuarios para verificar cuentas por cobrar y estimación de provisiones.

Por otra parte, se registró un incremento gradual de las tarifas a partir del segundo semestre del año y la depuración de las cuentas contables como elemento necesario para la planificación de nuevos negocios e inversiones.

Los aspectos financieros más significativos del año 2001 fueron los siguientes:

Los ingresos totales aumentaron en un 87.5% con relación al año 2000, básicamente por los ajustes tarifarios realizados, dando así cumplimiento a lo establecido en la ordenanza municipal que regula todo lo relacionado a la operación de agua potable y alcantarillado para el sector de La Puntilla.

El resultado del año 2001 asciende a USD 79846.51 lo cual representa una disminución del 14% con relación a los resultados del año 2000. Esto se debe principalmente a un incremento importante en el costo del agua en bloque y a mayores trabajos de mantenimiento realizados.

Los Activos totales a Diciembre 31 del 2001 se incrementaron en un 46% con relación a Diciembre 31 del 2000, básicamente por un aumento de cartera y por asumir como un gasto diferido el saldo de la compra de agua en bloque a la Ecapag.

Teniendo en cuenta que la operación del negocio ha sido desarrollada con recursos propios, los pasivos totales permanecieron relativamente iguales de un período a otro. El patrimonio también, no ha sido afectado de manera relevante.

Adicionalmente, hemos firmado convenios con las entidades financieras más importantes como Visa, Diners y American Express, facilitando al usuario la utilización de las tarjetas de crédito para el pago de sus planillas de agua y alcantarillado. También se implementó la opción del débito automático de cuenta corriente y pago por Internet con el Banco Bolivariano.