

GESTIÓN JURÍDICA

Durante el 2003, se prestó asesoría jurídica integral a los distintos clientes internos y externos de la empresa, siguiendo los objetivos y metas del Grupo empresarial Triple A con el fin de asegurar una situación jurídica clara y favorable para la compañía, destacando las siguientes actividades:

Contratos y Convenios

Se celebraron 6 contratos de importación de servicios con la casa matriz para la realización de diversos tipos de estudios tales como: Asesoría ISO 9001:2000 – Procesos iniciales, Asesoría ISO 9001:2000 – Fase II, Diseño de Estación de Bombeo, Proyecto de Factibilidad de Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP), Gestión de Gerencia Técnica y Estudio de Reforma a la Ordenanza.

Por otra parte se suscribió un convenio de carácter social y de cooperación con el Municipio de Daule para la construcción y operación del sistema de agua potable de la Comunidad de La Aurora y distintos contratos de obra entre los que vale la pena destacar el de construcción de la Planta de Tratamiento de aguas residuales de la Urbanización Entreríos.

Procesos administrativos y Judiciales

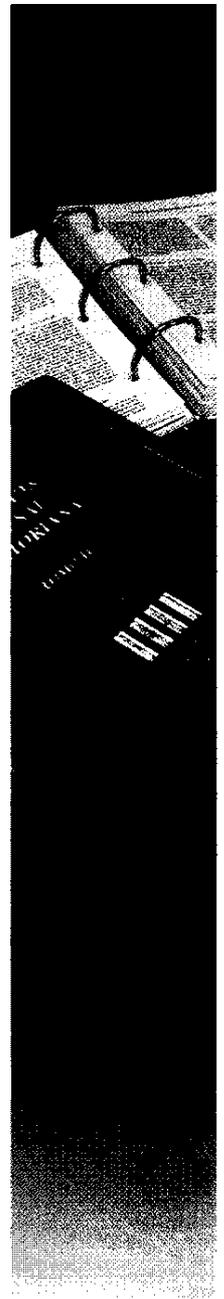
Se manejó 1 reclamo ante la Defensoría del Pueblo, el que culminó con un acuerdo extrajudicial entre Amagua C.E.M. y el usuario reclamante.

Durante el 2003 no existieron procesos judiciales nuevos interpuestos contra los intereses de la compañía. Por tanto, los Juicios que se mantienen en proceso de Sustanciación son los siguientes:

Juicio Ordinario y Verbal Sumario en los que se ha demandado en el primer caso la nulidad absoluta del contrato de transferencia a título gratuito de los bienes de la ECAPAG a la Municipalidad de Samborondón y el segundo caso la nulidad absoluta de la escritura de constitución de Amagua.

En ambos procesos durante este año se dictó sentencia de segunda instancia favorable a los intereses de la empresa. Actualmente se encuentran pendientes de resolución los Recursos de casación interpuestos por el demandante, última herramienta procesal para concluir ambos procesos.

Con el antecedente de las sentencias de primera y segunda instancia favorables a nuestros intereses se espera que ambos Recursos ratifiquen lo antes fallado pues las causales que pudieran generar que estos fueron favorables para el demandante no se han producido en ninguno de los procesos, esto es, violación, contravención, o falsa aplicación de ley en las sentencias.



GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año 2003, se fortaleció la relación con los usuarios mejorando la atención personalizada que hemos implementado mediante comunicaciones y seguimiento a las solicitudes de inspecciones y eventuales reclamos. La coyuntura de tener pocos usuarios y la mejora permanente en nuestro servicio, nos ha permitido mejorar la imagen de Amagua en un sector urbanístico habitado por clientes muy importantes en la política y economía del Ecuador.



Se incorporaron controles y seguimientos a las actividades diarias; lo cual ha permitido tomar acciones sobre alguna variación de estas hacia el no cumplimiento de los objetivos de la empresa.

La comunicación interna y la integración del personal ofrecieron la oportunidad de formar continuamente a todos los empleados en la atención al cliente, para conseguir la plena satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que prestamos.

4.1. Interacción con el sistema informático

El personal del área ha continuado con el empleo del Sistema Amerika como base para la gestión Comercial de la empresa.

Actualmente, se tiene mayor conocimiento de las opciones que brinda el sistema, lo cual permite registrar todas las actividades para tener una visión integral de nuestros usuarios.

4.2. Actualización de nuevos usuarios

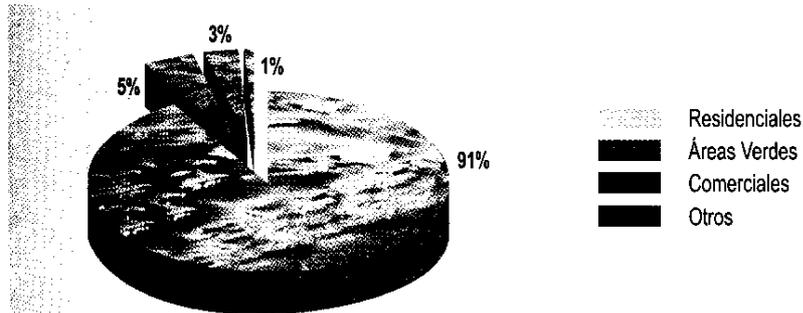
El crecimiento de usuarios con relación al año 2002 fue del 14% y el potencial de desarrollo de la zona sigue en aumento con la aprobación de proyectos urbanísticos que representarán aproximadamente 1000 nuevos clientes.

Al cierre del 2003, el total de usuarios era 3.241, de los cuales el 91% corresponden al sector Residencial, el 5% a las Áreas verdes, el 3% al sector Comercial y el 1% otros.



Ciudadela Rio Grande

CLASIFICACIÓN DE USUARIOS



Ciudadela Entreríos



Áreas Verdes - Urb. Plaza Real



Supermercado Supermaxi



Los compromisos más relevantes:

- Instalación de la guía y medidor dentro de los 5 días hábiles
- Tiempo entre recepción del reclamo y la resolución del mismo dentro de los 15 días laborables
- Tiempo entre que se detecta el medidor paralizado y el cambio del mismo dentro de los 5 días hábiles
- Lectura efectiva de los medidores para la facturación de consumos
- Atención de fugas en 24 horas
- Tiempo entre la solicitud y la reconexión del servicio dentro de 1 día
- Control de la cartera vencida con más de 60 y 90 días



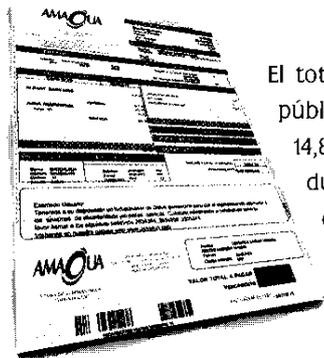
4.3. Facturación del servicio

La facturación de los servicios públicos cumplió las expectativas planteadas a inicios de año como objetivos del presupuesto, además se tuvo un repunte en los rubros de instalación de guía, venta de



medidores, derechos de toma e interconexiones, otorgando a la empresa ingresos adicionales en la ejecución de estas actividades.

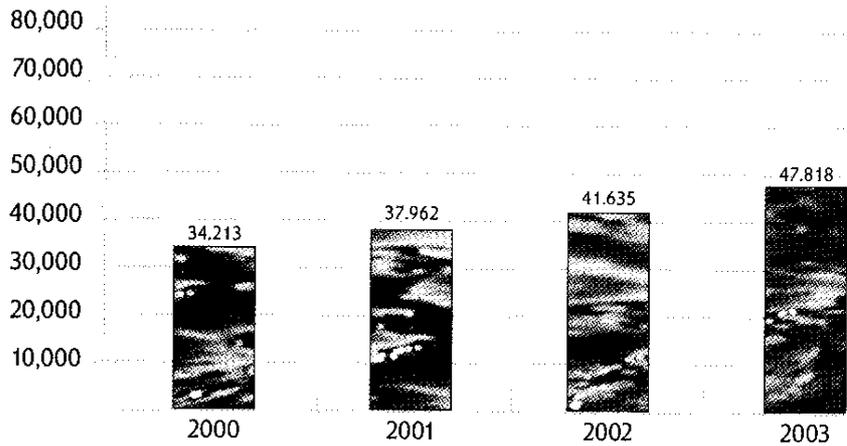
La expectativa de consumo del 2003 fue superada en un 5,20% con respecto al presupuesto, obteniendo un volumen de venta anual de 3'708,960 metros cúbicos, lo cual representó un incremento del 10,34% con relación al año anterior.



El total de facturas emitidas en el 2003 por la facturación de los servicios públicos domiciliarios se incrementó a 47,818, representando un aumento de 14,85% con respecto al año 2002. Hemos mejorado el control de las lecturas durante el proceso de facturación, disminuyendo la emisión de duplicados del 3,41% en el año 2002 al 1,72% en el 2003.



Facturas Emitidas





4. Recaudo y recuperación de cartera

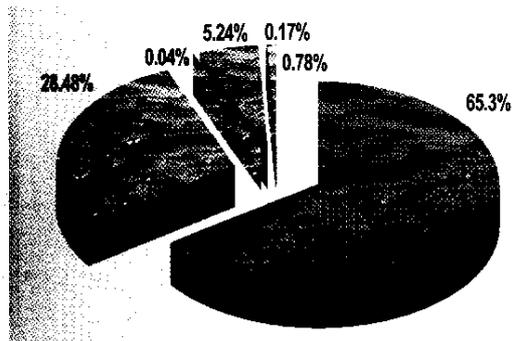
En el año se ha conseguido recuperar cartera que se encontraba en el área legal mediante estrategias que incentivaron el pago, otorgando alternativas a mediano y largo plazo con el manejo personalizado en el manejo de las mismas.

Se mejoró el ingreso mensual de la cartera vencida pasando de \$47.000 en el año 2002 a \$63.000 en el año 2003.

Recaudamos aproximadamente el 65,30% de lo facturado en los 30 días siguientes, recalcando que en el último trimestre del 2003 tuvimos una tendencia al alza de aproximadamente el 70%.

Se optimizó el proceso de corte logrando una eficiencia en la gestión de aproximadamente del 95% con relación a los usuarios con facturas vencidas a 90 días.

DISTRIBUCIÓN DEL RECAUDO



- Corriente Usd.
- Recaudo Atrasado Usd.
- Varios Usd.
- Alicuotas Usd.
- Intereses Usd.
- Ecapag Usd.





4.5. Reclamos

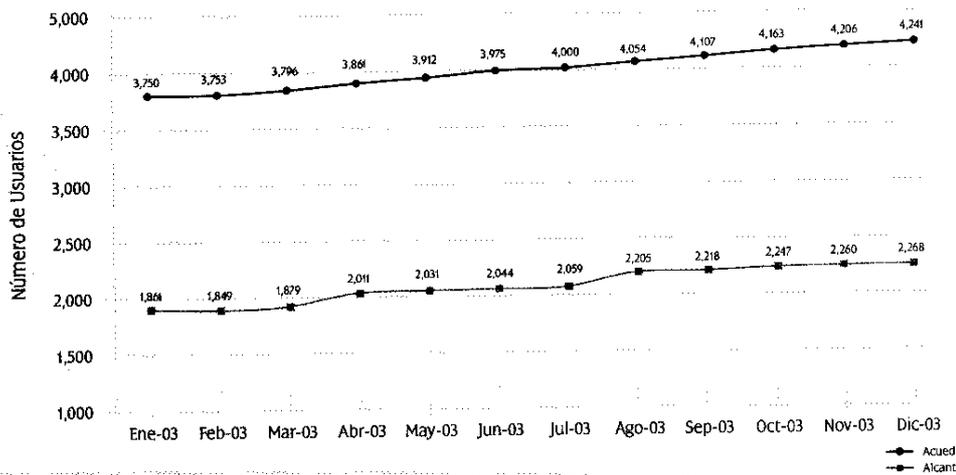
Se atendieron 284 reclamos de acueducto y alcantarillado, de los cuales 39 fueron procedent equivalentes al 14%. Los principales reclamos fueron por los siguientes motivos:

- Crecimiento de usuarios de acueducto y alcantarillado,
- Errores en facturación,
- Altos consumos,
- Desconocimiento de los rubros de la planilla.



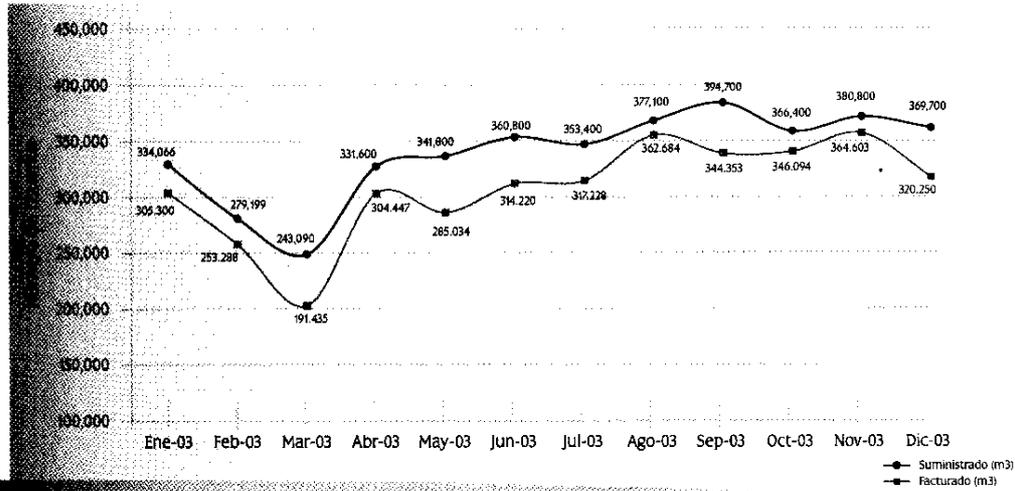
4.6. INDICADORES DE GESTIÓN COMERCIAL

4.6.1. Usuarios Acueducto - Alcantarillado





4.6.2. Volumen Suministrado Vs. Facturado



4.6.3. Facturación por Emisión

