



# Carta a los Accionistas

Señores

**ACCIONISTAS DE LA SOCIEDAD  
DE ECONOMÍA MIXTA  
AGUAS DE SAMBORONDÓN  
AMAGUA C.E.M**

Estimados accionistas:

Durante el año 2005, AMAGUA-CEM continuó consolidándose en el sector de la Puntilla, fortaleciendo todos sus procesos, enmarcados dentro de lo establecido en las normas de calidad ISO 9001-2000, que cada día nos exige innovar y mejorar continuamente.

Lo más importante del año fue la firma de los convenios; con el Municipio de Daule (Febrero), que nos permitirá dar el servicio de agua potable y alcantarillado en la zona de La Aurora-Daule durante los próximos 15 años, y con Interagua (Noviembre) para garantizar el servicio continuo en el suministro del agua potable en bloque para toda la zona norte de Samborondón.

Como resultado de los convenios, se ha proyectado la Obra de Interconexión en la zona Norte durante el año 2006, que con 6,2 km. de tubería de hierro dúctil nos dará la capacidad técnica para garantizar el servicio con un crecimiento de dos dígitos durante los próximos 10 años.

Desde el punto de vista financiero, nuestros resultados estuvieron por encima de lo presupuestado logrando un crecimiento en los ingresos operacionales del 17% y un aumento en las utilidades del 46% con relación al año anterior.

A nivel de nuevos proyectos es importante resaltar, la construcción de la planta de tratamiento de aguas residuales EDAR Los Arcos,

la reubicación de la tubería matriz de agua potable al ingreso de La Puntilla-Samborondón, la construcción de una estación de bombeo al ingreso de la urbanización Villa Club y el inicio del proceso de implementación tecnológica del SIG y lecto-crítica, sistemas que nos permitirán ser más eficientes.

Hemos continuado con la política de inversión social en el Municipio de Samborondón y recintos aledaños, instalando tuberías, redes de alcantarillado y construyendo pozos artesianos para estas comunidades de escasos recursos.

En general, progresamos significativamente durante el año 2005, y como evidencia de nuestro enfoque hacia el cliente obtuvimos niveles de satisfacción por encima del 80%, pero debemos hacer más. Continuaremos creciendo y posicionándonos en el mercado, ofreciendo un valor agregado con un servicio de alto estándar de calidad.

Al personal de Amagua hay que reconocerle su esfuerzo y compromiso en la búsqueda de la excelencia en su trabajo. Seguiremos ofreciéndoles programas de capacitación que los ayudarán a fortalecer sus talentos y habilidades en sus respectivos cargos. Con el apoyo de todos continuaremos enfrentando nuevos retos y buscando oportunidades de negocios rentables.

Agradecemos la confianza depositada en nosotros para el manejo de la compañía.

Cordialmente,

**JUNTA DIRECTIVA Y GERENCIA GENERAL  
DE LA SOCIEDAD DE ECONOMÍA MIXTA  
AGUAS DE SAMBORONDÓN  
AMAGUA C.E.M.**

# Gestión Técnica

La gestión técnica durante el año 2005, ha sido enmarcada en asegurar el abastecimiento continuo de agua potable, teniendo en cuenta el acelerado crecimiento de las zonas de Samborondón y Daule que proyectan ser los principales polos urbanísticos de la provincia del Guayas.

La continuidad de los mantenimientos preventivos de las instalaciones, tales como medidores, válvulas y accesorios, y los monitoreos del agua potable permitieron mantener el servicio sobre los niveles estándares de calidad.

En el plano de saneamiento, se concretó la construcción de un sistema de tratamiento de aguas residuales en el sector comercial Los Arcos. Además, se reforzaron las actividades para la captación de las plantas de tratamiento que no se encontraban bajo



**Técnico de Amagua**

el control y administración de Amagua; por lo que se logró ampliar la cobertura de alcantarillado con ocho urbanizaciones adicionales.



**Conjunto Residencial San Andrés**



## G e s t i ó n T é c n i c a

### **1.1. Planificación y Desarrollo de Proyectos**

#### **1.1.1. Aprobaciones de Instalaciones Sanitarias en Urbanizaciones**

El desarrollo de la Zona La Puntilla-Samborondón se evidencia por la aceptación de la factibilidad del servicio de agua potable e interconexión de diez urbanizaciones, que representan consumos de 1000 litros por minuto, la aprobación de doce proyectos sanitarios, a lo largo del sector, y ocho recepciones de infraestructura sanitaria, que aportan con un incremento de 1200 nuevos usuarios.



Urbanización Vista Sol

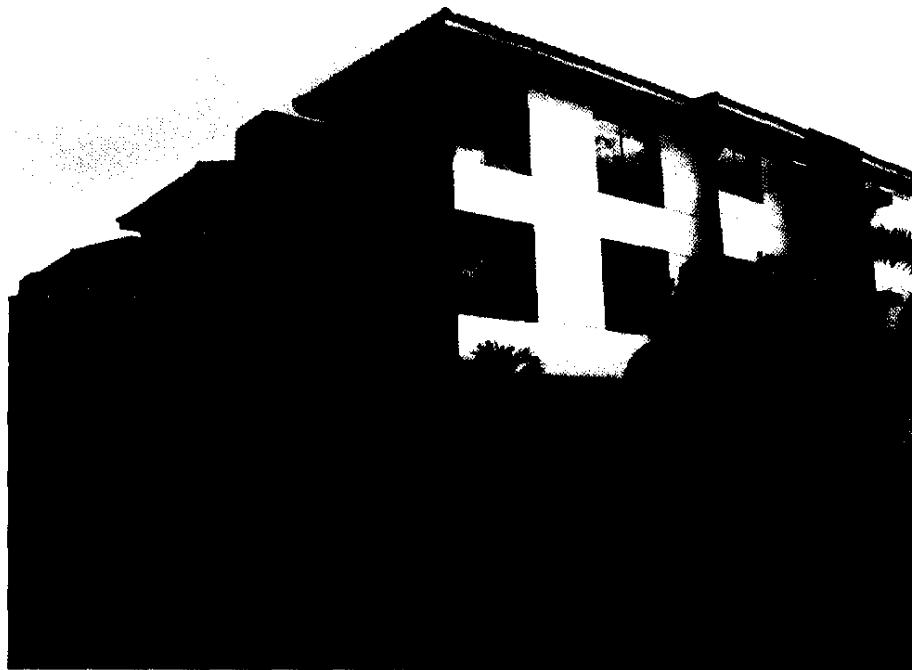
#### **FACTIBILIDAD DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE**

Urbanización	Sector	Consumo Estimado Lpm
Urbanización Esmeralda del Río	Carretero	42
Urbanización Capri	Tornero	88
Condo Hotel	Los Arcos	67
Urbanización Fuentes del Río	Aurora-Daule	330
Conjunto Residencial Toscana	Carretero	55
Ciudad Celeste – La Serena	Zona Norte	220
Ciudad Celeste – La Riviera	Zona Norte	15
Conjunto Residencial Boreal	Manglero	50
Conjunto Residencial Messina	Manglero	50
Conjunto Residencial Jade	Manglero	80

## G e s t i ó n T é c n i c a

**APROBACIÓN ESTUDIOS SANITARIOS**

Urbanización	Sector
Conjunto Residencial San Andrés	Manglarero
Clinica Kennedy Torre Alfa y Beta	Los Arcos
Bosques de Castilla - Etapa II	Los Arcos
Condominios Plaza Real	Los Arcos
Urbanización Capri	Tornero
Ciudad Celeste - La Cotorra	Zona Norte
Centro Comercial La Torre	Los Arcos
Urbanización Matices - Sector B	Zona Norte
Condominios Fontana	Tornero
Conjunto Residencial Toscana	Carretero
Conjunto Residencial Messina	Manglarero
Conjunto Residencial Riviera Club	Carretero



Condominios Plaza Real



## Gestión Técnica



Urbanización Capri



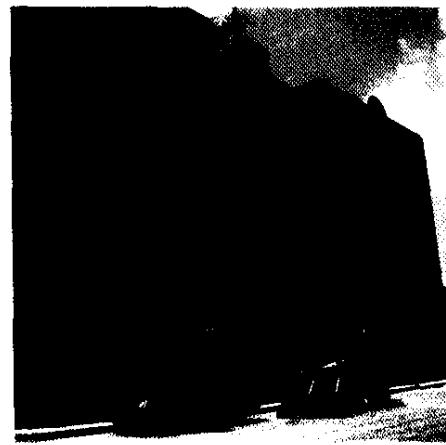
Urbanización La Almería

### RECEPCIÓN DE INFRAESTRUCTURA SANITARIA

Urbanización	Sector	Usuarios
Urbanización Paseo del Sol	Manglero	24
Urbanización Vista Sol	Zona Norte	232
Ciudad Celeste - La Estela	Zona Norte	375
Conjunto Residencial Villa Real	Tornero	12
Conjunto Residencial Mirasol	Manglero b	22
Urbanización La Almería	Carretero	20
Urbanización Terra Sol	Zona Norte	409
Conjunto Residencial San Andrés	Manglero	84



Centro Comercial La Torre



Clinica Kennedy

## G e s t i ó n T é c n i c a

**1.1.2. Nueva Infraestructura****ACUEDUCTO**

Se ejecutaron trabajos de acueducto que tuvieron como objetivo fundamental, asegurar y mejorar la continuidad y calidad del servicio de todo el sector de Samborondón y Daule.

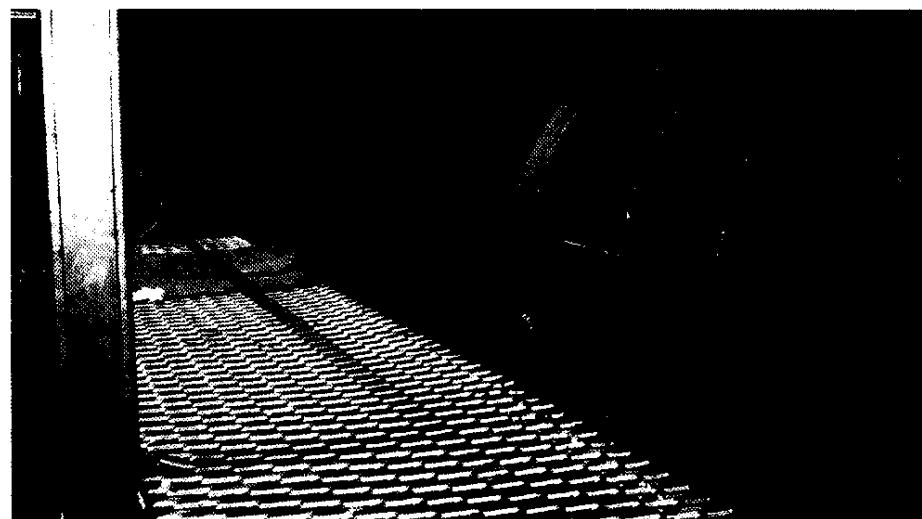
Las obras más importantes realizadas durante el año 2005 fueron:

- Reposición de tubería matriz, de PEAD, de 110 mm de diámetro, con una longitud de 400 metros, al ingreso de la urbanización La Puntilla, en el sector sur de Samborondón.
- Construcción de tubería matriz, de PVC, de 14" (DN = 355 mm) de diámetro, en el sector de Daule, desde el Km 11 (La Aurora) hasta ingreso a urbanización Villa Club Km 12 1/2.
- Construcción de tubería definitiva, de acero laminado, de 30" (DN = 750 mm) de diámetro, y una longitud de 390 metros, en la interconexión sur con Interagua,



**Obra de instalación de tubería: Estación Principal - Puente Carlos Pérez Perasso**

ubicado en el sector de Entre Ríos; por efectos de la construcción del puente Carlos Pérez Perasso, que es el ingreso al sector La Puntilla - Samborondón.



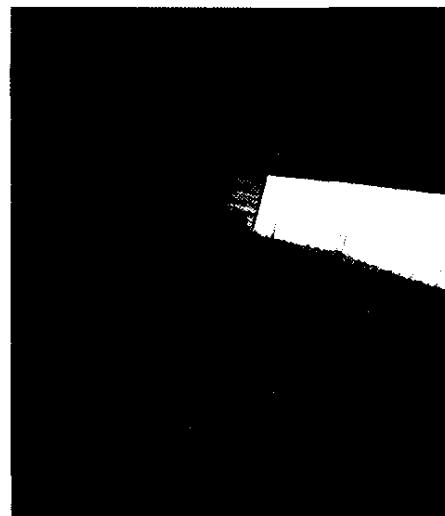
**Obra de instalación de tubería: La Puntilla**



## G e s t i ó n T é c n i c a



Obra estación de bombeo Villa Club



■ Construcción de una Estación de Bombeo de Agua Potable, ubicada en el Km 12 1/2 vía Aurora-Samborondón (junto al ingreso urbanización Villa Club).

Arcos. Esta obra incluye trabajos a nivel de obra civil, electro-mecánico, alta tensión, así como, instalación e implementación de una estación de bombeo.

### ALCANTARILLADO

A finales del mes de julio de 2005, se dio inicio a los trabajos de construcción de un sistema de tratamiento aeróbico de aguas residuales para el sector comercial Los

Arcos. Se ha previsto que la primera fase de operación sea para el primer trimestre del 2006, proyectada para manejar hasta 800 m<sup>3</sup> de desechos líquidos por día; y para la fase final, operando a su total capacidad será de 1600 m<sup>3</sup> por día.



Obra planta de Tratamiento EDAR - Los Arcos



## Gestión Técnica

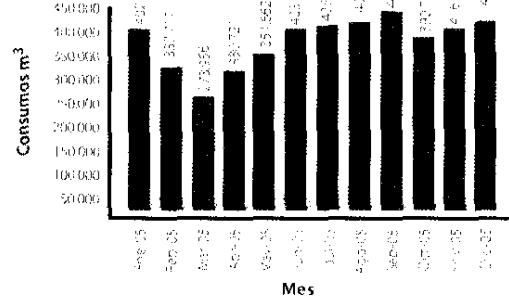
### 1.2. Agua Suministrada

Durante el periodo 2005, se suministró un total de 5'014.000 m<sup>3</sup>, lo cual representa un incremento del 23% con respecto al año anterior. De igual forma, como en otros años, las mayores demandas se registraron en los meses de enero, julio, septiembre y diciembre, sin embargo, estos son superiores cada año

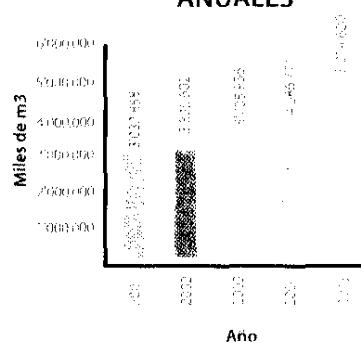
corresponden a un estrato bajo, y por lo tanto sus consumos promedios son menores que los de Samborondón.

Por esta razón, el consumo promedio por usuario en el 2005 (65 m<sup>3</sup>/mes/por persona) fue menor al del 2004 (74 m<sup>3</sup>/mes/por persona).

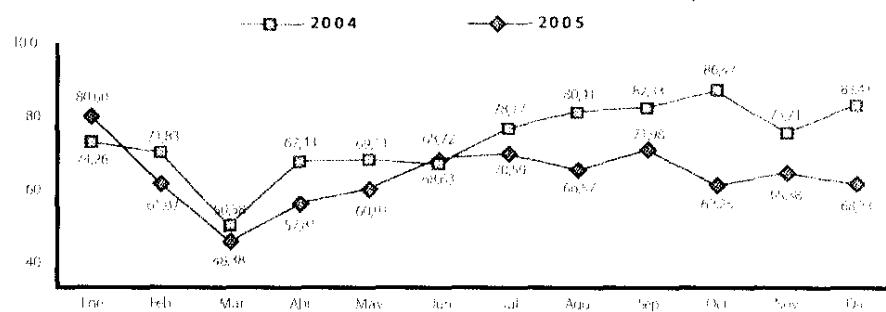
**CONSUMOS MENSUALES 2005**



**CONSUMOS ANUALES**



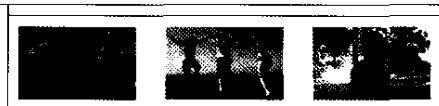
**CONSUMO PROMEDIO POR MES POR USUARIO (m<sup>3</sup>)**



Este incremento del agua suministrada es consecuencia de los 1516 usuarios incorporados al servicio de agua potable, teniendo un crecimiento del 30% con respecto al año pasado. El 20% de los usuarios nuevos fueron de Daule; dentro de los cuales, algunos son de La Aurora, que

### 1.3. Rendimiento de la Red

A través de operativos de búsqueda de fugas, se mantuvo el control de pérdidas en la red de distribución, logrando un rendimiento técnico promedio mensual del 92,27%, que resulta una mejora con respecto al año anterior que fue de 90,23%.



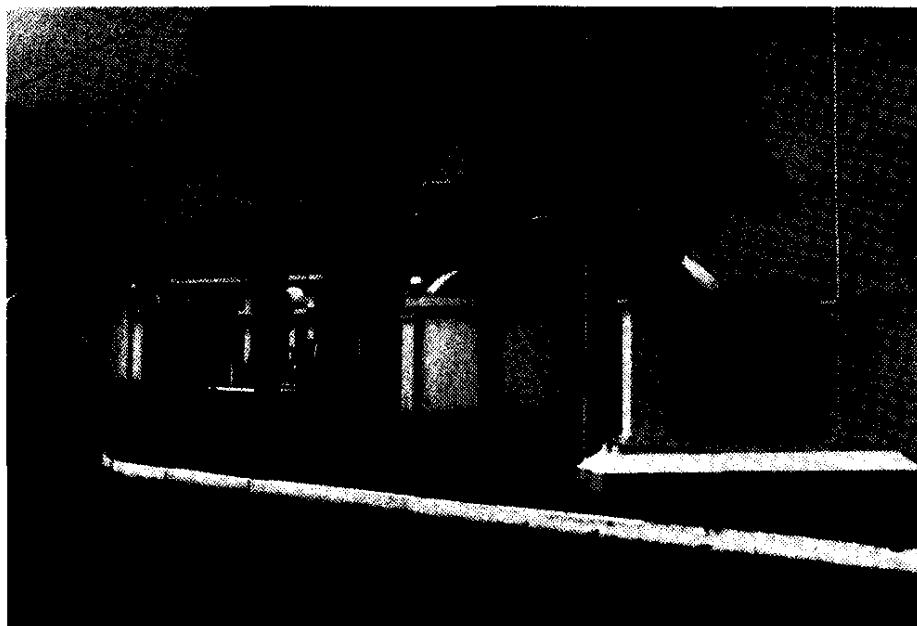
## G e s t i ó n T é c n i c a

En el transcurso del año 2005, se dio por cerrado los casos de pérdidas en la red en las urbanizaciones: Santa Fe, Lago Sol y Fontana, en las que se detectaron fugas técnicas no visibles, guías clandestinas y daños en la red de distribución. Eliminadas estas causas, las diferencias se mantuvieron dentro de los límites permisibles.

Además, los trabajos se concentraron en urbanizaciones, tales como, Las Riberas, Río Grande, La Puntilla, El Río; donde se inició con la instalación de macro medidores de control, reposición de infraestructura en mal estado: llaves de corte, guía, válvulas y otros accesorios, para minimizar las pérdidas por fugas técnicas más probables. En la mayoría de los casos se redujeron las pérdidas entre 5% y 10% con respecto al inicio de los operativos.



Técnico con geófono



Urbanización El Río

# Gestión Comercial

La gestión comercial ha logrado un posicionamiento del servicio de agua potable y alcantarillado, con una imagen de profesionalismo, atención personalizada y agilidad en tiempos de respuesta.

Esto ha sido resultado de las acciones estratégicas de conocer las necesidades y comportamiento de los clientes, y trabajar en mejorar la comunicación y la optimización de los procesos internos.

Se afianzaron las relaciones con los administradores de las urbanizaciones, quienes muchas veces son representantes de las necesidades de los clientes y a la vez voceros del servicio de Amagua.

## 2.1. Nuevos Usuarios

La incorporación de 1516 nuevos usuarios ha generado un crecimiento del 30,61%, el cual es mayor con respecto al año anterior que fue de 16,79%.

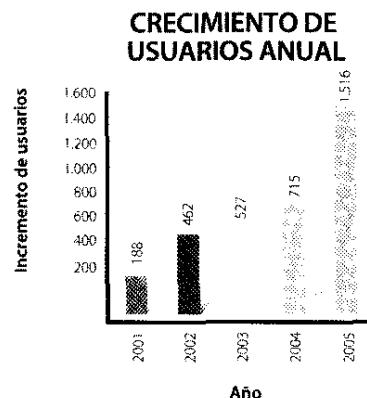
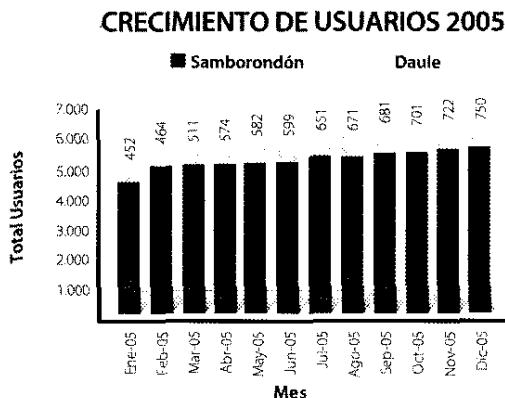
Al cierre del año 2005, se cuenta con un total de 6469 clientes; de los cuales, el 88%



Conjunto Residencial Alameda del Río

corresponden al sector La Puntilla y el 12% restante de Daule.

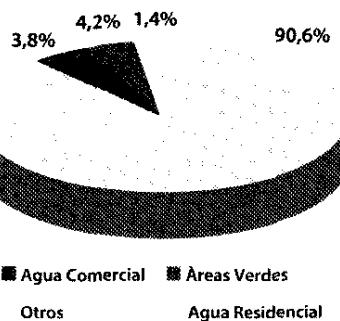
La cobertura de alcantarillado a diciembre de 2005 es de 3401 usuarios lo que representa aproximadamente el 62,7% de los clientes residenciales.





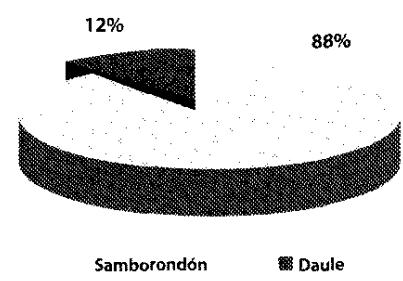
## G e s t i ó n C o m e r c i a l

### PORCENTAJES DE USOS DEL AGUA



River Park

### DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE USUARIOS POR ZONAS



La composición de los consumos es del 84% agua residencial, 3% agua comercial, 3% áreas verdes y 10% otros. Es importante resaltar que el 16% de los usuarios representan el 61% de la facturación.

### 2.2. Facturación De Servicios

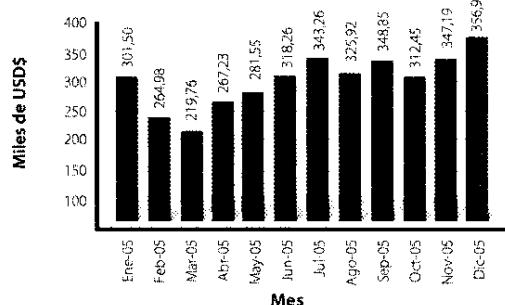
Con una facturación de USD\$ 3'688.106, en el 2005, se generó un incremento del 20% comparada con el año anterior.



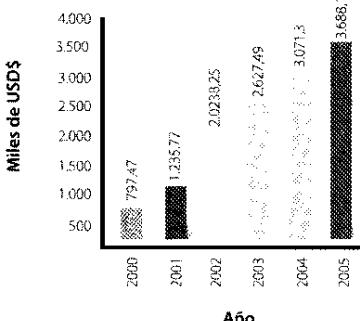
Urbanización Villa Nueva

## G e s t i ó n C o m e r c i a l

## FACTURACIÓN MENSUAL DEL 2005



## FACTURACIÓN HISTÓRICA ANUAL



Este incremento se debió principalmente al aumento de nuevos clientes tanto para el servicio de agua potable (1516 usuarios), como para el de alcantarillado (1000 usuarios).

Siendo así, que la facturación por interconexiones de agua potable se incrementó en un 35%, y el alcantarillado en un 18%.

**2.3. Recaudos**

El crecimiento del 21%, de los recaudos en

comparación con el año anterior, fue muy satisfactorio; obteniendo un total de USD\$ 3'579.515 de los servicios de acueducto y alcantarillado y cumpliendo el presupuesto en un 93%.

Se firmó un convenio de recaudación con el Banco de Guayaquil, para aprovechar todos los medios de recaudo que dispone esta institución: pagos por Internet, débito automático, pago por celular, varias oficinas para pagos y otras.



Agencia del Banco de Guayaquil en el centro comercial La Piazza



## Gestión Comercial



Centro comercial La Piazza

### 2.4. Solicitudes, Quejas Y Reclamos

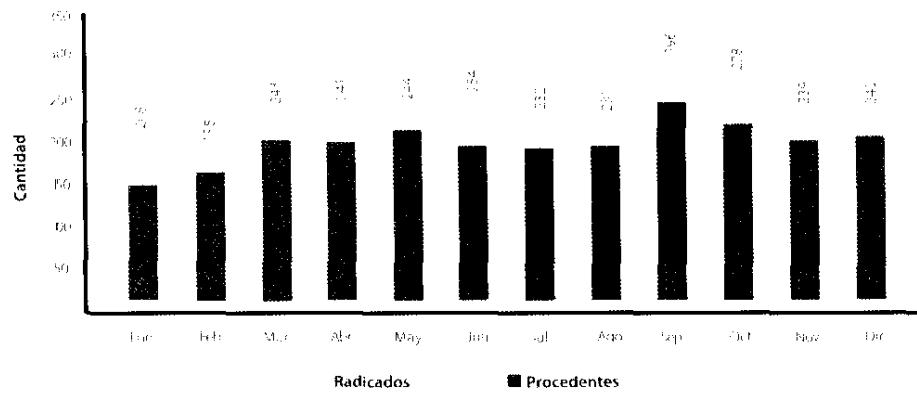
Se han registrado 2901 solicitudes, quejas y reclamos de los servicios de agua potable y alcantarillado; siendo los casos más frecuentes los siguientes:

### 2.5. Satisfacción al Cliente

En octubre de 2005, se realizó un estudio para identificar las necesidades y evaluar la percepción del cliente sobre los servicios que brinda la empresa.

ITEMS	RADICADOS	PROCEDENTES
Fuga de Acueducto	208	180
Alto Consumo	206	14
Baja Presión	107	79
Falta Servicio AAPP	98	50
Calidad de Agua	28	14

### SOLICITUDES, QUEJAS Y RECLAMOS DEL 2005



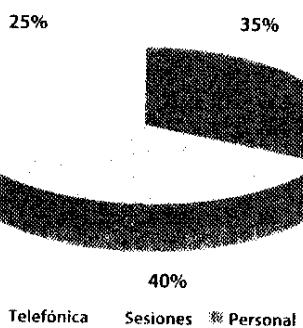
## G e s t i ó n C o m e r c i a l



**Urbanización La Delfina - Ciudad Celeste**

Para esto, se empleó las metodologías de análisis cualitativo: focus group (sesiones de grupo), entrevistas de profundidad y encuestas telefónicas.

### METODOLOGÍA DE ÁNALISIS CUALITATIVO

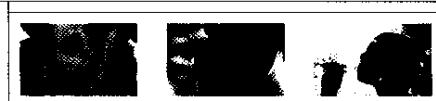


**Conjunto Residencial Madeira**



**Áreas verdes de Bosques de Castilla**

Los resultados sobre la identificación de los factores de importancia para los clientes sobre el servicio de agua potable y alcantarillado, fueron:

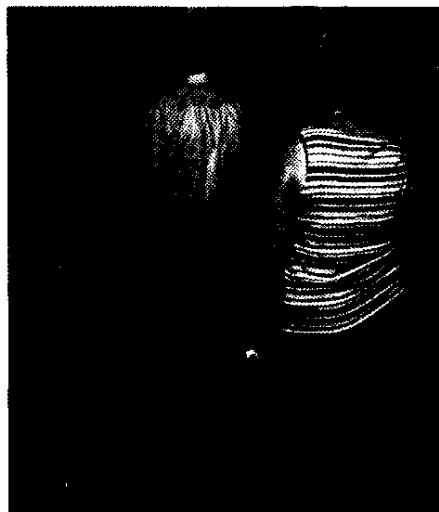


## G e s t i ó n C o m e r c i a l

- **Calidad del agua**, valoran la información técnica sobre los análisis del agua.
- **Continuidad del servicio**, que nunca falte y que sea confiable.
- **Planilla**, la leen, la interpretan y la comprenden.
- **Consejos técnicos insertados en la planilla**, la mayoría lee la información.
- **Publicidad insertada en la planilla**, la mayoría no lo nota, ni los lee.

La percepción del servicio por parte de los clientes es la siguiente:

- **Precio**, es considerado alto, y solo unos pocos consideran que es adecuado.
- **Atención al cliente**, sin filas en las oficinas, profesionalismo, respuesta inmediata, soluciones efectivas, amabilidad y conocimiento técnico
- **Calidad del servicio**, es calificada como buena, sin quejas y positiva.



Oficinas de atención al cliente

# Gestión de la Calidad

En abril, se realizó la Planeación Estratégica, donde se definió la misión, visión y valores de Amagua. Además, se establecieron objetivos estratégicos con sus responsables, ya partir de estos lineamientos, se elaboró el plan de acción a largo plazo. Al final del año, contamos con un avance del 20%.

## VISIÓN

Ser líderes en los niveles de satisfacción al cliente de las empresas de servicio de agua potable, alcantarillado y otros, en el Ecuador.

## MISIÓN

Somos una empresa de economía mixta que presta el servicio de agua potable, alcantarillado y otro, con personal comprometido y capacitado para lograr la satisfacción y bienestar de nuestros clientes a través de la utilización de recursos tecnológicos adecuados y el cumplimiento de la normativa vigente.

## VALORES

- Respeto
- Lealtad
- Veracidad
- Perseverancia
- Diligencia
- Disciplina
- Visión

## OBJETIVOS ESTRÁTÉGICOS

Cílientes

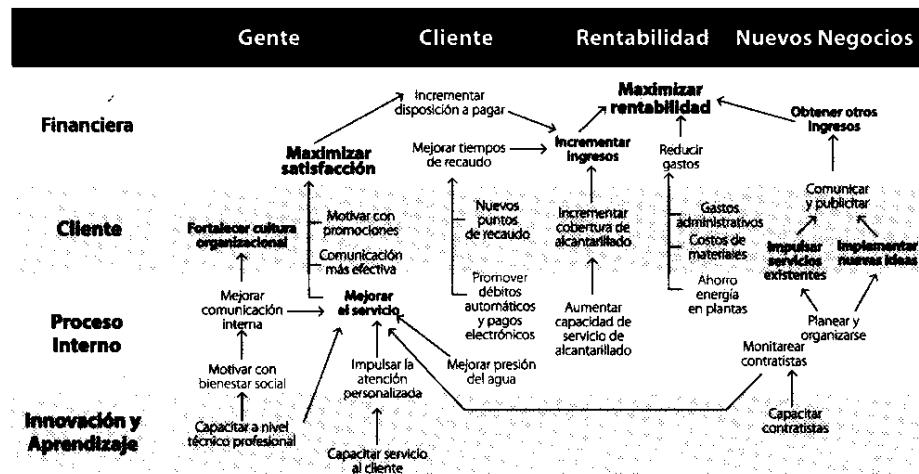
Rentabilidad

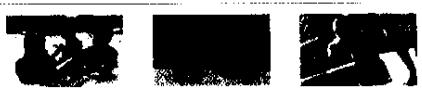
Nuevos negocios

Gente

Basado en los objetivos estratégicos se elaboró el Mapa Estratégico de Amagua.

Mapa Estratégico de Amagua





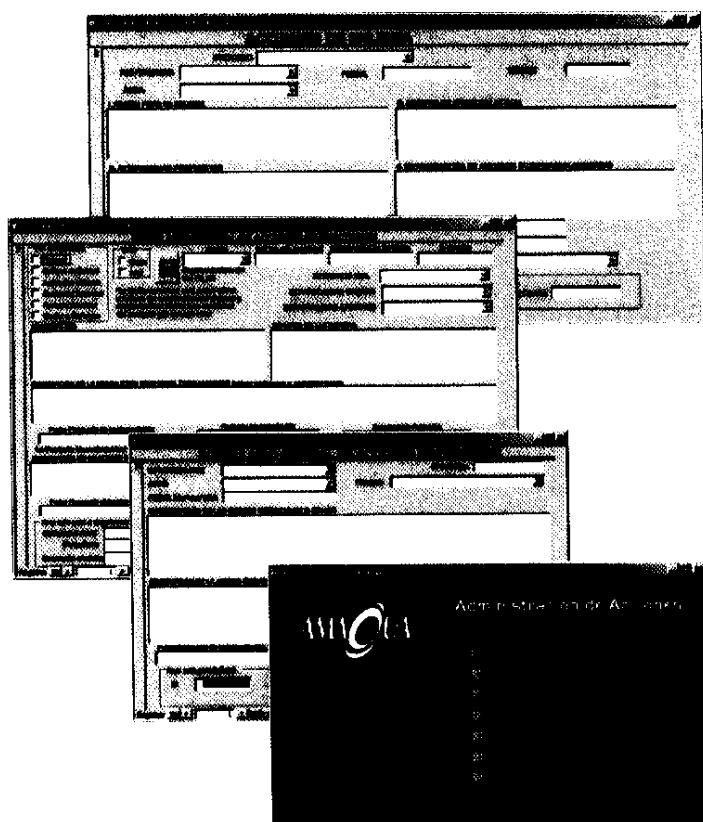
## Gestión de la Calidad

Se realizó la auditoría de seguimiento por parte de Icontec en el mes de mayo, donde se comprobó el grado de conformidad del Sistema de Gestión de Calidad, de Amagua, acorde a la norma ISO 9001:2000, y el cumplimiento de los requisitos del cliente, legales y reglamentarios del producto.

En el informe presentado por el auditor se destacó el compromiso de los miembros de la organización con el Sistema de Gestión de la Calidad enfocado a mantener estándares de calidad. El ejercicio de la Planeación Estratégica que ha permitido replantear el negocio actual,

y visión de nuevos negocios. Y por último, el desarrollo de los planes de acción derivados de la encuesta de satisfacción del cliente, que permitió implementar mejoras en especial la comunicación con los usuarios.

Se continuó con el control y seguimiento de los procesos claves y de apoyo para garantizar la búsqueda del mejoramiento continuo a través de la identificación de acciones. El área de calidad, elaboró una aplicación en Access, para facilitar la documentación, registro, emisión de informes, y seguimiento de las acciones.



Aplicación de Administración de Acciones

# Gestión Jurídica

Durante el 2005, se prestó el soporte en los distintos ámbitos de carácter jurídico requeridos por la empresa. De esta manera se gestionó y controló de forma permanente la defensa de los intereses de la empresa ante las diversas entidades de naturaleza pública y privada.

## 4.1. Contratos

Los contratos de mayor importancia durante el año 2005 fueron los suscritos con la Municipalidad de Daule y la empresa Interagua.

El primero de ellos regula la prestación del servicio de agua potable y alcantarillado por parte de Amagua en la zona de desarrollo urbano de Daule por el plazo de 15 años.

El segundo regulará el marco de relación contractual entre Interagua y Amagua por los próximos 26 años en la provisión y venta de agua en bloque, así como, la realización de la obra de interconexión Troncal Norte; que permitirá garantizar el suministro de agua potable en dicha zona.

## 4.2. Convenios

Se celebraron 8 convenios de importación de servicios con casa matriz para la realización de diversos tipos de estudios, tales como: Direccionamiento estratégico, Diagnóstico y diseño de la gestión humana, Capacitación del personal de Amagua en las herramientas de alta tecnología que será instaladas, Interventoría de redes y usuarios, Implantación del Sistema Centinela SIG, Actualización del Sistema América, Sistema de Información Geográfico y Sistema de Telecontrol.

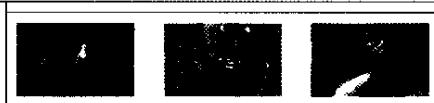
Por otra parte, vale la pena mencionar el convenio suscrito con los promotores de las urbanizaciones Bosques de Castilla y Torre La Esmeralda para la realización de la obra EDAR Los Arcos, de mucha importancia para la solución integral del sistema de alcantarillado.

## 4.3. Societario

Se aumentó el capital Suscrito y Pagado de la compañía conforme lo resuelto por Junta de accionistas del 16 de marzo de 2005 en la



Firma de contrato con Interagua



## G e s t i ó n J u r í d i c a

suma de USD\$67.530,00 de manera que este se eleva de USD\$ 337.052,00 a la suma de USD\$ 404.582,00.

#### **4.4. Marco de Regulación**

Se emitió el Reglamento para regular el cobro del cargo variable por alcantarillado en la zona de desarrollo Urbano de La Puntilla – Cantón Samborondón, por parte del Concejo Cantonal de Samborondón en coordinación con la Dirección Jurídica de la empresa.

## **4.5. Procesos Administrativos y Judiciales**

Durante el 2005 no existieron procesos judiciales nuevos interpuestos contra los intereses de la compañía, ni reclamos planteados por parte de los usuarios ante la Defensoría del Pueblo.

Los procesos que se continúa sustanciando son:  
el juicios verbal Sumario y Ordinario en los que

se ha demandado; para el primer caso, la nulidad del proceso de constitución de Amagua, y en el segundo caso, la nulidad absoluta del contrato de transferencia a título gratuito de los bienes de la ECAPAG.

Ambos procesos se encuentran en la última fase procesal, que es el recurso de casación, su resolución por parte de la Corte Suprema en Quito, se ha visto retrasada por el periodo en que dicho organismo estuvo sin miembros que la integran. Actualmente ambos procesos se están conociendo por las Salas competentes.

Se espera que con el antecedente de las sentencias de primera y segunda instancia favorables a nuestros intereses y las distintas gestiones realizadas ante la Corte Suprema de Justicia se ratifique lo antes fallado, y de esta manera se consolide aún más la buena situación jurídica de la compañía.

Contrato firmado con Interaqua

# Gestión Humana

Se han consolidado los procesos de gestión humana, enfocados al mejoramiento de las competencias del saber hacer del personal, las cuales contribuyen al buen desempeño.

Además, se ha dado mayor importancia al desarrollo de la cultura organizacional, trabajando en el fortalecimiento de la integración, equipo de trabajo y los valores de la empresa.

Se adquirió e implementó el nuevo software COMPERS, empleado para la gestión humana, en especial para la selección de personal, administración de información del personal y evaluación de competencias..

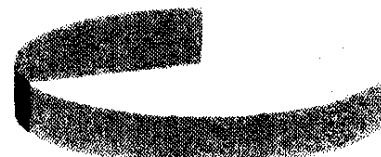
## 5.1. Formación y Capacitación

Durante el año 2005, se realizó un total de 1410 horas de capacitación, que corresponden a 48,6 horas hombre. Los temas principales de la formación han sido: Creatividad en atención al cliente, Hacia una concepción del trabajo e Inteligencia Emocional.

### CAPACITACIÓN POR NIVELES

449,6 horas

286,15 horas



669,8 horas

Horas Coordinadores

Horas Administrativos

Horas Operativos

## 5.2. Selección de Personal

La rotación del personal para el año 2005 fue de 33%, principalmente por la renuncia voluntaria y creación de nuevos cargos, se realizaron contrataciones de personal para las dos áreas claves de la empresa, Técnico y Comercial. Además, se registró un ausentismo del 16,7% durante el segundo semestre.

## 5.3. Evaluación de Competencias

Se implementaron mejoras al proceso de Evaluación de competencias. Se analizó



Curso de Creatividad en Atención al Cliente



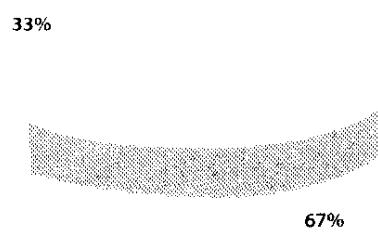
## G e s t i ó n H u m a n a

### SELECCIÓN DE PERSONAL

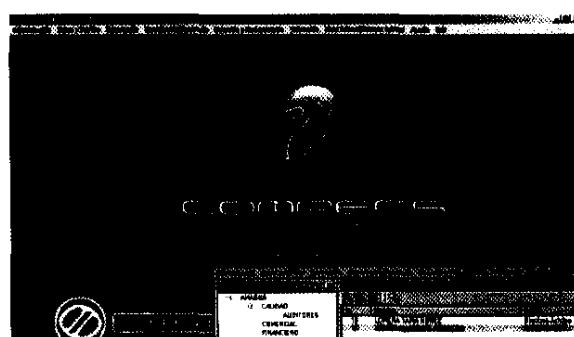
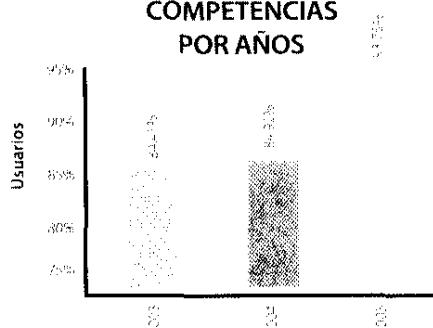
	No. Entradas	No. Salidas	%
Rotación	6	2	33%
Ausentismo			16,79%

Segundo Semestre

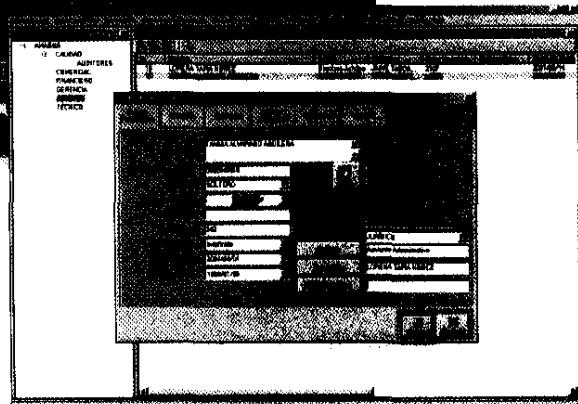
### ROTACIÓN DEL PERSONAL 33%



### EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS POR AÑOS



CLASIFICACIÓN DE CARGOS



Software COMPERS

## Gestión Humana

de forma más profunda las descripciones de puesto de trabajo, identificando las actividades más relevantes; y a partir de esto, se establecieron relaciones directas entre funciones y competencias, por nivel, área y cargo.

Con el uso del nuevo software se imprimió una mayor agilidad a las actividades y se redujo la carga de procesamiento de información, obteniendo una evaluación más organizada y confiable del desempeño del personal con respecto a los objetivos de cada cargo.

El resultado global de la evaluación de competencias para todo el personal de Amagua-CIM fue de 93,75%, en relación al año 2004 presenta una diferencia superior al 8.83%.

Además, se comprobó la evolución de mejoramiento en el desempeño de algunos cargos, encontrando un desarrollo positivo del personal.

### 5.4. Otras Actividades

Con el objetivo de fomentar la integración del personal e impulsar el deporte en la empresa, se realizó en mayo de 2005, las II Olimpiadas Deportivas de Amagua-CIM, en las sedes del Colegio de Contadores del Guayas.



II Olimpiadas de Amagua



II Olimpiadas de Amagua

En este evento desfilaron cinco equipos deportivos, conformados por personal de la empresa y de contratistas. Con un jurado calificador se escogió entre las madrinas de los equipos a la Señorita Deportes de Amagua 2005, a Jessenia Huacón, quien tiene el cargo de Ejecutiva de Nuevos Servicios.



Tarde de integración

Para fortalecer las relaciones de amistad y confianza entre todo el personal de la empresa, Gestión Humana implementó como regla que el último viernes de cada mes todo el personal se vista con jeans y camiseta azul con logo de la empresa, y se realicen eventos sociales y deportivos. Es así, que se ha llevado a cabo, parrilladas, concursos, y juegos deportivos.



## G e s t i ó n H u m a n a

En cuanto a la familia, a inicios del año se efectuó un seminario para el personal casado con sus esposas y esposos, mediante un Taller de fortalecimiento de la relación familiar.



Fiesta de Navidad para niños

Además, se realizó la fiesta de Navidad para los hijos del personal de la empresa, entre los cuales se realizaron sorteos, concursos e intercambio de regalos.

Además, se realizó un viaje de integración para el personal de la empresa, a la ciudad de Cuenca, en la Hostería Ushupud; donde se efectuaron actividades de animación y trabajo en equipo.



Dinámicas de integración y actividades de animación, Hostería Ushupud, Cuenca



Viaje de integración a Cuenca



Visita al Cajas, Cuenca



Fiesta de Fin de Año

# Gestión de Sistemas

En el 2005 la gestión de sistemas estuvo enfocada a mejorar la infraestructura de las comunicaciones; proporcionando mayor velocidad de acceso a la red corporativa e Internet. Es así que a inicios del año, se seleccionó un nuevo proveedor de servicios de Internet, disminuyendo costos y aumentando la velocidad de acceso a la red. Además, se instaló una red inalámbrica, que permite una conexión más ágil y flexible en todo el edificio de Amaqua.

A nivel de hardware, se instalaron dos servidores, uno de respaldos de información

para las diferentes áreas de la empresa, y como base de datos para otros aplicativos, como Compres (Software administración Gestión Humana) y Calidad (Control de Acciones).

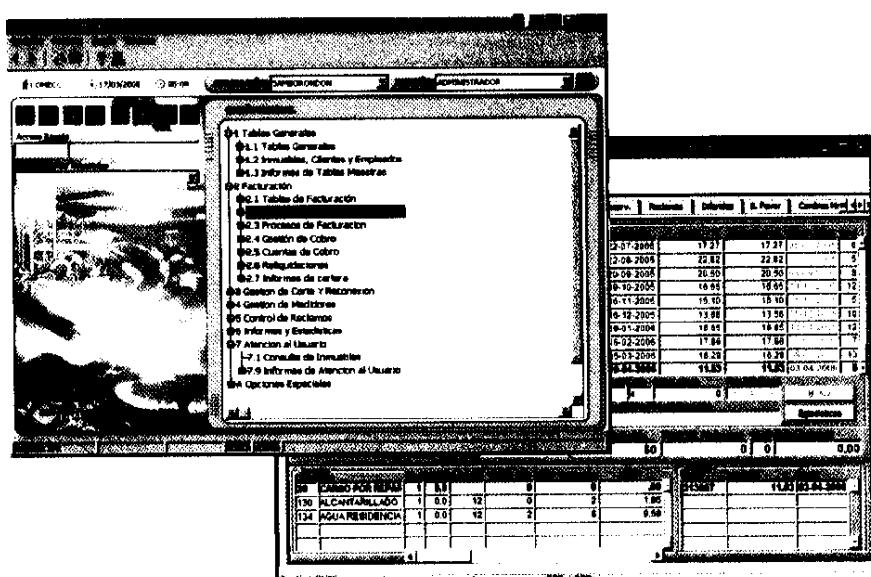
El otro servidor ha sido destinado para el manejo de accesos a Internet, la administración del correo electrónico interno y externo.

Se dio inicio al plan de licenciamiento del software de la empresa, regulando así, Oracle, para el manejo de la base de datos del Sistema Amerika. En total, se ha licenciado el siguiente software:

SOFTWARE	LICENCIAS
Oracle	13
Microsoft Sistema Operativo Servidor	1
Microsoft Sistema Operativo CAI	21
Microsoft Sistema Operativo PC	21
Microsoft Utilitarios Office	12
Compres Evaluación Competencias	1



## G e s t i ó n d e S i s t e m a s



Sistema Amerika



Red Inalámbrica

# Comunicaciones y Relaciones Públicas

La imagen de Amagua ha sido reforzada a través de la presencia en revistas y eventos de carácter social y político.

## 7.1. Publicidad

La publicidad dirigida a los clientes se ha enfocado a dos temáticas puntuales; durante el primer semestre, se manejó publicaciones de artes sobre la imagen corporativa de la empresa y en el segundo semestre, al profesionalismo del personal.

Los canales de difusión publicitaria empleados fueron básicamente dos:

- Las áreas posteriores de la facturación, logrando una cobertura 100% de los clientes atendidos.
- Revistas exclusivas del sector, que mantienen una alta penetración de todos nuestros clientes.

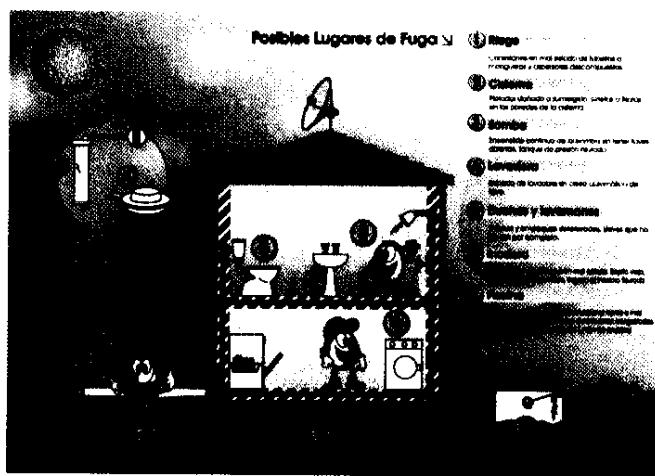
En el mes de noviembre se desarrolló un publireportaje, con el objetivo de fortalecer

la comunicación a través de una cobertura de información de los proyectos actuales, a mediano y largo plazo, que maneja Amagua-CEM.

Principalmente, se destacó la firma del convenio con Interagua, que es la evidencia de la preocupación de la empresa por mejorar la calidad y continuidad del servicio en este sector.

Se continuó con auspicios de algunos eventos deportivos desarrollados en los clubes del sector. Esta participación es de gran relevancia por el nivel social existente en Samborondón, y la cantidad de clientes de Amagua que asisten.

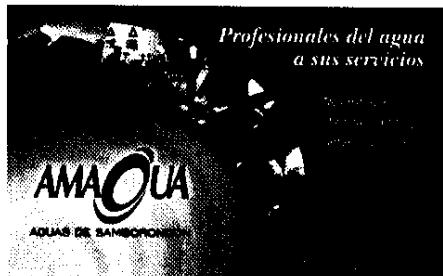
Además, al contar con la presencia de diferentes medios de prensa, tales como televisión, radio, revistas y periódicos para dichos eventos deportivos, se obtuvo mayor cobertura con la publicidad de auspicio de Amagua.



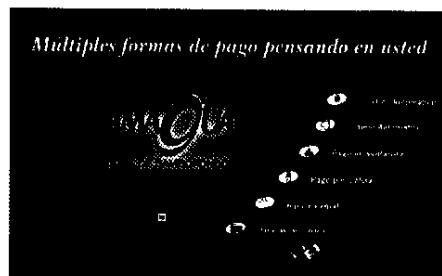
Tríptico Recomendaciones del uso del agua



## Comunicaciones y Relaciones Públicas



Publicidad Imagen  
Profesionalismo



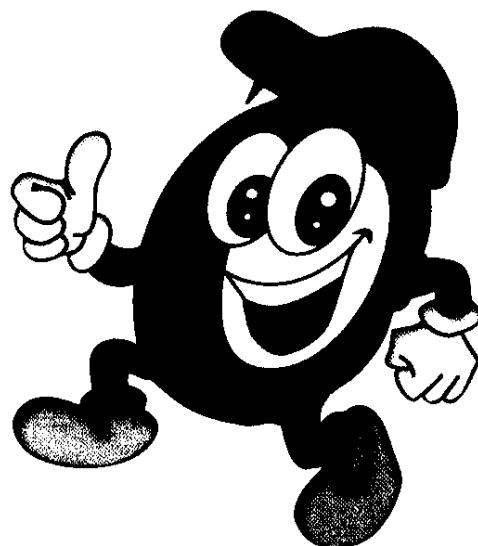
Publicidad Formas de Pago



Publicidad de Navidad, en  
estado de cuenta



Publicidad por la Cantonización  
de Samborondón



Gotito, mascota de Amagua

## Comunicaciones y Relaciones Públicas

### 7.2. Eventos de Carácter Social y Políticos

#### 7.2.1. Tarifa

En el mes de agosto de 2005, se firmó un convenio con el Municipio de Samborondón, para trabajar en la captación, tratamiento, almacenamiento y distribución de agua de pozo para la Parroquia Rural Tarifa, esta conformada por 5000 habitantes.

Para tal efecto, se desarrollaron algunas actividades de adecuación, mejoramiento y mantenimiento del sistema existente.

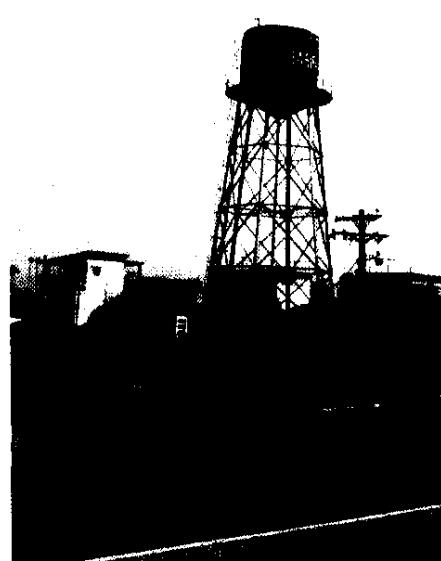
Algunos de los trabajos realizados fueron: la limpieza y reparación del pozo y tanques reservorios, aumento de equipos de bombeo y transformadores, adaptación de equipos de alimentación eléctrica con muy alta seguridad, automatización todo el sistema eléctri-

mecánico, y por último, desinfección y reposición de redes de distribución de agua. Además, se unificó la medición y se inició un control de fugas acompañado de una campaña para el cuidado del agua.

Considerando que anteriormente, en la Parroquia Tarifa, no se pagaba por el servicio de agua, la facturación ha sido subsanada parcialmente por el Municipio de Samborondón, y Amagua está trabajando con los vecinos para generar una cultura de pago.

#### 7.2.2. Aportaciones al Municipio de Samborondón

Con el objetivo de contribuir con el bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de sectores de bajo estrato en Samborondón, Amagua CEM, ha aportado con otras sociales al Municipio:



Estación de bombeo de agua potable en la parroquia rural Tarifa





## Comunicaciones y Relaciones Públicas



Tanquero de agua potable donado al Municipio de Samborondón

### DONACIÓN DE TANQUERO

Se donó al Municipio de Samborondón, un camioneta (tanquero) de 6 mil litros de capacidad, para que pueda recoger y distribuir agua a los sectores más alejados del cantón, tales como, Barranca Central, El Carmen y Buena Vista.

Samborondón una camioneta doble cabina, para el control y vigilancia de la Parroquia Urbana La Puntilla.

### ADQUISICIÓN DE EQUIPO DE CLORACIÓN

Para la cabecera cantonal, Samborondón, se adquirió y estudió un equipo productor de cloro líquido, a base de sal, con este equipo se podrá obtener cloro en forma económica y constante agua de pozo con mejor calidad, para ser distribuida en este sector.



Vehículo de seguridad donado al Municipio de Samborondón

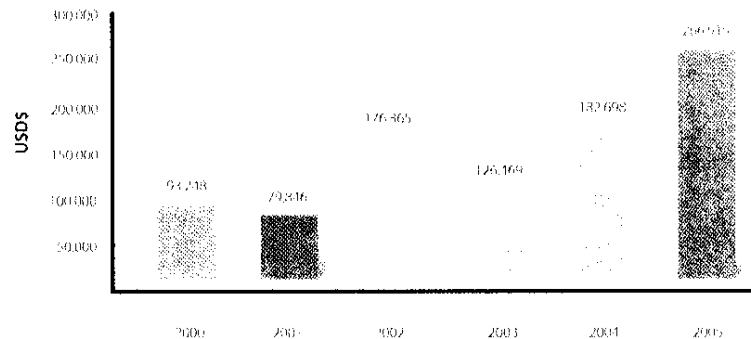
# Gestión Financiera

Los resultados financieros de Amagua, han sido muy positivos, obteniendo ingresos al cierre del año 2005 con un incremento del 17% con relación al año anterior. Esto es,

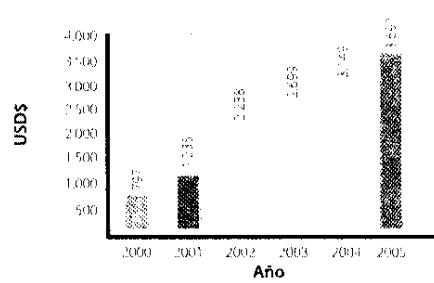
0,32% por encima de lo presupuestado. La utilidad neta acumulada representa el 98% de lo presupuestado, y se encuentra un 46% por encima de la obtenida en el año anterior.

INDICADORES	2005	2004	VARIACIÓN %
Ingresos	USDS 3'697.342,94	USDS 3'149.534,98	17%
Utilidad	USDS 266.914,81	USDS 182.697,91	46%

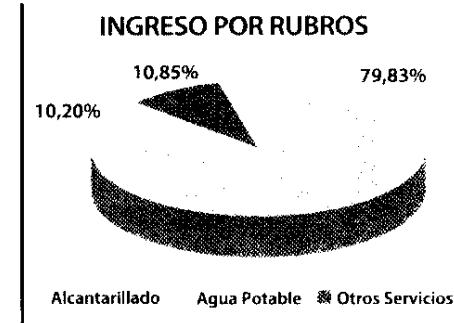
**EVOLUCIÓN DE LAS UTILIDADES NETAS**



**EVOLUCIÓN DE LOS INGRESOS**



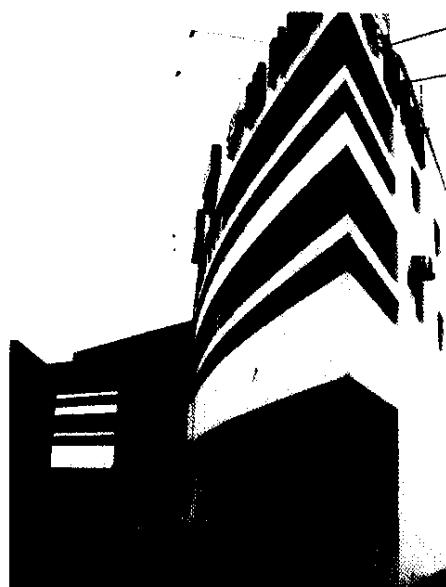
**INGRESO POR RUBROS**



RUBROS	REAL 2005	PRESUPUESTADO	AÑO ANTERIOR 2004
Agua Potable	2'918.642,28	2'947.675,30	2'529.596,53
Alcantarillado	377.282,54	376.761,13	313.677,17
Otros servicios	401.418,12	360.963,72	306.261,28
TOTAL INGRESOS	3'697.342,94	3'685.400,15	3'149.534,98



## Gestión Financiera



Bancos en el Centro Comercial Río Plaza

Los activos totales se incrementaron en 67% con respecto al año anterior, principalmente por la construcción de la Estación de Bombeo de Agua Potable en Villa Club y la Planta de Tratamiento de Aguas Residuales de Los Arcos, la compra de vehículos y equipos para la operación, y la instalación de nuevas tuberías en el sector de la Nueva Aurora.

Los pasivos aumentaron en un 78% con relación al periodo anterior debido básicamente a: los valores recibidos del Ministerio de Economía y Finanzas (Ingresos de las telefónicas con destinación específica para inversión en obras de agua potable) y por las obligaciones contraídas con empresas urbanizadoras del sector, relacionadas con la adquisición de terrenos para la construcción de la EDAR Los Arcos y redes de agua potable.

En el año 2005, el Ministerio de Economía y Finanzas transfirió US\$ 558.375, por conceptos de impuestos a los consumos especiales. Para el año 2006, se continuará recibiendo más valores por este mismo rubro, y aportará al fondo que se utilizará para la obra de Interconexión Troncal Norte con Interagua.

El patrimonio presentó un incremento neto del 48% originado por las utilidades del ejercicio y aportes para futuras capitalizaciones realizadas por el Municipio de Samborondón (entrega del vehículo hidrocleaner) y la entrega en efectivo por parte de AAA Ecuador.

### EVOLUCIÓN DE LA SITUACIÓN FINANCIERA EN LOS PRINCIPALES RUBROS

