



CONTENIDO

Directorio y Administración	1
Carta a nuestros Accionistas	2
Gestión Jurídica	3
Gestión Comercial	4
Gestión Técnica	9
Gestión Humana	12
Sistemas de información	14
Gestión financiera	15
Balances auditados	16

Directorio y Administración

Directorio

Directores Principales

Antonio Ruiz Sánchez
Sócrates Vera Castillo
Francisco Javier Malia Baro

Administración

Gerente General
Jaime Taboada Jaramillo

Subgerente Técnico
Miguel Alvarado Aguilera

Subgerente Financiera
Jessenia Huacón Macías

Subgerente Comercial
Alexandra Miranda Tagle

Subgerente Administrativa
Maria Fernanda Concha Rojas

Auditor Externo

NGV

Carta a nuestros Accionistas

Estimados accionistas:

A pesar de la recesión en el sector inmobiliario, AMAGUA C.E.M. incrementó sus ingresos en un 7%, con respecto al año anterior.

La recaudación creció en un 6%, siendo las instituciones bancarias y de recaudos externos, los principales canales de pago de nuestros clientes (88%).

A nivel de usuarios el crecimiento fue del 7% y 3,113 nuevos usuarios, conformados por el 79% de la parroquia La Aurora, en el cantón Daule y el 21% de la parroquia La Puntilla en el cantón Samborondón. Al cierre del 2018 se registró un total de 50,343 usuarios.

La imagen ante nuestros clientes, se mantiene muy favorable, con una calificación de 4,1 sobre 5, de acuerdo a nuestra última encuesta de satisfacción al cliente.

Incorporamos herramientas tecnológicas para mejorar la atención y gestión de solicitudes de nuestros usuarios: dispositivos móviles para órdenes de trabajo en campo, botón de pagos web y tramitación de solicitudes vía web son ejemplos de proyectos trabajados durante el año.

Como aspecto relevante, la empresa fue parte del equipo de trabajo que conformó la Ilustre Municipalidad de Samborondón para la

creación de un Plan Maestro para la zona de Guachapelices, identificado como el "El Nuevo Samborondón", donde posteriormente se elaborará una Ordenanza que permita el crecimiento y desarrollo ordenado de esta zona en los próximos 30 años.

Se culminó la obra de AA.PP y AA.LL en la vía a Ciudad Celeste para mejorar los niveles de presión en las zonas más alejadas de nuestros límites de distribución de agua potable y los sistemas sanitarios en la zona. Adicionalmente se renovaron las tuberías de aguas servidas por vetustez en tramos cercanos al malecón de la ciudadela Entre Ríos.

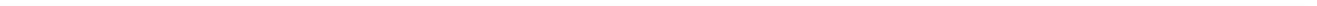
Nuestros principales retos para el 2019 serán concretar la ampliación de la delegación del Convenio con el Municipio de Daule por 20 años, negociar tarifas con el proveedor de agua en bloque Interagua por la necesidad de una mayor cantidad de caudal y construir con ellos las obras complementarias requeridas; así como también definir la construcción de una ETAP para garantizar el servicio a la nueva zona de desarrollo del sector.

Ratificamos nuestro compromiso de seguir mejorando eficientemente. Agradecemos a nuestro equipo de trabajo y a nuestros accionistas por la permanente confianza que nos brindan.

Cordialmente,

**DIRECTORIO Y GERENCIA GENERAL
COMPAÑÍA DE ECONOMÍA MIXTA
AGUAS DE SAMBORONDÓN
AMAGUA C.E.M.**

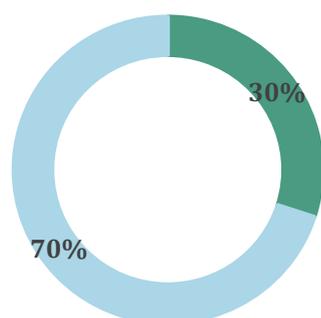




Gestión Jurídica

ACTIVIDAD SOCIETARIA

Conformación de Capital



■ Municipalidad de Samborondón ■ AAA Ecuador AGACASE S.A.

El 14 de marzo de 2018, la Junta General Ordinaria de Accionistas de Aguas de Samborondón AMAGUA C.E.M., resolvió por unanimidad, aumentar el capital suscrito de la Compañía en la suma de US\$489,479.21, mediante la emisión de 12'236,981 nuevas acciones de un valor nominal de US\$0,04 cada una.

De tal manera, luego de los trámites legales de rigor, el capital suscrito (social) y pagado de AMAGUA quedó fijado en la suma de US\$4'429,860.52.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA

Capital Autorizado	USD\$ 7'880.762,56
Capital Suscrito	USD\$ US\$4'429,860.52
Capital Pagado	USD\$ US\$4'429,860.52
Valor por acción	USD\$ 0,04

ACCIONISTAS	ACCIONES	VALOR TOTAL
AAA Ecuador AGACASE S.A.	77'522,432	USD\$ 3'100,897.28
Ilustre Municipalidad de Samborondón	33'224,081	USD\$ 1'328,963.24
TOTAL	110'746,513	USD\$ 4'429,860.52

Gestión Comercial

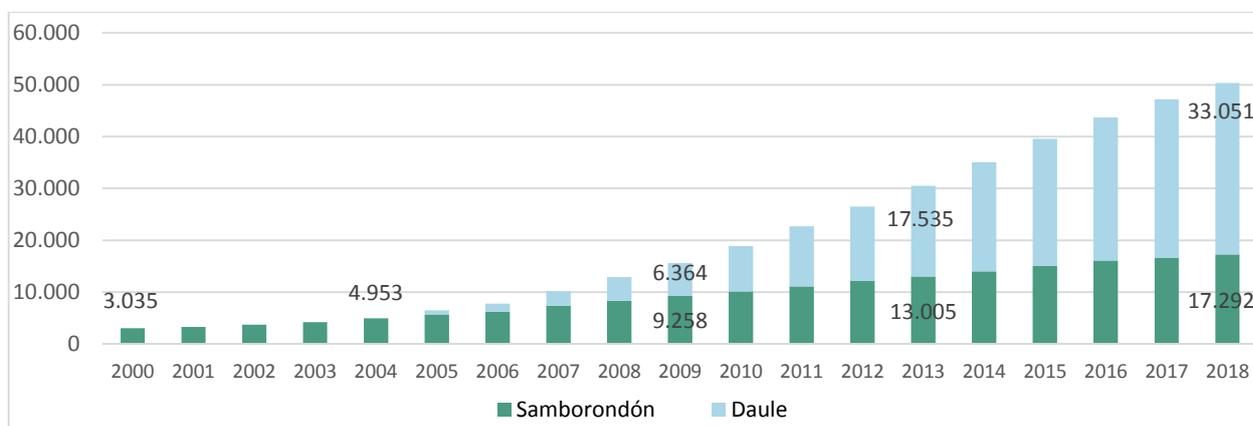
NUEVOS USUARIOS



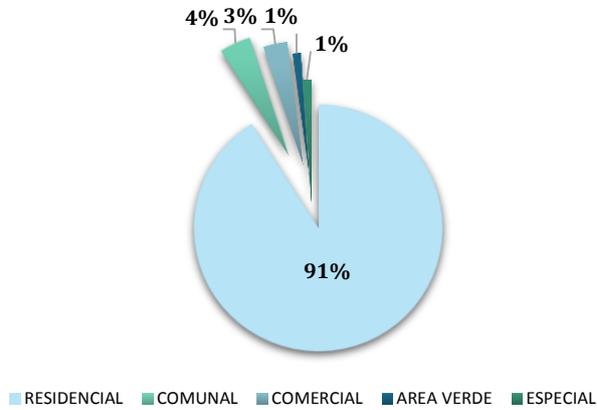
Al cierre del 2018 se registraron 50.343 usuarios activos, de los cuales 3.113 son nuevos usuarios incorporados durante el año con un incremento del 7% con respecto al año anterior. La composición de nuevos usuarios fue: el 79% pertenecientes a la parroquia La Aurora, en el cantón Daule y el 21% perteneciente a la parroquia La Puntilla en el cantón Samborondón

La cobertura de la infraestructura de agua potable en nuestra zona de cobertura es del 100% y para alcantarillado es un 83%. Entre las urbanizaciones en donde iniciamos operación de plantas de tratamiento de aguas residuales son: Singapur en el sector de Samborondón, y Villas del Rey Juan Carlos, Villas del Rey Guillermo y Villas del Rey Isabel en el sector de Daule.

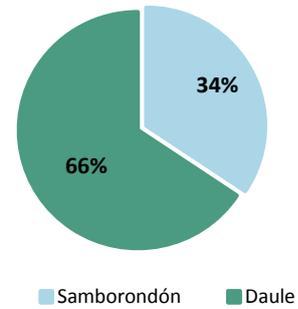
Evolución de Usuarios



Clasificación de usuarios por usos



Distribución de usuarios por zona



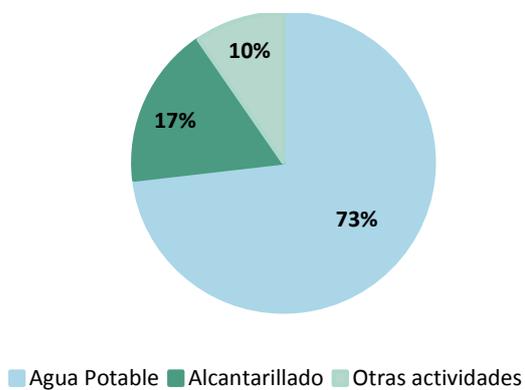
FACTURACIÓN DE SERVICIOS Y RECAUDO



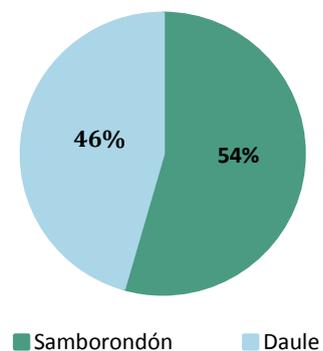
El volumen de venta de agua potable fue de 14'847,136 metros cúbicos, representando un incremento del 8% con relación al año 2017.

En cuanto a la facturación total de los servicios fue de \$21.27 millones, siendo un 6% superior al año anterior, constituido por el 73% de agua potable, 17% alcantarillado y 10% otros servicios.

Distribución de ingresos

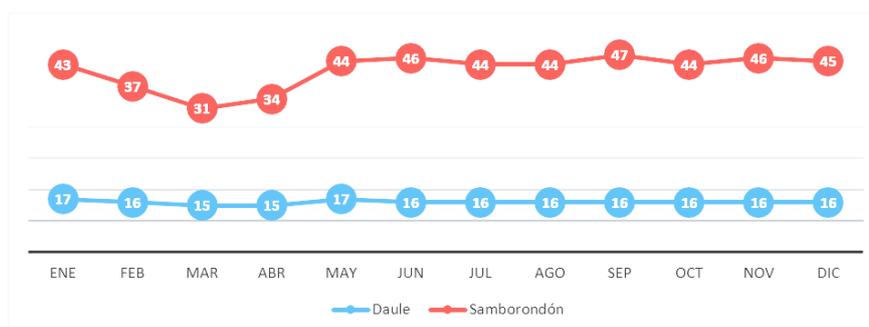


Ingresos por zona



El consumo de agua potable de los usuarios tiene un consumo promedio anual de 16m³ para la Parroquia La Aurora en Daule y 42m³ para la parroquia La Puntilla en Samborondón.

Consumo de m³ de agua potable por sector



Mejoras logradas



Durante el año 2018, la empresa trabajó en mejorar la tecnología y automatización de sus procesos internos, con el objetivo de brindarle facilidades al usuario en la gestión de pagos y para cortes y reconexiones de su servicio.

Convenios con instituciones bancarias y de tecnología nos permitieron mejorar nuestros canales de pago para estar en línea con el sistema comercial Amerika, así como también se trabajó en una plataforma para la gestión de órdenes de trabajo en campo para estar en línea con nuestro sistema comercial, mediante dispositivos móviles.



La recaudación anual fue de US\$ 21,29 millones, superando un 6% al año anterior. El recaudo corriente promedio en el año fue del 88%.

La captación de recaudo a través de bancos incrementó un 5% en relación al año anterior, el 12% de la recaudación se realiza a través de oficina.

GESTIÓN DE CARTERA

La cartera de usuarios al cierre del 2018, fue de US\$ 0,78 millones presentando un incremento del 20% respecto al año anterior, ocasionado específicamente por las cuentas perteneciente al Estado; dicha cartera está compuesta por el 34% sector de Daule y 66% a Samborondón.

En La Aurora se realizó una campaña de Recuperación de cartera con visitas en campo, ofreciendo convenios de pagos asequibles e incentivos, logrando captar el 50% de usuarios con deudas mayor a \$500.

Para motivar la gestión de recaudación continuamos realizando la gestión de cobro masiva a través de correos electrónicos, se integró al proceso de pago en línea el Banco Bolivariano e implementamos el botón de pagos Paymentez en la página Web, para el Sector de Samborondón empezamos gestión preventiva antes del vencimiento de la primera factura, lo cual ha coadyuvado a la disminución de cartera 30 días.

ATENCIÓN AL CLIENTE



Durante el año receptamos un total de 10,090 solicitudes siendo los motivos más representativos: limpieza de cisterna, cambio de propietario, solicitudes por débito automático, y descuentos de Ley del Anciano y Conadis.

El total de las quejas del 2018 representan el 30% del total de SQR disminuyendo un 3% respecto al año anterior, las más representativas fueron: fugas de acueducto, reboses de alcantarillado, entre otras.

	AAPP	AASS	%
Solicitudes	9,449	641	67%
Quejas	2,790	1,740	30%
Reclamos	395	0	3%
Total	12,634	2,381	100%

En relación a los reclamos de agua potable se presentó una disminución del 5%, esto como resultado de la campaña educacional de revisión de instalaciones internas, para evitar desperdicios y altos consumos.

Mejoras obtenidas

TIEMPOS DE RESPUESTA	SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN
Reclamos de 10 a 7 días	91% de calificación excelente en salas de servicio al cliente
Instalación de medidor de 3 a 2 días	Medición de tiempos de atención en sala con un promedio de 8 minutos en SQR

EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

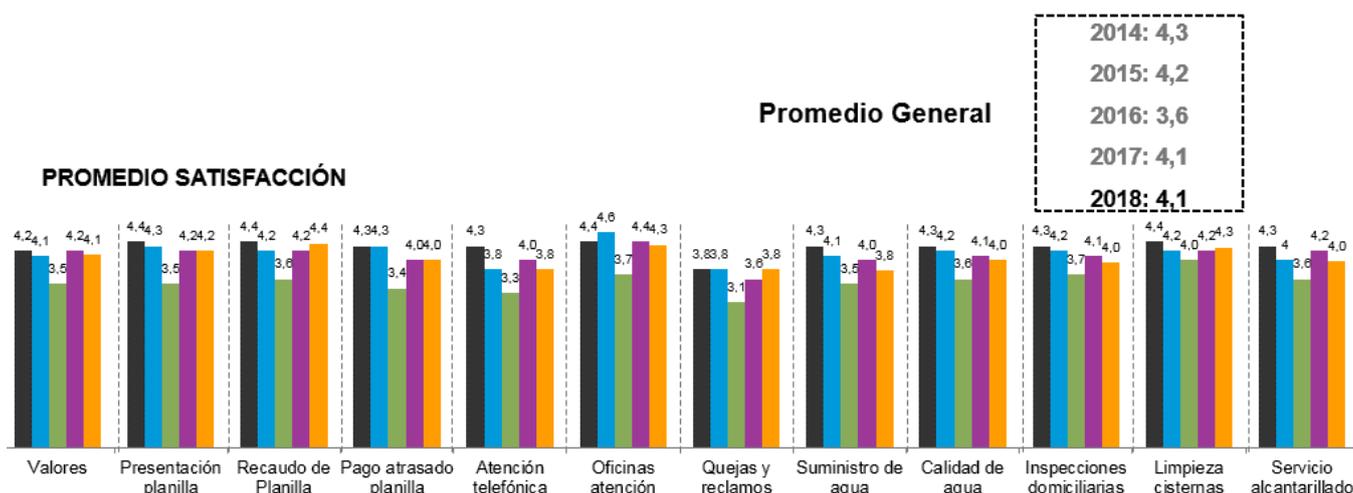
Estudio cliente fantasma

- Evaluación de atributos a cada persona de servicio al cliente.
- Promedio de 3 / 4

Encuestas a clientes

- 1,302 encuestas a clientes modalidad puerta a puerta y on-line.
- Calificación 4.1 / 5

Índice de satisfacción cliente externo comparativo



En cuanto al Índice Promotor Neto disminuyó del 36% al 26% en comparación al año anterior, principalmente se debió a las molestias causadas por falta de servicio de agua potable por los trabajos municipales en la vía a Salitre y la construcción del puente nuevo de Samborondón – Guayaquil, lo cual ocasionó daños y roturas de tuberías.

Gestión Técnica

AGUA POTABLE

El nivel de continuidad del servicio estuvo por encima de 98,5%, afectado a partir del segundo semestre por cortes del servicio externos por parte de nuestro proveedor de agua en bloque.

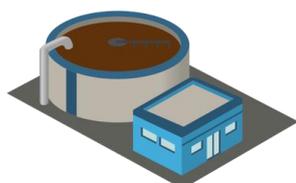
A nivel de calidad del agua, se cumplió con la totalidad del programa y muestras en sus diferentes parámetros. En el año 2018 se realizaron un total de 516 muestras de agua potable y se obtuvo un 99,8% de aceptabilidad de las muestras realizadas (no se cumplió con 1 muestra del total monitoreado).

El rendimiento técnico alcanzó el 86,74% con una pérdida del 13,29%.

Atención de 2,291 reparaciones menores y mayores en la red con resolución del 99% de casos en menos de 24 horas.



ALCANTARILLADO



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 a 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, 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 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.

OBRAS Y PROYECTOS

OBRAS RELEVANTES

Se instaló una tubería de PVC de 355mm para agua potable, con una longitud de 1,6 Km en el sector El Cortijo –Cuidad Celeste del cantón Samborondón, con el fin de mejorar la presión de 8 PSI a 20 PSI en horarios pico, lo cual beneficiaría a 4,500 familias.

Se instaló una tubería para el drenaje Pluvial en la vía Cortijo - Cuidad Celeste en el cantón Samborondón, siendo esta una obra que beneficiará también a la ampliación de esta vía y a 4,500 familias.

Se renovaron las tuberías de aguas servidas por vetustez en tramos cercanos al malecón de la ciudadela Entre Ríos, con el fin de evitar posibles obstrucciones de la red de AA.SS. en el sector.



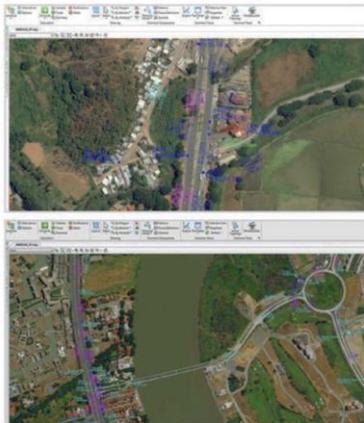
PROYECTOS RELEVANTES

La empresa fue parte del equipo de trabajo que conformó la I.M. de Samborondón para la implementación de un Plan Maestro para la zona de Guachapelices, mas conocido desde ahora como el "El Nuevo Samborondón". Un área de 3.000 Há donde se proyecta la construcción de viviendas unifamiliares, bifamiliares, condominios, zonas comerciales y semi industriales. Será una zona que contará con grandes áreas verdes sostenibles, espacios de recreacionales, zonas de servicio, etc.

En esta primera fase del Plan Maestro se establecieron los usos de suelo, densificación poblacional, sistemas sanitarios, eléctricos, de comunicación y de servicios varios; de manera general. La idea de este Master Plan es crear una Ordenanza que permita el crecimiento y desarrollo ordenado de esta zona en los próximos 30 años.



RECONOCIMIENTOS



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.

AMAGUA-CEM

Pressure Increase in Different Sectors of Samborondón
Samborondón, Guayas, Ecuador

In the town of Samborondón in western Ecuador, AMAGUA-CEM provides the necessary public services for drinking water and sanitary services. Because the organization was not meeting the demand of its 84,000 residents, it needed to increase its network's water pressure. The team was faced with creating alternative network designs to increase pressure on this USD 967,000 project while covering a project area of 5,600 hectares.

The project team used Haestad and WaterGEMS to simulate various scenarios. By mapping out these different scenarios, AMAGUA-CEM had multiple options to evaluate, which helped the organization determine the best result. When the project is complete, the town will be able to provide its customers a better quality of life.

Project Playbook: Haestad, WaterGEMS

Gestión Humana

NOSOTROS

El talento humano estuvo conformado por 84 trabajadores distribuidos de la siguiente manera:

- *Administración 14,*
- *Gerencia 3,*
- *Financiero 10,*
- *Agua potable 14,*
- *Alcantarillado 12*
- *Comercial 31*
personas.



El índice de rotación del personal se situó en 4%.

Durante el 2018 se ejecutaron 3,792 horas de formación, de acuerdo a la evaluación de competencias y desempeño realizado a todo el personal para reforzar y potencializar el capital humano.

Se incluyó además un plan de capacitaciones en materia de seguridad y salud para el personal contratista de obras quienes ejecutan las tareas con mayor sentido en prevención de riesgos del trabajo, así como también temas técnicos y de servicio al cliente.

En el 2018 se realizaron actividades de bienestar laboral para fortalecer los valores corporativos, mediante las jornadas de integración "Yo soy Amagua". Adicionalmente se realizaron actividades de integración alusivos a fechas conmemorativas, actividades con enfoque preventivo para disminuir la morbilidad de los colaboradores y participación en eventos deportivos.

GESTIÓN DE CALIDAD Y SEGURIDAD & SALUD EN EL TRABAJO

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 auditorias dieron como resultado 5 no conformidades menores que ya fueron atendidas de acuerdo al tratamiento de acciones correctivas del sistema de gestión de calidad.

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

Se dio inicio en conjunto con nuestra casa matriz y la consultora PENTA, al ejercicio de planeación estratégica, donde por esta vez, trabajamos de manera simultánea con todas las empresas de nuestro grupo empresarial, y fijaremos objetivos de acuerdo al alcance de cada organización, en base a una estrategia común.

Se reforzaron 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.



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.

Proyectos implementados



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 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 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 período 2017.

Principales cifras a diciembre 2018					
Miles de USD\$	Real	%	Real	%	Ppto
	dic-17		dic-18		dic-18
INGRESOS	19.774	7%	21.227	-1%	21.336
COBROS	20.058	6%	21.294	0%	21.341
COSTOS Y GASTOS OP	17.323	7%	18.492	-1%	18.597
EBITDA	2.456	11%	2.738	0%	2.746
RESULTADO NETO	979	6%	1.038	-4%	1.080
ENDEUDAMIENTO	53%	-4%	51%	0%	51%
FONDOS PROPIOS	6.422	10%	7.064	0%	7.063

Balances auditados

NGV auditó los Balances de la Compañía del 2018, emitiendo por tal razón el informe anexo.
