

# INFORME ANUAL 2019

AGUAS DE SAMBORONDÓN  
AMAGUA C.E.M.



# CONTENIDO

# DIRECTORIO Y ADMINISTRACIÓN

Directores Principales:

Antonio Ruiz Sánchez

Iván Orlando Miranda

Francisco Javier Malia Baro

Auditor Externo

NGV

Gerente General  
Jaime Taboada

Subgerente Técnico  
Miguel Alvarado

Subgerente Financiera  
Jessenia Huacón

Subgerente Comercial  
Alexandra Miranda

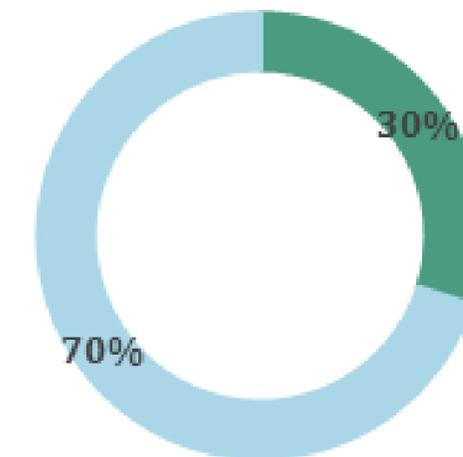
Subgerente Administrativa  
Maria Fernanda Concha

# GESTIÓN JURÍDICA

El 19 de marzo de 2019, 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\$208,192.00, mediante la emisión de 5'204,800 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\$4'638,052.52

Conformación de Capital



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

COMPOSICIÓN ACCONARIA	
Capital Autorizado	USD\$ 7'880.762,56
Capital Suscrito	USD\$ US\$4'638,052.52
Capital Pagado	USD\$ US\$4'638,052.52
Valor por acción	USD\$ 0,04

ACCIONISTAS	ACCIONES	VALOR TOTAL
AAA Ecuador AGACASE S.A.	81'165,792	USD\$ 3'100,897.28
Ilustre Municipalidad de Samborondón	34'785,521	USD\$ 1'328,963.24
<b>TOTAL</b>	<b>115'951,313</b>	<b>USD\$ 4'638,052.52</b>

# GESTIÓN JURÍDICA

---

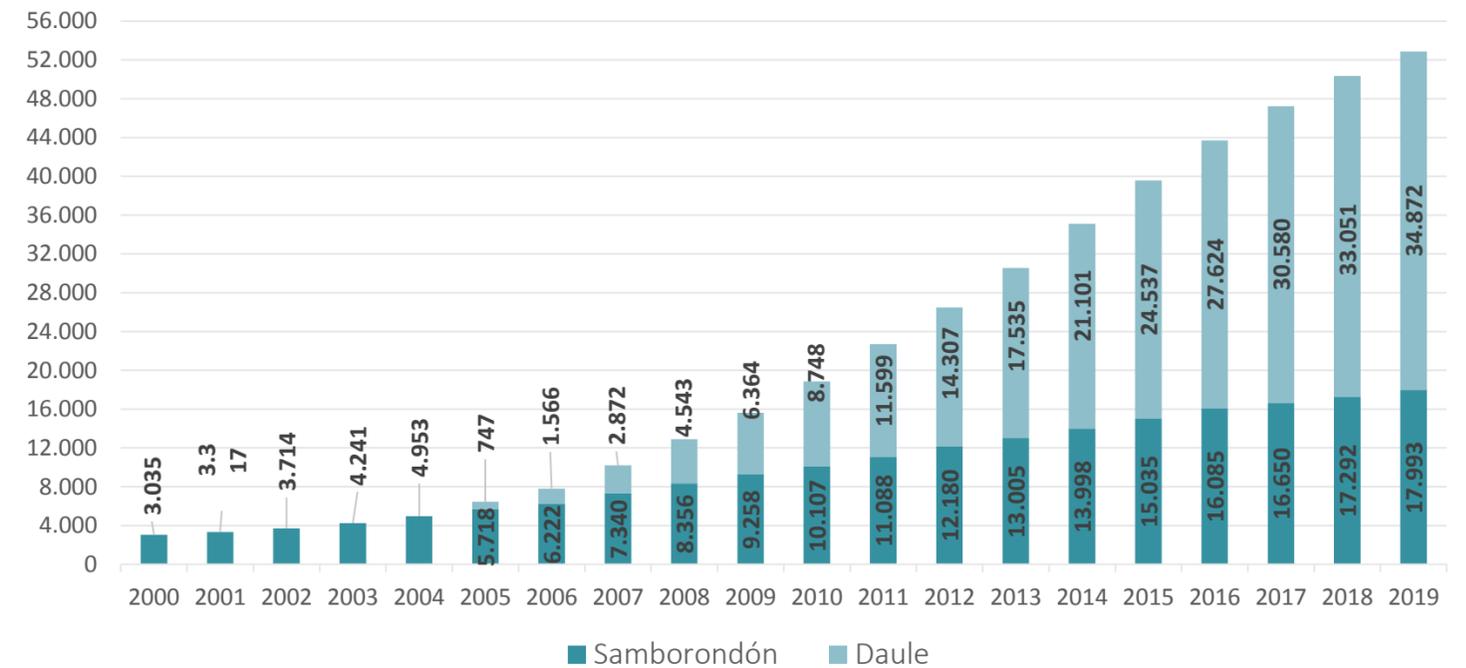
## PRINCIPALES NEGOCIACIONES

**PROVEEDOR DE AGUA INTERAGUA:** 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.

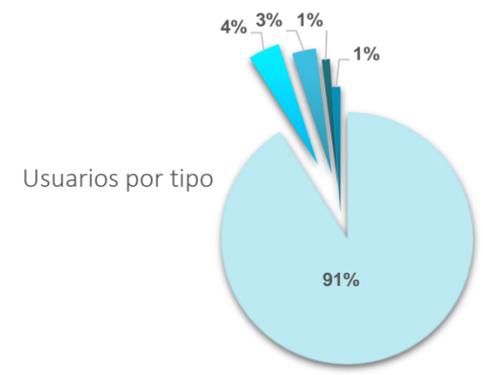
# GESTIÓN COMERCIAL

Durante el año, se incorporaron 2,522 nuevos usuarios, representando un incremento del 5% con respecto al año anterior. El total de usuarios activos en el 2019 fue de 52,865.



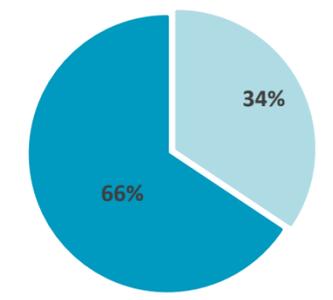
El 72% de nuevos usuarios pertenecen a la parroquia La Aurora, en el cantón Daule y el otro 28% pertenecen a la parroquia La Puntilla en el cantón Samborondón.

La cobertura de la infraestructura de agua potable en nuestra zona de cobertura es del 100% y para alcantarillado es un 82%



RESIDENCIAL COMUNAL COMERCIAL AREA VERDE ESPECIAL

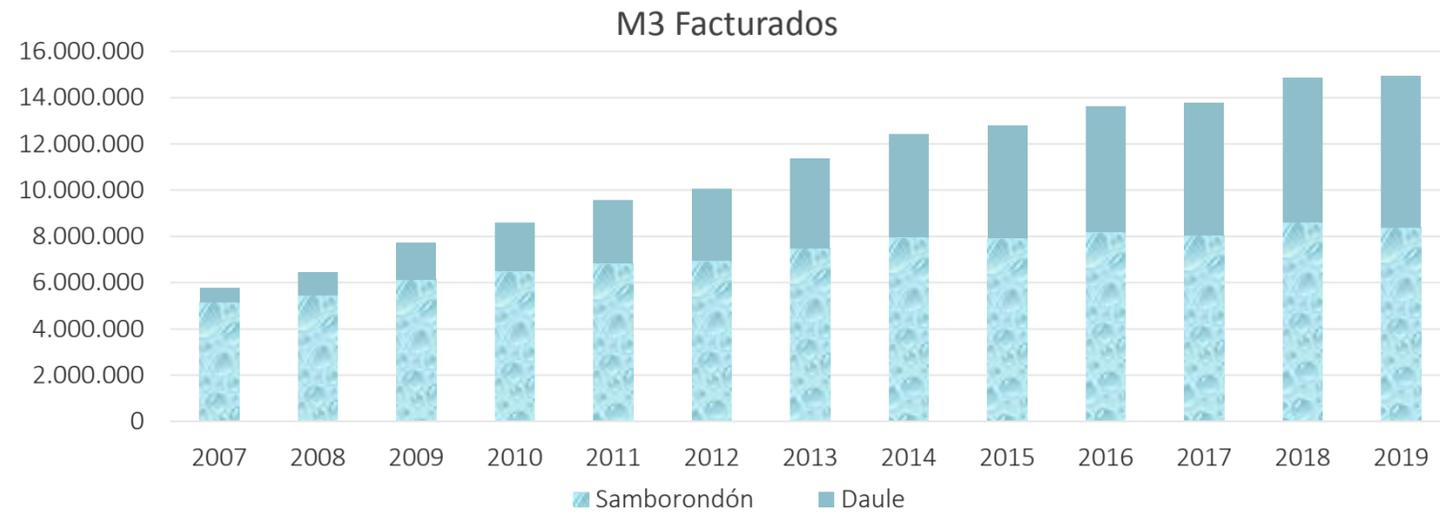
Distribución de usuarios por zona



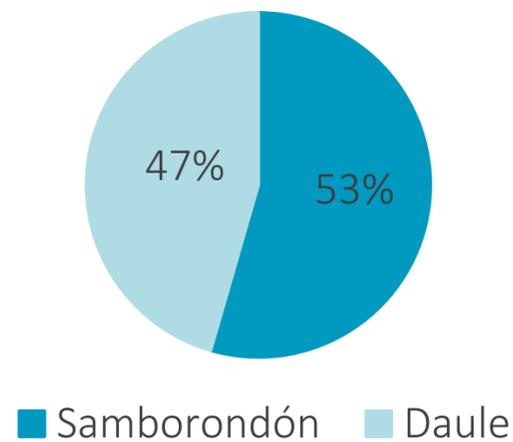
Samborondón Daule

# FACTURACIÓN Y RECAUDO

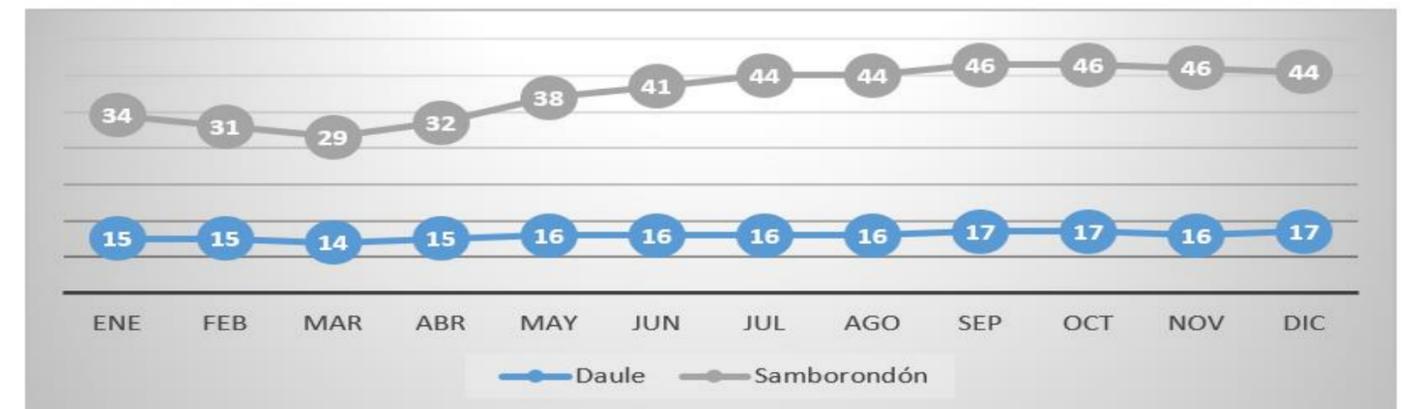
El volumen de venta de agua potable fue de 14'938,760 metros cúbicos, representando un incremento del 1% con relación al año 2018. En cuanto a la facturación total de los servicios fue de \$21.78 millones, siendo un 3% superior al año anterior, constituido por el 72% de agua potable, 18% alcantarillado y 9% otros servicios.



El consumo promedio mensual de agua potable de los usuarios es de 16m3 en la Parroquia La Aurora en Daule y 40 m3 en la parroquia La Puntilla en Samborondón.



Consumo promedio de M3 por zona



# FACTURACIÓN Y RECAUDO

La recaudación anual fue de US\$ 21,94 millones, superando un 3% al año anterior. El recaudo corriente promedio en el año fue del 87%.

La captación de recaudo a través de bancos incrementó un 1% en relación al año anterior, el 11% de las transacciones de recaudación se realiza a través de oficina.

La cartera de usuarios al cierre del 2019, fue de US\$ 0,84 millones presentando un incremento del 8% respecto al año anterior; dicha cartera está compuesta por el 38% al sector de Daule y el 62% a Samborondón.

Durante el año 2019, la empresa trabajó en mejorar la tecnología y automatización de sus procesos internos, con el objetivo de brindarle facilidades a nuestros usuarios.

Se continuó trabajando en conjunto con instituciones financieras y de recaudo para integrarlos a nuestro sistema comercial con el fin de que todas estas instituciones se encuentren integradas y contemos con información en línea de pagos, para facilitar el proceso de reconexiones.

También se continúa trabajando internamente con la automatización en los procesos, incluyendo mas actividades realizadas en campo para que se ejecuten en línea con nuestro sistema, a través de dispositivos móviles.

# FACTURACIÓN Y RECAUDO

## MEDIDORES

99,75% de medidores leídos.

0,05% errores de lectura.

493 lecturas promedio por lector diarias.

## TECNOLOGÍA

Se integró a la página Web un link para actualización de datos de los usuarios con el sistema.

Plataforma digital para la gestión de órdenes de trabajo en campo, en línea con el sistema de Gestión Comercial.

Mejora en procesos internos incluyendo mayor automatización.

# ATENCIÓN AL CLIENTE

Atendimos un total de 10,083 solicitudes siendo los más representativos: servicios de limpieza de cisterna, cambio de propietario, solicitudes de débito automático, y descuentos de Ley.

Las quejas representaron el 30% del total de SQR, manteniéndose similar respecto al año anterior, los principales motivos fueron: fugas de acueducto, reboses de alcantarillado, falta del servicio, entre otras.

Los reclamos de agua potable disminuyeron a través de comunicaciones educativas sobre la revisión de instalaciones internas, para evitar desperdicios y la gestión personalizada para altos consumos.

## Mejoras obtenidas

TIEMPOS DE RESPUESTA	SATISFACCIÓN EN LA ATENCIÓN
Reclamos de 9 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

	AAPP	AASS	TOTAL	%
Solicitudes	9,371	712	10,083	68%
Quejas	2,711	1,806	4517	30%
Reclamos	364	1	365	2%
Total	12,446	2,519	14,965	100%

# SATISFACCIÓN AL CLIENTE

## Evaluación Cliente fantasma:

Evaluación del cumplimiento de nuestro decálogo de servicio al cliente y procedimientos internos mediante metodología cliente fantasma a cada persona perteneciente al área de servicio al cliente.

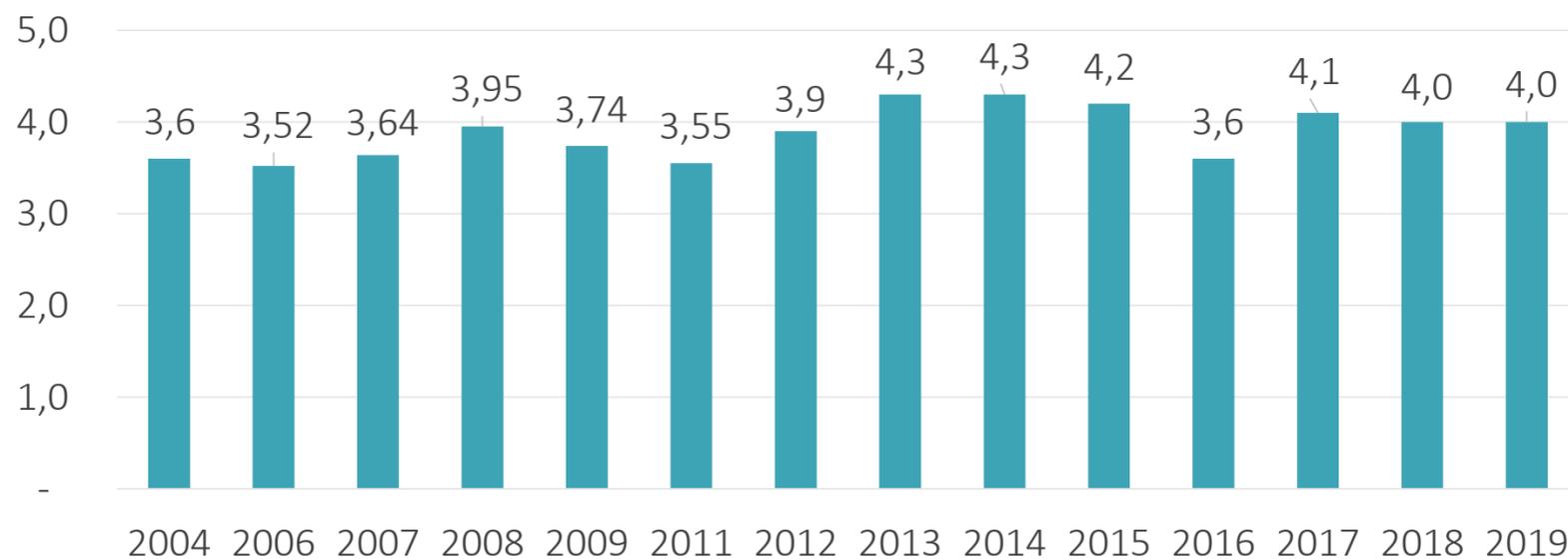
Promedio de 3 / 4

## Evaluación Encuesta a clientes:

1,080 encuestas con modalidad puerta a puerta y on-line.

Calificación 4/5

Índice de satisfacción al cliente  
(sobre 5)



## Aspectos evaluados en encuesta a clientes

### IMAGEN GLOBAL

Imagen y valores de la empresa

Presentación de la planilla

Recaudo de planillas y débito automático

Cobro atrasado

### ATENCION AL CLIENTE

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

# GESTIÓN TÉCNICA

## AGUA POTABLE

A nivel de calidad del agua, se obtuvo un 100% de aceptabilidad en el total de las 516 muestras realizadas y se cumplió con la totalidad del programa y muestras en sus diferentes parámetros. .

Se atendieron 316 reparaciones menores y mayores en la red con resolución del 99% de casos en menos de 24 horas.

El nivel de continuidad del servicio estuvo por encima de 98,5%, afectado a partir del segundo semestre por suspensiones externas por parte de nuestro proveedor de agua.

# ALCANTARILLADO

## PREVENTIVOS



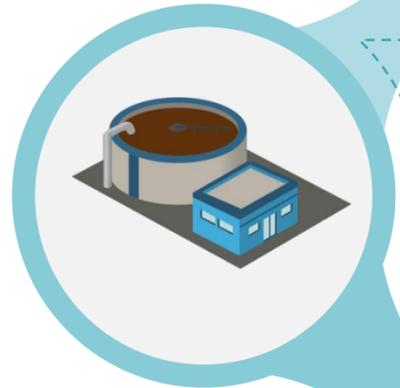
Limpieza de 280,10 km lineales de redes de alcantarillado (aguas servidas y lluvias).

## ATENCIONES



1.685 solicitudes de reboses y obstrucciones de alcantarillado, atendidas en un plazo de 12 a 24 horas aproximadamente.

## NUEVAS EDAR's



Los sistemas de alcantarillado operados y administrados por Amagua incrementaron de 95 a 98 plantas depuradoras; siendo estas: Villas del Rey Reina Isabel, Isla Mocolí Sotavento, Villa Italia mismas que se encuentran ubicadas en las parroquias La Aurora y La Puntilla, cantones Daule y Samborondón, respectivamente.

## DEPURACIÓN

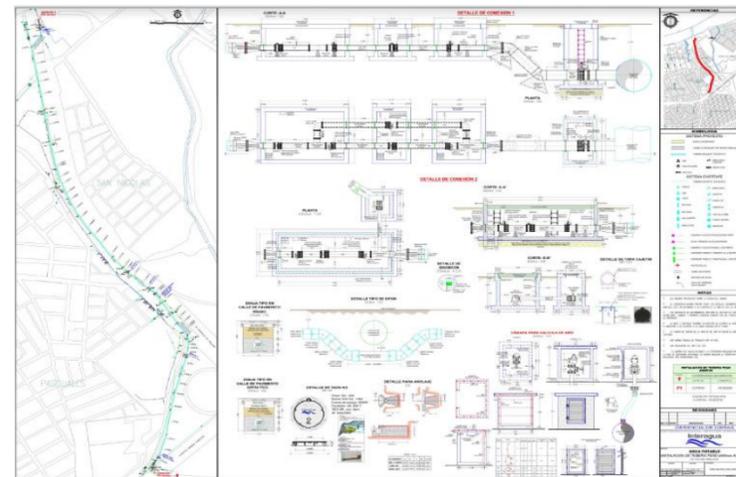


84% de aceptabilidad (en SST y DBO) y un 84% de cumplimiento de niveles de aceites y grasas con valores por debajo de 30 mg/l, de un total de 578 muestras realizadas al efluente tratado. Los análisis fueron realizados a través de laboratorios externos acreditados bajo norma ISO 17025, en programaciones de tipo mensual.

# PROYECTOS Y DISEÑOS

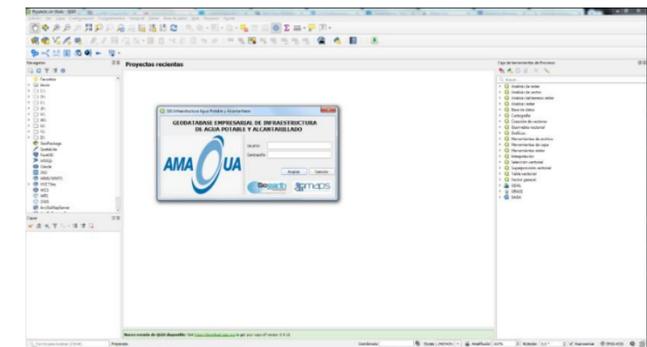
## NUEVO ACUEDUCTO NORTE

Diseños proyectados por Amagua y aprobados por nuestro proveedor Interagua, para el incremento de caudal, por medio de la instalación de una tubería de 600mm de material PEAD, de longitud de 1.2 km



## SISTEMA INFORMACIÓN GEOGRÁFICA

Redes de AA.SS., AA.PP. y AA.LL. dentro de la cobertura de Amagua-CEM, en una Geodatabase empresarial.



# GESTIÓN TÉCNICA

## GESTIÓN AMBIENTAL

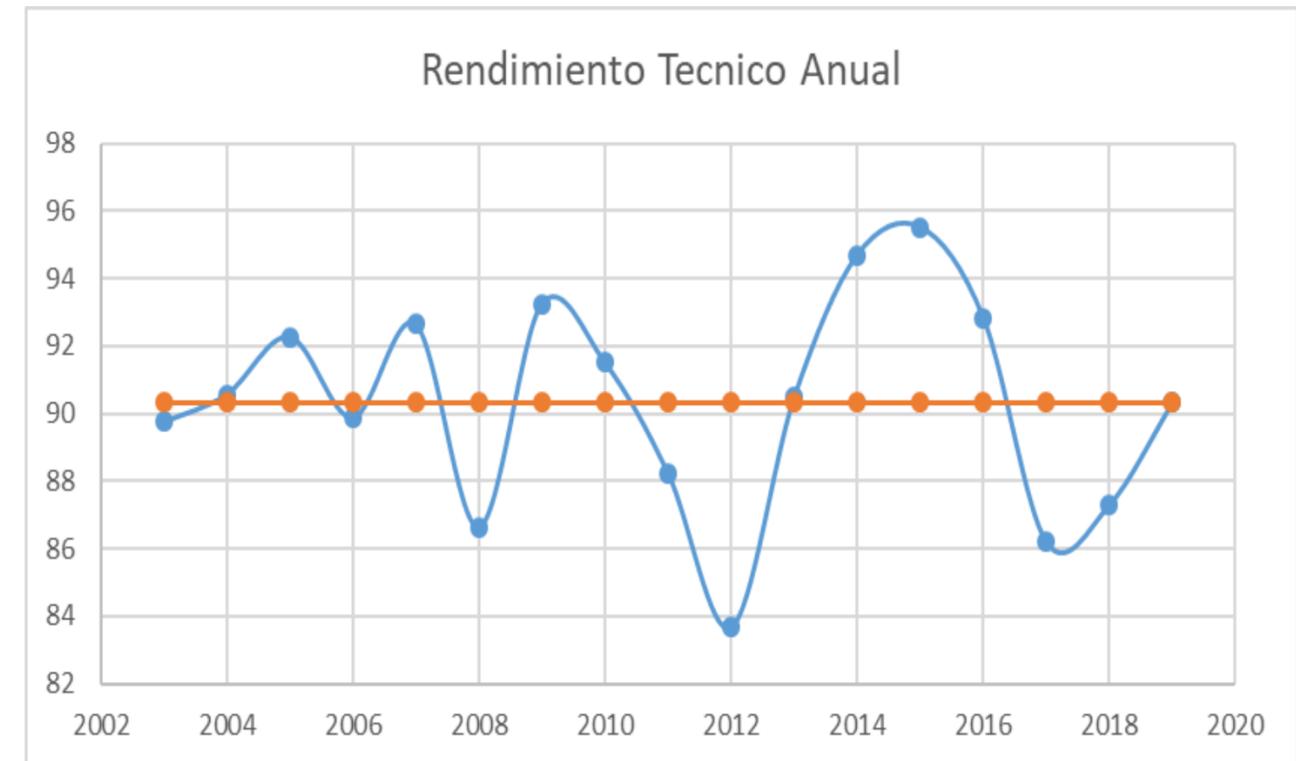
A principios del año 2019 se incluyó la totalidad de estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR's) al sistema de licenciamiento o registro ambiental, de tal forma que se cumplió al 100% con la normativa y sus exigencias vigentes.

Se realizaron auditorias ambientales de seguimiento a 52 EDAR's acorde a lo solicitado por la autoridad ambiental. A lo largo del año la empresa cumplió con la presentación de informes de seguimiento y demás controles contemplados dentro de los planes ambientales correspondientes

## PÉRDIDAS Y AGUA NO CONTABILIZADA

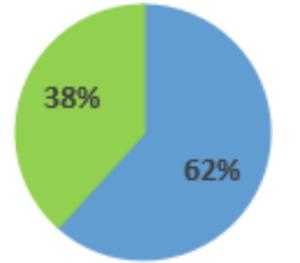
Se alcanzó un rendimiento técnico del 90,32%; logrando disminuir perdidas en comparación a año anterior.

Se atendieron 18 ciudadelas con alto consumo en operativos de búsqueda de fugas. La mayoría de fugas atendidas correspondieron en su gran mayoría a daños a nivel secundario y domiciliario (medidor) con tiempos de atención menor a 24 horas.



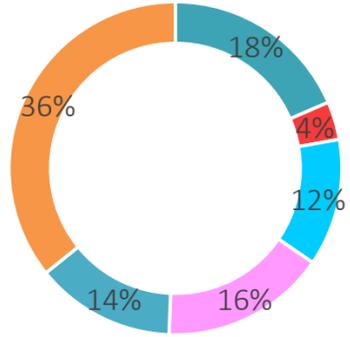
# GESTIÓN HUMANA

## Talento: 81 colaboradores



■ Hombres ■ Mujeres

Distribución de personal



■ Administración ■ Gerencia  
■ Financiero ■ Agua potable  
■ Alcantarillado ■ Comercial

# GESTIÓN HUMANA



## Formación

3,143.60 horas, cubriendo a todo el personal de la empresa.



## Bienestar

Actividades deportivas, y eventos que promueven la integración e interiorización de los valores corporativos.



## Salud

Evaluación de riesgo psicosocial, dando como resultado riesgo bajo.



## Seguridad ocupacional

Cero Accidentes

# SISTEMAS DE GESTIÓN

El proyecto mas importante del año fue la elaboración de un Plan Estratégico para los próximos 10 años.

Este ejercicio tuvo el acompañamiento de nuestra Casa Matriz y para la elaboración del mismo, se realizaron diferentes focus groups donde participaron Municipio, clientes, promotores de proyectos urbanísticos, accionistas y personal interno de la empresa.

Adicionalmente se actualizó la misión, visión y valores.

# SISTEMAS DE GESTIÓN

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 1 no conformidad menor que fue atendida de manera inmediata de acuerdo al tratamiento de acciones correctivas del sistema de gestión de calidad.



Actualización del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad incluyendo medidas de control para los programas de prevención requeridos por la Autoridad Laboral.



Se alinearon los objetivos estratégicos y de gestión a los lineamientos de la nueva planeación estratégica y Aquarating.



Se trabajó en fortalecer el control interno mediante: Sistema de control interno de información financiera y código de ética empresarial.



Creación, actualización y capacitación a personal contratista en los procesos y procedimientos técnicos y servicio, que incluye parámetros de seguridad ocupacional.

# SISTEMAS DE GESTIÓN - tecnología



Nuevas entidades bancarias para pago en línea.



Automatización de procesos en campo a través de dispositivos móviles.



Actualización de la página web para servicios en línea.

# 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%.

# GESTIÓN FINANCIERA

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.

Principales cifras a diciembre 2019					
Miles de USD\$	Real dic-18	%	Real dic-19	%	Ppto dic-19
INGRESOS	21.227	3%	21.776	-4%	22.609
COBROS	21.294	3%	21.940	-3%	22.606
COSTOS Y GASTOS OP	18.198	1%	18.409	-5%	19.389
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

- 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.

# BALANCES AUDITADOS

NGV auditó los Balances de la Compañía del 2019, emitiendo por tal razón el informe anexo.

# AMAGUA C.E.M.

Av. Samborondón Este #10400

[clientes@amagua-cem.com](mailto:clientes@amagua-cem.com)

+593 (04) 5125593

@AmaguaCEM