



ESPE

UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS
INNOVACIÓN PARA LA EXCELENCIA

DEPARTAMENTO DE CIENCIAS ECONÓMICAS ADMINISTRATIVAS Y
DEL COMERCIO

CARRERA DE FINANZAS AUDITORÍA C.P.A.

PROYECTO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIERO EN FINANZAS, CONTADOR PÚBLICO AUDITOR

AUTORES: GRACE ROSSANA NARANJO CORTEZ
XIMENA DEL PILAR TAPIA BUSTAMANTE

“ESTUDIO FINANCIERO DE LA CARTERA DE LA EPMAPAL EN LOS
PERIODOS 2010 - 2011- 2012 Y EL ESTABLECIMIENTO DE POLÍTICAS
DE COBRANZA QUE AYUDARÁ AL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE
RECAUDACIÓN, BAJO EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL EN EL CANTÓN LATACUNGA”

DIRECTOR: Econ. Carlos Parreño
CODIRECTOR: Econ. Francisco Caicedo A.

LATACUNGA, ABRIL 2014

CERTIFICACIÓN

Se certifica que el presente trabajo fue desarrollado por las Srtas. Ximena del Pilar Tapia Bustamante y Grace Rossana Naranjo Cortez, bajo nuestra supervisión.

ECON. CARLOS PARREÑO
DIRECTOR DE PROYECTO

ECON. FRANCISCO CAICEDO A
CODIRECTOR DE PROYECTO

ING. XAVIER FABARA
DIRECTOR DE CARRERA

DR. RODRIGO VACA
SECRETARIO ACADÉMICO

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
EXTENSIÓN LATACUNGA**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Ximena del Pilar Tapia Bustamante
Grace Rossana Naranjo Cortez

DECLARAMOS QUE:

El proyecto de grado denominado “Estudio Financiero de la Cartera de la EPMAPAL en los periodos 2010 - 2011- 2012 y el establecimiento de políticas de cobranza que ayudará al mejoramiento del proceso de recaudación, bajo el concepto de Responsabilidad Social Empresarial en el Cantón Latacunga”, ha sido desarrollado en base a una investigación exhaustiva, respetando derechos intelectuales de terceros, conforme las citas que constan el pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía.

Consecuentemente este trabajo es de nuestra autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del proyecto de grado en mención.

Latacunga, Abril del 2014.

Ximena del Pilar Tapia Bustamante
C.C: 0503287260

Grace Rossana Naranjo Cortez
C.C: 0503255937

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
EXTENSIÓN LATACUNGA**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

CERTIFICADO

Econ. Carlos Parreño
Econ. Francisco Caicedo A.

CERTIFICAN

Que el trabajo titulado “Estudio Financiero de la Cartera de la EPMAPAL en los periodos 2010 - 2011- 2012 y el establecimiento de políticas de cobranza que ayudará al mejoramiento del proceso de recaudación, bajo el concepto de Responsabilidad Social Empresarial en el Cantón Latacunga” realizado por las Srtas. Ximena del Pilar Tapia Bustamante y Grace Rossana Naranjo Cortez, ha sido guiado y revisado periódicamente y cumple normas estatutarias establecidas por la ESPE, en el Reglamento de Estudiantes de la Universidad de las Fuerzas Armadas-ESPE.

Debido a que constituye un trabajo de excelente contenido científico que coadyuvará a la aplicación de conocimientos y al desarrollo profesional, SI recomiendan su publicación.

El mencionado trabajo consta de un documento empastado y un disco compacto el cual contiene los archivos en formato portátil de Acrobat.

Autorizan a las señoritas Grace Rossana Naranjo Cortez y Ximena del Pilar Tapia Bustamante que le entreguen a Ing. Xavier Fabara, en su calidad de Director de la Carrera.

Latacunga, Abril del 2014.

Econ. Carlos Parreño
DIRECTOR

Econ. Francisco Caicedo A.
CODIRECTOR

**UNIVERSIDAD DE LAS FUERZAS ARMADAS – ESPE
EXTENSIÓN LATACUNGA**

CARRERA DE INGENIERÍA EN FINANZAS Y AUDITORÍA

AUTORIZACIÓN

Nosotras,

Grace Rossana Naranjo Cortez

Ximena del Pilar Tapia Bustamante

Autorizamos a la Universidad de las Fuerzas Armadas - ESPE la publicación, en la biblioteca virtual de la Institución del trabajo “ESTUDIO FINANCIERO DE LA CARTERA DE LA EPMAPAL EN LOS PERIODOS 2010 - 2011- 2012 Y EL ESTABLECIMIENTO DE POLÍTICAS DE COBRANZA QUE AYUDARÁ AL MEJORAMIENTO DEL PROCESO DE RECAUDACIÓN, BAJO EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL CANTÓN LATACUNGA.

Latacunga, Abril del 2014

Ximena del Pilar Tapia Bustamante

C.C: 0503287260

Grace Rossana Naranjo Cortez

C.C: 0503255937

DEDICATORIA

Dedico este proyecto a Dios a mi mamá y a mi niña.

A Dios, por ser el creador y dador de fortaleza a cada paso que damos, cuando más lo necesitamos, y por hacer palpable su amor a través de cada uno de los que nos rodean.

A mis mamás, pilares fundamentales en mi vida, quienes a lo largo de mi existencia han velado por mi bienestar y educación siendo apoyo en todo momento. Depositando su entera confianza en cada reto que se nos ha presentado sin dudar ni un solo momento en mi capacidad, además sin ellas, jamás hubiese podido conseguir lo que hasta ahora. Su tenacidad y lucha insaciable han hecho de ellos el gran ejemplo a seguir

Los resultados de este proyecto también están dedicados a todas las personas que desinteresadamente me apoyaron para alcanzar este objetivo.

Xime

DEDICATORIA

A Dios, mi pequeña, mis padres, pilares fundamentales en mi vida.

Lo que una vez disfrutamos, nunca lo perdemos, al igual que todo lo que amamos profundamente se convierte en parte de nosotros, al recordar cada uno de esos momentos, los volvemos a vivir, es ahí cuando usamos los ojos del alma, que nos permiten ver a nuestro ángel junto a nosotros brindándonos paz.

La fortaleza, la humildad, el amor a la familia, junto con un corazón puro entregado a Dios fue tu legado, chiquita tú fuiste y serás mi inspiración, para continuar luchando en la vida, siendo motivo de orgullo para ti y para nuestros maravillosos padres.

Nuestro paso por este mundo es breve y solo dejan huellas quienes luchan por ser felices y hacen felices a las personas que aman, en tu memoria mi pequeña Cecy.

Grace

AGRADECIMIENTO

Cuando comenzamos a escribir el agradecimiento pensamos que por descuido podíamos dejar a alguien importante fuera de la mención, por eso desde ya pedimos las disculpas correspondientes en caso de que suceda.

En primer lugar queremos retribuir a Dios por darnos las fuerzas necesarias en los momentos en que más le necesitamos y bendecirnos con la posibilidad de caminar a su lado durante toda nuestra mi vida.

Para poder realizar este proyecto de la mejor manera posible fue necesario del apoyo de personas que de una u otra forma, colaboraron o participaron en la realización de este proyecto.

A nuestros padres quienes nos infundieron la ética y el rigor que guían nuestro transitar por la vida.

A nuestros queridos tutores Econ. Carlos Parreño y Econ. Francisco Caicedo, quienes han sido pilares fundamentales, en el camino para alcanzar este hermoso logros en nuestras vidas.

Grace y Xime

ÍNDICE DE CONTENIDOS

PORTADA.....	i
CERTIFICACIÓN.....	ii
DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD	iii
CERTIFICADO.....	iv
AUTORIZACIÓN.....	v
DEDICATORIA	vi
DEDICATORIA	vii
AGRADECIMIENTO	viii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	ix
ÍNDICE DE TABLAS	xv
ÍNDICE DE FIGURAS.....	xviii
RESUMEN.....	1
ABSTRACT.....	2
CAPÍTULO I.....	3
GENERALIDADES	3
1.1 Título:	3
1.2 Planteamiento del problema de investigación	3
1.3 Formulación y Sistematización del problema.	4
1.4 Objetivos de le Investigación.....	5
1.4.1 Objetivo General.....	5
1.4.2 Objetivos Específicos.....	5
1.5 Metas de la investigación.....	6

1.6 Hipótesis de la Investigación.....	7
1.7 Variables de la Investigación.....	7
1.7.1 Variable Independiente.....	7
1.7.2 Variables dependientes.....	7
1.8 Justificación de la Investigación.....	8
1.8.1 Justificación metodológica.....	8
1.8.2 Justificación Práctica.....	9
CAPÍTULO II.....	10
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA.....	10
2.1 Administración.....	10
2.1.1 Definición.....	10
2.1.2 Importancia.....	11
2.1.3 Proceso administrativo.....	12
2.2 Planeación.....	17
2.2.1 Definición.....	17
2.2.2 Elementos.....	18
2.2.3 Importancia.....	19
2.2.4 Pasos para la planeación.....	20
2.2.5 Etapas de la planeación.....	20
2.3 Planeación estratégica.....	22
2.3.1 Definición de Estrategia.....	22
2.3.2 Definición de Planeación Estratégica.....	23
2.3.3 “Elementos.....	24

2.3.4	Clasificación de las estrategias.....	25
2.3.5	Estructura y proceso de la planeación estratégica	25
2.3.6	“Etapas de la planeación estratégica	26
2.4	Contabilidad	34
2.4.1	Definición	34
2.4.2	Importancia	35
2.4.3	Ecuación contable	37
2.4.4	Ciclo Contable	39
2.4.5	Estados financieros.....	40
2.4.6	Estados financieros básicos	41
2.5	Análisis financiero	45
2.5.1	Herramientas del análisis financiero	47
2.6	Indicadores de efectividad y eficacia.....	57
2.6.1.	Eficiencia	58
2.6.2.	Eficacia	58
2.6.3.	Efectividad	58
2.7.	Responsabilidad social empresarial	60
2.7.1	Definición	60
2.7.2.	Principios que rigen la Responsabilidad Social Corporativa	61
2.7.3.	Responsabilidades previas	61
2.7.4.	Tipos de responsabilidades sociales	62
2.7.5.	Grado de compromiso de una empresa con la RSE.....	63
2.7.6.	Beneficios de la Responsabilidad Social	65

CAPÍTULO III	66
ANTECEDENTES DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LATACUNGA “EPMAPAL”	66
3.1 Breve reseña histórica.....	66
3.2 Razón social.....	66
3.3. Logo de la empresa.....	67
3.4 Direccionamiento estratégico	67
3.4.1 Misión	67
3.4.2 Visión... ..	67
3.4.3 Objetivo de la empresa	68
3.4.4 Objetivos Específicos.....	68
3.4.5 Políticas	69
3.4.6 Valores.....	70
3.4.7 Valores Corporativos	71
3.4.8 Base Legal.....	72
3.5 Administración y Estructura.....	73
3.5.1 Estructura organizacional	73
3.5.2 Funciones de la empresa.....	75
3.6 Locaciones Productoras de la EPMAPAL.	78
3.7 Tarifas del servicio al público	78
3.7.1 Categorización Residencial o Doméstica.....	78
3.7.2 Categorización Comercial.....	79
3.7.3 Categorización Industrial	80

3.7.4 Categorización Oficial o Pública	82
3.7.5 Categorización Educacional	83
3.8 Encuesta	83
3.8.1 Cálculo del tamaño de la muestra	83
3.8.2 Modelo de la Encuesta	85
3.8.3 Resultados de la encuesta.....	87
3.8.4 Análisis de resultados	98
3.9 FODA	99
3.9.1 Fortalezas	99
3.9.2 Oportunidades	100
3.9.3 Debilidades	101
3.9.4 Amenazas.....	103
CAPÍTULO IV.....	104
SITUACIÓN ACTUAL DE LA CARTERA VENCIDA DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LATACUNGA “EPMAPAL”	104
4.1 Procedimiento Actual de Cobro.....	104
4.1.1 Procesos.....	104
4.1.2 Flujograma del proceso de cobro	109
4.2 Cuentas que integran la cartera de la EPMAPAL.....	112
4.3 Análisis de las emisiones de Agua Potable	114
4.3.1 Emisión anual	114
4.3.2 Emisión mensual	115

4.3.3 Emisión según categoría	119
4.4 Análisis y evolución de la cartera de crédito en los periodos 2010, 2011 y 2012.....	123
4.4.1 Análisis del servicio de Agua Potable Urbano	123
4.4.2 Análisis del servicio de Agua Potable Rural.....	127
4.4.3 Análisis del Servicio de Interconexión de Agua Potable	130
CAPÍTULO V.....	137
PLAN DE ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE COBRO PARA LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LATACUNGA “EPMAPAL”	137
5.1 Situación actual de la empresa	137
5.2 Primera Estrategia.....	138
5.3 Segunda Estrategia.....	144
5.4 Tercera Estrategia.....	152
5.5 Cuarta Estrategia	157
CONCLUSIONES	163
RECOMENDACIONES.....	165
BIBLIOGRAFÍA.....	167
NETGRAFÍA	168
ANEXOS.....	169

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1:	Formato de matriz POAM	31
Tabla 2.2:	Formato de la Matriz PCI	32
Tabla 2.3:	Formato de la Matriz de análisis FODA	33
Tabla 2.4:	Estado de resultado global	42
Tabla 2.5:	Estado de Posición Financiera	44
Tabla 2.6:	Razones de liquidez	48
Tabla 2.7:	Razones de endeudamiento	52
Tabla 2.8:	Razones de rentabilidad	52
Tabla 2.9:	Razones de retorno	54
Tabla 2.10:	Formulas de indicadores.....	59
Tabla 3.1:	Cuadro Tarifado – Categorización Residencial o Domestica para el 2012.....	79
Tabla 3.2:	Cuadro Tarifado – Categorización Comercial para el 2012	80
Tabla 3.3:	Cuadro Tarifado – Categorización Industrial para el 2012.....	81
Tabla 3.4:	Cuadro Tarifado – Categorización Oficial o Pública para el 2012	82
Tabla 3.5:	Cuadro Tarifado – Categorización Educacional para el 2012.....	83
Tabla 3.6:	Tabulación pregunta 1	87
Tabla 3.7:	Tabulación pregunta 2	88
Tabla 3.8:	Tabulación pregunta 3	90
Tabla 3.9:	Tabulación pregunta 4	91
Tabla 3.10:	Tabulación pregunta 5	92
Tabla 3.11:	Tabulación pregunta 6	93
Tabla 3.12:	Tabulación pregunta 7	94
Tabla 3.13:	Tabulación pregunta 8	95
Tabla 3.14:	Tabulación pregunta 9	96

Tabla 3.15: Tabulación pregunta 10	97
Tabla 3.16: Cuadro de Fortalezas	99
Tabla 3.17: Cuadro de Oportunidades.....	100
Tabla 3.18: Cuadro de Debilidades	101
Tabla 3.19: Cuadro de Amenazas	103
Tabla 4. 1: Proceso de cobro.....	104
Tabla 4. 2: Emisión anual de la EPMAPAL.....	114
Tabla 4. 3: Emisión mensual de la EPMAPAL.....	115
Tabla 4. 4: Emisión Anual de la EPMAPAL	117
Tabla 4. 5: Emisión según categoría entre (2010 – 2011 – 2012)	119
Tabla 4. 6: Porcentaje de participación según la categoría	120
Tabla 4. 7: Evolución de la emisión de la EPMAPAL.....	122
Tabla 4. 8: Análisis de la emisión del servicio de Agua Potable Urbano de EPMAPAL.....	124
Tabla 4. 9: Evolución de la cartera del servicio de Agua Potable Urbano en los años 2010 al 2012	125
Tabla 4. 10: Análisis de la emisión del servicio de Agua Potable Rural de la EPMAPAL	127
Tabla 4. 11: Evolución de la cartera del servicio de Agua Potable Rural en los años 2010 al 2012.....	129
Tabla 4. 12: Análisis del Servicio de Interconexión de Agua Potable de la EPMAPAL.	130
Tabla 4. 13: Evolución de la cartera del servicio de Agua Potable Rural en los años 2010 al 2012.....	132
Tabla 4. 14: Estudio del análisis del servicio de agua de EPMAPAL.	133
Tabla 4. 15: Evolución de la cartera análisis del servicio de agua de EPMAPAL en los años 2010 al 2012	133
Tabla 4. 16: Análisis de la emisión del servicio de Agua Potable Rural de la EPMAPAL.	134

Tabla 4.17:	Antigüedad de cartera.....	136
Tabla 5.1:	Modelo de plantilla para la recolección de datos	139
Tabla 5.2:	Tabla de actualizaciones mensuales de catastros.....	141
Tabla 5.3:	Tabla de Recursos utilizados en la estrategia.	143
Tabla 5.4:	Tabla de negociación de deuda.....	146
Tabla 5.5:	Tabla de negociación de deuda.....	147
Tabla 5.6:	Recaudación de la empresa	151
Tabla 5.7:	Recursos utilizados para la Segunda Estrategia	151
Tabla 5.8:	Usuarios con deuda pendiente	151
Tabla 5.9:	Costos incurridos en la emisión de notificación	152
Tabla 5.10:	Tabla con emisión.....	154
Tabla 5.11:	Recursos utilizados para la Estrategia.....	161

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 2.1: Actividades de proceso de administración.....	17
Figura 2.2: Relación misión, visión y métodos estratégicos.....	29
Figura 2.3: Ciclo Contable	39
Figura 2.4: Responsabilidad empresarial.....	63
Figura 3.1: Logo de la empresa de EPMAPAL	67
Figura 3.2: Organigrama estructural	74
Figura 3.3: Representación gráfica pregunta 1	87
Figura 3.4: Representación gráfica pregunta 2.....	88
Figura 3.5: Representación gráfica pregunta 3.....	90
Figura 3. 6: Representación gráfica pregunta 4.....	91
Figura 3. 7: Representación gráfica pregunta 5.....	92
Figura 3. 8: Representación gráfica pregunta 6.....	93
Figura 3. 9: Representación gráfica pregunta 7	94
Figura 3. 10: Representación gráfica pregunta 8.....	95
Figura 3. 11: Representación gráfica pregunta 9.....	96
Figura 3. 12: Representación gráfica pregunta 10.....	97
Figura 4. 1: Proceso de cobro de EPMAPAL.....	111
Figura 4. 2: Emisión anual de la EPMAPAL.....	115
Figura 4. 3: Emisión anual de la EPMAPAL.....	118
Figura 4. 4: Emisión anual de la EPMAPAL.....	120
Figura 4. 5: Participación según la categoría	121
Figura 4. 6: Evolución de la emisión de la EPMAPAL.....	122
Figura 4. 7: Participación porcentual.....	124
Figura 4. 8: Participación porcentual.....	126
Figura 4. 9: Participación porcentual.....	128
Figura 4. 10: Participación porcentual.....	129
Figura 4. 11: Participación porcentual.....	131

Figura 4. 12: Participación porcentual..... 135

Figura 4. 13: Participación porcentual..... 136

Figura 5.1: Flujograma de proceso de recaudación de cuentas por cobrar 149

Figura 5.2: Modelo de responsabilidad social 159

RESUMEN

El presente proyecto de grado se enfoca en el análisis de la cartera que mantiene la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado “EPMAPAL” , el principal objetivo es plantear estrategias y políticas que coadyuven a la recaudación de la cartera vencida, escenario que se refleja en las cifras existentes en los libros de la empresa, en el Capítulo I podemos encontrar lo lineamientos bajo los cuales se rige la investigación de este proyecto, seguido está el Capítulo II el cual detalla los conceptos y definiciones que serán utilizados para el desarrollo de los siguientes capítulos, por otro lado en el Capítulo III se desarrolla todo lo que concierne a los antecedentes de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga “EPMAPAL” entre ellos tenemos una brece reseña histórica, el direccionamiento estratégico, la administración y su estructura, además de ello en el Capítulo IV se analiza la situación actual de la cartera vencida de la empresa detallando el procedimiento actual de cobro y cada una de la emisiones, siendo este análisis la base para plantear las estrategias especificadas en el Capítulo V en el cual se detalla cada uno de los pasos que debe seguir la empresa para una acertada recaudación especificará el desarrollo de actividades que tiene que cumplir el personal que labora en la empresa, pasos para ubicar al deudor, eficiencia en la entrega de notificaciones, contactos telefónicos, y reestructuraciones oportuna de deudas, motivos por los cuales en el presente proyecto se pretende contribuir con un conjunto de estrategias que a partir de los recursos disponibles, mantenga la estabilidad financiera de la empresa, proteja los activos y minimice la cartera vencida de la “EPMAPAL”

ABSTRACT

This graduation project focuses on the analysis of the portfolio that maintains the Municipal Public Company for Water and Wastewater " EPMAPAL " , the main objective is to propose strategies and policies that contribute to the collection of past due loans , a scenario that reflects on existing figures in the books of the company, in Chapter I we can find the guidelines floor which research of this project is governed followed is Chapter II which details the concepts and definitions to be used for the development of following chapters , second in Chapter III develops everything concerning the background of the Municipal Public Utility Water and Sewer Latacunga " EPMAPAL " between them have a historical review brece , strategic direction , management and structure , in addition to that in Chapter IV of the present situation NPLs company detailing the current recovery procedure and each of the issues discussed , this analysis being the basis for raising strategies specified in Chapter V in the which details each of the steps required for a successful enterprise development fund specified activities must meet the personnel working in the business, steps to locate the debtor , efficient delivery of notices, telephone contacts , and timely debt restructuring reasons why in this project is to contribute with a set of strategies from available resources , maintain the financial stability of the company , protect assets and minimize NPLs of " EPMAPAL " .

CAPÍTULO I

GENERALIDADES

1.1 Título:

“Estudio Financiero de la Cartera de la EPMAPAL en los periodos 2010 – 2011 - 2012 y el establecimiento de políticas de cobranza que ayudará al mejoramiento del proceso de recaudación, bajo el concepto de Responsabilidad Social Empresarial en el Cantón Latacunga”.

1.2 Planteamiento del problema de investigación

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga “EPMAPAL”, ha tenido un incremento en la cartera vencida generada por no contar con un buen proceso de cobranza, por lo que en esta investigación se pretende recopilar datos y convertirlos en información útil que permita la identificación de factores tanto internos como externos que afecten al proceso de cobro, apoyándose en áreas de conocimiento ya impartidas tales como Administración Financiera la misma que nos permitirá realizar un minucioso análisis de la gestión financiera de la entidad; Contabilidad la cual nos ayudará a realizar un estudio detallado de los Estados Financieros; otra materia que contribuirá al desarrollo de este proyecto es Administración la que nos permitirá enfocarnos a los procesos que se desarrolla de manera diaria en la entidad; además Planificación Estratégica ya que permitirá determinar lineamientos y directrices así como, los elementos que implican una gestión eficiente y sostenible de una verdadera Empresa Pública que esté en capacidad de competir con empresas afines.

Siendo los procesos y procedimientos de gestión, elementos importantes para el diseño de un sistema de cobro, deben ser plasmados en estrategias y políticas prácticas, cuyo enfoque será la Responsabilidad Social Empresarial y Ciudadana, de tal manera que sirvan como herramienta de trabajo y mecanismo de consulta permanente, por parte de todos los empleados y demás funcionarios del área de cobranza que permita una efectiva y eficaz recaudación de la cartera.

1.3 Formulación y Sistematización del problema.

¿Cuáles son los factores que inciden para que la cartera vencida se incremente?

¿El monto de la cartera vencida en qué nivel afecta al desarrollo operacional de la entidad?

¿La incidencia del macro y microambiente es determinante para que se lleve a cabo un buen proceso de recaudación?

¿Cómo afecta a la entidad el proceso de recaudación?

¿Cómo afecta a la sociedad el proceso de recaudación?

¿Por qué es esencial que la sociedad tome conciencia de la importancia del cuidado del líquido vital?

1.4 Objetivos de la Investigación.

1.4.1 Objetivo General

Analizar la cartera vencida de la EPMAPAL en los periodos 2010 - 2011 - 2012 y proponer estrategias que coadyuven al mejoramiento de la recaudación en la gestión financiera, con un enfoque ligado a la Responsabilidad Social Empresarial, aportando al desarrollo de la ciudad de Latacunga.

1.4.2 Objetivos Específicos

- Determinar la fundamentación teórica que ayudará al desarrollo del proyecto.
- Establecer antecedentes de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga “EPMAPAL”, para ubicarnos en la situación actual de la empresa.
- Proponer un Plan con Estrategias y Políticas de cobro que ayuden a incrementar el proceso de recaudación de la cartera vencida de la “EPMAPAL”.
- Garantizar mediante procesos estandarizados y exigentes una cobranza efectiva, eficiente y oportuna sin deteriorar la relación con los usuarios
- Analizar el proceso de recaudación por concepto de pago del agua potable y servicios afines en la ciudad de Latacunga.
- Identificar el costo – beneficio de cada una de las estrategias que contribuyan al cobro de la cartera vencida.

- Determinar el grado de Responsabilidad Social Empresarial de la empresa.
- Determinar la situación actual de la empresa mediante una matriz FODA, que nos permita conocer las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee la entidad.

1.5 Metas de la investigación

- Determinar la fundamentación teórica que ayudará al desarrollo del proyecto en el primer mes.
- Establecer antecedentes de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga “EPMAPAL”, para ubicarnos en la situación actual de la empresa en el segundo mes.
- Proponer un Plan con Estrategias y Políticas de cobro que ayuden a incrementar el proceso de recaudación de la cartera vencida de la “EPMAPAL” en el tercer mes.
- Garantizar mediante procesos estandarizados y exigentes una cobranza efectiva, eficiente y oportuna sin deteriorar la relación con los usuarios en el cuarto mes.
- Analizar el proceso de recaudación por concepto de pago del agua potable y servicios en la ciudad de Latacunga en el quinto mes.
- Identificar el costo beneficio de cada estrategias que contribuyan al cobro de la cartera vencida en el sexto mes.

- Determinar el grado de Responsabilidad Social Empresarial frente al consumo el agua potable en el sexto mes.
- Determinar la situación actual de la empresa mediante una matriz FODA, que nos permita conocer las principales fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas que posee la entidad en el séptimo mes.

1.6 Hipótesis de la Investigación.

H₀. El proceso de recaudación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga “EPMAPAL”, es manejado de manera correcta.

H₁. El proceso de recaudación de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga “EPMAPAL”, no es manejado de manera correcta.

1.7 Variables de la Investigación.

1.7.1 Variable Independiente.

Elaboración de un Plan con Estrategias y Políticas de cobro de la cartera vencida para la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga “EPMAPAL”.

1.7.2 Variables dependientes.

- Responsabilidades del personal que labora en la oficina.
- Proceso de ubicación y cobranza a clientes deudores y/o garantes.

- Gestión de entrega de notificaciones.
- Recaudación de la cartera vencida.

1.8 Justificación de la Investigación

1.8.1 Justificación metodológica

Todas las empresas o la gran mayoría de ellas buscan incrementar sus réditos económicos, para lo cual se enfocan en varios factores y uno de ellos es la eficaz recuperación de cartera.

En el transcurso del desarrollo del presente proyecto se podrá identificar los factores que inciden en la gestión empresarial que afecta al proceso de recaudación de la cartera vencida, determinando los factores que incidan en el incremento de morosidad por parte de los usuarios.

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga “EPMAPAL” en la actualidad no posee estrategias ni políticas que coadyuven a la recaudación de la cartera vencida, escenario que se refleja en las cifras existentes en los libros de la empresa, cada uno de los pasos que debe seguir la empresa para una acertada recaudación especificará el desarrollo de actividades que tiene que cumplir el personal que labora en la empresa, pasos para ubicar al usuario, eficiencia en la entrega de notificaciones, contactos telefónicos, y reestructuraciones oportuna de deudas, motivos por los cuales en el presente proyecto se pretende contribuir con estrategias que a partir de los recursos disponibles, mantenga la estabilidad financiera de la empresa, proteja los activos y minimice la cartera

vencida de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga “EPMAPAL”.

1.8.2 Justificación Práctica

La formulación bien hecha de las estrategias proveerá a los directivos de la EPMAPAL diferentes lineamientos que ayuden a acelerar el proceso para la recaudación de la cartera, mismas que estarán bajo un enfoque de Responsabilidad Social concientizando a la ciudadanía sobre el líquido vital.

Mediante la aplicación de la propuesta planteada se procura contribuir al proceso de recaudación para que se disminuya la cartera vencida y los usuarios se responsabilicen con el medio ambiente.

La empresa contará con una administración integral de la cartera, cuya función principal es de vigilar y asegurar que los distintos procesos que conforman el área de cobranza ejecuten correctamente la estrategia, políticas, procesos y procedimientos para su adecuada recaudación.

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

2.1 Administración

2.1.1 Definición

“Es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupo, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos, es decir se refiere al proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto con ellas.

Además la administración es considerada como un arte en la práctica y los conocimientos organizados en los que se basa la práctica son una ciencia. La eficiencia y eficacia se refiere a lo que hacemos y a como lo hacemos. Eficiencia significa hacer una tarea correctamente y se refiere a la relación que existe entre los insumos y los productos.” (Decenzo & Robbins , 2002)

“Es un término que tiene varias acepciones en cuanto al propósito de este libro su principal significado es como una actividad o un proceso de manera más específica definimos administración como un proceso de estructurar y utilizar recursos orientados hacia el logro de metas, para llevar a cabo las tareas en un entorno organizacional.” (Porter, Black & Hitt, 2006)

Es decir, si obtenemos gran cantidad de productos de determinado insumo, habremos mejorado la eficiencia. De igual manera, aumentamos esta si obtenemos el mismo producto, pero con menos recursos, ya que los gerentes manejan insumos en forma de recursos escasos (dinero, persona y equipo), les interesa emplearlos con eficiencia. Entonces, la administración

busca reducir al mínimo los costos de los recursos. Tomando en cuenta que reducir los costos de los recursos al mínimo es importante, pero no basta para conseguir la eficacia.

Hay que tomar en cuenta que la administración también se encarga de concluir actividades.

2.1.2 Importancia

“La administración es una de las actividades humanas más importantes. Desde que los seres humanos comenzaron a formar grupos para cumplir propósitos que no podían alcanzar de forma individual, la administración ha sido esencial para garantizar la coordinación de los esfuerzos individuales. La administración brinda el éxito a cualquier organismo social ya que estos dependen directa o indirectamente de esta, porque necesitan administrar debidamente los recursos humanos y materiales que poseen.” (Koontz & Weihrich, 2002)

A medida que la sociedad empezó a depender crecientemente del esfuerzo grupal y que muchos grupos organizados tienden a crecer, la tarea de los administradores se volvió más importante, pues este permite promover la excelencia entre todas las personas que forman parte de una organización.

La administración quiere decir hacer las cosas bien, utilizando los recursos necesarios para lograr cada uno de los objetivos propuestos.

La administración se ocupa de planificar, organizar y controlar tanto los recursos humanos y financieros. El administrador debe de considerarse un buen líder siendo capaz y apto para manejar y controlar su propia empresa.

2.1.3 Proceso administrativo

Al analizar cada actividad como una tarea independiente, los gerentes deben estar capacitados para desempeñar todas las actividades al mismo tiempo y necesitan darse cuenta de que una activa desarrollada incorrectamente puede afectar en las demás. Es decir, estos procesos están relacionados entre sí y son interdependientes.

a. Planeación

“Abarca la definición de las metas de la organización, el establecimiento de una estrategia general para alcanzar esas metas, el desarrollo de una jerarquía minuciosa de los planes para integrar y coordinar las actividades. Establecer metas sirve para no perder de vista el trabajo que se hará y para que los miembros de la organización fijen su atención en las cosas más importantes. Planeación es decidir o identificar los objetivos que se van a alcanzar en un tiempo determinado para lograr un fin en específico, luego de esto lo siguiente es como alcanzarlos.” (Decenzo & Robbins , 2002)

La planeación además implica seleccionar misiones y objetivos, así como las acciones necesarias para cumplirlos, y requiere por lo tanto de una correcta toma de decisiones.

Existen varios tipos de planes, los cuales van desde los propósitos y objetivos generales, hasta las acciones más detalladas por emprender. Ningún plan real puede existir si no se toma una decisión, el compromiso de recursos humanos, materiales o del prestigio.

Antes de tomada una decisión, lo único que existe es un estudio de planeación, un análisis o una propuesta; en ese momento no puede hablarse aun de un plan real. En esencia, la palabra planeación se refiere a formular un plan o un patrón integrando predeterminando de las futuras actividades, esto requiere la facultad de prever, de visualizar, el propósito de ver hacia delante la situación de la empresa.

b. Organización

“La organización incluye determinar que tareas se llevaran a cabo, como serán realizadas, quien las ejecutara, como estarán agrupadas quien depende de quién y donde serán tomadas las decisiones. La organización es la parte de la administración que supone el establecimiento de una estructura intencionada de los papeles de los individuos que deberán desempeñar en una empresa.

El propósito de una estructura organizacional es contribuir a la creación de un entorno favorable para el desempeño humano tomando en cuenta que en la estructura deben definirse las tareas por realizar, los papeles establecidos de esta manera también deben diseñarse tomando en cuenta las capacidades y motivaciones del personal disponible.” (Koontz & Wehrich, 2002)

Estructura Organizacional

Se puede definir como el arreglo e interrelación de las partes componentes y de las posiciones de la compañía.

Las estructuras sirven como referencia del tamaño de la compañía, de la ubicación de las áreas, de la posición para toma de decisiones, la

coordinación de las actividades y se adecúa de acuerdo a los diferentes crecimientos de la compañía.

Es decir dependiendo del tamaño de la institución, del número de personas, del volumen de tareas y del monto de los recursos financieros y materiales se define la estructura organizacional que mejor satisfaga las necesidades.

Organigrama

“Los organigramas son representaciones gráficas de las áreas de responsabilidad y de las comunicaciones formales respectivas, son usados por la mayoría de las empresas para indicar exclusivamente la estructura básica de la organización. Constituyen un elemento fundamental dentro de la empresa ya que de manera ordenada y concreta nos permite identificar el esquema.” (Koontz & Wehrich, 2002)

Organigrama Estructural

Es la más simple, la más utilizada y la más antigua, determina una relación entre jefes y subordinados para impartir órdenes o instrucciones.

La relación entre jefe y subordinado es única y a través de este canal se reciben y transmiten órdenes por ejemplo: los militares y sacerdotes, este tipo de organización funciona en organizaciones que reciben órdenes. Es estructural porque está escrito solo el rango que la persona desempeña en una empresa. Es decir solo indica la relación entre jefes y subordinados, con lo cual facilita los canales de comunicación.

Organigrama Funcional

“Corresponde a la llamada organización con supervisión funcional, aplica el principio de especialización del trabajo en las actividades o tareas ejecutadas para aprovechar la experiencia y habilidades funcionales.

Este organigrama es llamado funcional, porque en él que se detalla el rango, todas y cada una de las funciones que desempeña cada miembro de la institución. Permitiendo así conocer las actividades asignadas a cada uno de ellos, y en caso de necesitar información, permitimos saber a qué funcionario dirigimos para solventar nuestras inquietudes.” (Koontz & Wehrich, 2002)

c. Dirección

“La dirección es el hecho de influir en los individuos para que contribuyan a favor del cumplimiento de las metas organizacionales y grupales; por lo tanto, tiene que ver fundamentalmente con el aspecto interpersonal de la administración. Todos los administradores coincidirían en que sus problemas más importantes son los que resultan de los individuos y en que los administradores eficaces deben ser al mismo tiempo líderes eficaces.

Puesto que el liderazgo implica seguidores y las personas tienden a seguir a quienes les ofrecen medios para la satisfacción de sus necesidades, anhelos, deseos, es comprensible que la dirección suponga motivación, estilos y enfoques de liderazgo y comunicación.” (Decenzo & Robbins , 2002)

La dirección debe motivar a los empleados, orientar cada una de las actividades de otros, elegir el canal más eficaz de comunicación y resolver los conflictos que se presenten.

El control consiste en medir y corregir el desempeño individual y organizacional para garantizar que los hechos se apeguen a los planes. Implica la medición de desempeño con base en metas y planes, la detección de desviaciones respecto de las normas y la contribución a la corrección de estas.

El control facilita el cumplimiento de los planes, aunque la planeación debe preceder al control, los planes no se cumplen solos. Los planes orientan a los administradores en el uso de recursos para la consecución de metas específicas, tras de lo cual las actividades son objeto de revisión para determinar si responden a lo planeado.

En este proceso se vigila el desempeño, para compararlo con las metas y corregir todas las desviaciones sustantivas.

Las funciones de la administración constituyen una estructura muy útil para organizar los conocimientos administrativos, ya que por medio de dichas funciones podemos cumplir los objetivos específicos de una organización, generando así productividad, la misma que implica eficacia y eficiencia en el desempeño individual y organizacional en todas y cada una de las áreas de la empresa, además el control también es de importancia, ya que ayuda a corregir el desempeño de cada uno de los individuos de una organización, así como el de un grupo en general.

El control ayuda también al buen desempeño del ambiente de control en el que las personas desarrollan sus actividades empresariales, para que los mismos se comprometan con la organización y su desarrollo, buscando así conjuntamente con los miembros de distintas áreas de la empresa el crecimiento tanto personal como grupal.

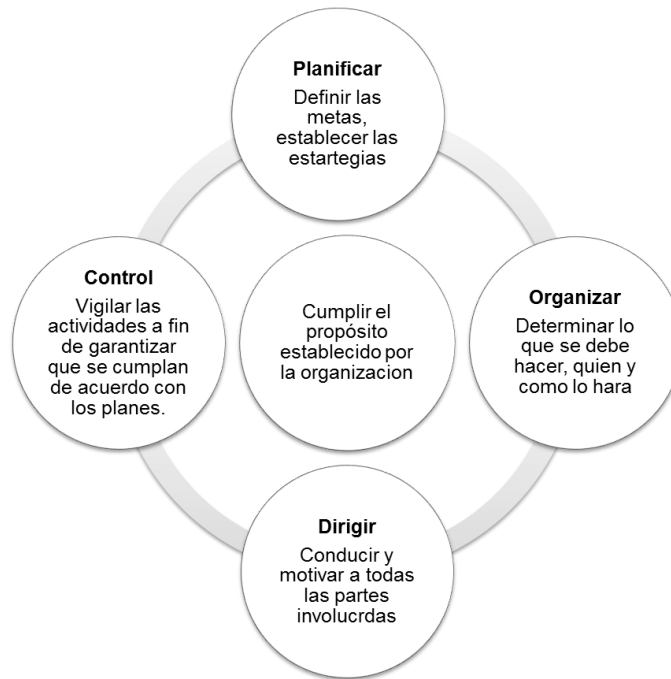


Figura 2. 1: Actividades de proceso de administración

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Robbins Stephen y Decenzo David, Fundamentos de Administración, Tercera Edición, EDITORIAL Pearson Educación, México 2002, Páginas: 7

2.2 Planeación

2.2.1 Definición

“La planeación consiste en fijar el curso de acción que ha de seguirse, estableciendo los principios que habrán de orientarlo, la secuencia de operaciones para llevarlo a cabo y la determinación de tiempo y números necesarios para su realización. Sistema que comienza con los objetivos, desarrolla políticas, planes, procedimientos y cuenta con un método de

retroalimentación de información para adaptarse a cualquier cambio en las circunstancias.” (Ortega, 2002)

“La planeación es una actividad intelectual cuyo objetivo es proyectar un futuro deseado y los medios efectivos para conseguirlos.

La planeación, dentro de una organización, consiste en determinar los objetivos de la misma y elegir cursos de acción convenientes para el logro de esos objetivos. Además la planeación tiene como resultado un plan, que es un conjunto de actividades a seguir por la organización.” (Ortega, 2002)

2.2.2 Elementos

- Objetivos: resultados esperados.
- Cursos alternativos de acción: diversos caminos, formas de acción o estrategias.
- Elección: determinación, análisis y selección de la decisión más adecuada.
- Futuro: prever situaciones futuras, anticipar hechos inciertos, prepararse para contingencias y trazar actividades futuras.” (Porter, Black & Hitt, 2006)

Podemos decir que la planeación es la determinación de los objetivos y elección de los cursos de acción para lograrlos, con base en la investigación y elaboración de un esquema detallado que habrá de realizarse en un futuro; con la implementación de los elementos analizados.

2.2.3 Importancia

La planeación constituye un punto importante pues permite:

- Propiciar el desarrollo de la empresa al establecer métodos para la utilización racional de los recursos.
- Reducir el nivel de incertidumbre que se puede presentar en el futuro.
- Preparar a la empresa, con las mayores garantías de éxito, para hacer frente a las contingencias que se presenten.
- Mantener una mentalidad futurista teniendo una visión del porvenir y un afán de lograr y mejorar las cosas.
- Establecer un sistema racional para la toma de decisiones y evitar el empirismo.
- Promover la eficiencia al eliminar la improvisación.
- Elevar la moral de manera sustancial, ya que todos los miembros de la empresa saben a dónde se dirigen sus esfuerzos.
- Maximizar el aprovechamiento del tiempo y los recursos en todos los niveles de la empresa.

La planeación es importante porque propicia el desarrollo de la empresa, reduce al máximo los riesgos y maximiza el aprovechamiento de los recursos y tiempo.

2.2.4 Pasos para la planeación

- “Detectar de la oportunidad.
- Establecer de objetivos y metas.
- Considerar las premisas de planeación.
- Identificar cada una de las alternativas.
- Comparar cada una de las opciones.
- Seleccionar una alternativa.
- Elaborar planes de apoyo.
- Expresar numéricamente los de planes de apoyo.” (Ortega, 2002)
- Expresar numéricamente los planes de elaboración de presupuestos.

2.2.5 Etapas de la planeación

La planeación está formada por las siguientes etapas:

a. Misión o propósito

Es la declaración duradera de objetivos que distinguen a una entidad de las otras.

b. Objetivos

Deben ser conocidos y entendidos por los miembros de una organización en de manera precisa. Deben ser estables, ya que los cambios continuos en los objetivos originan conflictos y confusiones en los trabajadores. Representan los resultados que la empresa espera obtener. Además son considerados como los fines por alcanzar, establecidos de manera cuantitativa y determinados para realizarse luego de un tiempo específico.

c. Estrategias

Son cursos de acción general, alternativos, que muestran la dirección y empleo total de los recursos y esfuerzos para lograr los objetivos en condiciones ventajosas. Un área clave de resultados es una actividad básica que está relacionada con el desarrollo total de la empresa.

d. Políticas

Son guías para orientar la acción. Son criterios, lineamientos generales por observar en la toma de decisiones sobre problemas que se repitan una y otra vez dentro de una organización.

e. Programas

Un esquema en donde se establece la secuencia de actividades específicas que habrán de realizarse para alcanzar los objetivos y el tiempo requerido para efectuar cada una de sus partes y todos los acontecimientos involucrados en su consecución.

f. Presupuestos

Es un esquema en forma escrita puede ser de todas o algunas de las fases activas de la empresa, el cual se expresa en términos monetarios junto con la comprobación subsiguiente de las realizaciones de dicho plan.

2.3 Planeación estratégica

2.3.1 Definición de Estrategia

Constituye el vínculo principal entre las metas y los objetivos que desea alcanzar la empresa y las políticas de las áreas funcionales, así como los planes operativos de que se vale para orientar todas sus actividades futuras.

“Proceso de decidir sobre los objetivos de la organización, sobre los cambios de estos y sobre las políticas que deben gobernar la adquisición, el uso y la organización de los recursos”. (Ortega, 2002)

Determinación de los propósitos fundamentales a largo plazo y de los objetivos de una empresa, así como la adopción de los cursos de acción y distribución de los recursos necesarios para llevar adelante dichos propósitos.

“La finalidad de las estrategias, entonces, es determinar y comunicar mediante un sistema de objetivos y políticas mayores una descripción de la empresa que se desea. Las estrategias muestran la dirección y el empleo general de recursos y esfuerzos. No tratan de delinear con exactitud cómo debe cumplir los objetivos la organización, puesto que es la tarea de un numero enorme de programas de sustentación mayores y menores.” (Ortega, 2002)

Determinación de las metas y objetivos básicos de una empresa u organización, a largo plazo; implica el diseño de los cursos de acción y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar dichos objetivos y metas.

2.3.2 Definición de Planeación Estratégica

Es un proceso que mantiene unido al equipo directivo para traducir la misión, visión y estrategia en resultados tangibles; también, reduce los conflictos y fomenta la participación y el compromiso en todos los niveles de la organización con los esfuerzos requeridos para hacer realidad el futuro que se desea.

Es un proceso que se inicia con el establecimiento de metas organizacionales, define estrategias y políticas para lograrlas y desarrolla planes detallados para asegurar la implantación de las estrategias para obtener los fines que se buscan.

Es una actitud, una forma de vida; requiere dedicación para actuar con base en la observación del futuro y una determinación para planear en forma constante y sistemática, pues es una parte integral de la dirección.

La Planeación Estratégica es una herramienta que tiene la finalidad de encontrar una o más ventajas competitivas de la organización y la formulación y puesta en marcha de estrategias permitiendo crear o preservar sus ventajas, todo esto en función de la Misión y de sus objetivos, y demás recursos disponibles que posee una organización.

2.3.3 “Elementos

Entre los principales elementos encontramos:

- Identificar los problemas y las oportunidades que existen: El reconocimiento de los problemas y las oportunidades representa uno de los productos más favorables de una buena planeación estratégica.
- *Fijación de metas (objetivos):* El establecimiento de metas no puede juzgarse como independiente de la identificación de las oportunidades. La fijación de metas habrá de considerarse muy importante, ya que es un elemento decisivo en la planeación estratégica.
- *Diseñar un procedimiento para encontrar posibles soluciones.*
- *Escoger la mejor solución:* Esto ocurre cuando se supone que hay soluciones y se conocen los objetivos de la empresa.
- *Tener procedimientos de control:* Esto es para comprobar que resultados se obtuvieron con la mejor solución. La manera en que se lleve a cabo esta función de control dependerá de las preferencias y del estilo de la administración.” (Ortega, 2002)

Un sistema de planeación estratégica formal une tres tipos de planes fundamentales:

- Planes estratégicos.
- Programas a mediano plazo.
- Presupuestos a corto plazo y planes operativos.

2.3.4 Clasificación de las estrategias

- **Estrategias maestras o empresariales:** Su esquema es general y su propósito es establecer acciones trascendentales para la organización.
- **Estrategias internas:** Están enfocadas en asuntos específicos de la organización.
- **Estrategias externas:** Su enfoque está determinado por factores del medio ambiente.
- **Estrategias funcionales:** Son específicas de las áreas clave de la organización.

2.3.5 Estructura y proceso de la planeación estratégica

a. Direccionamiento estratégico

- Misión
- Visión
- Valores
- Políticas

b. Análisis situacional o del entorno

- Análisis Interno
 - Capacidades
- Análisis externo
 - Microambiente

- Macroambiente

c. Diseño de Objetivos y estrategias

- Objetivo General
- Objetivos Específicos
- Metas

d. Control y Evaluación

2.3.6 “Etapas de la planeación estratégica

PASO I. Selección estratégica

Antes de iniciar el proceso estratégico se debe conocer la empresa para la cual se va a definir la ruta estratégica. Por ello, es conveniente que previamente conozca los elementos generales de la empresa objeto de estudio.

- a. Leer cuidadosamente el entorno macroeconómico
- b. Analizar e identificar los elementos estructurales y coyunturales del sector y del mercado donde actúa la empresa
- c. Preguntarse cuál serían las estrategias genéricas y competitivas que le permitirán responder adecuadamente a esas condiciones externas.
- d. Comprendidos los momentos coyunturales por los que pasa el sector de la empresa de estudio, cuáles serán los paradigmas que se incorporaría en la formulación estratégica su organización.

PASO II. Defina el horizonte de tiempo de su planeación

Definir el horizonte teniendo en cuenta:

- a. La estabilidad o rentabilidad del entorno en que se desempeña su organización.
- b. La intensidad de la competencia.
- c. La amenaza o no de productos sustitutos
- d. La velocidad con que la organización o el sector de la empresa absorbe o incorpora cambios.

 Mi horizonte de tiempo es _____ años.

PASO III. Establezca los principios y los valores de la organización

Los principios y valores no forman parte de la visión ni de la misión; son su marco de referencia. Son ellos los que definen la cultura de la organización, entendida como el conjunto de valores que inspiran la vida de ésta.

Formular principios y valores de la organización es darle a la entidad la carta de navegación ética.

Para ello, defina:

1. Principios de la organización
2. Valores de la organización

3. Establezca el código de comportamiento de la organización
4. Difusión
5. Incorporarlos como práctica en el día tras día con disciplina, consistencia y persistencia.” (Ortega, 2002)

PASO IV. Definición de la visión de la organización dentro del horizonte de tiempo definido.

Recordar que la *visión* es el deber de ser la empresa. A donde se espera que la empresa llegue.

Se aconseja utilizar fases como

Nos vemos en _____ tecnología.

Nos vemos en _____ productos.

Nos vemos en _____ mercados.

Nos vemos en _____ talento humano.

Nos vemos en _____ rentabilidad.

La visión debe ser amplia, motivadora. Debe desafiar la mente y el compromiso de los colaboradores. Debe ser clara, entendible por todos. Recordar: “El que no sueña no construye. Los que no construye es porque no sueñan”. Los sueños han de ser realistas.

Una empresa al formular una visión busca: Tener visión compartida, es decir que cada trabajador reme para el mismo lado.

PASO V. Defina la misión de su empresa

La misión de la empresa es la definición del negocio. La misión de la empresa debe responder a cuál es el negocio. Esa definición debe condicionar al logro de la visión.

Se aconseja preguntarse una y otra vez ¿Cuál es mi negocio? Una adecuada respuesta de esta pregunta es el punto de partida estratégico de su organización. Recuperado de internet <http://www.slideshare.net/gue/peter-druker-gerencia>

PASO VI. Establezca los objetivos estratégicos de su organización

“Los objetivos son el vínculo entre la misión y la visión de la organización. Son estos los que definen el camino para llegar a la visión.

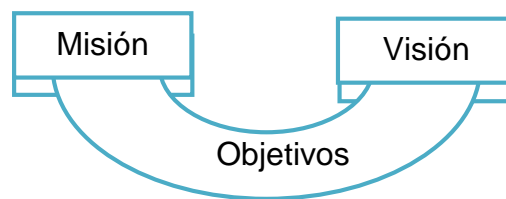


Figura 2. 2: Relación misión, visión y métodos estratégicos

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Humberto Serna Gómez, Gerencia Estratégica, Décima Edición, EDITORIAL 3R Editores, Bogotá 2008, Páginas: 366.

Estos deben ser objetivos generales e incluir todos los caminos que lo conduzcan al logro de su visión. Por ello, deben existir objetivos relacionados con los desarrollos en mercadeo, tecnología, información, procesos, gestión, servicio al cliente y talento humano, entre otros.” (Sema, 2008)

PASO VII. Factores clave de éxito (entorno)

“El proceso estratégico debe continuar con la identificación de los factores clave de éxito de la empresa en su entorno.

¿Cuáles son las condiciones o factores en el contexto necesarias para un desempeño exitoso?

¿Cuáles son aquellos elementos en los cuales debo tener un desempeño superior, si quiero permanecer, crecer y generar utilidades? Esos factores los determina el entorno nacional o global. Este análisis de factores, clave de éxito trasládalo a un ejercicio de oportunidades y amenazas, POAM.. Así podrá conocer mejor su funcionamiento estratégico frente a su contexto. Se pondera el impacto de los factores de 0 a 1.” (Sema, 2008)

Tabla 2. 1: Formato de matriz POAM
(Perfil de oportunidades y amenazas en el medio)

Factores clave del éxito	Oportunidad			Amenaza			Impacto			Factores de ponderamiento
	A	M	B	A	M	B	A	M	B	
										TOTAL 1.0

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Humberto Serna Gómez, Gerencia Estratégica, Décima Edición, EDITORIAL 3R Editores, Bogotá 2008, Páginas: 367.

PASO VIII. Identifique las competencias básicas de la empresa

“Concluido en análisis externo, deben quedar claros las oportunidades y amenazas e, igualmente, los factores clave de desempeño en el contexto.

Ahora hay que contestar: ¿Cuáles son las competencias distintivas actuales (fortalezas) y aquellos que debo desarrollar (debilidades) para lograr un desempeño superior frente a factores clave de éxito?

Para ello, realizar los siguientes pasos:

- Elaborar la matriz PCI (Perfil de Capacidad Institucional) de las competencias distintivas. Califique su impacto con respecto al factor clave de éxito. Valor de ponderación de 0 a 1.” (Sema, 2008)
- Confrontar factores clave de éxito con capacidades distintivas.

Tabla 2. 2: Formato de la Matriz PCI
(Perfil de capacidad institucional)

Factores clave del éxito	Ponderación global 0 – 1,0	Ponderación por FCE 0 – 1,0	Fortalezas			Debilidades			Impacto
			A	M	B	A	M	B	
Factores clave del éxito A									
Factores clave del éxito B									

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Humberto Serna Gómez, Gerencia Estratégica, Décima Edición, EDITORIAL 3R Editores, Bogotá 2008, Páginas: 367

PASO IX. Haga un análisis FODA

“Concluido un análisis de factores clave de éxitos identificadas las capacidades distintivas, el siguiente paso consiste en realizar el análisis FODA, el cual es una herramienta que permite acercarse a la formulación de estrategias, que propongan en operación los objetivos y, por tanto conduzcan al logro de la visión.

Incluir en el análisis las oportunidades, amenazas, fortalezas, debilidades de mayor impacto.” (Sema, 2008)

Tabla 2. 3: Formato de la Matriz de análisis FODA

	Oportunidades	Amenazas
Fortalezas	FO	FA
Debilidades	DO	DA

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente Humberto Serna Gómez, Gerencia Estratégica, Décima Edición, EDITORIAL 3R Editores, Bogotá 2008, Páginas: 370.

PASO X. Formulación estratégica

La formulación estratégica es la operacionalidad en ejes, objetivos y proyectos estratégicos del análisis y direccionamiento estratégico realizado en las etapas anteriores. Por ello, concluido el análisis interno y externo (FODA) y definida la misión y la visión de la organización debe procederse a identificar los grandes objetivos o ejes estratégicos que señalarán los rumbos que ha escogido la organización para hacer realidad su direccionamiento estratégico.

La planificación estratégica permite que la organización tome parte activa en la configuración de su futuro; es decir la organización puede emprender actividades e influir en ellas y puede controlar su destino.

El proceso de la planificación estratégica es un proceso continuo, una serie de planes producidos, en particular acerca de la formulación de estrategias, ya que los cambios en la organización son continuos. Por tanto es muy importante pues los empleados y los gerentes se comprometen a brindar su apoyo a la organización.

2.4 Contabilidad

2.4.1 Definición

“La contabilidad es comprendida como el medio de generación de datos, reportes y balances, es decir, información que usa el gerente en la toma de decisiones. También es considerado como el proceso contable que se encuentra computarizado, en línea y descentralizado, de tal manera que los datos netos, acumulados y específicos se obtienen casi al instante. Un gerente con esta valiosa y oportuna información, estará en capacidad de afrontar los retos de la competencia con buenas probabilidades de éxito.”
(Zapata, 2008)

Cuando se tiene información clave, se puede decir que tiene poder; por el contrario, una empresa sin datos oportunos, confiables, completos, está en desventaja y, con seguridad, destinada al fracaso.

A diferencia de lo que ocurría en el pasado, cuando la contabilidad solo era una formalidad para cumplir con el cálculo y pago de impuestos, en la actualidad la empresa y la contabilidad coexisten desde los inicios del negocio. Pues la empresa requiere de la contabilidad se desea progresar, y la contabilidad no tendría objeto si no existiera la empresa.

Contabilidad es un elemento del sistema de información de un ente, que proporciona datos sobre su patrimonio y su evolución destinados a facilitar las decisiones de sus administradores y de los terceros que interactúan con él en cuanto se refiere a su relación actual o potencial con el mismo. Además, ayuda a predecir los efectos futuros de las decisiones y a dirigir la atención tanto hacia los problemas, las imperfecciones y las ineficiencias actuales, como hacia futuras oportunidades.

La contabilidad también puede definirse como el sistema de información que permite identificar, clasificar, resumir, interpretar y analizar los hechos económicos en términos monetarios y de resultados para tomar buenas decisiones de la empresa. Recuperado de internet <http://es.scribd.com/doc/91081769/74/METODO-LEGAL>

La contabilidad es única en sus principios y múltiple en sus aplicaciones. En la actualidad se determinan campos especializados en esta área, de acuerdo con el objetivo que cumplen en cada caso; de tal manera que podemos hablar de contabilidad general, bancaria, gubernamental, de costos, agrícolas, financiera, etc., las cuales están destinadas a proporcionar información tanto a terceras personas relacionadas con la empresa como a su administración para la toma de decisiones. Lo cual ayude al desarrollo óptimo de la empresa. (Zapata, 2008)

2.4.2 Importancia

“La contabilidad se ha insertado en el sistema de información; por tanto, constituye parte esencial del mismo, y su ámbito natural es la empresa; además, su aplicación es muy apreciada en toda organización que maneje fondos y recursos dentro de la misma pues nos ayuda a la toma de

decisiones, mostrando donde y como se ha gastado el dinero o se han contraído compromisos; evaluando el desempeño e indicando la implicaciones financieras de escoger un plan en lugar de otro.

La contabilidad es muy importante pues nos proporciona información contable, misma que es útil para cualquier organización que deba emitir juicios y tomar decisiones que generen consecuencias económicas para su desarrollo.” (Zapata, 2008)

La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negocios. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información para la toma de decisiones dentro de una organización.

El resultado final que nos proporciona la contabilidad es muy importante pues mediante ella podemos obtener todos los Estados Contables o Estados Financieros que son los que resumen la situación económica y financiera de la empresa. Esta información resulta útil para gerentes, reguladores y otros tipos de interesados en la organización como los accionistas, acreedores o propietarios.

La Contabilidad, se puede concluir que, el hombre desde tiempos memorables se ha empeñado en llevar un control exhaustivo de todos los movimientos financieros que se ejecutan en sus pequeñas, medianas o grandes empresas. Por consiguiente, se ha apoyado en diversas formas para lograr su fin. En un principio, lo realizó en procesos muy simples sin embargo con el transcurrir del tiempo, el avance tecnológico y las exigencias empresariales los procesos y técnicas contables han evolucionado.

Actualmente se puede afirmar que el proceso de contar y registrar datos financieros se desarrolla de una manera más simple y sencilla con el apoyo del contador, pero, es preciso aclarar que se siguen rigiendo por los principios establecidos para ejecutar la contabilidad necesaria para cada actividad. Hay que tomar muy en cuenta que el objetivo principal de la contabilidad consiste en la preparación de los estados contables que reflejan en forma real, los verdaderos resultantes de las actividades comerciales de un período de tiempo definido y la auténtica situación financiera del negocio en fecha.

2.4.3 Ecuación contable

“La Ecuación Contable Fundamental se aplica en todo momento, desde el inicio de la empresa (es decir desde el balance de apertura), así también cuando la empresa u organización en su ciclo de vida realiza diferentes transacciones comerciales. De esta forma, la suma del valor de las cuentas del activo deberá ser igual a la suma de valor de las cuentas del pasivo más la suma del valor de las cuentas del patrimonio o capital (fondos propios).

Es una igualdad que representa los tres elementos fundamentales en los que se basa toda actividad económica los cuales son activo, pasivo, patrimonio.”
(Bravo, 2007)

ACTIVO: Son los todos los valores, bienes y derechos de propiedad de la empresa.

$$A = P + P_t$$

PASIVO: Son todas las obligaciones u deudas de la empresa con terceras.

$$A = P - P_t$$

PATRIMONIO: Es el derecho del propietario o propietarios sobre el activo de la empresa.

$$P_t = A - P$$

Ejemplo. La empresa “XYZ” presenta la siguiente situación financiera al 30 de abril del 2010.

Dinero en Efectivo	10000.00
Equipo de cómputo	2000.00
Terreno	11000.00
Edificios	5000.00

La presentación de la ecuación contable será:

ACTIVO		PASIVO	
Caja	10000.00	-----	
Equipo	2000.00	PATRIMONIO	
Terreno	11000.00	Capital	<u>28000.00</u>
Edificio	<u>5000.00</u>		
Total Act.	<u>28000.00</u>	Total P + Pt	<u>28000.00</u>

La ecuación contable nos permite conocer el valor del activo, pasivo y patrimonio, lo que hace referencia al mismo concepto manejado en la ecuación patrimonial.

2.4.4 Ciclo Contable

El proceso contable esta vinculados conforme se evidencia en el siguiente gráfico, también el registro de transacciones en forma cronológica en los libros de contabilidad, el proceso de ajustes a las cuentas, el cierre de las cuentas y la preparación de los estados financieros.

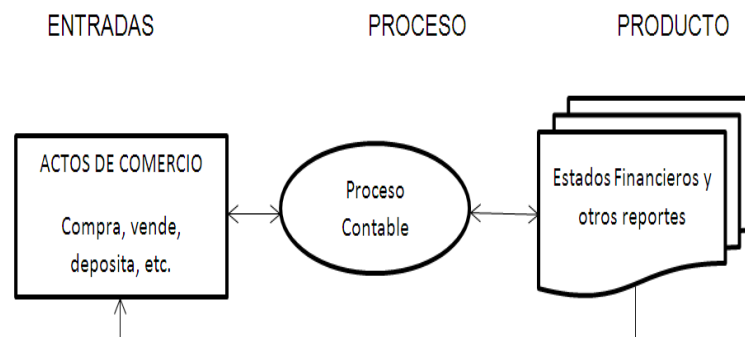


Figura 2. 3: Ciclo Contable

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Zapata Sánchez Pedro, Contabilidad General, Sexta Edición, EDITORIAL McGraw-Hill, México 2008, Páginas: 34.

Se refiere al proceso completo del sistema de contabilidad, desde la primera transacción o acto de comercio que realiza la empresa, hasta el fin del período contable, el cual se refleja en los estados financieros.

2.4.5 Estados financieros

“Los estados financieros son informes que se elaboran al finalizar un periodo contable, con el objetivo de proporcionar sobre la situación económica y financiera de la empresa. Esta información permite examinar los resultados obtenidos y evaluar el potencial económico de la entidad.

Los principales estados financieros tienen como objetivo informar sobre la situación financiera de la empresa en una fecha determinada, sobre los resultados de sus operaciones y el flujo del efectivo.” (Zapata, 2008)

“Los estados financieros deben reunir las siguientes características:

- **Comprensibilidad:** facilita comprender los aspectos más importantes sin mayor dificultad.
- **Relevancia.** La información que proporciona debe permitir a los usuarios detectar los datos más importantes, a partir de los cuales se tomaran decisiones.
- **Confiabilidad.** Las cifras que correspondan a los conceptos expuestos deben ser suficientemente confiables y razonables.
- **Comparabilidad.** Las cifras estarán expresadas en moneda de un mismo poder adquisitivo, bajo métodos de consistencia.” (Zapata, 2008)

Los estados financieros deben servir para:

- Tomar decisiones de inversión y crédito.
- Formularse un juicio sobre los resultados financieros de la administración, en cuanto a la rentabilidad, solvencia, generación de fondos y capacidad de desarrollo empresarial.
- Evaluar la gestión gerencial, la solvencia y la liquidez de la empresa, así como su capacidad para generar fondos. Conocer el origen y las características de sus recursos, para estimar la capacidad financiera de crecimiento.

Los estados financieros son documentos expedidos anualmente en el que se conoce la situación financiera de la empresa es decir la situación real en la que se encuentra la empresa.

2.4.6 Estados financieros básicos

- **Estado de resultados global**

“Este estado muestra los efectos de las operaciones de una empresa y su resultado final, ya sea ganancia o pérdida. Muestra también un resumen de los hechos significativos que originaron un aumento o disminución en el patrimonio de la empresa durante un periodo determinado. El estado de resultado es dinámico, ya que expresa en forma acumulativa las cifras de rentas, costos y gastos resultantes en un periodo determinado.” (Zapata, 2008)

Es un informe financiero que muestra el importe de la utilidad ganada o perdida incurrida durante un determinado periodo. Este incluye en primer lugar el total de ingresos provenientes de las actividades principales del ente y el costo incurrido para lograrlos. Este estado suministra la información de las causas que generaron el resultado atribuible al periodo sea bien este un resultado de utilidad o pérdida.

Las partidas que lo conforman, suelen clasificarse en resultados ordinarios y extraordinarios. Su importancia reside en que muestra la información relativa al resultado de las operaciones en un periodo contable y, por ende, los ingresos y gastos de dichas entidades, así como, su utilidad o pérdida neta, permitiendo evaluar los logros alcanzados con los esfuerzos desarrollados durante el periodo consignado en el mismo estado.

Ejemplo del Estado de Resultados:

Tabla 2. 4: Estado de resultado global

EMPRESA "XYZ"		
ESTADO DE RESULTADO GLOBAL		
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 200X		
RENTAS OPERACIONALES		
Servicios Prestados		xxxx
(-) Gastos Operacionales		(xxxx)
DE ADMINISTRACIÓN		
Sueldo	Xxxx	
Beneficios Sociales	Xxxx	
Servicio Básico	Xxxx	
DE VENTAS		xxxx
Publicidad	Xxxx	
=Utilidad Operacional		xxxx

RENTA Y GASTOS NO OPERACIONALES		xxxx
Arriendo Ganados	Xxxx	
Pérdidas Ocasiones	Xxxx	
= Utilidad del Ejercicio		
(Firma) GERENTE	(Firma) CONTADOR	(Firma) OTRO

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Humberto Serna Gómez, Gerencia Estratégica, Décima Edición, EDITORIAL 3R Editores, Bogotá 2008, Páginas: 367.

- **Estado de Posición Financiera.**

Es un documento que muestra la situación financiera de una entidad económica a una fecha fija, muestra los recursos y sus fuentes a una fecha determinada, lo que permite juzgar la situación financiera de la entidad. Los elementos relacionados con la situación financiera de la entidad son los activos, los pasivos y el capital contable.

Tabla 2. 5: Estado de Posición Financiera

EMPRESA "XYZ"					
ESTADO DE POSICIÓN FINANCIERA.					
DEL 1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DE 200X					
ACTIVO			PASIVO		
CORRIENTE		XXX	CORRIENTE		XXX
Caja	XXX		Obligaciones Financieras	XXX	
Bancos	XXX		Proveedores	XXX	
Deudores	XXX		Cuentas por pagar	XXX	
Inventarios	XXX		OTROS PASIVOS		XXX
			TOTAL PASIVO		XXX
PROPIEDAD PLANTA Y EQUIPO		XXX	PATRIMONIO		
Equipo de Oficina	XXX		Aportes Sociales	XXX	
(-) Depreciación Acumulada Equipo de Oficina	XXX		Reservas	XXX	
Maquinaria	XXX		Resultado del ejercicio	XXX	
(-) Depreciación Acumulada de Maquinaria	XXX		TOTAL PATRIMONIO		XXX
OTROS ACTIVOS		XXX			
Diferidos	XXX				
TOTAL ACTIVO		XXX	TOTAL PAS+PAT.		XXX
(Firma)			(Firma)		(Firma)
GERENTE			CONTADOR		OTRO

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Humberto Serna Gómez, Gerencia Estratégica, Décima Edición, EDITORIAL 3R Editores, Bogotá 2008, Páginas: 367.

2.5 Análisis financiero

“El análisis financiero es una técnica que reúne un conjunto de métodos, instrumentos y objetivos con el fin de establecer los pronósticos de las metas económicas y financieras de una empresa, tomando en cuenta los medios que tienen y los que requieren para lograrlo.

También se puede decir que la planificación financiera es un procedimiento en tres fases para decidir qué acciones se habrán de realizar en el futuro para lograr los objetivos trazados.

La planeación financiera es útil para:

- Analizar las influencias mutuas entre las opciones de inversión y financiación de las que dispone la empresa.
- Proyectar las consecuencias futuras de las decisiones presentes, a fin de evitar sorpresas, y comprender las conexiones entre las decisiones actuales y las que se produzcan en el futuro.
- Decidir que opciones adoptar.
- Comparar el comportamiento posterior con los objetivos establecidos en el plan financiero.” (Ortega, 2002)

La planeación financiera de una empresa se nutre del análisis económico-financiero en el cual se realizan proyecciones de las diversas decisiones de inversión y financiamiento, y se analizan los efectos de las diversas alternativas, donde los resultados financieros alcanzados serán el producto

de las decisiones que se vayan a tomar. La idea es determinar dónde ha estado la empresa, dónde se halla ahora y hacia dónde va; si las cosas resultan desfavorables, debe tener la empresa un plan de apoyo de modo que no se encuentre desprotegida sin alternativas financieras.

El proceso de planeación financiera debe tratar de identificar los cambios potenciales en las operaciones que producirán resultados satisfactorios. Existen distintas formas o métodos para realizar el proceso.

La planeación contribuye a seleccionar el método óptimo para la realización de cada actividad, por ende los proyectos exhortan a crear un plan de manera cuidadosa, de forma tal que estos puedan ser concluidos satisfactoriamente.

“La planeación financiera se define como la herramienta o técnica que aplica el administrador financiero, para la evaluación proyectada, estimada o futura de una empresa, estableciendo normas de cambio. Las cuáles deben incluir:

- Una identificación de los objetivos de la empresa.
- Un análisis de las diferencias entre estos objetivos y la condición financiera actual de la empresa.
- Un informe de las acciones necesarias para que la empresa logre sus objetivos financieros.

La planeación financiera es una técnica que reúne varios métodos y se nutre del análisis económico, con la finalidad de establecer metas y objetivos económicos. Esta es utilizada por los administradores financieros, para

realizar evaluaciones con estimaciones futuras, y establecer así normas de cambio.” (Ortega, Palneación Financiera Estratégica, 2008)

2.5.1 Herramientas del análisis financiero

a. Razones financieras

“Las razones financieras son indicadores utilizados en el mundo de las finanzas, para medir o cuantificar la realidad económica y financiera de una empresa o unidad evaluada, y su capacidad para asumir las diferentes obligaciones a que se haga cargo para poder desarrollar su objeto social.”
Recuperado de internet <http://www.gerencie.com/razones-financieras.html>

La información que genera la contabilidad y que se resume en los estados financieros, debe ser interpretada y analizada para poder comprender el estado de la empresa al momento de generar dicha información, y una forma de hacerlo es mediante una serie de indicadores que permiten analizar las partes que componen la estructura financiera de la empresa.

Las razones financieras permiten hacer comparaciones entre los diferentes periodos contables o económicos de la empresa, para conocer cuál ha sido el comportamiento de esta durante el tiempo y así poder hacer por ejemplo proyecciones a corto, mediano y largo plazo, simplemente hacer evaluaciones sobre resultados pasados para tomar correctivos.

La información otorgada por la Contabilidad es de gran importancia, ya que con ella se realizan diferentes análisis que nos permiten conocer cuál es la situación de la empresa. Para ello también se utilizan las razones financieras, las cuales simplemente cuantifican la realidad económica, mediante la

realización de comparaciones entre períodos, y con los resultados obtenidos, permite tomar la mejor decisión para la empresa.

Las razones financieras se pueden clasificar en cuatro grupos:

RAZONES DE LIQUIDEZ

Este tipo de indicadores sirve para medir la capacidad que tienen las empresas para cancelar sus obligaciones de corto plazo. También para establecer la facilidad o dificultad que presenta una compañía para pagar sus Pasivos Corrientes con el producto de convertir a Efectivo sus Activos Corrientes.

Entre los cuales tenemos:

Tabla 2. 6: Razones de liquidez

INDICADORES	FÓRMULAS
Razón Corriente	$\frac{\text{ActivoCorriente}}{\text{PasivoCorriente}}$
Prueba Ácida	$\frac{\text{ActivoCorriente} - \text{Inventario}}{\text{PasivoCorriente}}$
Capital de Trabajo	$\text{Activo Cte.} - \text{Pasivo Cte.}$

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Administración Financiera, Laurence Gitman, 2007

- **Razón Circulante**

Se supone que mientras mayor sea la razón, mayor será la capacidad de la empresa para pagar sus deudas.

Por lo general, el resultado de la razón circulante debe estar entre los valores 1 y 2 para considerarse aceptable. Un valor de este índice menor que 1 indica que la empresa puede declararse en suspensión de pagos y deberá hacer frente a sus deudas a corto plazo teniendo que tomar parte del Activo Fijo.

Por otra parte, un valor muy alto de este índice supone, como es lógico, una solución de holgura financiera que puede verse unida a un exceso de capitales inaplicados que influyen negativamente sobre la rentabilidad total de la empresa.

$$\text{Razón del circulante} = \frac{\text{Activos circulantes}}{\text{Pasivos circulantes}} \quad (2.1)$$

- **Razón Ácida o Prueba rápida.**

Trata acerca de la habilidad de la empresa para liquidar sus obligaciones en el corto plazo, para enfrentar las obligaciones más exigibles.

Un resultado igual a 1 puede considerarse aceptable. Si fuese menor que 1 puede existir el peligro de caer en insuficiencia de recursos para hacer frente a los pagos. De ser mayor que 1 la empresa puede llegar a tener exceso de recursos y afectar su rentabilidad.

Las razones de liquidez ayuda a conocer la capacidad que tiene la empresa para poder satisfacer las obligaciones que posee a corto plazo conforme estas se venzan, al hablar de liquidez nos referimos a la solvencia global que tiene la empresa es decir la facilidad con la que paga sus facturas.

Para poder medir la liquidez de la empresa tenemos la razón circulante y la razón rápida también conocida como prueba ácida.

Mediante la razón circulante podremos medir la capacidad que posee la empresa para cumplir con las deudas a corto plazo y se podrá determinar las medidas necesarias si no tuviese liquidez.

$$\text{Razón Rápida} = \frac{\text{Activos circulantes} - \text{Inventario}}{\text{Pasivos circulantes}} \quad (2.2)$$

- **Capital de Trabajo**

Se define como capital de trabajo a la capacidad de una compañía para llevar a cabo sus actividades con normalidad en el corto plazo. Éste puede ser calculado como los activos que sobran en relación a los pasivos de corto plazo.

El capital de trabajo resulta útil para establecer el equilibrio patrimonial de cada organización empresarial. Se trata de una herramienta fundamental a la hora de realizar un análisis interno de la firma, ya que evidencia un vínculo muy estrecho con las operaciones diarias que se concretan en ella.

En concreto, podemos establecer que todo capital de trabajo se sustenta o conforma a partir de la unión de varios elementos fundamentales. Entre los mismos, los que le otorgan sentido y forma, se encuentran los valores

negociables, el inventario, el efectivo y finalmente lo que se da en llamar cuentas por cobrar.

Asimismo es importante resaltar el hecho de que la principal fuente del capital del trabajo son las ventas que se realizan a los clientes. Mientras, podemos determinar que el uso fundamental que se le da a ese mencionado capital es el de acometer los desembolsos de lo que es el costo de las mercancías que se han vendido y también el hacer frente a los distintos gastos que trae consigo las operaciones que se hayan acometido.

$$\text{Capital de Trabajo} = \text{Activo Cte.} - \text{Pasivo Cte.} \quad (2.3)$$

RAZONES DE ENDEUDAMIENTO

Estos indicadores de endeudamiento miden en qué grado y de qué forma participan los acreedores dentro del financiamiento de la Empresa.

También trata de establecer el riesgo que corren tales creadores, el riesgo de los dueños y la conveniencia o inconveniencia de un determinado nivel de Endeudamiento de la empresa.

Entre los indicadores de endeudamiento tenemos:

Tabla 2. 7: Razones de endeudamiento

INDICADORES %	FÓRMULAS
Endeudamiento Neto	$\frac{PasivoTotal}{ActivoTotal}$
Endeudamiento Corto plazo	$\frac{PasivoCorriente}{PasivoTotal}$
Endeudamiento Largo plazo	$\frac{PasivoLargoPlazo}{PasivoTotal}$

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Administración Financiera, Laurence Gitman, 2007

RAZONES DE RENTABILIDAD

Sirven para medir efectividad de la administración de una empresa, para controlar los costos y gastos, y de esta manera convertir las ventas en utilidades. (Gitman, 2007)

Tabla 2. 8: Razones de rentabilidad

INDICADORES %	FÓRMULAS
Margen Bruto	$\frac{UtilidadBruta}{Ventas}$
Margen Neto	$\frac{UtilidadNeta}{Ventas}$

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Administración Financiera, Laurence Gitman, 2007

- **Margen de utilidad bruta**

El margen de utilidad bruta mide el porcentaje de cada dólar de ventas que queda después de que la empresa ha pagado todos sus productos.

$$\text{Margen de utilidad} = \frac{\text{utilidad bruta}}{\text{ventas}} \quad (2.4)$$

- **Margen de utilidad neta**

El margen de utilidad neta mide el porcentaje de cada dólar de ventas que queda después de que se han deducido todos los costos y gastos, incluyendo intereses, impuestos dividendos de acciones preferentes. Cuanto más alto sea el margen de utilidad neta, la empresa se verá beneficiada.

$$\text{Margen de utilidad neta} = \frac{\text{Utilidad Neta}}{\text{ventas}} \quad (2.5)$$

RAZONES DE RETORNO

Tratan de medir la eficiencia con la cual la Empresa utiliza sus Activos, según la velocidad de recuperación de los valores aplicados a ellos. (Moreno, 2003)

Tabla 2. 9: Razones de retorno

INDICADORES (# de veces)	FÓRMULAS
Rotación Cuentas por Cobrar	$\frac{Ventasnetas}{CuentasporCobrar}$
Promedio Cuentas Por Cobrar	$\frac{360 \text{ días}}{RotacióndeCtas. xCobr.}$
Promedio de inventarios a mano	$\frac{360 \text{ días}}{Rotacióndeinventarios}$
Rotación de Cuentas por Pagar	$\frac{Compras}{Ctas. xPag. Promedio}$
Promedio de Cuentas por Pagar	$\frac{360 \text{ días}}{RotacióndeCtas. xPagar}$

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Administración Financiera, Laurence Gitman, 2007

Las razones financieras se clasifican principalmente en cuatro grupos: liquidez, endeudamiento, rentabilidad y retorno de la inversión, las cuales nos permiten cuantificar las diferentes actividades que realiza la empresa, es decir conocer si el manejo de la administración ha sido eficiente, y con los resultados obtenidos tomar las decisiones más adecuadas para la empresa.

- **Periodo Promedio de Cobro**

El periodo promedio de cobranza nos indica el número promedio de días que las cuentas por cobrar están en circulación, es decir, el tiempo promedio que tardan en convertirse en efectivo.

$$\text{Periodo promedio de cobranza} = \frac{\text{Cuentas por cobrar}}{\left(\frac{\text{ventas anuales}}{360}\right)} \quad (2.6)$$

- **Rotación del Activo Total**

Mide el grado de eficiencia con que están siendo utilizados los activos para generar ventas. El objetivo de esta comparación es tratar de maximizar las ventas con el mínimo de activo posible, logrando así disminuir las deudas y traduciéndose, finalmente, en una empresa más eficiente.

$$\text{Rotación de activos totales} = \frac{\text{Ventas}}{\text{Activos totales}} \quad (2.7)$$

En general cuanto más alta sea la rotación de activos totales de la empresa, más eficientemente se habrán usado sus activos. Esta medida es tal vez una de las de mayor interés para la administración, ya que indica si las operaciones de la empresa han sido eficientes financieramente.

- **Análisis Vertical**

El análisis de estados financieros se puede beneficiar del hecho de saber qué proporción de un grupo o subgrupo se compone de una cuenta particular. De manera específica, al analizar un balance, es común expresar los activos totales (o pasivo más capital) como 100%. Después, las cuentas

dentro de esos agrupamientos se expresan como un porcentaje de su respectivo total.

Al analizar los estados financieros, las ventas a menudo se fijan en 100%, y las cuentas restantes del estado de resultados se expresan como un porcentaje de las ventas. Puesto que la suma de las cuentas individuales dentro de los grupos es 100%, se dice que este análisis genera estados financieros porcentuales.

Este procedimiento también se conoce como análisis vertical, debido a la evaluación de arriba-abajo (o de abajo hacia arriba) de las cuentas en los estados financieros porcentuales. El análisis de estados financieros porcentuales es útil para comprender la constitución interna de los estados financieros. Por ejemplo, al analizar un balance, un análisis porcentual hace hincapié en dos factores:

- Las fuentes de financiamiento: incluida la distribución del financiamiento entre pasivos circulantes, pasivos no circulantes y capital.
- La composición de los activos: incluidas las cantidades de activos individuales circulantes y no circulantes.

Análisis Horizontal

“Los analistas realizan un análisis de los estados financieros comparativos revisando los balances, las declaraciones de ingresos, o las declaraciones del flujo de efectivo, consecutivos de un periodo a otro.

Esto por lo común implica una revisión de los cambios en las cuentas de los balances individuales en un intervalo de uno o varios años.” (Wild, 2007)

La información más importante que a menudo revela el análisis de estados financieros comparativos es la tendencia. Una comparación de los estados a lo largo de varios periodos indica la dirección, la velocidad y el alcance de una tendencia. El análisis comparativo también compara las tendencias en partidas relacionadas.

Por ejemplo, un incremento de 10% año con año en las ventas, acompañado de un incremento en los costos de fletes requiere una investigación y una explicación. De manera similar, un incremento de 15% en cuentas por cobrar, junto con un incremento de sólo 5% en las ventas, requiere una investigación. En ambos casos se buscan las razones que originaron las diferencias en esas tasas interrelacionadas y cualquier implicación para el análisis.

Al análisis de estados financieros comparativos también se le conoce como análisis horizontal, debido a que el análisis de los saldos de las cuentas se efectúa de izquierda a derecha (o de derecha a izquierda) cuando se examinan los estados comparativos.

2.6 Indicadores de efectividad y eficacia

“Uno de los retos de la gerencia es la medición del desempeño, para ello se ha desarrollado un modelo de gestión de evaluación de la gestión.

Todas las áreas de la organización se verán en la necesidad de establecer metas para su labor, lo cual, por sí solo constituye un gran valor en términos

de fijación de objetivos, establecimiento de prioridades, asignación de recursos, medición de capacidades e integración de esfuerzos.”

No se escapa la posibilidad de emplear estos indicadores como elemento base para planes de estímulos económicos.

2.6.1. Eficiencia

Grado en que se logran los objetivos y metas de un plan, es decir, cuánto de los resultados esperados se alcanzó. La consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados

2.6.2. Eficacia

Es el logro de objetivos al menor costo unitario posible. En este caso estamos buscando un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados.

2.6.3. Efectividad

Este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Supone hacer lo correcto con gran exactitud y sin ningún desperdicio de tiempo o dinero.

Tabla 2.10: Formulas de indicadores

EFICACIA		EFICIENCIA		EFFECTIVIDAD
RA / RE		$\frac{(RA / CA * TA)}{(RE / CE * TE)}$		$\frac{\text{Puntaje eficiencia} + \text{Puntaje eficacia}}{2}$ <hr/> Máximo puntaje
RANGOS	PUNTOS	RANGOS	PUNTOS	La efectividad se expresa en porcentaje (%)
0 – 20%	0	Muy eficiente > 1	5	
21 – 40%	1			
41 – 60%	2	Eficiente = 1	3	
61 – 80%	3			
81 – 90%	4	Ineficiente < 1	1	
>91%	5			

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: HURTADO Federico, Gestión y Auditoría de la Calidad para organizaciones Pública, Editorial Universidad de Antioquia, Primera edición 2005, pág. 103

Dónde:

R = Resultado

E = Esperado

C = Costo

A = Alcanzado

T = Tiempo

La eficacia es simplemente la comparación entre lo alcanzado y lo esperado (RA/RE). Los niveles superiores de eficacia corresponden a porcentajes de ejecución muy altos, cuya calificación es cada vez más difícil de obtener. Es decir, obtener una calificación de 5 no es hacer una labor cuatro grados superior a la calificación de 1, es mucho más que eso.

En indicadores de eficiencia se distingue el cociente entre $RA / CA * TA$ y $RE / CE * TE$, lo cual es de nuevo lo alcanzado frente a lo esperado. Simplemente en este caso el resultado involucra dos variables críticas en la obtención del resultado: el costo incurrido y el tiempo empleado para la ejecución de las metas deseadas. Por supuesto, la relación de estas variables con el resultado es inversa. Es decir, mientras menos tiempo o menos dinero se consume para obtener el objetivo esperado, mejor será el desempeño y viceversa. Además mientras más cantidad de recursos se obtenga por unidad de tiempo y de costo empleados, también se estará en una situación favorable. En esencia se está hallando el resultado obtenido por unidad de tiempo y de costo para ser comparado con el resultado esperado por unidad de tiempo y de costo estimado.

2.7. Responsabilidad social empresarial

2.7.1 Definición

“La responsabilidad social de la empresa o empresarial (RSE) ha de ser entendida como una filosofía y una actitud que adopta la empresa hacia los negocios y que se refleja en la incorporación voluntaria en su gestión de las preocupaciones y expectativas de sus distintos grupos de interés (stakeholder), con una visión a largo plazo.” (Fernandez, 2009)

Una empresa socialmente responsable busca el punto óptimo en cada momento entre la rentabilidad económica, la mejora del bienestar social de la comunidad y la preservación del medio ambiente.

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC), amplía el ámbito de la responsabilidad social de la empresa para incorporar a las agencias

gubernamentales y a otras organizaciones, que tengan un claro interés en mostrar como realizan su trabajo.

2.7.2. “ Principios que rigen la Responsabilidad Social Corporativa

- El cumplimiento de la legislación nacional vigente y especialmente de las normas internacionales.
- Su carácter global, es decir afecta a todas las áreas de negocio de la empresa y sus participadas, así como a todas las áreas geográficas en donde desarrollen su actividad. Afecta por tanto, a toda la cadena de valor necesaria para el desarrollo de la actividad, prestación del servicio o producción del bien.
- Comporta compromisos éticos objetivos que se convierten de esta manera en obligaciones para quien los contrae.
- Se manifiesta en los impactos que genere la actividad empresarial en el ámbito social, medioambiental y económico.
- Se orienta a la satisfacción e información de las expectativas y necesidades de los grupos de interés.

2.7.3. Responsabilidades previas

Para que una empresa aplique los principios de responsabilidad social. Es decir sea un buen ciudadano corporativo que dedica recursos a la comunidad para mejorar su calidad de vida en su conjunto, antes tiene que cumplir con más responsabilidades

- Responsabilidad económica, es decir, generar beneficios y ser rentable. Es la base sobre la que se cimientan el resto de las responsabilidades. Constituye la base de su existencia. Sin ella no tiene sentido la producción y generación de productos o servicios que la sociedad precia.
- Responsabilidad legal, es decir, cumplir la ley y las reglamentaciones establecidas. En otras palabras, una clara exigencia por cumplir la legalidad con rigor.
- Responsabilidad ética, es decir, ser justo, la obligación de hacer lo que está bien y es justo, el evitar el daño. No sirven atajos ilegales ni faltos de ética. Conllevan el cumplimiento de expectativas sociales no contempladas en la ley.

2.7.4. Tipos de responsabilidades sociales

“Responsabilidades primarias.- Son las inherentes a la actividad específica de la empresa. No responder adecuadamente a lo que representa el corazón de la empresa para cuidar su buen funcionamiento en todos los sentidos, que es su razón de ser, podría tener graves consecuencias incluso para su pervivencia.” (Fernandez, 2009)

Responsabilidades secundarias. Consisten en mejorar los efectos resultantes de esa misma actividad específica en los grupos sociales interdependientes con la empresa, más allá de unos mínimos siempre exigibles.

Responsabilidades terciarias.- Son las que se extienden a actuaciones de la empresa encaminadas a mejorar determinados aspectos de su entorno social más allá de su actividad específica.

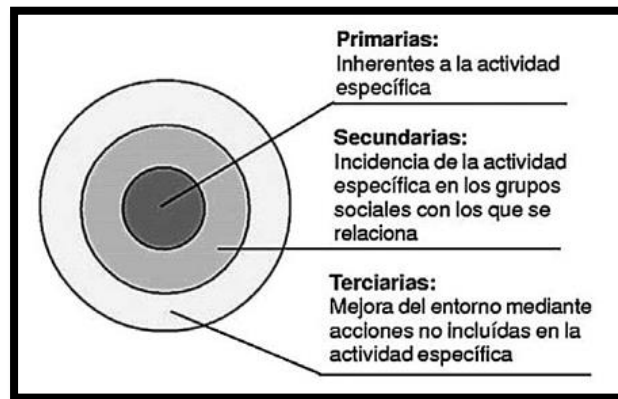


Figura 2. 4: Responsabilidad empresarial

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: FERNANDEZ Ricardo, Responsabilidad Social Corporativa, editorial Club Universitario, 2009, pág. 37

2.7.5. Grado de compromiso de una empresa con la RSE.

Para conocer el grado de compromiso de una empresa con la RSE, se debe observar su evolución en cinco áreas.

- Valores y Principios Éticos. Se refiere a cómo una empresa integra un conjunto de principios en la toma de decisiones en sus procesos y objetivos estratégicos. Estos principios básicos se refieren a los ideales y creencias que sirven como marco de referencia para la toma de decisiones organizacionales.
 - Esto se conoce como “enfoque de los negocios basado en los valores” y se refleja en general en general en la Misión y Visión de la empresa, así como en sus Códigos de Ética y de Conducta.

- Condiciones de Ambiente e Trabajo y Empleo. Se refiere a las políticas de recursos humanos que afectan a los empleados, tales como compensaciones y beneficios, carrera administrativa, capacitación el ambiente en donde trabajan, un adecuado balance trabajo-tiempo libre, trabajo y familia, salud, seguridad laboral, etc.
- Apoyo a la comunidad. Es el amplio rango de acciones que la empresa realiza para maximizar el impacto de sus contribuciones, ya sean en dinero, tiempo, productos, servicios, conocimientos u otros recursos que están dirigidas hacia las comunidades en las cuales opera. Incluye el apoyo al espíritu emprendedor apuntando a un mayor crecimiento económico de toda la sociedad.
- Protección del Medio Ambiente. Es el compromiso de la organización empresarial con el Medio Ambiente y el desarrollo sostenible. Abarca temas tales como la optimización de los recursos naturales, su preocupación por el manejo de residuos, la capacitación y concienciación de su personal.
- Marketing Responsable. Se refiere a una política que involucra un conjunto de la empresa relacionadas fundamentalmente con su conocimiento con sus consumidores y se vincula con la integridad del producto, las prácticas comerciales, los precios, la distribución, la divulgación de las características del producto, el marketing y la publicidad.

2.7.6. Beneficios de la Responsabilidad Social

- “Mayor productividad: a través de mejores condiciones para el cliente interno que conduce a mejor retención de talentos y por ende menores índices de rotación;
- Lealtad del cliente: satisfaciendo sus necesidades, empezando por proveerle un lugar donde pueda transmitir sus necesidades y quejas.
- Además de calidad y precio, los clientes empiezan a demandar información de las condiciones de producción, las certificaciones que tiene el producto, entre otras; y
- Acceso a mercados: por cumplimiento de estándares y certificaciones exigidas por actores externos, incluyendo consumidores.
- Credibilidad: la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectar la empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse y generando confianza.”
(Fernandez, 2009)

CAPÍTULO III

ANTECEDENTES DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LATACUNGA “EPMAPAL”

3.1 Breve reseña histórica

La Dirección de Agua Potable del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga fue constituida como tal en el año de 1983, funcionando como un departamento ejecutor, para posteriormente recuperar su categoría de Dirección, llegando a constituirse Empresa Pública bajo la denominación de Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga “EPMAPAL”, mediante Ordenanza emitida por el Concejo del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga con fecha 15 de septiembre del 2010, y publicada en el Primer Suplemento del Registro Oficial No. 335 de 07 de diciembre del 2010.

La EPMAPAL ejerce sus funciones en el sector del Niagara, en las bodegas municipales. Av. Eloy Alfaro S/N y calle Pompeyo Hidalgo en el cantón Latacunga, provincia de Cotopaxi, con competencia para todo lo relacionado con la provisión del servicio de agua potable y alcantarillado.

3.2 Razón social

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL GOBIERNO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA “EPMAPAL”.

3.3. Logo de la empresa



Figura 3. 1: Logo de la empresa de EPMAPAL

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Empresa Pública bajo la denominación de Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga “EPMAPAL”

3.4 Direccionamiento estratégico

3.4.1 Misión

Somos una empresa pública encargada de dotar el servicio de agua potable y alcantarillado a la población del cantón Latacunga, dentro de los parámetros de economía, seguridad y protección ambiental, con la finalidad de conservar y optimizar la calidad de sus servicios, contando con recurso humano calificado e insumos de bienestar a los usuarios.

3.4.2 Visión

Ser una empresa líder en la provisión de los servicios de agua potable y alcantarillado, utilizando tecnología de punta y una infraestructura adecuada, con personal altamente capacitado, y preocupados por el mejoramiento continuo de los procesos para satisfacer a nuestros usuarios internos y externos.

3.4.3 Objetivo de la empresa

La Ordenanza de constitución de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga – EPMAPAL menciona que el objetivo de la empresa es:

Garantizar la prestación de los servicios de agua potable y alcantarillado en el cantón Latacunga, bajo parámetros de eficiencia operativa, comercial, organizacional y financiera que garanticen su desarrollo y sostenibilidad.

3.4.4 Objetivos Específicos

- Elaborar el presupuesto de la EPMAPAL, tendiente a cumplir en forma lógica y racional con las actividades programadas, esto para el correcto funcionamiento y desenvolvimiento de la empresa, mediante un proceso de planificación y priorización de necesidades que coadyuve a conseguir las metas trazadas.
- Implementar un sistema informático, que permita el ingreso de datos y un procesamiento técnico de los mismos, a fin de que facilite un registro adecuado de las transacciones y operaciones realizadas con transparencia en el manejo del factor económico y la optimización del servicio al cliente, de una manera ágil y oportuna a través de la aplicación de la tecnología informática.
- Administrar, planificar, diseñar, construir, controlar, operar y mantener los sistemas para producción, regulación, distribución y comercialización del agua potable y alcantarillado; así como de la conducción y disposición final de las aguas residuales de la ciudad.

- Apoyar en el cuidado del medio ambiente, manteniendo en perfecto estado las fuentes hídricas del cantón Latacunga que actualmente están en uso.
- Cerciorar la provisión del servicio de agua potable con calidad, cobertura y continuidad satisfaciendo a los usuarios.
- Asegurar los servicios de alcantarillado con el tratamiento adecuado de las aguas servidas de acuerdo a normas ambientales vigentes.
- Comercializar eficazmente los servicios, satisfaciendo plenamente a los usuarios, asegurando con esto el retorno financiero por los servicios prestados.
- Efectuar controles efectivos con sistemas de información en los servicios brindados.

3.4.5 Políticas

- Concertación de los diferentes actores sociales, para el logro de una participación efectiva en el progreso y adelanto de la ciudad.
- Movilización de esfuerzos para dotar a la empresa de una infraestructura administrativa, material y humana que permita receptor y procesar adecuadamente los efectos de la descentralización.
- Fortalecimiento y desarrollo de la empresa, a base de un óptimo aprovechamiento de los recursos y el servicio brindado, con el objeto de mejorar e incrementar los ingresos de recaudación propia, tasas, u otro

concepto, que permita el financiamiento de los gastos, mediante un proceso de gerencia.

- La EPMAPAL, centra su actividad en el trabajo en equipo y con liderazgo, buscando altos niveles de rendimiento en los diferentes sectores internos de trabajo Ejecutivo, Asesor, Operativo y Auxiliar; en consecuencia dinamismo y creatividad de las autoridades y colaboradores en el desempeño de sus actividades.
- Reconocimiento de los inconvenientes prioritarios de la empresa, y de la comunidad para la búsqueda inmediata de las soluciones más apropiadas, con el menor coste y el mayor beneficio.

3.4.6 Valores

- Los valores institucionales son los principios y normas a ser acatados y observados tanto por autoridades como por colaboradores de la EPMAPAL, comprometiéndose a su aplicación permanente en sus actividades, entendidos como el conjunto de principios, reglas que regulan la gestión de la organización y constituyen la filosofía de la institución siendo el soporte de la cultura organizacional.
- Los valores que se describen a continuación son considerados como intrínsecos para el sustento de la filosofía empresarial, a saber:
- **EFICIENCIA:** Es la entrega de resultados de calidad en base a la planificación institucional.
- **RESPONSABILIDAD:** Cumplir con eficiencia las tareas asignadas.

- HONESTIDAD: Aplicar la moralidad y la legalidad en el desempeño del trabajo.
- LEALTAD: Cumplir las responsabilidades individuales para fortalecer la imagen institucional.
- CONFIABILIDAD: La comunidad es segura al palpar resultados tangibles en sus condiciones de vida, recibiendo servicios con calidad, amplia cobertura y a costos razonables.
- RESPETO: Se constituye en una práctica interna y externa generalizada en el desempeño de las funciones institucionales.
- COMUNICACIÓN: Si los protagonistas internos y externos, están suficientemente informados de la gestión empresarial, se optimizan procesos y se obtiene consensos.

3.4.7 Valores Corporativos

- El servicio que brindemos mejorará el estilo de vida de los usuarios.
- La creatividad y la calidad en nuestros conceptos, productos y servicios son esenciales para nuestro éxito.
- Los usuarios de Latacunga, son el recurso más valiosos de nuestra empresa.
- Un desempeño financiero transparente es una necesidad, no como un fin en sí mismo, sino como medio para desarrollar nuestra misión.

- Se deben conservar nuestras fuentes de agua.

3.4.8 Base Legal

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga “EPMAPAL”, se rige por:

- Ley Orgánica de Empresas Públicas, R. O. No. 48 Suplemento.
- Reglamento Orgánica Funcional del Ilustre Municipio del Cantón Latacunga. (Ahora GAD Municipal del cantón Latacunga).
- Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización COOTAD.
- Ordenanza No. 84 de Constitución de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Gobierno Municipal del Cantón Latacunga “EPMAPAL
- Ordenanza No. 7 Ordenanza Municipal para el Servicio de Agua Potable en el Cantón Latacunga
- Ordenanza No. 65 Ordenanza de Cobro Mediante la Acción o Jurisdicción Coactiva de Créditos Tributarios y no Tributarios que se Adeuda al Municipio de Latacunga y Baja de Títulos y Especies Incobrables
- Reglamento que Regula la Prestación de los Servicios de Agua Potable y Alcantarillado en el Cantón Latacunga.

3.5 Administración y Estructura

El Gerente General de la EPMAPAL, es el representante legal de la misma y tendrá las atribuciones que están determinadas en la ordenanza y demás disposiciones legales aplicables.

3.5.1 Estructura organizacional

La estructura organizacional, el perfil del personal y su número estará acorde con los objetivos, atribuciones y deberes descritos en los artículos anteriores, en ningún caso podrá exceder los parámetros de eficiencia laboral establecidos para los servicios.

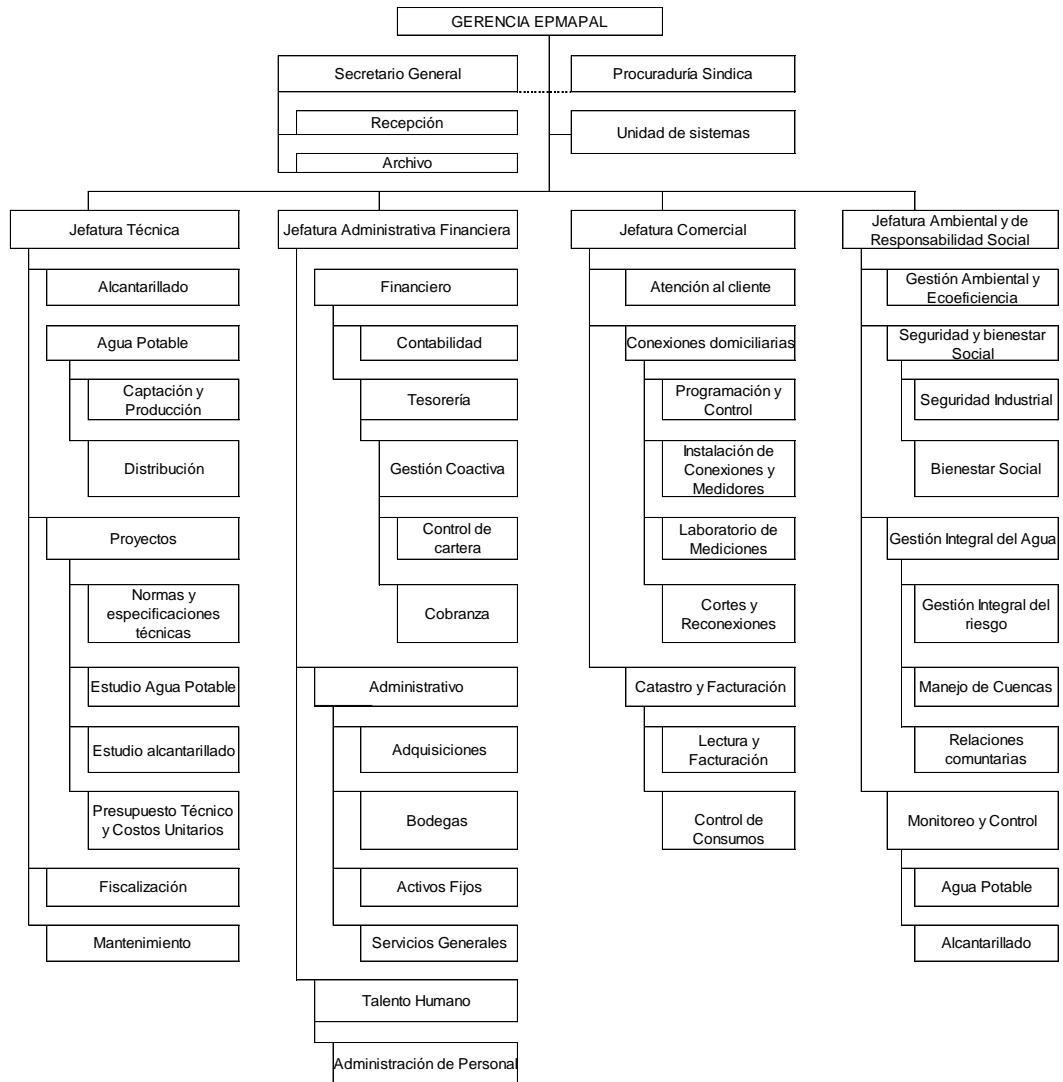


Figura 3. 2: Organigrama estructural

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga “EPMAPAL”.

3.5.2 Funciones de la empresa.

Para el cumplimiento de su objetivo, son atribuciones y deberes de la Empresa

- Proveer de agua potable a los vecinos del cantón, asegurando la regularidad y continuidad del servicio.
- Aplicar la reglamentación establecida por la municipalidad para su uso.
- Atender las solicitudes de concesión del servicio.
- Efectuar conexiones, e instalaciones.
- Efectuar labores de mantenimiento.
- Mantener actualizado el catastro de usuarios.
- Efectuar las labores de lectura y facturación.
- Preparar planes y proyectos para asegurar las fuentes y recursos hídricos a largo plazo.
- Proveer del servicio de alcantarillado a los sectores urbanos y rurales.
- Llevar a cabo estudios, la planificación y ejecución de obras presupuestadas para la provisión del servicio de alcantarillado.
- Reglamento Orgánica Funcional del Ilustre Municipio del Cantón Latacunga.

- Programar y ejecutar el mantenimiento y limpieza de alcantarillados.
- Estudiar, prevenir y remediar los impactos ambientales por la descarga de fluidos.
- Recorridos permanentes a las parroquias en el control y verificación del buen estado de las captaciones, redes de conducción, redes de distribución y tanques de almacenamiento.
- Registro y control de la calidad del agua, tomando muestras de cloro residual y turbiedad diariamente.
- Comercialización por venta de acometidas domiciliaria de agua potable y alcantarillado sanitario, diariamente y su registro en los catastros.
- Distribuir el trabajo a operadores del agua potable y alcantarillado sanitario diariamente.
- Mantenimiento de las Bombas Sumergibles del Agua Potable.
- Supervisión de las instalaciones del Servicio de Alcantarillado.
- Operación y mantenimiento de pozos, estanques, locaciones productoras.
- Reparación de medidores de agua potable, hidrantes, válvulas etc.
- Entrega de los diferentes materiales necesarios para conexiones de agua potable, alcantarillado sanitario, reparaciones de acometidas y mantenimiento de los diferentes tanques existentes en el Cantón.

- Las demás actividades que por los requerimientos del servicio lo señale el Gerente de Agua Potable y Alcantarillado.
- Responder por la gestión eficiente de los servicios de agua potable y alcantarillado dentro de la jurisdicción cantonal.
- Contratar con terceros la prestación de procesos operativos, comerciales o financieros o la gestión integral de los servicios de agua potable y alcantarillado.
- Ejecutar obras para el mejoramiento o la ampliación de los servicios de agua potable y alcantarillado.
- Supervisar y fiscalizar las actividades de las personas naturales o jurídicas contratadas para la gestión de los servicios.
- Determinar las tarifas, derechos y demás obligaciones tributarias relacionadas con los servicios que presta la Empresa.
- Realizar el control de la gestión de los servicios contratados con los operadores privados en el marco de las condiciones contractuales previstas.
- Manejar eficientemente los recursos que generen los servicios.
- Garantizar el mantenimiento de las obras de agua potable y alcantarillado.
- Asociarse con otros organismos públicos o privados para la prestación de los servicios.

3.6 Locaciones productoras de la EPMAPAL.

El sistema actual de abastecimiento de Agua Potable para la ciudad de Latacunga, ha tenido diversos períodos de crecimiento en función del desarrollo urbanístico de la ciudad.

Las locaciones productoras de agua potable que permitieron en diferentes etapas disponer del servicio de agua potable a los habitantes de la ciudad de Latacunga, son:

- a) Loma Alcoceres
- b) Illigua
- c) El Calzado

3.7 Tarifas del servicio al público

La Ordenanza N°. 7 Ordenanza Municipal para el Servicio de Agua Potable en el Cantón Latacunga manifiesta:

3.7.1 Categorización Residencial o Doméstica.

En esta categoría están todos aquellos usuarios que utilizan los servicios con el objeto de atender necesidades vitales.

Este servicio corresponde al suministro de agua potable a locales y edificios destinados a vivienda.

Tabla 3. 1: Cuadro Tarifado – Categorización Residencial o Domestica para el 2012

RANGO	M ³ BASE	TARIFA BÁSICA USD	TARIFA ADICIONAL M ³ Exceso	ALCANTARILLADO %	MEJORAS %	TÍTULO %
0 – 20	20	0,856	0	15	10	2,92
21 – 50	20	0,856	0,043	15	10	2,92
51 – 100	20	0,856	0,086	15	10	2,92
101 – 150	20	0,856	0,129	15	10	2,92
151 – 200	20	0,856	0,171	15	10	2,92
201 – 300	20	0,856	0,214	15	10	2,92
301 – 400	20	0,856	0,300	15	10	2,92
401 – 500	20	0,856	0,385	15	10	2,92
501 – 600	20	0,856	0,428	15	10	2,92
601 – 1000	20	0,856	0,471	15	10	2,92
1001 en adelante	20	0,856	0,514	15	10	2,92

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Ordenanza No. 7 Ordenanza Municipal para el Servicio de Agua Potable en el Cantón Latacunga

3.7.2 Categorización Comercial.

En esta categoría está el abastecimiento de agua potable a inmuebles o locales que estén destinados a fines comerciales tales como: bares, restaurantes, heladerías, panaderías, cafeterías, salones de bebidas alcohólicas, frigoríficos, hospitales, clínicas, dispensarios médicos, oficinas, pensiones, hostales, refugios y albergues, establecimientos educacionales particulares, estaciones de servicio (sin lavado de carros), comercios en

general, se excluyen de esta categoría a las pequeñas tiendas y almacenes que no usan el agua en su negocio y que se surten de conexiones de servicio de una casa de habitación.

Tabla 3. 2: Cuadro Tarifado – Categorización Comercial para el 2012

RANGO	M ³ BASE	TARIFA BÁSICA USD	TARIFA ADICIONAL M ³ Exceso	ALCANTAR ILLADO %	MEJORAS %	TÍTULO %
0 – 20	20	1,72	0,000	15	10	2,92
21 – 50	20	1,72	0,043	15	10	2,92
51 – 100	20	1,72	0,086	15	10	2,92
101 – 150	20	1,72	0,129	15	10	2,92
151 – 200	20	1,72	0,171	15	10	2,92
201 – 300	20	1,72	0,214	15	10	2,92
301 – 400	20	1,72	0,300	15	10	2,92
401 – 500	20	1,72	0,385	15	10	2,92
501 – 600	20	1,72	0,428	15	10	2,92
601 – 1000	20	1,72	0,471	15	10	2,92
1001 en adelante	20	1,72	0,514	15	10	2,92

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Ordenanza No. 7 Ordenanza Municipal para el Servicio de Agua Potable en el Cantón Latacunga

3.7.3 Categorización Industrial

Se refiere esta categoría al abastecimiento de agua a toda clase de edificios o locales destinados a actividades industriales que utilicen o no el agua como materia prima.

En esta clasificación, se consideran fábricas de: bloques, tubos de cemento, adoquines, postes de hormigón y ladrillos, hoteles, residenciales, pensiones y baños públicos; lavadoras de carros, metalmecánicas, manufacturas, gaseosas, licores, elaborados cárnicos, fideos, molinos de granos, curtiembres, complejos deportivos particulares, y en general, inmuebles destinados a fines que guarden relación o semejanza con los enumerados en este inciso.

Tabla 3. 3: Cuadro Tarifado – Categorización Industrial para el 2012

RANGO	M ³ BASE	TARIFA BÁSICA USD	TARIFA ADICIONAL m ³ Exceso	ALCANTA RILLADO %	MEJORAS %	TÍTULO %
0 – 20	20	2,568	0,000	20	10	2,92
21 – 50	20	2,568	0,086	20	10	2,92
51 – 100	20	2,568	0,129	20	10	2,92
101 – 150	20	2,568	0,171	20	10	2,92
151 – 200	20	2,568	0,214	20	10	2,92
201 – 300	20	2,568	0,300	20	10	2,92
301 – 400	20	2,568	0,385	20	10	2,92
401 – 500	20	2,568	0,428	20	10	2,92
501 – 600	20	2,568	0,471	20	10	2,92
601 – 1000	20	2,568	0,514	20	10	2,92
1001 en adelante	20	2,568	0,557	20	10	2,92

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Ordenanza No. 7 Ordenanza Municipal para el Servicio de Agua Potable en el Cantón Latacunga

3.7.4 Categorización Oficial o Pública

En esta categoría se incluyen las personas jurídicas de derecho público o privado, anotados en el Art. 408 de la Ley de Régimen Municipal, que pagarán el 50% de la tarifa establecida para la categoría comercial, y que corresponden a los entes públicos regidos por leyes especiales, los que para la exoneración parcial deberán presentar el justificativo legal ante la Dirección de Agua Potable. Por ningún concepto habrá exoneración total de las tasas de que se trata la presente Ordenanza.

Tabla 3. 4: Cuadro Tarifado – Categorización Oficial o Pública para el 2012

RANGO	M ³ BASE	TARIFA BÁSICA USD	TARIFA ADICIONA L M ³ Exceso	ALCANTA RILLADO %	MEJORAS %	TÍTULO %
0 – 20	20	0,856	0	15	10	2,92
21 – 50	20	0,856	0,024	15	10	2,92
51 – 100	20	0,856	0,043	15	10	2,92
101 – 150	20	0,856	0,066	15	10	2,92
151 – 200	20	0,856	0,086	15	10	2,92
201 – 300	20	0,856	0,109	15	10	2,92
301 – 400	20	0,856	0,152	15	10	2,92
401 – 500	20	0,856	0,195	15	10	2,92
501 – 600	20	0,856	0,214	15	10	2,92
601 – 1000	20	0,856	0,237	15	10	2,92
1001 en adelante	20	0,856	0,257	15	10	2,92

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Ordenanza No. 7 Ordenanza Municipal para el Servicio de Agua Potable en el Cantón Latacunga

3.7.5 Categorización Educacional

Tabla 3. 5: Cuadro Tarifado – Categorización Educacional para el 2012

RANGO	M ³ BASE	TARIFA BÁSICA USD	TARIFA ADICIONAL M ³ Exceso	ALCANTA RILLADO %	MEJORAS %	TÍTULO %
0 en adelante	–	17.12	0,00	15	10	2,92

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Ordenanza No. 7 Ordenanza Municipal para el Servicio de Agua Potable en el Cantón Latacunga

3.8 Encuesta

3.8.1 Cálculo del tamaño de la muestra

El grado de satisfacción e insatisfacción permite verificar si la calidad del producto o servicio ofrecido está adaptada a las expectativas del usuario.

En base a las personas que poseen conexiones de agua y alcantarillado se saca una muestra para aplicar encuestas las cuales nos ayudará a conocer las expectativas y necesidades de los usuarios.

N=17670 usuarios de Latacunga

Dónde:

n : tamaño de la muestra

Z: nivel de confianza 95% = 1,96

p : nivel de probabilidad 50%

q : probabilidad de no ocurrencia 50%

N : tamaño de la población

e : margen de error $\pm 5\% \equiv 0.05$

$$n = \frac{NZ^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q} \quad (3.1)$$

$$n = \frac{(17670) * (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}{(0.05)^2 * (17670 - 1) + (1.96)^2 * (0.5) * (0.5)}$$

$$n = \frac{16970.27}{44.17 + 0.96}$$

$$n = \frac{16970.27}{45.13} \quad ==> \quad n = 376$$

3.8.2 Modelo de la Encuesta

ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS DEL CANTÓN LATACUNGA EN CUANTO AL SERVICIO DE AGUA POTABLE BRINDADO POR “EPMAPAL”.

Estimado usuario estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad del servicio prestado por la empresa de Agua Potable del Cantón Latacunga. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su colaboración.

1. ¿Cómo califica usted al servicio por la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga?

Regular___ Bueno___ Muy Bueno___

2. ¿Con qué frecuencia se acerca al Municipio a cancelar sus obligaciones referentes al Agua Potable?

Mensual___ Trimestral___ Semestral___ Mayor a 1 año___

3. ¿Considera que el valor pagado por el servicio adquirido está acorde con la calidad del mismo?

SI___ NO___

4. ¿Estaría de acuerdo a realizar su pago de Agua Potable por otros medios?

SI___ NO___

(Si su respuesta es **SI** responda la siguiente pregunta, caso contrario pase a la pregunta 8)

5. ¿Cuál es el medio que usted preferiría para realizar su pago?

Oficinas de la empresa ___ Débito automático ___

Instituciones financieras ___

6. ¿Con qué Institución Financiera preferiría que exista convenio para el pago de Agua Potable?

Bco. Pichincha___ Produbanco___ Cacpeco___ Oscus___

Otros___ (_____)

7. Cree usted que la lectura de los medidores se realiza de manera eficaz.

SI___ NO___

8. Con que frecuencia un funcionario del municipio realiza la lectura del medidor de su vivienda

Mensual___ Trimestral___ Semestral___ Mayor a 1 año___

9. Conoce usted las diferentes tarifas aplicadas para el pago de agua potable.

SI___ NO___

10. Fomenta en su hogar la importancia y el cuidado del líquido vital.

SI___ NO___

Sugerencia.....
.....
.....

3.8.3 Resultados de la encuesta

1. ¿Cómo califica usted al servicio por la Empresa de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga?

Tabla 3. 6: Tabulación pregunta 1

Bueno	Muy bueno	Regular
236	100	40
62%	27%	11%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

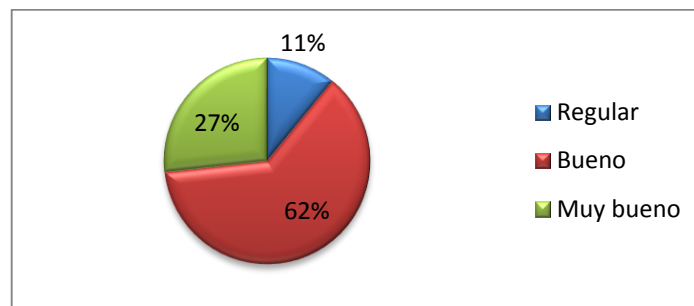


Figura 3. 3: Representación gráfica pregunta 1

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

Interpretación

Al analizar la Tabla 3.6 y la Figura 3.3 podemos llegar a la conclusión que la mayoría de usuarios, es decir el 62% consideran que el servicio prestado por la EPMAPAL es bueno, algunos de los encuestados manifestaron que el servicio puede mejorar, mientras que el 27% de los encuestados piensan que el servicio prestado es bueno y el 11% dicen que es regular.

2. ¿Con qué frecuencia se acerca al Municipio a cancelar sus obligaciones referentes al Agua Potable?

Tabla 3. 7: Tabulación pregunta 2

Mayor a un año	Semestral	Trimestral	Mensual
144	51	127	54
38%	14%	34%	14%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

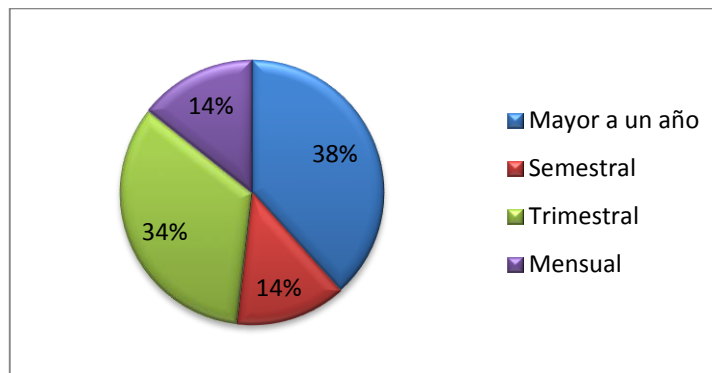


Figura 3. 4: Representación gráfica pregunta 2

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

Interpretación

Los resultados obtenidos por la pregunta número 2, fue que el 38% de usuarios pagan sus obligaciones en lapsos mayores a un año lo cual conlleva a que la institución tenga una abultada cartera cada periodo y por ende la falta de liquidez de la empresa se ve afectada para continuar con la mejora de procesos.

Por otro lado con un porcentaje mayor del 34% usuarios se acercan a pagar cada 3 meses, el 14% de usuarios supieron manifestar que cancelan sus obligaciones cada mes con el fin de no acumularse de deudas y, el 14% de los encuestados se acercan a cancelar sus obligaciones semestralmente.

3. ¿Considera que el valor pagado por el servicio adquirido está acorde con la calidad del mismo?

Tabla 3. 8: Tabulación pregunta 3

Si	No
286	90
62%	38%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

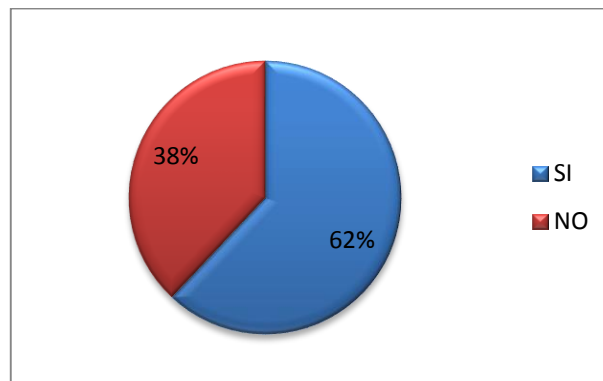


Figura 3. 5: Representación gráfica pregunta 3

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

Interpretación

Al analizar la pregunta 3 podemos notar que la mayoría de usuarios es decir el 62% están de acuerdo con el valor pagado mensualmente y solo el 38% no está conforme con el valor que paga.

4. ¿Estaría de acuerdo a realizar su pago de Agua Potable por otros medios?

Tabla 3. 9: Tabulación pregunta 4

Si	No
188	188
50%	50%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

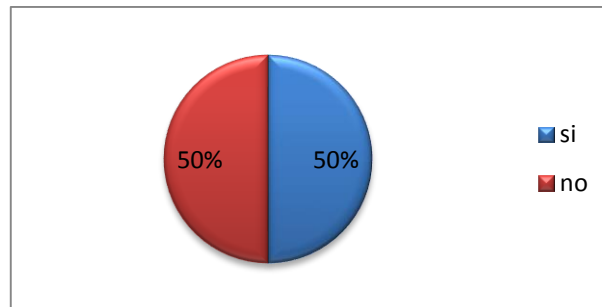


Figura 3. 6: Representación gráfica pregunta 4

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

Interpretación

Con el análisis de la pregunta 4 podemos notar que existe opiniones divididas por una parte el 50% estarían de acuerdo a realizar su pago de Agua Potable por otros medios, pero la otra mitad están de acuerdo con la actual forma de pago.

5. ¿Cuál es el medio que usted preferiría para realizar su pago?

Tabla 3.10: Tabulación pregunta 5

Institución financiera	Oficinas de EPMAPAL	Débito
158	108	110
42%	29%	29%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

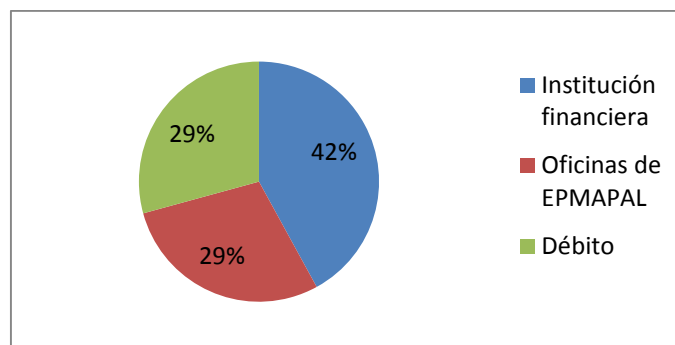


Figura 3. 7: Representación gráfica pregunta 5

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

Interpretación

El 42% de las personas que respondieron la pregunta N° 5 desean que se realice convenio con instituciones financieras, el 29% de los usuarios prefieren realizar su pago acercándose a las oficinas recaudadoras manifestando que es su pago es más seguro, el 29% optan por el débito automático tomando en cuenta que la EPMAPAL es una empresa seria y realiza todos sus procedimientos apegados a la ley.

6. ¿Con qué Institución Financiera preferiría que exista convenio para el pago de Agua Potable?

Tabla 3. 11: Tabulación pregunta 6

Cacpeco	Bco Pinchincha	Otros	Produbanco	Oscus
120	117	90	26	23
32%	31%	24%	7%	6%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

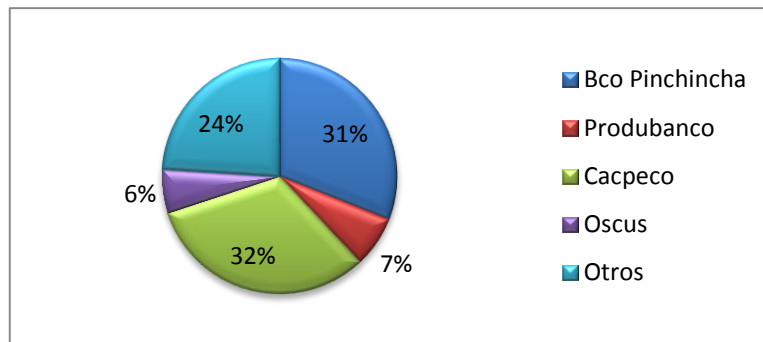


Figura 3. 8: Representación gráfica pregunta 6

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

Interpretación

Al analizar el resultado podemos notar que, el 32% prefieren que exista convenio con la Coop. Cacpeco puesto que esta institución tiene gran aceptación en la ciudad, el 31% de los encuestados se inclinan por el Banco de Pichincha, el 24% optan por otras instituciones financieras de menor afluencia con el objetivo de realizar un pago con mayor agilidad, mientras que Produbanco y Oscus tiene acogida con el 7% y el 6% respectivamente.

7. ¿Cree usted que la lectura de los medidores se realiza de manera eficaz?

Tabla 3. 12: Tabulación pregunta 7

Si	No
233	143
62%	38%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

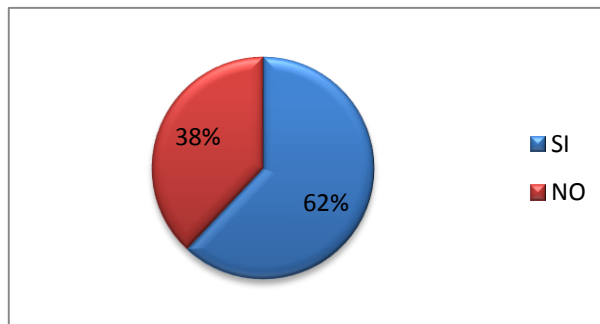


Figura 3. 9: Representación gráfica pregunta 7

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

Interpretación

Los resultados obtenidos en la pregunta N° 7 nos muestran que el 62% de los encuestados califican al proceso de la lectura de los medidores como eficaz siendo este oportuno y adecuado sin embargo el 38% consideran que la lectura de la lectura de los medidores se realiza de manera eficaz.

8. Con que frecuencia un funcionario del municipio realiza la lectura del medidor de su vivienda.

Tabla 3. 13: Tabulación pregunta 8

Mensual	Mayor a 1 año	Trimestral	Semestral
205	79	75	15
55%	21%	20%	4%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

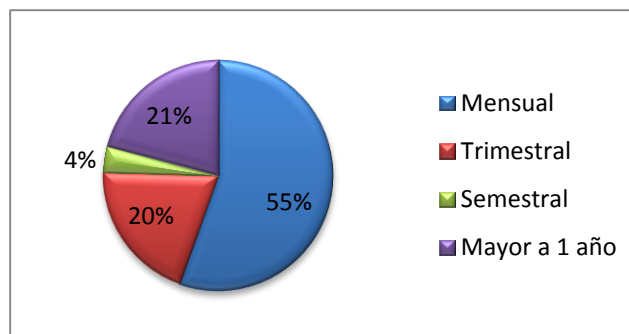


Figura 3. 10: Representación gráfica pregunta 8

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

Interpretación

Los resultados obtenidos en la pregunta 8 nos muestran que el 55% de los usuarios ven a un funcionario del municipio realizar la lectura de los medidores cada mes, el 21% manifiesta que realizan su función cada año principalmente porque no pasa en sus hogares, el 20% dicen que los ven cada tres meses y el 4% manifiestan que los ven cada seis meses.

9. ¿Conoce usted las diferentes tarifas aplicadas para el pago de agua potable?

Tabla 3. 14: Tabulación pregunta 9

No	Si
346	30
92%	8%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

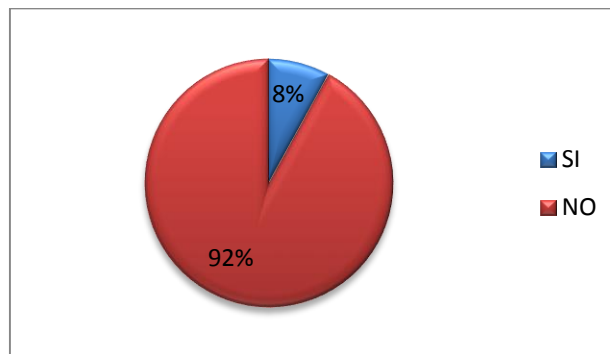


Figura 3. 11: Representación gráfica pregunta 9

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

Interpretación

Al analizar el gráfico y la tabla que reflejan los resultados de la pregunta 9 se puede afirmar que el 92% de los encuestados no saben que se aplican diferentes tarifas para el cobro de agua potable y solo el 8% conocen las tarifas aplicadas por la EPMAPAL.

10. Fomenta en su hogar la importancia y el cuidado del líquido vital.

Tabla 3. 15: Tabulación pregunta 10

Si	No
345	31
92%	8%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

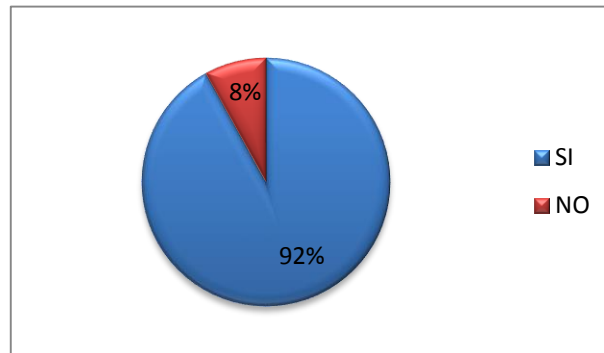


Figura 3. 12: Representación gráfica pregunta 10

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Usuarios de Agua Potable

Interpretación

La escasez de este vital líquido obliga a reiterar nuevamente una llamada a la moderación de consumo por parte de la población, por ello el 92% fomenta en su hogar la preservación del líquido vital y solo el 8% no da ninguna importancia al cuidado del líquido vital.

3.8.4 Análisis de resultados

- Según los resultados obtenidos tras la realización de la encuesta se puede afirmar que la mayoría de usuarios optaría por realizar sus pagos acercándose a instituciones financieras considerando a esta herramienta un medio seguro.
- La institución con la que los usuarios preferirían que exista un convenio de pago son el Bco. Pichincha con un porcentaje de participación del 31%, Cacpeco con el 32% de igual manera la Coop. Andina tiene gran acogida por parte de los usuarios reflejado con una participación del 24% manifestando que otros servicios básicos son pagados con agilidad en esta entidad.
- Nos podemos dar cuenta que el 62% de los usuarios consideran que la lectura de los medidores se realiza de forma eficaz, sin embargo la diferencia de usuarios manifestaron que las planillas no reflejan lo consumido, por ende considera que la lectura de los medidores no se realiza de manera adecuada.
- El 61% siendo este el más alto nos supieron decir que un funcionario del municipio realiza la lectura del medidor de su vivienda cada mes, mientras que el 22% de los usuarios ven a un funcionario cada tres meses, además 23% de los encuestados no conocen la frecuencia con la que un funcionario realiza la lectura del medidor de su vivienda asumiendo que esta labor la realizan cada año

- El 8% conoce usted las diferentes tarifas aplicadas para el pago de agua potable, mientras que el 92% desconoce de las tarifas aplicadas para el pago de agua.
- El 92% de las personas fomenta en su hogar la importancia y el cuidado del líquido vital, mientras que el 8% no realizar ninguna acción para cuidar este recurso

3.9 FODA

3.9.1 Fortalezas

Tabla 3. 16: Cuadro de Fortalezas

FORTALEZAS	ALTO	MEDIO	BAJO
Infraestructura			
Infraestructura de la Planta de Tratamiento con capacidad para procesar agua	X		
La planta cumple con los parámetros requeridos de acuerdo a las normas de calidad.	X		
Ejecución del Plan Maestro de AA.PP y Alcantarillado	X		
Aspectos Legales			
La empresa es autónoma y está legalmente constituida			X
Aspecto de Personal			
El personal cuenta con perfil técnico, para	X		

planificar las acciones orientadas a la visión.			
Personal comprometido.		X	

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga

3.9.2 Oportunidades

Tabla 3. 17: Cuadro de Oportunidades

OPORTUNIDADES	ALTO	MEDIO	BAJO
Factores Económicos			
Crecimiento del PIB, facilita desembolsos pendientes de parte del gobierno para ejecución Plan Maestro.	X		
Implementación de líneas crediticias a través del BEDE	X		
Factores Tecnológicos			
Disponibilidad Tecnológica en el medio para control de los sistemas AA.PP.y Alcantarillado y mejorar servicios comerciales.	X		
Factores Ambientales-Hidrográficos			
Cuencas Hidrográficas ubicadas estratégicamente, es una ventaja para la captación de agua cruda.		X	
Factores Políticos-Legales			
Ley de agua contempla el manejo integral del recurso, asegurando la preservación de la misma.	X		

Nueva estructura del estado contempla control social		X	
Competidores Potenciales			
No existe amenaza de competidores potenciales	X		
Negociación de los Proveedores			
No existe poder de negociación de los proveedores	X		

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga

3.9.3 Debilidades

Tabla 3. 18: Cuadro de Debilidades

DEBILIDADES	ALTO	MEDIO	BAJO
Aspectos organizacionales			
Inadecuada estructura organizacional		X	
Falta de documentación de procesos y procedimientos en los distintos departamentos de la Institución.		X	
No cuenta con un organigrama funcional			X
No existe coordinación, planificación entre las diferentes áreas.		X	
Aspecto de Personal			

No existe Plan de Capacitación.		X	
Aspecto Infraestructura			
Redes de alcantarillado obsoletas generan rupturas y hay considerables pérdidas técnicas e interrupción del servicio.		X	
Baja cobertura de AA.PP y Alcantarillado en sectores rurales.		X	
Aspecto de la Tecnología			
Equipos informáticos y sistemas de aplicación discontinuados y no están integrados.	X		
Falta de control de los sistemas de AA.PP y Alcantarillado a través de tecnología.	X		
Aspecto Financiero			
Actualización deficiente de la estructura de costos	X		
Inexistente estudio tarifario	X		
Independencia financiera	X		
Deficiente proceso de cobro	X		
Demora al generar planillas	X		
No cuenta con convenios con Instituciones Financieras para el pago de los servicios prestados por EPMAPAL	X		
Aspecto Comercial			
Alto porcentaje de usuarios sin medidores, generan altas pérdidas comerciales		X	
Alto número de líneas clandestinas		X	
Poca cultura de pago	X		
Aspecto por línea de Negocios			

Insatisfacción de los usuarios al no existir suficiente presión	X		
Falta de posicionamiento en el mercado	X		
Factores Ambientales-Hidrográficos			
Iniciativa para desarrollar proyectos para evitar la contaminación del río Cutuchi	X		

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga

3.9.4 Amenazas

Tabla 3. 19: Cuadro de Amenazas

AMENAZAS	ALTO	MEDIO	BAJO
Factores Económicos			
Inflación presenta decrecimiento, debido al bajo consumo por falta de circulante, lo que afectará también en el pago de las panillas de la EPMAPAL.	X		
Factores Socio-Cultural			
Las altas tasa de desempleo y migración afectan también en el pago de las planillas a la EPMAPAL		X	
Poca inversión para campañas de concientización	X		
Productos Sustitutos			
Calidad limitada del agua envasada	X		

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga

CAPÍTULO IV

SITUACIÓN ACTUAL DE LA CARTERA DE LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LATACUNGA “EPMAPAL”

4.1 Procedimiento Actual de Cobro

Uno de los procesos de considerable importancia para poseer un amplio panorama de lo que concierne a la cartera vencida es el proceso vigente de cobro, el mismo que involucra a muchas dependencias tales como la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga EPMAPAL encargado de proveer el servicio y el GAD Municipal del Cantón Latacunga siendo este el ente recaudador y administrador de los recursos obtenidos del agua potable y alcantarillado.

4.1.1 Procesos

Tabla 4. 1: Proceso de cobro

Paso	Responsable	Actividad	Descripción
1	Lector de Medidores	Lectura de medidores de cada acometida	Cada una de las personas encargadas acuden a dar lectura al consumo registrado en los medidores según las rutas que les haya asignado dentro de los 30 días del mes.

2	Área de facturación de EPMAPAL	Ingreso de los datos obtenidos tras la lectura de medidores al sistema S.A.M..	Al obtener los catastros de cada acometida se ingresa al sistema los valores según la clave catastral o el nombre del usuario en los siguientes 15 días.
3	Departamento de Sistemas - GAD Municipal del Cantón Latacunga	Recepta y emite la información al Dep. de Rentas	El Área de Sistemas del Municipio valida los catastros emitidos por EPMAPAL para proceder a cargar al Sistema de Facturación la información receptada.
4	Departamento de Rentas	Emisión de planillas a los usuarios	De inmediato se procede a la emisión de planillas a los usuarios que se acerquen a cancelar sus obligaciones en los próximos 30 días, dándoles la facilidad de diferentes medios de pago como son en efectivo, Tarjetas de Crédito/Débitos y Cheques certificados.
5	Departamento de Rentas	Aplica intereses a los contribuyentes pendientes de pago	Cuando el contribuyente no se acerca a pagar en el plazo estipulado de los 30 días se incrementa a su factura un interés por concepto de mora siendo este interés anual equivalente a 1.5 veces la tasa activa referencial establecida por el Banco Central del Ecuador. Art. 20 del Código Tributario.
6	Departamento de Tesorería	Gestión de cobro vía Coactiva	En caso de que el contribuyente no cancele sus obligaciones por más de tres meses la Tesorería Municipal está facultada para

			recurrir y dar inicio al cobro por vía Coactiva amparada en el Art.26 de la Ordenanza Municipal para el Servicio de Agua Potable en el Cantón Latacunga.
7	Departamento de Tesorería	Elabora un Informe con los contribuyentes que adeude a la entidad para que el Alcalde apruebe el cobro de mediante acción coactiva.	El tesorero elabora una solicitud pidiendo la autorización para iniciar el proceso coactivo y se emite un informe dirigido al Alcalde en el cual se detalla cada uno de los catastros con apellidos, nombres, cédula de ciudadanía, clave catastral y el monto adeudado.
8	Alcalde	Informe solicitando la autorización para dar inicio al proceso de cobro vía coactiva	El alcalde de la Municipalidad de Latacunga analiza el informe y la solicitud para emitir la respectiva autorización al Departamento de Tesorería y dar inicio al proceso de acción coactiva.
9	Departamento de Tesorería	Autorización para dar inicio al proceso de cobro vía coactiva	Con la autorización del alcalde el Departamento de Tesorería procede a firmar un convenio con un consorcio independiente el mismo que será juez y parte en el proceso coactivo.
10	Juez de coactiva	Auto de pago	Es el documento en donde se indica al contribuyente los valores y los conceptos por los cuales se adeuda al Municipio.

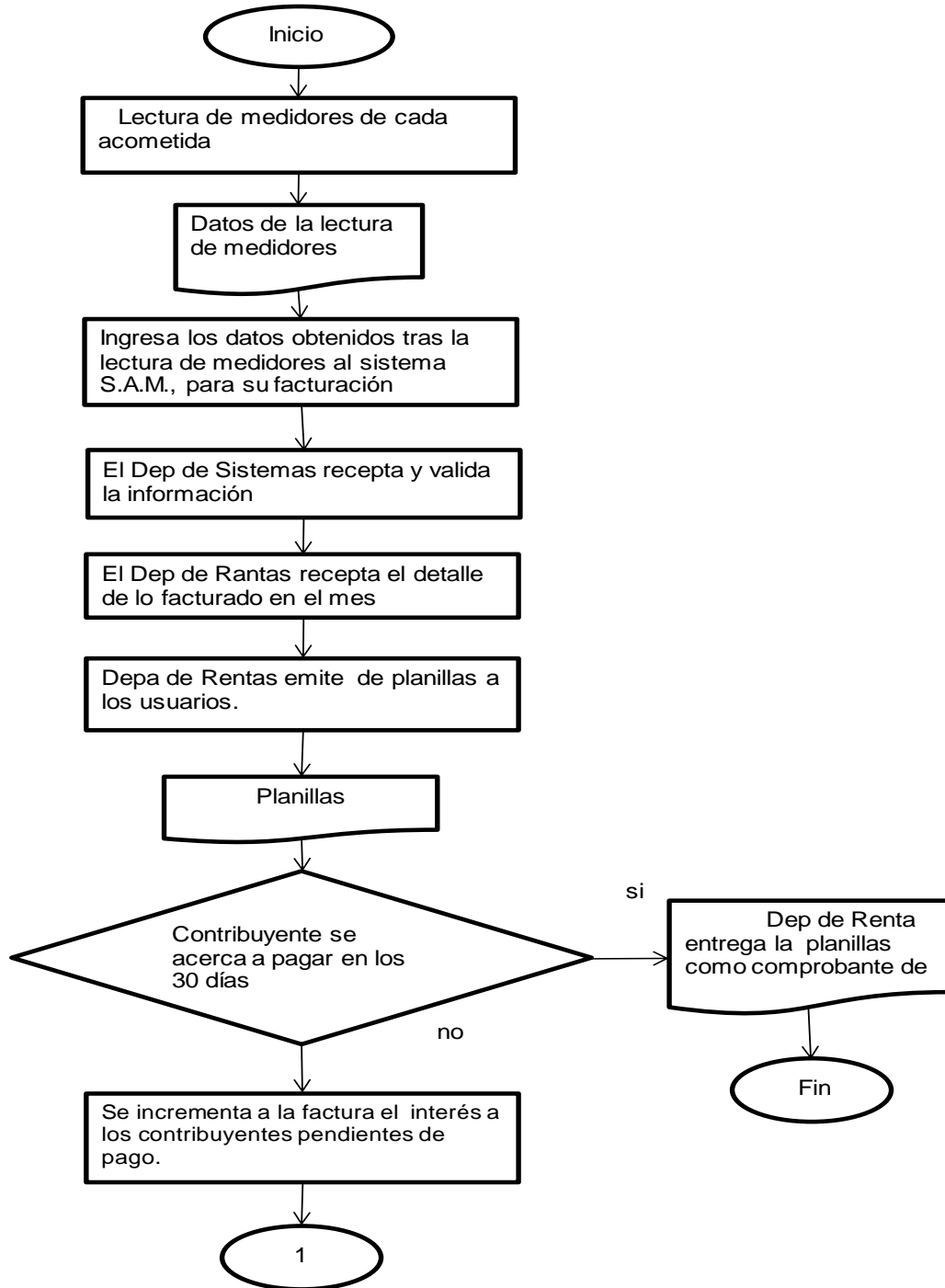
11	Juez de coactiva – notificadores	Entrega la citación al contribuyente	Da inicio al proceso mediante la notificación o citación poniendo en conocimiento a las partes el motivo de la demanda. Si la citación fue entregada al demandado personalmente solo se entrega una citación caso contrario se deja tres citaciones a terceros. El notificador sentará la correspondiente razón, en la que se hará constar el nombre del notificado y la fecha y hora de la diligencia según el art 33 del Código de Procedimiento Civil.
12	Contribuyente	Respuesta a la citación presentada	Después de haber sido citado el contribuyente puede solicitar un convenio de pago con lo que da por finalizado el proceso O a su vez tiene 20 días para presentar excepciones en caso de no estar de acuerdo con la demanda presentada.
13	Juez de coactiva	El juez acepta los recursos presentados por el contribuyente	El juez analiza las excepciones presentadas por el demandado si el recurso presentado es favorable el trámite pasa a Tribunal de lo Contencioso Administrativo en Quito
		Se rechaza las medidas y se continua con el procedimiento	Al negar las medidas cautelares presentadas por el contribuyente, el juez continua con el respectivo proceso

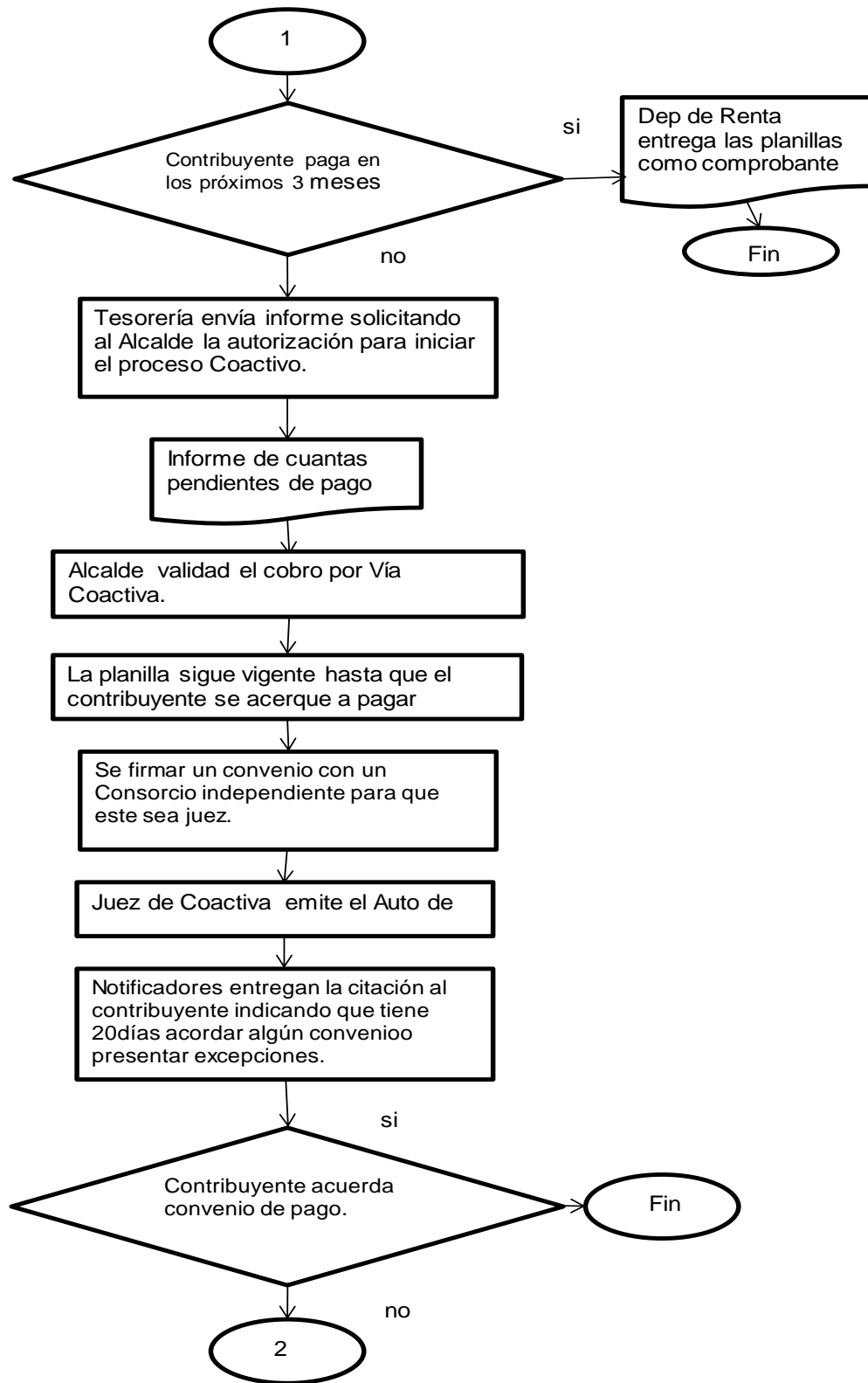
14	Juez de Coactiva	Medidas cautelares	Posterior a ello el juez encargado aplica las medidas cautelares como la prohibición de enajenar bienes, embargo de propiedades después el avalúo de las mismas para continuar con el remate y saldar la deuda siendo ese el fin del proceso coactivo
15	Juez de Coactiva	Juicio de insolvencia	Si el contribuyente no posee ninguna propiedad se puede declarar al contribuyente como una persona insolvente.

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

4.1.2 Flujoograma del proceso de cobro





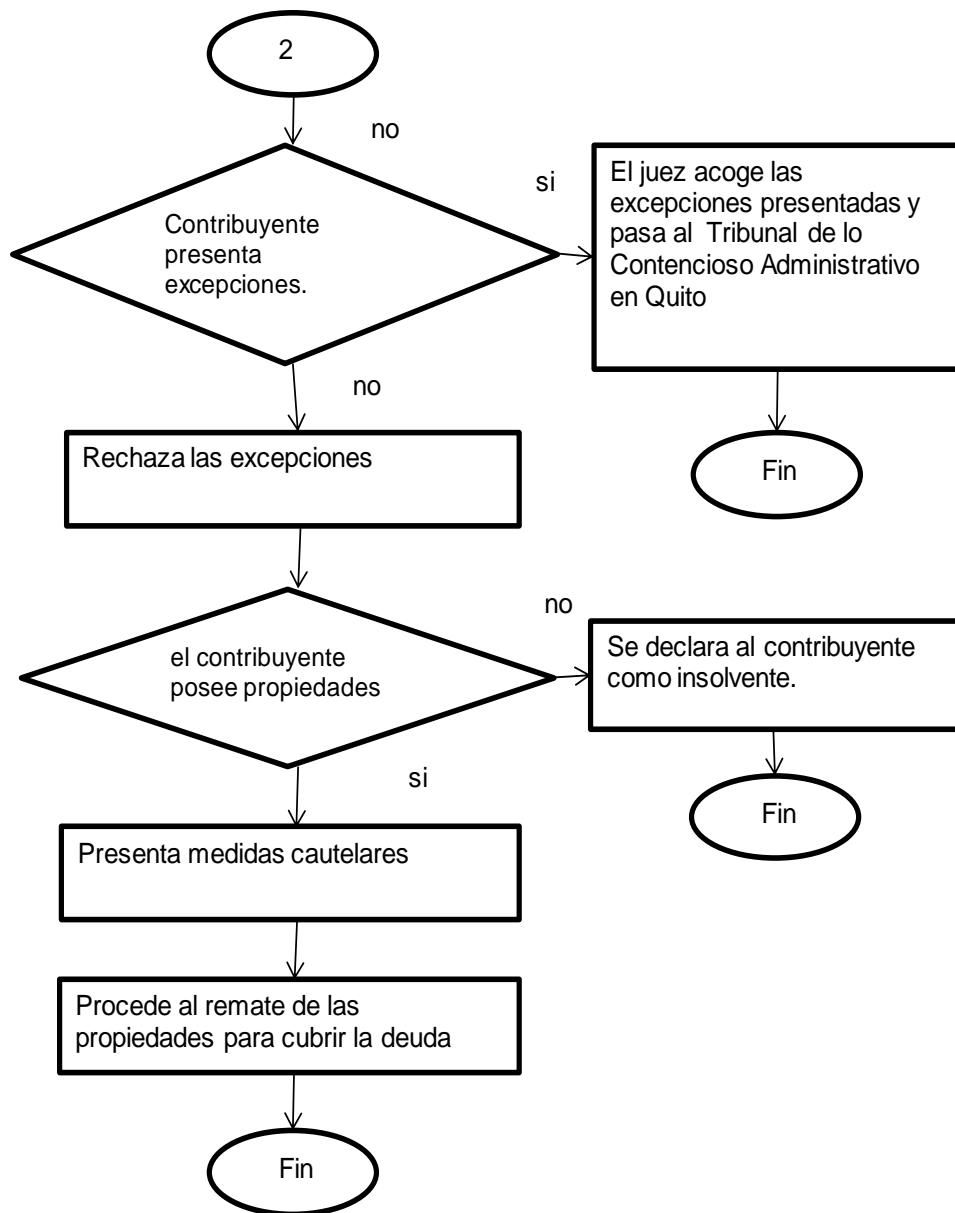


Figura 4. 1: Proceso de cobro de EPMAPAL

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

4.2 Cuentas que integran la cartera de la EPMAPAL.

- **Agua potable urbana y rural**

La razón de ser de la empresa se basa principalmente en dotar a la ciudadanía del líquido vital por lo cual la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga, EPMAPAL es la encargada de proveer este servicio otorgando la conexión que permitirá que cada uno de los usuarios sea el beneficiario de este servicio.

- **Alcantarillado**

Es el servicio por el que también se genera valores a pagar es el de recolección de residuos, principalmente líquidos por medio de tuberías y conductos, evacuando aguas residuales o de lluvia. Sus actividades complementarias son el transporte, tratamiento y disposición final de residuos.

- **Análisis de agua**

Se genera valor a pagar en caso que algún usuario presuma que el agua que llega a su vivienda o a su negocio es de mala calidad o presenta anomalías en su olor, sabor, etc.

De esta manera un funcionario acude a verificar las condiciones del agua que llega y en caso de presentar anomalías en el líquido vital se da tratamiento para que esta llegue a su destino libre de microorganismos patógenos, de minerales y sustancias orgánicas que puedan producir efectos fisiológicos adversos. Debe ser estéticamente aceptable y, por lo tanto, debe

estar exenta de turbidez, color, olor y sabor desagradable. Puede ser ingerida o utilizada en el procesamiento de alimentos en cualquier cantidad, sin temor por efectos adversos sobre la salud.

- **Servicio Técnico Administrativo S.T.A.**

Son sujetos pasivos del pago de tasas por servicios técnico-administrativos, todas las personas naturales y jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que requieran y reciban la prestación de un servicio por parte del GAD de la Municipalidad del Cantón Latacunga.

- **Mejoras al Servicio de Agua Potable M.S.A.P.**

La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga, EPMAPAL buscando siempre el bienestar de sus usuarios trabaja constantemente con el objetivo de brindar servicios de alta calidad, por ello implementa esta tarifa la cual permite el progreso de la entidad.

- **Derecho de Interconexión de Alcantarillado**

Todas las personas ya sean estas natural o jurídica tienen el derecho de gozar de una calidad de vida digna, por ende la conexión del alcantarillado en una casa o predio de su propiedad es un servicio que presta EPMAPAL y solo la I. Municipalidad, podrá efectuar o dar autorización para las instalaciones necesarias desde la tubería matriz hasta la línea de fábrica de la propiedad. En el interior del inmueble, los propietarios podrán hacer cambios o prolongaciones de acuerdo a sus necesidades, contando para el efecto con la autorización Municipal.

- **Servicio de Interconexión de Agua Potable**

Bajo el amparo de la Constitución todas las personas tienen derecho a recibir los servicios básicos. Como consecuencia la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga, EPMAPAL es la encargada de suministrar ese servicio.

4.3 Análisis de las emisiones de Agua Potable

4.3.1 Emisión anual

Tabla 4. 2: Emisión anual de la EPMAPAL

Emisión Anual (2010 - 2011 2012)						
Año	Consumo m³	Agua (\$)	Alcantarillado (\$)	M.S.A.P. (\$)	S.T.A (\$)	Emisión (\$)
2010	5.932.777	670.896,21	107.799,24	67.018,23	442.459,92	7.220.950,60
2011	7.039.996	779.026,93	125.064,95	78.163,53	502.832,88	8.525.084,22
2012	5.823.772	762.136,86	122.835,54	76.551,84	560.960,92	7.346.257,16
Total		2.212.060,00	355.699,73	221.733,60	1.506.253,72	22.313.265,05

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

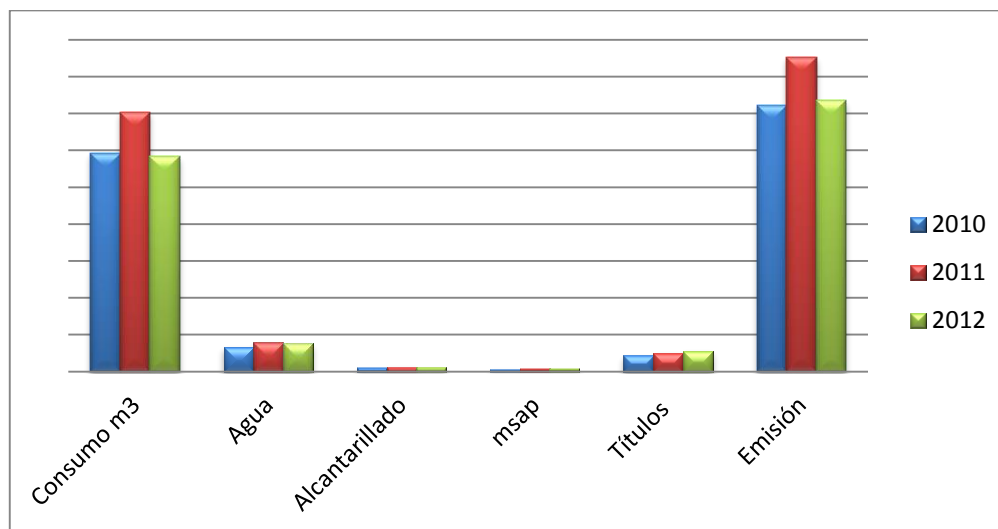


Figura 4. 2: Emisión anual de la EPMAPAL

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Según el análisis de los periodos 2010 – 2011 – 2012 se puede establecer que la emisión en estos periodos fluctúan en un margen apegado a la normalidad y su variación depende principalmente del consumo registrado en el mes.

4.3.2 Emisión mensual

Tabla 4. 3: Emisión mensual de la EPMAPAL

Emisión Mensual (2010 - 2011 - 2012)							
Año	Mes	Consumo m ³	Agua (\$)	Alcantarillado (\$)	M.S.A.P. (\$)	S.T.A. (\$)	Emisión (\$)
2010	01	500.131	54.855,37	8.722,59	5.480,00	35.736,00	604.924,96
2010	02	430.577	46.762,13	7.534,74	4.669,47	35.896,80	525.440,14
2010	03	506.101	55.304,63	8.941,25	5.525,36	35.913,60	611.785,84

2010	04	552.779	63.223,78	10.319,66	6.317,18	35.942,40	668.582,02
2010	05	487.997	54.041,17	8.659,62	5.398,17	35.988,00	592.083,96
2010	06	504.216	57.770,18	9.279,28	5.771,45	36.019,20	613.056,11
2010	07	470.804	52.207,89	8.371,95	5.214,75	36.036,00	572.634,59
2010	08	549.287	62.605,62	10.050,42	6.255,75	36.254,40	664.453,19
2010	09	528.950	64.233,01	10.278,23	6.417,52	36.580,80	646.459,56
2010	10	502.757	57.926,02	9.263,06	5.785,92	36.799,20	612.531,20
2010	11	504.516	56.005,58	9.052,87	5.594,73	40.518,72	615.687,90
2010	12	394.662	45.960,83	7.325,57	4.587,93	40.774,80	493.311,13
2011	01	555.086	69.596,85	11.145,51	6.980,31	40.951,68	683.760,35
2011	02	430.246	51.323,48	8.217,00	5.154,76	41.136,48	536.077,72
2011	03	553.487	69.220,40	11.044,20	6.942,53	41.276,40	681.970,53
2011	04	535.283	65.374,34	10.435,28	6.558,36	41.368,80	659.019,78
2011	05	472.964	61.926,82	10.006,84	6.215,38	41.524,56	592.637,60
2011	06	455.060	56.425,37	9.065,02	5.665,42	41.688,24	567.904,05
2011	07	560.585	70.248,68	11.259,69	7.045,44	41.865,12	691.003,93
2011	08	517.080	67.889,76	10.943,93	6.811,13	42.094,80	644.819,62
2011	09	509.727	63.682,76	10.291,71	6.390,45	42.464,40	632.556,32
2011	10	543.056	65.863,98	10.554,25	6.608,28	42.659,76	668.742,27
2011	11	596.390	73.084,87	11.674,22	7.330,18	42.802,32	731.281,59
2011	12	532.005	64.389,62	10.427,30	6.461,29	43.000,32	656.283,53
2012	01	467.496	66.411,01	10.729,70	6.674,90	47.736,16	599.047,77
2012	02	520.417	71.418,20	11.451,46	7.173,52	47.928,88	658.389,06
2012	03	500.035	65.386,23	10.477,34	6.571,33	48.165,40	630.635,30
2012	04	499.337	65.635,92	10.605,82	6.596,26	48.396,08	630.571,08
2012	05	500.271	65.103,99	10.550,19	6.543,32	48.612,16	631.080,66
2012	06	506.400	66.619,62	10.633,61	6.695,08	48.819,48	639.167,79
2012	07	474.701	65.663,68	10.635,85	6.600,32	49.041,40	606.642,25
2012	08	534.173	70.403,89	11.462,39	7.073,23	49.336,32	672.448,83
2012	09	431.120	61.739,89	9.954,29	6.208,97	49.581,60	558.604,75

2012	10	455.060	56.425,37	9.065,02	5.665,42	41.688,24	567.904,05
2012	11	430.246	51.323,48	8.217,00	5.154,76	41.136,48	536.077,72
2012	12	504.516	56.005,58	9.052,87	5.594,73	40.518,72	615.687,90
Total		18.017.518	2.212.060,00	355.699,73	221.733,60	1.506.253,72	22.313.265,05

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

En este cuadro se muestra los valores tanto de consumo de AA.PP tomado de los medidores registrado por las personas encargadas de la lectura mensual, además los valores generados por brindar

Tabla 4. 4: Emisión Anual de la EPMAPAL

Año	Consumo m³	AA.PP. (\$) (1)	Alcantarilla do (\$) (2)	M.S.A.P. (\$) (3)	S.T.A. (\$) (4)	Total (\$) 1+2+3+4
2007	5054643,00	433795,07	64961,64	40694,88	256203,40	795654,99
2008	5734648,00	433795,07	64961,64	40694,88	256203,40	795654,99
2009	5717703,00	433795,07	64961,64	40694,88	256203,40	795654,99
2010	5932658,00	433795,07	64961,64	40694,88	256203,40	795654,99
2011	6260753,00	779207,15	125064,95	78163,53	502832,88	1485268,51
2012	5965111,00	800936,15	129221,12	80498,38	592054,12	1602709,77
2013 (proyec Nov - Dic)	6561622,10	881029,77	142143,23	88548,22	651259,53	1762980,75
Total	41227138,10	4196353,35	656275,86	409989,65	2770960,13	8033578,99

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

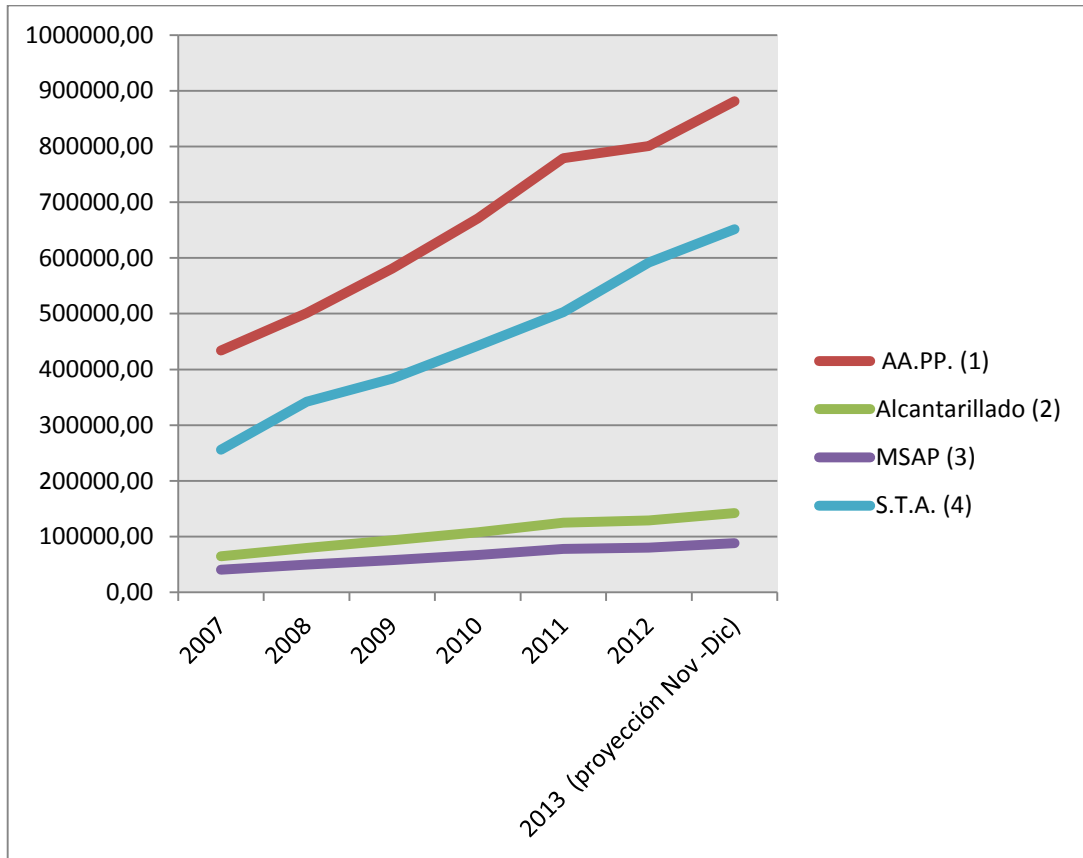


Figura 4. 3: Emisión anual de la EPMAPAL

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Análisis

En la figura 4.3 podemos notar que la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga EPMAPAL registra mayores ingresos por concepto de AA.PP consecutivamente el rubro de alcantarillado es el que le sigue, al contrario que los servicios de M.S.A.P. y los servicios técnicos administrativos son los que no generan ingresos abultados contribuyendo únicamente al desarrollo administrativo de la empresa.

4.3.3 Emisión según categoría

En la Tabla 4.5 se muestra los diferentes rubros que se han generado en el período comprendido entre los años 2010, 2011 y 2012 según las categorías existente.

Los rubros en los que nos enfocaremos:

- **Usuarios:** Son personas que siendo estas naturales o jurídica formalizan el contrato de suministro de agua con la empresa suministradora.
- **Consumo m³:** Este dato es obtenido a través de la lectura de los medidores, siendo estos los dispositivos que registran el consumo de AA.PP.

Tabla 4. 5: Emisión según categoría entre (2010 – 2011 – 2012)

Categoría	Usuarios	Consumo m³	AA.PP. (\$)	Alcanta rillado (\$)	M.S. A.P. (\$)	S.T.A. (\$)
Doméstica	115961,00	5392043,00	754546,71	113177,81	75519,33	310390,88
Comercial	415012,00	9911954,00	942824,16	142094,53	94787,59	1114349,76
Industrial	38316,00	1919992,00	475801,05	95134,86	47579,20	102745,62
Pública	1206,00	214106,00	39154,67	5875,01	3916,82	3228,56
Educativa	2482,00	720427,00	38712,92	5803,10	3877,20	6632,10
Total	572977,00	18158522,00	2251039,51	362085,31	225680,14	1537346,92

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

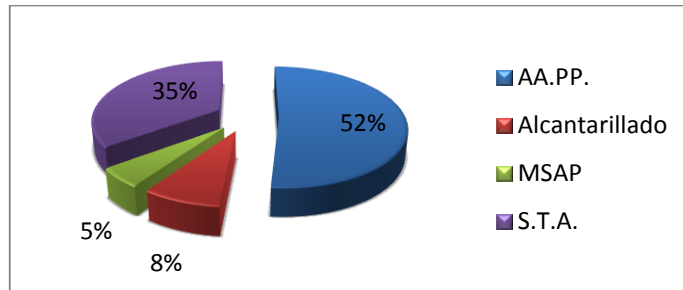


Figura 4. 4: Emisión anual de la EPMAPAL

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Análisis

Según la Tabla 4.5 y la Figura 4.4 se puede indicar que el rubro por el cual EPMAPAL tiene la mayor cantidad de ingresos es al prestar el servicio de AA.PP. considerando que el periodo analizado es de 3 años la suma facturada es de 2'251.039,51 USD siendo este un monto considerablemente mayor comparado con los otros servicios que de igual manera generan ingresos y participando con el 52% de los ingresos percibidos por EPMAPAL.

Tabla 4. 6: Porcentaje de participación según la categoría

Categoría	Usuarios	Consumo m ³	AA.PP.
Doméstica	20,24%	29,69%	33,52%
Comercial	72,43%	54,59%	41,88%
Industrial	6,69%	10,57%	21,14%
Pública	0,21%	1,18%	1,74%
Educativa	0,43%	3,97%	1,72%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

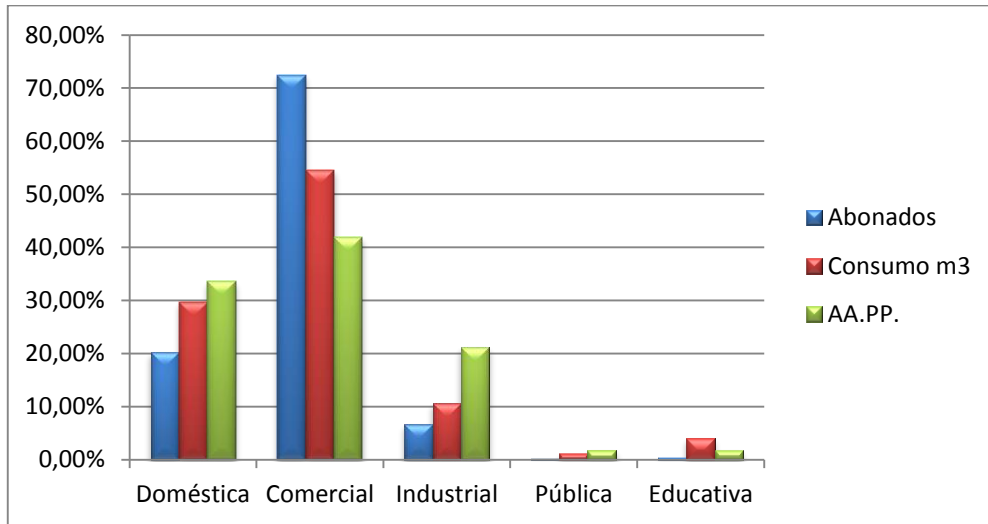


Figura 4. 5: Participación según la categoría

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Análisis

Como se puede observar en la Figura 4.5 notamos que la categoría más representativa es la Comercial en cuanto se refiere al número de usuarios, al consumo de agua potable y al valor recaudado por concepto de AA.PP. con el 72,43% 54,59% y el 41,88% respectivamente, la categoría que le sigue es la Doméstica con una diferencia bastante considerable

Tabla 4. 7: Evolución de la emisión de la EPMAPAL

Año	Consumo m³	AA.PP. (\$) (1)	Alcantarillado (\$) (2)	M.S.A.P. (\$) (3)	S.T.A. (\$) (4)	Total (\$) 1+2+3+4
2007	5054643,00	433795,07	64961,64	40694,88	256203,40	795654,99
2008	5734648	501266,89	79631,64	49938,95	342056,56	972894,04
2009	5717703,00	581041,06	93233,72	57874,54	383181,00	1115330,32
2010	5932658	670896,21	107799,24	67018,23	442459,92	1288173,60
2011	6260753,00	779207,15	125064,95	78163,53	502832,88	1485268,51
2012	5965111,00	800936,15	129221,12	80498,38	592054,12	1602709,77
2013 (proyec Nov -Dic)	6561622,10	881029,77	142143,23	88548,22	651259,53	1762980,75
Total	41227138,10	4648172,30	742055,54	462736,73	3170047,41	9023011,98

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

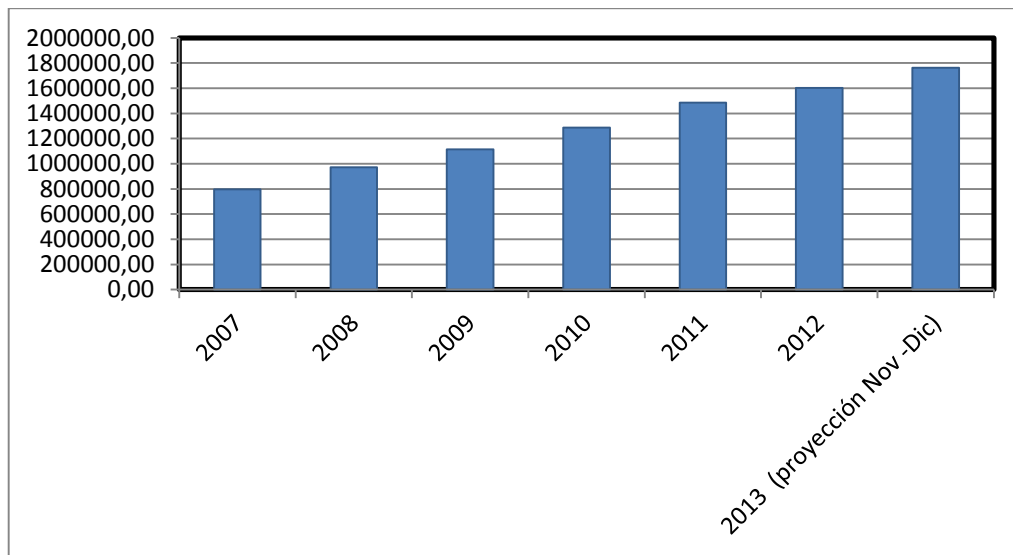


Figura 4. 6: Evolución de la emisión de la EPMAPAL

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Análisis

Al analizar la Figura 4.6 y la Tabla 4.7 podemos decir que las emisiones cada año se incrementan aproximadamente un 15%, este aumento depende principalmente de dos factores claves como son:

- El consumo mensual por parte de los usuarios de cada acometida registrada por los medidores.
- El incremento de la población conllevando a un mayor consumo del líquido vital.
- Otro factor importante es la tendencia de crecimiento de la ciudad hacia las periferias ocasionando así un incremento habitacional que como consecuencia del mismo se incrementa el consumo del líquido vital.

4.4 Análisis y evolución de la cartera de crédito en los periodos 2010, 2011 y 2012

A continuación se analizará la composición del total de la cartera de crédito de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga EPMAPAL., para con ello determinar los índices de morosidad existentes.

4.4.1 Análisis del servicio de Agua Potable Urbano

El detalle de la composición de la cartera por período se muestra a continuación:

Tabla 4. 8: Análisis de la emisión del servicio de Agua Potable Urbano de EPMAPAL

	Emisión	Recaudación	Cartera
2010	653.857,17	368.395,10	285.462,07
	100%	56%	44%
2011	740.955,53	488.349,58	252.605,95
	100%	66%	34%
2012	874.739,31	589.075,10	285.664,21
	100%	67%	33%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

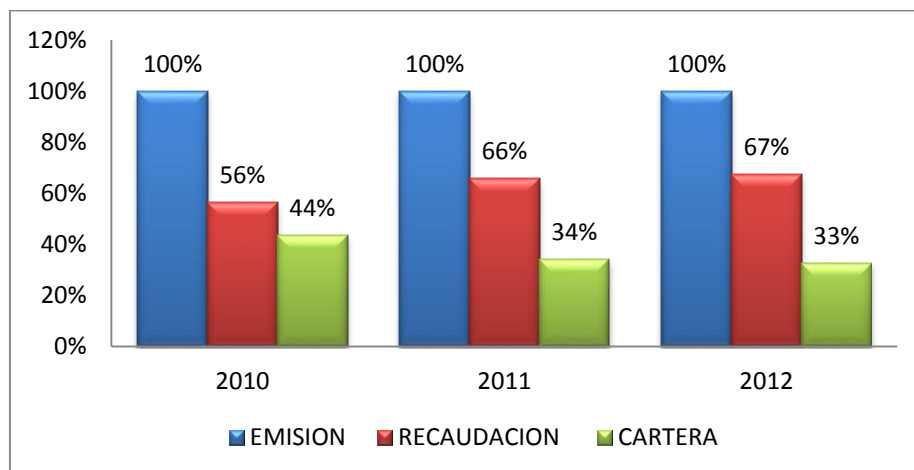


Figura 4. 7: Participación porcentual

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Análisis

Como se observa en la Tabla 4.8 y en la Figura 4.7 de todo lo que se emite en el periodo existe un gran porcentaje que no se recauda efectivamente, nos podemos dar cuenta de esto en el año 2010 ya que del 100% que se facturó solo se recaudó el 56% y la diferencia del 44% es el saldo que queda como cartera para el siguiente periodo acumulándose con los periodos anteriores.

Respecto al año 2011, se observa que solo se recuperó el 66% de lo facturado en el periodo, además con relación a la cartera se puede decir que ésta disminuyó en este período el 10%, por ende la cartera efectiva es del 34%. Por otro lado en el año 2012 la recaudación del total de la emisión fue del 67% y la cartera que pasa al siguiente periodo es del 33% equivalente a \$ 285.664,21

Tabla 4. 9: Evolución de la cartera del servicio de Agua Potable Urbano en los años 2010 al 2012

	Cartera años anteriores	Recaudación	Cartera
2010	487.227,08	238.023,87	249.203,21
	100%	49%	51%
2011	529.962,15	350.327,57	179.634,58
	100%	66%	34%
2012	427.090,01	262.966,69	164.123,32
	100%	67%	33%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

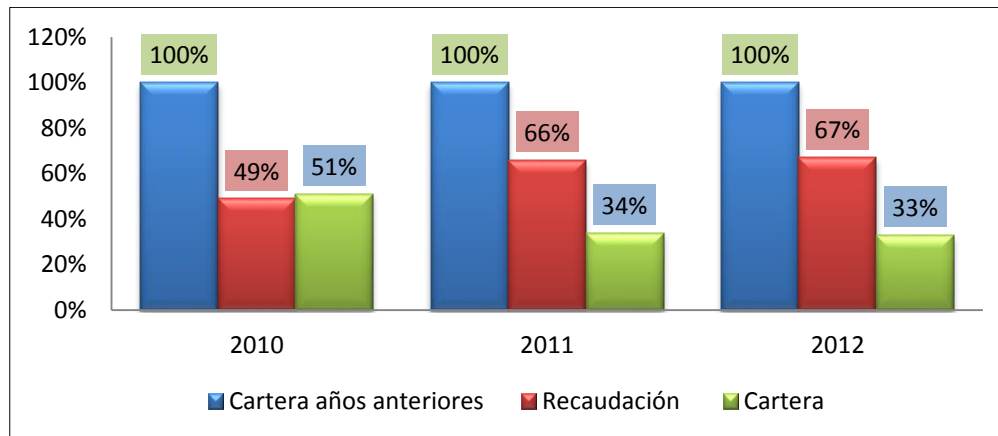


Figura 4. 8: Participación porcentual

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Análisis

Podemos observar que la cartera acumulada de periodos anteriores es \$487.227,08 de lo cual en el año 2010 solo recuperó el 49% correspondiente a \$ 238.023,87 quedando una cartera acumulada de 51% equivalente a \$ 249.203,21 para el siguiente periodo.

Mientras que en el 2011 se inicia con una cartera de \$ 529.962,15 por lo de la cartera solo de recauda el 66% correspondiente a \$ 350.327,57 y quedando un saldo de \$ 179.634,58 con una participación del 34%, siendo esta cartera el saldo con que se inicia el siguiente periodo.

Por otro lado en el 2012 la recaudación de la cartera asciende con relación al año anterior siendo ese el resultado de una actuación efectiva por parte de la administración y quedando para el siguiente periodo una cartera del 33% equivalente \$ 164.123,32.

4.4.2 Análisis del servicio de Agua Potable Rural

El detalle de la composición de la cartera por período se muestra a continuación:

Tabla 4. 10: Análisis de la emisión del servicio de Agua Potable Rural de la EPMAPAL

	Emisión	Recaudación	Cartera
2010	7.748,40	1.313,40	6.435,00
	100%	17%	83%
2011	15.141,00	5.482,80	9.658,20
	100%	36%	64%
2012	11.073,00	3.234,60	7.838,40
	100%	29%	71%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

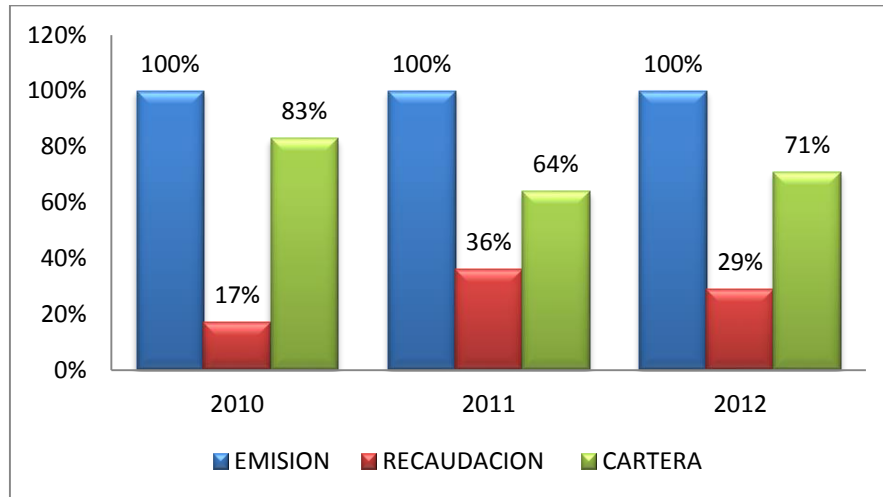


Figura 4. 9: Participación porcentual

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Análisis

Se puede decir que en el rubro generado por Agua Potable Rural no ha sido recaudado en su totalidad generando así cartera para los siguientes periodos, además en el año 2010 el total emitido fue de \$ 7.748,40 de lo cual se percibió en ese periodo \$ 1.313,40 correspondiente al 17% del total emitido, mientras que la diferencia de \$ 6435,00.

Para el 2011 la emisión generada por el servicio de Agua Potable Rural fue de \$ 15.141,00 de este monto en el periodo se pudo recaudar el 36% correspondiente a \$ 5.482,80 mientras que la diferencia del 64% es decir \$ 9.658,20 corresponden a cartera para el año 2012.

En el periodo del año 2012 del total facturado solo se recuperó el 29%, hay que tomar en cuenta que con relación al año anterior disminuyo, por ende se incrementa la cartera ascendiendo al 71% correspondiente a \$ 7.838,40 dólares.

Tabla 4. 11: Evolución de la cartera del servicio de Agua Potable Rural en los años 2010 al 2012

	Cartera años anteriores	Recaudación	Cartera
2010	75.805,62	13.415,08	62.390,54
	100%	18%	82%
2011	68.5215,47	12.002,90	53.782,57
	100%	20%	80%
2012	427.090,01	262.966,69	164.123,32
	100%	67%	38%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

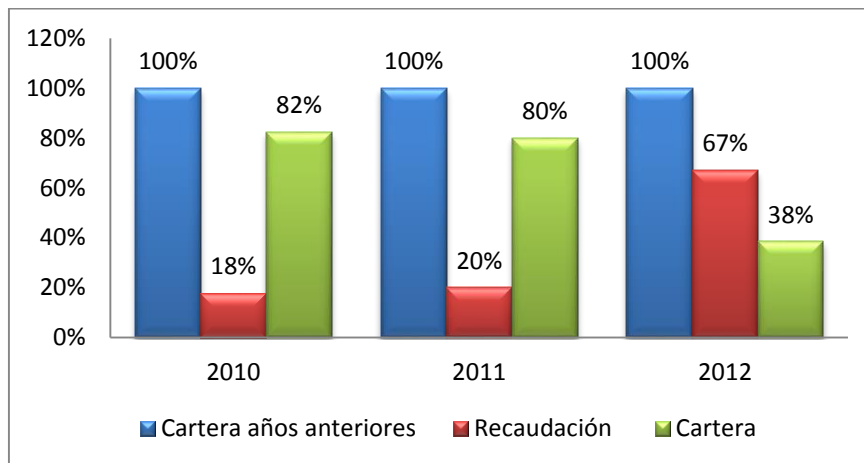


Figura 4. 10: Participación porcentual

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Análisis

En Figura 4.10 y Tabla 4.11 nos podemos dar cuenta que la recaudación de la cartera en los años 2010 y 2011 se presentó una variación muy leve de 18% y 20% respectivamente, mientras que en el año 2012 no fue recaudada efectivamente generando un porcentaje del 38% de recaudación de la cartera por ende para el año 2013 pasa el 67% de la cartera del 2012 cuyo valor monetario representa \$ 164.123,32.

4.4.3 Análisis del Servicio de Interconexión de Agua Potable

A continuación se detalla la estructura de la cartera por período:

Tabla 4. 12: Análisis del Servicio de Interconexión de Agua Potable de la EPMAPAL.

	Emisión	Recaudación	Cartera
2010	15.817,93	15.817,93	0,00
	100%	100%	0%
2011	21,12	10,56	10,56
	100%	50%	50%
2012	2,92	2,92	0,00
	100%	100%	0%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

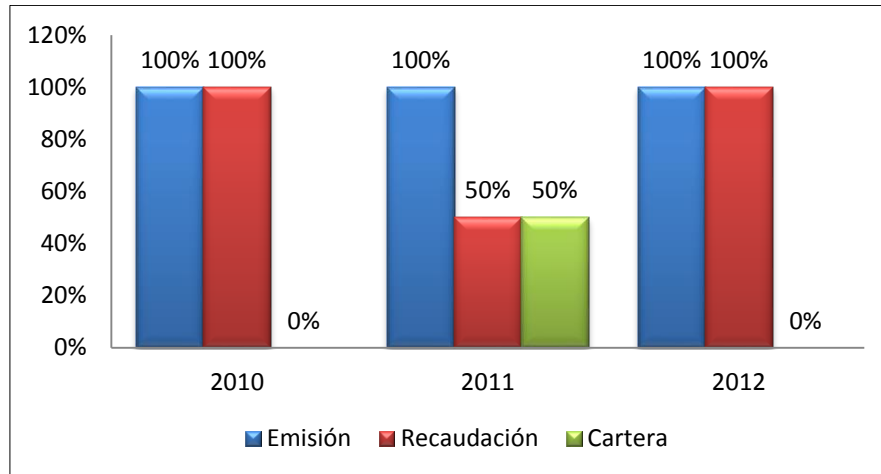


Figura 4. 11: Participación porcentual

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Análisis

Respecto a la composición de la cartera en el servicio de Interconexión de Agua Potable debemos notar que en los años 2010 y 2012 ha existido una buena gestión de cobro de tal manera se ha recuperado el 100% de la cartera, no obstante en el año 2012 solo se recuperó el 50% y la diferencia que es el 50% restante queda en pie la deuda y pasa al siguiente periodo

Tabla 4. 13: Evolución de la cartera del servicio de interconexión de AA.PP.
en los años 2010 al 2012

	Cartera años anteriores	Recaudación	Cartera
2010	0,00	0,00	0,00
	0%	0%	0%
2011	0,00	0,00	0,00
	0%	0%	0%
2012	10,56	10,56	0,00
	100%	100%	0%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Análisis

En la tabla 4.13 se puede identificar que los valores emitidos por la prestación de este servicio se han recaudado en su totalidad, quedando como constancia que la gestión de cobro es adecuada.

4.4.4 Análisis del Servicio de agua

El detalle de la composición de la cartera por período se muestra a continuación:

Tabla 4. 14: Estudio del análisis del servicio de agua de EPMAPAL.

	Emisión	Recaudación	Cartera
2012	164,00	164,00	0
	100%	100%	0%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Análisis

En los años 2010 y 2011 no hubo ningún rubro generado por la prestación de este servicio mientras que en el año 2012 se emitió una factura de 164.00 dólares asimismo este valor fue recaudado en el mismo periodo.

Tabla 4. 15: Evolución de la cartera análisis del servicio de agua de EPMAPAL en los años 2010 al 2012

	Cartera años anteriores	Recaudación	Cartera
2010	40,00	0,00	40,00
	100%	0%	100%
2011	40,00	0,00	40,00
	100%	0%	100%
2012	40,00	0,00	40,00
	100%	0%	100%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Análisis

Notamos que desde el año 2010 se mantiene el mismo valor de \$ 40.00 como cartera para los años 2011 y 2012.

4.4.2 Análisis del Servicio de interconexión de Alcantarillado

El detalle de la composición de la cartera por período se muestra a continuación:

Tabla 4. 16: Análisis de la emisión del servicio de Interconexión de Alcantarillado de la EPMAPAL.

	Emisión	Recaudación	Cartera
2010	946,54	924,49	22,05
	100%	97%	3%
2011	1.966,40	1.966,40	0,00
	100%	100%	0%
2012	2.008,83	2.008,83	0,00
	100%	100%	0%

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

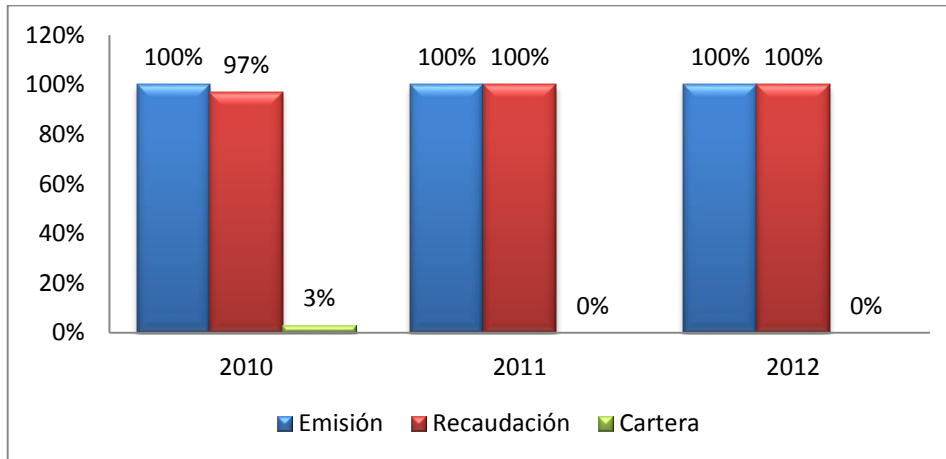


Figura 4. 12: Participación porcentual

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Análisis

Se puede decir que en el rubro generado por Servicio de Conexión de Alcantarillado ha sido recaudado en su tanto en el año 2011 y 2012 logrando así una recaudación efectiva, sin embargo en el año 2010 hubo un saldo pendiente de cobro de 22,05 dólares correspondiente al 3% del total emitido en el periodo.

Tabla 4. 17: Antigüedad de cartera del servicio de Interconexión de Alcantarillado de la EPMAPAL.

Grupo	Meses	Usuarios (personas)	Valor (\$)	Intereses (\$)	Monto (\$)
0	1-2	6293	83.662,89	732,29	84.395,18
1	3-12	5476	258.843,82	17.161,75	276.005,57
2	13-24	924	155.398,99	27.721,95	183.120,94
3	25-36	232	53.053,80	14.888,87	67.942,67
4	37-48	112	29.759,03	11.326,06	41.085,09
5	49-60	75	25.520,03	12.421,33	37.941,36
6	60-9999	290	210.487,25	166.884,66	377.371,91
TOTAL		13402	816.725,81	251.136,91	1.067.862,72

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

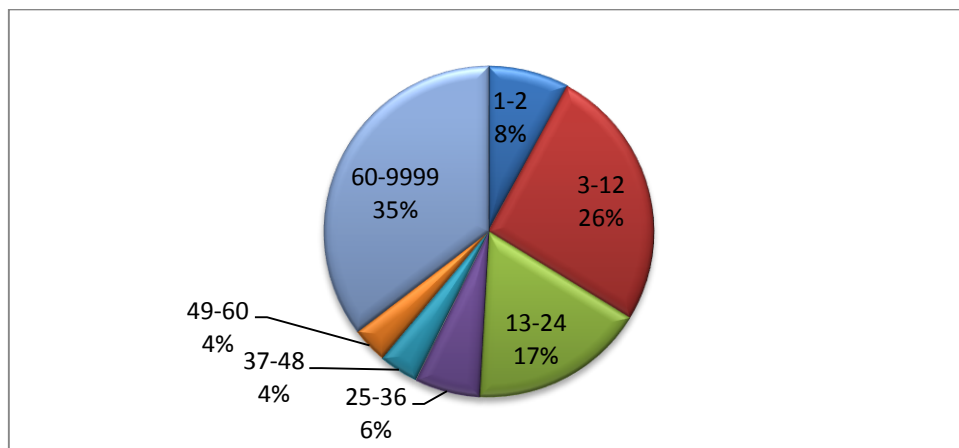


Figura 4. 13: Participación porcentual

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

CAPÍTULO V

PLAN DE ESTRATEGIAS Y POLÍTICAS DE COBRO PARA LA EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LATACUNGA “EPMAPAL”

5.1 Situación actual de la empresa

La ciudadanía del Cantón Latacunga desconoce los beneficios de una buena cultura de pago justificándose en que el proceso de la emisión de planillas de la EPMAPAL no cumple con lo periodos establecidos.

Las condiciones económicas y los precios asignados al servicio, además de las políticas de cobro de la empresa, son los factores más importantes que influyen en las cuentas por cobrar.

No obstante al igual que con otros activos corrientes, los directores de la empresa pueden afectar el nivel de cuentas por cobrar y mantener un equilibrio entre la rentabilidad y la liquidez.

El reducir el nivel de cuentas malas ayuda a obtener mayor liquidez a la empresa, por tal motivo al establecer y mantener estrategias claras con respecto a las cuentas por cobrar, seguir las prácticas apropiadas en el manejo de estas y alineadas con el objetivo de la empresa debería formar una parte fundamental en las actividades de la organización.

Para que una empresa sea considerada socialmente responsable debe tener como objetivo el cuidado del medio ambiente, el desarrollo de su comunidad y el bienestar de sus trabajadores.

5.2 Primera Estrategia


ACTUALIZACIÓN DE CATASTROS

Antecedentes

La EPMAPAL no cuenta con una base de datos de los usuarios actualizados, que permita conocer el número de instalaciones reales, esto ha incidido en el alto número de líneas clandestinas, en tal razón se hace imprescindible proceder a la actualización del catastro con la que facilite el mantenimiento del mismo.

Como lineamiento de política institucional relacionado con la estrategia a formularse se debe plantear que todo nuevo usuario que ingrese al sistema debe ya constar con la planilla de datos sugerida, siendo esta la acción correctiva para evitar a futuro problemas de actualización.

Tabla 5. 1: Modelo de plantilla para la recolección de datos



CENSO DE CONEXIONES DE AGUA POTABLE

DISPONE CONEXION A	DIAMETRO	ESTADO CONEX.	CATEGORIA	MEDIDOR	MARCA MEDIDOR	ESTADO MEDIDOR	ULTIMA PLANILLA PAGO
1- SI	0.- NOTIENE	0.- NOTIENE	1.- DOM ESTICA	1.- DISPONE	00.- NOTIENE	BE.- BUEN ESTADO	1- SI
2.- NO	1.- 1/2"	1.- EN SERVICIO	2.- COMERCIAL	2.- NO DISPONE	01.- ROCKWELL	D.- DAÑADO	2.- NO
TIPO CUENTE	2.- 3/4"	2.- SIN SERVICIO	3.- INDUSTRIAL	ACCESO A MEDIDOR	02.- TAVIRA	AE.- AGUA ESFERA	ACOMETIDA REVISADA
1- REAL	3.- 1"	3.- TAPONADA	4.- PUBLICA	1- FACIL ACCESO	03.- BADGER	RE.- ROTA ESFERA	1- SI
2.- FACTIBLE	4.- 2"	4.- CORTADA	5.- EDUCACIONAL	2.- DIFICIL ACCESO	04.- SHLUM BERGER	S.- SUDADO	2.- NO
3.- POTENCIAL			6.- MUNICIPAL		05.- KUEN CHIN	DIGITOS MEDIDOR	
					06.- BARMETERS	3.- TRES DIGITOS	
					07.- DH METERS	4.- CUATRO DIGITOS	
					08.- IBERCONTA	5.- CINCO DIGITOS	
					09.- KENT	6.- SEIS DIGITOS	
					10.- SIN MARCA		

REFERENCIA	LOCALIZACION			NOMBRE Y APELLIDO/ CORREO	CÉDULA DE IDENTIDAD CI	DIRECCION PREDIO			CONEXA GUA POTAB					MEDIDOR DE AGUA POTABLE					ULTIMO PAGO COMENTAR REVISADA		
	FLUTA	SECUENCIA	N° DE CASA			PRINCIPAL	INTERSECCION	CLAVE CATASTRAL	DISPONE CONE	TIPO	DIAMETRO	ESTADO	CATEGORIA	DISPONE	CLAVE	N° MEDIDOR	ACCESO	MARCA		ESTADO	DIGITOS
1																					
2																					
3																					
4																					
5																					
OBSERVACIONES:															RESPONSABLE:						

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Investigación directa.

Especificaciones de la plantilla:

- Todos los caracteres deben estar en letras mayúsculas
- Los datos tales como apellidos, nombres, C.C. de una persona natural deben ser obtenidos por medio de la previa solicitud de la cédula de ciudadanía del usuario, en el caso de ser una persona jurídica se debe solicitar el RUC para la obtención de los datos requeridos, incluyendo el nombre del representante legal.
- En el casillero de dirección se debe colocar la calle principal y la calle secundaria
 - En el caso de ser “AVENIDA” se pondrá la palabra completa en mayúsculas.
 - El nombre de la calles debe ser copiado íntegro de tal forma que no haya confusión.
 - Si el predio está localizado en una zona en donde las calles no poseen nombres el casillero de referencia servirá de guía por lo que se requiere que se ponga mayor énfasis en este.
- El casillero correspondiente al de teléfonos no puede estar vacío de tal manera si el usuario no posee teléfono convencional ni celular se le solicitará el número de teléfono de algún familiar cercano o de algún vecino.

Objetivo General

Contar con un catastro actualizado que permita realizar una gestión comercial eficiente y atender oportunamente al cliente.

Objetivos Específicos

- Desarrollar un catastro Geo referenciado.
- Realizar la actualización del Catastro para contar con una información real de nuestros usuarios y del estado de las conexiones.

Responsable

Departamento de Sistemas

Pasantes (8)

Tiempo de trabajo

El tiempo considerado para este trabajo es de 8 horas diarias.

Considerando que en 10 minutos se llega a actualizar un catastro, haciendo una regla de tres determinamos que en una hora se llegaría a actualizar 6 catastros, tomando en cuenta que los pasantes van a realizar 8 horas diarias, deberían actualizar 48 catastros diarios por pasante, como la empresa contará con 8 pasantes, de los cuales 5 realizarán el trabajo de campo solicitando la información acompañados de los lectores, cabe recalcar que se tomará la información según la ruta que deba seguir el lector.

El resto de los pasantes se dedicarán a subir la información al sistema.

Tabla 5. 2: Tabla de actualizaciones mensuales de catastros.

48	Actualizaciones de catastros diarios por pasante
*3	Pasantes
= 144	Actualizaciones diarias
*20	Días del mes
= 2880	Actualizaciones mensuales

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Mensualmente se actualizará 2880 usuarios, en 6 meses deberá ser actualizada y depurada la totalidad de la base de datos.

Plan de acción

- Realizar convenios de pasantías con instituciones educativas de tercer nivel afines a la rama de Sistema.
- Los pasantes elaboran un listado de los usuarios según la ruta que ha sido asignado.
- Bajo la supervisión de los lectores se asignará un pasante a cada uno, con la finalidad de llevar a cabo el trabajo de campo, con la información recolectada el resto de pasantes procederán a la actualización de catastros con la supervisión del departamento de Sistemas.
- Se realizará controles internos en la actualización de usuarios, para esto se validará la información a través de muestras de verificación al trabajo realizado por los pasantes.
- En el caso de inconvenientes en la recopilación de la información por falta de la presencia de los usuarios se cambiaran horario para fines de semana con la finalidad de contar con los datos.

Indicador de Gestión

En el ciclo de los 3 primeros meses debería estar el 50% de la base actualizada.

$$\begin{aligned} & \% \text{ Usuarios actualizados} \\ & = \left(\frac{\text{Usuarios actualizados correctamente en la base de datos}}{\text{Total Usuarios}} \right) \times 100 \end{aligned} \tag{5.1}$$

En seis meses se pretende que se actualice 100% la base de datos.

Costo – Beneficios

Costo

Tabla 5. 3: Tabla de Recursos utilizados en la estrategia.

Tiempo	Recursos			
	Humanos	Materiales	Tecnológicos	Financieros
6 Meses	Pasantes (\$ 0,00)	Suministros de Oficina (\$36,00)	Computadoras propias, Cámara digital existente (\$ 0,00)	\$36,00

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Investigación directa

En esta estrategia se va a gastar en copias de las plantillas, considerando que en una hoja se puede ingresar la información de 10 usuarios.

Beneficios

- La empresa se beneficiará al tener una base de datos actualizada la cual permitirá actualizar y depurar los datos correspondientes a los usuarios, dentro de esto cabe mencionar:
 - Nombres, Apellidos
 - Cédula de ciudadanía- RUC
 - Dirección - Referencia
 - Número de medidor.
 - Código catastral.
 - Número de vivienda.
 - Foto del predio.
 - Teléfonos.
- Se disminuiría errores y quejas, ya que los datos de cada usuario estarán correctamente validados.

- Se evitará confusiones ya que se estandarizaría las direcciones.

5.3 Segunda Estrategia

RECAUDACIÓN DE CUENTAS POR COBRAR

Antecedentes

El incremento de cuentas por cobrar de la EPMAPAL ha generado inconvenientes, por lo que se pretende establecer políticas para llegar a reducir las cuentas malas existentes en la empresa, es importante que se lleve a cabo una negociación de la deuda para que el impacto socioeconómico del usuario disminuya.

Objetivo General

Elaborar políticas de cobranza que coadyuven a disminuir los niveles de cuentas por cobrar con la finalidad de mejorar el proceso de recaudación de la empresa.

Objetivos Específicos

- Desarrollar políticas que integren a los diferentes actores en el proceso de cobranza.
- Elaborar plazos para el pago de la deuda según los montos adeudados.
- Diseñar esquemas para presionar a los usuarios que mantienen cuentas pendientes de pago en la institución (entrega de notificaciones, llamadas telefónicas y en casos extremos intervendrá el Departamento Jurídico).

Responsable

Jefatura Administrativa Financiera

Plan de acción

- **Notificaciones**

Una vez actualizados los datos del Departamento de Lectura y Facturación se elabora un listado de usuarios que adeudan a la institución para que secretaría proceda a realizar la notificación correspondiente y adjunte a la respectiva ruta, siendo el lector responsable de la entrega de la notificación al usuario.

Una forma de recordarle al usuario que mantiene una deuda pendiente con la empresa y por ende debe acercarse a renegociar el monto adeudado se enviará notificaciones masivas vía correo electrónico

- **Renegociación de deuda**

En la tabla 5.4, se pretende clasificar los montos adeudados y así establecer distintos periodos de pago, brindando mayores beneficios a los usuarios de tal manera que la deuda sea cancelada según lo pactado entre la parte deudora y acreedora.

Tabla 5. 4: Tabla de renegociación de deuda

Monto (Dólares)	Periodos de pago (Mes)
0-20	2
21-35	3
36-50	4
51-70	5
71-100	6
101 en adelante	12

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Tabla de antigüedad de cuentas.

Indicador de Gestión

% Usuarios acogidos a la renegociación de deuda =

$$\left(\frac{\text{Usuarios acogidos a la renegociación de deuda}}{\text{Total de usuarios con deuda pendiente}} \right) \times 100 \quad (5.2)$$

Para considerar a esta estrategia como eficiente el 70% de los usuarios deberá acogerse a la renegociación de la deuda, al resto de usuarios se procederá a la suspensión del servicio aparado en el Art. 26 de la Ordenanza 7.

Convenio con instituciones

Para brindar a los usuarios facilidades de pago en lo que concierne a las planillas del Servicio de Agua Potable se ha considerado la alternativa de

realizar convenios con instituciones financieras y recaudadoras, entre ellas podemos nombrar:

- Banco de Pichincha con el Banco Vecino
- Servipagos
- Cacpeco

El Banco del Pichincha y por ende con las sucursales que son los Bancos Vecinos, son una potencial opción para que recauden el dinero de las planillas del agua potable.

Tabla 5. 5: Proceso de recaudación de cuentas por cobrar

Paso	Responsable	Actividad	Descripción
1	Departamento de facturación de la EPMAPAL	Actualización de catastros	Después de actualizar los catastros se procede a realizar el listado con los usuarios que mantienen sus cuentas pendientes de pago mayor a un periodo de tres meses y emiten a secretaría.
2	Secretaría	Realización de Notificaciones (Véase anexo B)	En base al listado emitido por facturación, secretaría procede a elaborar las motivaciones para cada usuario deudor.
3	Secretaría	Asignación de notificaciones según las rutas.	Ordena las notificaciones según las rutas, de tal manera que facilita el proceso para los notificadores que a su vez serán los lectores. Posterior se procederá a enviar notificaciones masivas a los usuarios que adeuden.

4	Notificadores lectores	Entrega de notificaciones	Según la ruta previamente establecida para la lectura de medidores, se procederá a entregar las notificaciones a los usuarios. En caso de no encontrarle al usuario personalmente, se procederá a dejar a otra persona la cual deberá firmar y dar su nombre para mayor constancia, dejando el original al usuario y la copia se entrega en secretaría dando inicio al proceso de cobro.
5	Usuario	Renegociar la deuda	En la notificación se indica al usuario que debe acercarse a las oficinas de tesorería de la EPMAPAL para cancelar u optar por la renegociación de la deuda según la Tabla 5.4 propuesta, en el caso de no acercarse en los días establecidos se procederá a la suspensión del servicio amparado en el Art 26 de la Ordenanza 7.

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena
Fuente: Usuarios de Agua Potable

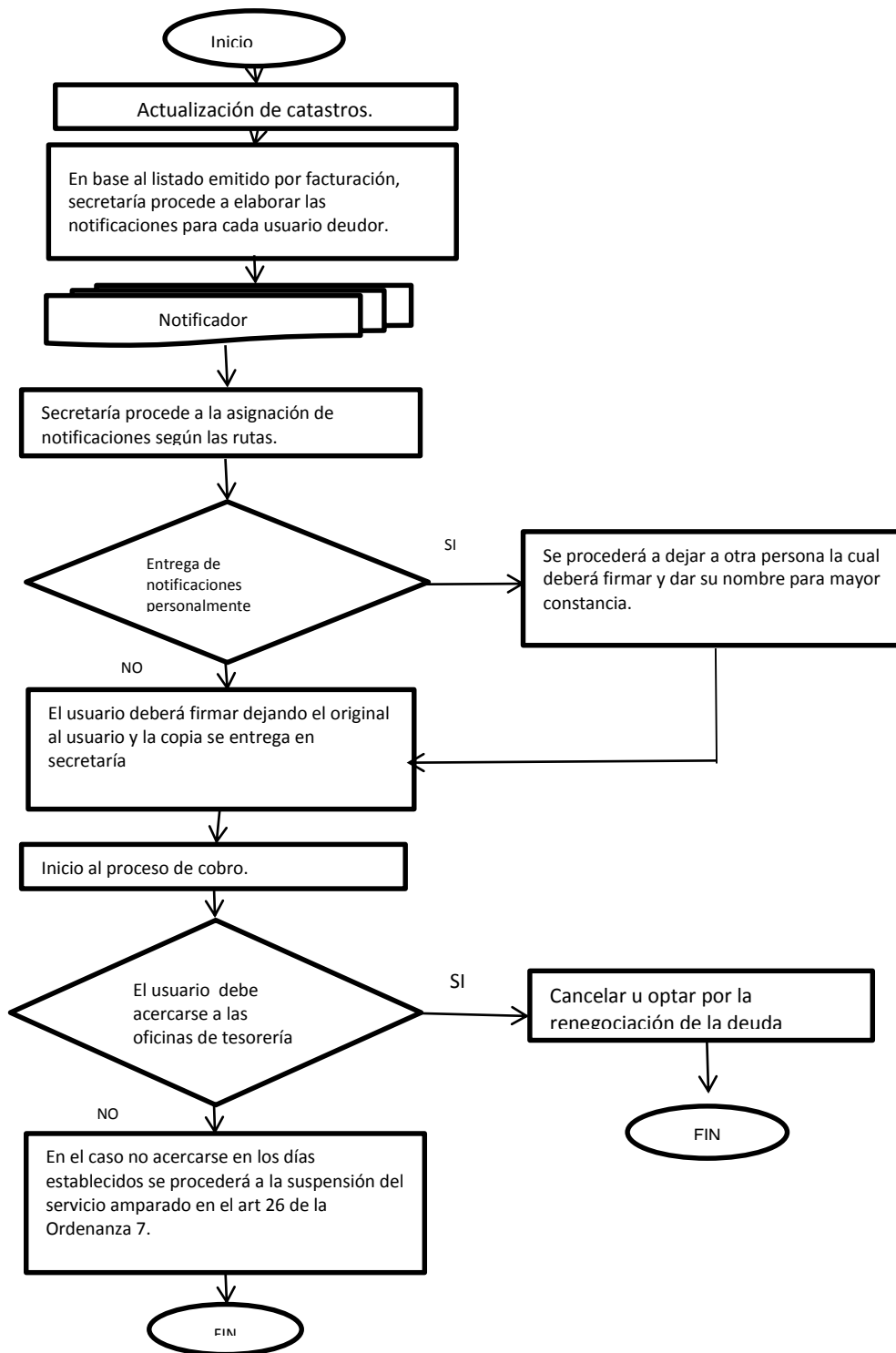


Figura 5. 1: Flujograma de proceso de recaudación de cuentas por cobrar

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Funcionarios de EPMAPAL

Costo – Beneficio

$$\frac{\textit{Beneficios}}{\textit{Costos}} \quad (5.3)$$

$$\frac{983467,54}{426,54} = 2305,69$$

La relación existente entre el costo y el beneficio es la razón entre las dos, de tal manera que si el resultado obtenido es mayor a 1 el proyecto es rentable, y en este caso el resultado fue de 2305,69 lo cual es favorable para la entidad.

En el caso de que el usuario opte por realizar su pago en una institución financiera cerca de su domicilio deberá incurrir en un costo adicional correspondiente a 0,25 ctvs. por la transacción realizada. Al encontrarse la institución cerca de su casa el usuario se verá beneficiado al optimizar el valor más impórtate, el cual es el tiempo.

Costo

El único costo que incurre esta estrategia es el monto de \$ 426,54 véase tabla Nº 5.7, correspondiente a los costos de materiales y suministros de oficina que serán utilizados en las notificaciones (copia y original).

Beneficios

Esta estrategia beneficiara tanto a la empresa como a los usuarios, la empresa se verá beneficiada al recaudar cierto porcentaje de la cartera vencida, el porcentaje de recaudación estimado corresponde al 92% siendo esta la cartera que supera los 3 meses de antigüedad, véase (Tabla 4.17), por otra parte la empresa busca disminuir el impacto en las finanzas de los usuarios que mantengan deuda con la entidad, mediante la renegociación del plazo de su deuda.

Tabla 5. 6: Recaudación de la empresa

	Porcentaje %	Monto \$
Total	100%	1067862,70
Estimado a recuperar	92%	983.467,54

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Recursos Utilizados

Tabla 5. 7: Recursos utilizados para la Segunda Estrategia

Tiempo	Recursos			
	Humanos	Materiales	Tecnológicos	Financieros
3 Meses	Pasantes (\$ 0,00)	Suministros de Oficina (\$426,54)	Computadoras propias, Cámara digital existente (\$ 0,00)	\$426,54

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Investigación directa.

Tabla 5. 8: Usuarios con deuda pendiente

Meses	Usuarios
1-2	6293
3-12	5476
13-24	924
25-36	232
37-48	112
49-60	75
61-9999	290
TOTAL	13402

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Tabla de Antigüedad de cartera.

Tabla 5. 9: Costos incurridos en la emisión de notificación

Usuarios de Cartera Vencida	7109
* Impresión \$	0,03
= Total \$	426,54

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Investigación en el Mercado.

5.4 Tercera Estrategia

DESCUENTO POR PRONTO PAGO

Antecedentes

Los descuentos por pronto pago, conocidos como descuentos en efectivo, tienen como objetivo estimular a los usuarios a que realicen el pago de su deuda en un plazo de tiempo previamente acordado.

El descuento se expresa: *2 / 10, neto 30*.

Consiste que el usuario recibirá un descuento del 2% sobre el valor nominal de la factura si la cancela en un plazo no mayor a 10 días. De lo contrario, el valor nominal total vencerá en 30 días y se sobreentiende que se cargará un interés terminado este período de 30 días.

Esta estrategia ayudará a persuadir a los usuarios para que se acerquen a pagar sus planillas de manera puntual, además previene la existencia de cartera vencida.

Objetivo General

Persuadir a los usuarios para que cancelen sus deudas en el plazo establecido y así el usuario se verá beneficiado al obtener un descuento.

Objetivos Específicos

- Crear una cultura de pago en la ciudadanía del Cantón Latacunga.
- Incrementar la liquidez de la empresa para una buena toma de decisiones por parte de los directivos.

Responsable

Departamento Financiero conjuntamente con el Departamento de Sistemas de la EPMAPAL.

Tiempo

En 6 meses se estima que el 50% de los usuarios se acoja al descuento por pronto pago.

Indicador de Gestión

% Aceptación de descuento por pronto pago

$$= \left(\frac{\text{Usuarios que se acojen al descuento por pronto pago}}{\text{Total Usuarios}} \right) \times 100$$

(5.4)

Para que esta estrategia sea considerada como efectiva es necesario que el 22% del total de los usuarios se acojan al descuento por pronto pago.

Para el sexto mes de haber aplicado esta estrategia se espera que el 50% de los usuarios vean los beneficios de acogerse al descuento, creando así una cultura de pago.

Costo- Beneficio

El porcentaje de usuarios que se prevé se acojan al descuento por pronto pago es de 22% (Dato estadístico de personas que se acogen al descuento por pronto pago en el Impuesto Predial).

Tabla 5. 10: Tabla con emisión

Usuarios (1)	Promedio de pago por persona (\$) (2)	Emisión (\$) (1) *(2)
17670	5,05	89233,5

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: S.A.M Sistema Administrativo Municipal

Usuarios que se acogen al descuento por pronto pago = 3888 (3888*5.05 = 19634,40)

Recaudación Bruta	\$ 19.634,40
(-) Descuento 2%	\$ 392,68
<hr/> Recaudación Neta	<hr/> \$ 19.241,72

El 64% de los usuarios que en cambio dejaron pasar el plazo para el pago de sus obligaciones son castigados al generar intereses por mora correspondientes al 1,021% mensual (Véase Anexo C).

Usuarios que no pagaron en el periodo establecido para el pago, en el cual ya incurre el interés por mora corresponde a 5831 usuarios.

Recaudación Bruta	\$ 57109,44
(+) Intereses	\$ 583,09
<hr/>	
Recaudación Neta	\$ 57692,53

Se estima que el 14% de los usuarios no se acogieron al descuento por pronto pago, sin embargo cancelaron sus obligaciones dentro del periodo establecido que son los 20 días restantes del mes. (Véase Tabla 3.7)

$$\frac{\textit{Beneficios}}{\textit{Costos}} \quad (5.5)$$

$$\frac{19.241,72}{392,68} = 49$$

La empresa al dar el descuento por pronto pago, incurrirá en costos aproximadamente de \$392,68, sin embargo se beneficiará al tener liquidez inmediata de tal manera que cada mes como mínimo iniciara con \$19.241,72, considerando que progresivamente irá aumento hasta llegar al sexto con un 50% de los usuarios vean los beneficios de acogerse al descuento, creando así una cultura de pago.

Usuario

Costo de renunciar al descuento por pronto pago

El costo de renunciar al descuento por pronto pago se determina como:

$$CrDP(\%) = \left(\frac{d}{1-d} * \frac{360}{N} \right) * 100$$

(5.6)

$$CrDP(\%) = \left(\frac{2\%}{1-2\%} * \frac{360}{(30-20)} \right) * 100$$

$$CrDP(\%) = 36,73\%$$

Dónde:

$d \Rightarrow$ Descuento por unidad monetaria que recibe el usuario si decide acogerse al descuento por pronto pago.

$N \Rightarrow$ Cantidad de días entre el período de crédito y el período de descuento por pronto pago.

El costo de renunciar al descuento por pronto pago es de 36.73%, siendo este el costo anual que asume el usuario al no acogerse al descuento. Dicho porcentaje se estima sobre el monto total de la factura. La cifra porcentual refleja el costo de oportunidad anual de retrasar el pago de la factura, porque se trata de una erogación que el usuario puede evadir si toma el descuento. Este costo de oportunidad es a escala anual, para facilitar la comparación con el costo de tomar el descuento. Pudiera decirse que esta cifra representa la tasa anual de renunciar al descuento por pronto pago.

5.5 Cuarta Estrategia

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Antecedentes

Para que una empresa sea considerada socialmente responsable debe tener como objetivo el cuidado del medio ambiente, el desarrollo de su comunidad y el bienestar de sus trabajadores.

La responsabilidad social también se la puede asociar como una filosofía y una actitud que adopta la empresa referente a los negocios, lo cual que implica una visión de largo plazo, basada en principios éticos y morales que van más allá de la ley considerando las expectativas de sus distintos públicos de interés conocidos como (stakeholders).

Cada empleado debe comprender que la responsabilidad social empresarial es un elemento clave en su trabajo, para esto es necesario que interiorice el hecho de que la tranquilidad y bienestar de la comunidad se reflejará en un buen servicio en el que se refleje calidad.

Porter, manifiesta que para lograr la competitividad las compañías deben invertir en la responsabilidad social empresarial con un enfoque orientado al desarrollo de oportunidades para mejorar su actuación, también plantea que el éxito corporativo depende del entorno local, es decir una infraestructura adecuada, la calidad en el servicio y el tipo adecuado de capacitación de los futuros empleados.

Para que haya conciencia de la importancia de la Responsabilidad Social Empresarial se plantea dos actividades, la primera consiste en reuniones con todos los funcionarios, y la segunda actividad es dar conferencias a instituciones de primero y segundo nivel.

Se plantea realizar reuniones con la finalidad de integrar a todo el personal, para esto se formarán grupos de trabajo y se les asignará un tema, el cual debe ser explicado en un tiempo no mayor a 20 minutos, con temas de interés.

La segunda actividad se plantea con la finalidad de concientizar a las instituciones tanto de primer nivel como de segundo nivel, acerca de la importancia del líquido vital y el cuidado del mismo.

Objetivo General

Plantear actividades que permitan influir en los impactos sociales y ambientales a través de un proceso que tenga como base la educación y compromiso de cada uno de los funcionarios para el beneficio de la ciudadanía.

Objetivos Específicos

- Plantear reuniones con la finalidad de contribuir a un mejor ambiente de trabajo y así aportar al desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial.
- Convocar al personal que labora en la empresa a asistir a unas reuniones que se llevaran a cabo el último viernes de cada mes.
- Dar a conocer el modelo que contempla a la empresa como parte de un sistema en el que cada actor tiene sus propias demandas y objetivos.
- Dar a conocer los stakeholders que tiene la empresa.

- Dar conferencias en Instituciones Educativas de primer, segundo y tercer nivel acerca de la importancia y el cuidado que se debe otorgar al líquido vital.

Lema de la estrategia.

“Hacer cosas buenas para gente buena”

Actividad 1

Reuniones una vez al mes de los trabajadores.

1.-En la primera reunión se dará a conocer el modelo:



Figura 5. 2: Modelo de responsabilidad social

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Social Enterprise Knowledge Network-SEKN (2006).

2.- Definir temas de las reuniones

En cada una de las reuniones, se designará un grupo de tres personas, que tienen como objetivo principal que cada uno de los participantes

interactúen, para lo cual deberán preparar una exposición dinámica del tema asignado, para lo cual tendrán 20 minutos, para dar a conocer cada aspecto relacionado al tema, considerando el tiempo de concentración total de una persona es de aproximadamente 15 minutos.

Es esencial que los grupos de trabajo presenten videos motivacionales relacionados al tema, iniciando la presentación con expresión cómica sutil ya que eso también logra captar la atención.

- Responsabilidad Social Empresarial (Interna).
- Lineamientos de la empresa
- Stakeholders y su importancia de la empresa.
- Cortesía
- Importancia del líquido vital.
- Responsabilidad
- Solidaridad.
- Productividad = Eficiencia + Eficacia
- Puntualidad
- Constancia
- Alegría
- Servicio

Tiempo

La Gerencia convocará a reuniones el primer lunes de cada mes, por 20 minutos después de sus laborales.

Recursos Utilizados

Tabla 5.11: Recursos utilizados para la Estrategia

Tiempo	Recursos			
	Humanos	Materiales	Tecnológicos	Financieros
12 Meses	Funcionarios de EPMAPAL (\$ 0,00)	Material didáctico	Computadoras propias, Proyector (\$ 0,00)	00,00

Elaborado por: Naranjo Grace, Tapia Ximena

Fuente: Investigación en el Mercado.

Beneficios

Los trabajadores se comprometan con el fin de lograr relaciones de confianza que perduraran en el tiempo contribuyendo a que se desarrolle una relación en la que tanto la empresa como el trabajador, logran resultados plenamente positivos.

Los trabajadores sentirán que la empresa respeta y valora su desarrollo profesional y personal, esto conllevará a que exista un clima organizacional adecuado que tendrá un impacto positivo ya que se sentirán apreciados en lugar de trabajo.

Actividad 2

Conferencias en Instituciones Educativas de primer, segundo y tercer nivel.

La institución será beneficiada con estas conferencias ya que los alumnos tomarán conciencia de la importancia del líquido vital, además valorarán lo que es el medio ambiente.

Tema

“Importancia y cuidado del líquido Vital.”

Para dar inicio a la conferencia se dará un breve preámbulo sobre la empresa, posteriormente se procederá a proyectar videos motivacionales sobre el tema, y una pequeña conferencia en la que se manifestará la importancia, los problemas del mal uso y la contaminación, al igual que el cuidado del líquido vital.

Para finalizar se dará paso para contestar dudas del foro.

Responsable

Sociólogo de la EPMAPAL

Duración

Aproximadamente durará 45 minutos.

Beneficios.

La institución al realizar esta actividad no va a incurrir en ningún costo sin embargo el mensaje que será transmitido a los estudiantes y la toma de conciencia del líquido vital por parte de los estudiantes sería el beneficio de la empresa.

CONCLUSIONES

- En el análisis FODA, en el aspecto Financiero se detectó dos debilidades tales como un deficiente proceso de cobro y la demora al generar planillas lo cual conlleva a que la empresa no maneje un proceso adecuado de gestión de cartera, ocasionando un retraso en la recuperación de la misma.
- Se pudo identificar como principal debilidad la falta de información ya que la EPMAPAL no solicita de manera pertinente los datos a los usuarios, esto perjudica a la empresa ya que no cuenta con una base real de usuarios, ni de los valores a recaudar de tal manera la institución incurre en pérdidas negras
- La cultura de no pago por parte de la ciudadanía, ha generado cartera vencida aproximadamente de un millón sesenta y siete mil dólares, con una antigüedad de hasta 60 años.
- En el análisis general de la cartera vencida se pudo identificar en el Capítulo IV que el monto aproximado corresponde a \$ 1067862,72, y el 12% de esta cartera vencida está en mora más de un año, seguida de esta se encuentra la cartera vencida de 3 meses a un año el cual representa el 40%.
- La estrategia de actualización de catastros se llevará a cabo por medio de plantillas establecidas previamente, con las que se pretende tomar la información necesaria para tener actualizada la base de datos, esto a su vez ayudará a la EPMAPAL a mantener un correcto control de la información de los usuarios, permitiendo una acertada y oportuna toma de decisiones.

- La EPMAPAL posee una política de responsabilidad social para los usuarios del cantón Latacunga, proponiendo una renegociación de la deuda con el fin de minimizar el impacto económico en los hogares.
- El control de los ingresos que actualmente es de \$964.757,35, basados en una adecuada gestión de cobro, permite a la EPMAPAL un crecimiento sistemático, eficaz y sobretodo de calidad en su servicio.
- Si el usuario decide aceptar el descuento habrá un ingreso rápido hacia la empresa que puede disminuir una situación transitoria de falta de liquidez. Tomando en cuenta que el dinero que desembolsará el usuario en el momento de aceptar el descuento es inferior a la cantidad registrada en la factura, la diferencia supone un costo para el proveedor y una rentabilidad para el usuario.
- En la Ley de Empresas Públicas específicamente en el Art. 2 literal b) manifiesta que uno de los objetivos es la regulación autónoma financiera de la entidad, sin embargo la EPMAPAL no lleva contabilidad ya que esta información es manejada por del GAD Municipal del Cantón Latacunga, lo que ocasiona no poseer información razonada, con base en registros técnicos, de las operaciones realizadas por la empresa.

RECOMENDACIONES

- Mantener la base de datos de los usuarios actualizada permanentemente facilitará a la empresa y a los directivos una mejor toma de decisiones.
- La empresa puede tomar medidas judiciales amparadas en la Ordenanza N° 7, Art. 26 que manifiesta que la mora en el pago del servicio de agua potable por más de tres meses será causa suficiente para que la Tesorería Municipal recurra al cobro por vía coactiva y para que la Dirección de Agua Potable proceda a la suspensión del servicio. en caso que el usuario será renuente al pago de sus obligaciones o como la entidad considere pertinente.
- Se recomienda realizar convenios con un Banco privado que preste servicios en cada uno de los barrios, tomando en cuenta que en la encuesta realizadas a moradores del Cantón Latacunga prefieren que este convenio se lleve a cabo con el Banco del Pichincha ya que es una entidad confiable con muchos años de experiencia, de esa manera los usuarios podrán cancelar su planilla en el lugar que le quede cerca al usuario.
- La Responsabilidad Social empieza en la empresa, ya que cada persona que labora debe comprometerse y desempeñar sus actividades de la mejor manera, considerando que el usuario es lo principal.
- Incentivar a los trabajadores para que se comprometan con la finalidad de establecer relaciones de confianza de largo plazo que permitan que se desarrolle una relación en la que ambas partes, empresa y trabajador, logren resultados positivos.

- Concientizar a las instituciones educativas tanto de primer, segundo y tercer nivel, mediante conferencias que tratan sobre la importancia, los problemas del mal uso y la contaminación, al igual que el cuidado del líquido vital.
- Plantear actividades que permitan influir en los impactos sociales y ambientales a través de un proceso que tenga como base la educación y compromiso de cada uno de los funcionarios para el beneficio de la ciudadanía.
- Para mantener un buen control y manejar de manera correcta el proceso de recaudación de cartera se recomienda aplicar las estrategias que se proponen en este proyecto que permitirá crear una cultura de pago y de manera que los índices de cartera vencida disminuyan considerablemente.
- Se recomienda mantener un control permanente de la información de los usuarios y evaluar continuamente la base de datos, para que no exista inconvenientes por información errónea.
- Es fundamental evaluar de manera continua las estrategias planteadas en este proyecto con los índices planteados y conforme a la necesidad de la empresa actualizarlas.

BIBLIOGRAFÍA

Robbins, S. & Decenzo, D. (2002). Fundamentos de Administración. México: Editorial Pearson Educación.

Hitt, M., Black, S., Porter, L. (2006). , Administración (3ra. ed.). Editorial Pearson Educación.

Koontz, H. & Weihrich, H. (2002). Administración una perspectiva global (12ª. Ed.). México: Editorial McGraw-Hill.

Ortega, A. (2002). Planeación Financiera Estratégica (1ra ed.). México: Editorial McGRAW-HILL/INTERMAMERICANA

Sema, H. (2008). Gerencia Estratégica (10ma ed.). Bogotá: Editorial 3R Editores.

Zapata, P. (2008). Contabilidad General (6ta. ed.). México: Editorial McGraw-Hill.

MORENO, F. (2003). Estados Financieros Análisis e Interpretación (1ra ed.). México: Editorial Continental.

Fernandez, R. (2009). Responsabilidad Social Corporativa, recuperado el 12 de agosto del 2013 de: [http://books.google.com.ec/books?id=295vqLhaTioC&pg=PA36&lpg=PA36&dq="Responsabilidades+primarias](http://books.google.com.ec/books?id=295vqLhaTioC&pg=PA36&lpg=PA36&dq=).

Ordenanza No. 7 Ordenanza Municipal para el Servicio de Agua Potable en el Cantón Latacunga, publicado en el Registro Oficial No 209 del 22 de noviembre del año 2000.

Hurtado, F. (2005). Gestión y Auditoría de la Calidad para organizaciones Pública (1ra ed.) , Editorial Universidad de Antioquia.

NETGRAFÍA

<http://www.planning.com.co/bd/archivos/Octubre1998.pdf> [Citado el 15/06/2013]

<http://es.wikipedia.org/wiki/Stakeholder> [Citado el 26/06/2013]

http://books.google.com.ec/books/about/Fundamentos_de_administraci%C3%B3n.html?id=yly3Ak0GLykC&redir_esc=y [Citado el 11/07/2013]

<http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/658.8-A283p/658.8-A283p-Capitulo%20II.pdf> [Citado el 17/07/2013]

<http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/947/1/T-UCE-0005137.pdf> [Citado el 05/08/2013]

<http://es.scribd.com/doc/91081769/74/METODO-LEGAL> [Citado el 26/08/2013]

<http://www.gerencie.com/razones-financieras.html> [Citado el 19/09/2013]

ANEXOS

ANEXO A: CARTA DE AUSPICIO DE EPMAPAL



Of. 530-2013-EPMAPAL

Latacunga, 26 de Abril del 2013

Mayor.

Romel Vargas

Director del departamento del CEAC

De mi consideración.-

Econ. Francisco Caicedo Atiaga con C.I. 050142105-1 en calidad de Gerente de EPMAPAL, apoyo y auspicio como institución al proyecto de grado denominado "Estudio Financiero de la Cartera de EPMAPAL en los periodos 2010 - 2011 - 2012 y el establecimiento de políticas de cobranza que ayudará al mejoramiento del proceso de recaudación, bajo el concepto de Responsabilidad Social Empresarial en el Cantón Latacunga" por parte de las alumnas, Ximena Tapia Bustamante, portadora de la C.I. 050328726-0 y Grace Naranjo Cortez, portadora de la C.I. 050325593-7 alumnas del IX nivel de la carrera de Ingeniería en Finanzas, Auditoría y CPA.

Por la atención prestada antelo mis agradecimientos.

Atentamente,


Econ. Francisco Caicedo Atiaga
GERENTE DE LA EPMAPAL



ANEXO B: NOTIFICACIÓN



EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DE LATACUNGA

RAZÓN DE NOTIFICACIÓN

Apellidos y Nombres:.....
C.I. / RUC:..... N° de Medidor:.....

En la provincia de..... siendo las..... horas del día de
del 20....., de conformidad con lo dispuesto en el artículo 73 y siguientes del Código de
Procedimiento Civil, notifíquese:

En la ciudad/cantón/parroquia de:
Dirección: Teléfono:

Es responsabilidad del ciudadano cumplir con la deuda de meses que mantiene con la
empresa, por lo cual se solicita su presencia para la renegociación del plazo para la cancelación de
la deuda en las siguientes 48 horas, de no ser así se procederá a la suspensión del servicio
amparado en el Art 26 de la Ordenanza Municipal para el Servicio de Agua Potable en el Cantón
Latacunga y el Art 16 literal d) del Reglamento que Regula la Prestación de los Servicios de Agua
Potable y Alcantarillado en el Cantón Latacunga.

Si el domicilio previamente indicado no corresponde, señale el correcto:

Calle:..... N°..... Intersección:..... Oficina/
Departamento:..... Ciudad:..... Teléfono:.....

(f) Funcionario notificador

(f) Persona que recibe

Cédula:.....
Nombre:.....

Cédula:.....
Nombre:.....

OBSERVACIONES:.....

En vista de que el interesado, persona que recibe en ausencia del principal, se negare, no pudiere,
o no quisiere firmar, se dejará constancia de tal hecho y de la notificación con la firma de un
testigo.

(f) Testigo

Cédula:.....
Nombre:.....

TODOS NUESTROS SERVICIOS SON GRATUITOS.

Si tiene alguna duda o inquietud relacionada al documento o a la veracidad del mismo, por favor
comuníquese o acérquese a las oficinas de EPMAPA-L

ANEXO C: TASAS DE INTERÉS POR MORA

Las tasas de Interés por Mora que pagan los usuarios por el incumplimiento de las obligaciones están basadas en el Art. 23.¹ de la Ordenanza Municipal para el Servicio de Agua Potable en el Cantón Latacunga y éste se ve amparado en el Art. 21.-² del Código Tributario.

Tasas mensuales de interés por mora tributaria							
Período	Tasa						
	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Enero - Marzo	0,904%	1,340%	1,143%	1,149%	1,085%	1,021%	1,021%
Abril - Junio	0,860%	1,304%	1,155%	1,151%	1,081%	1,021%	-
Julio - Septiembre	0,824%	1,199%	1,155%	1,128%	1,046%	1,021%	-
Octubre - Diciembre	0,992%	1,164%	1,144%	1,130%	1,046%	1,021%	-

ANEXO D: ESTADOS FINANCIEROS DE LA EMPRESA

¹ **Art. 23.** – El pago se hará obligatoriamente en la Tesorería Municipal hasta dentro de los treinta días posteriores a la emisión de la plantilla de consumo. El no pago de las tasas en el plazo determinado se cobrará con el interés anual equivalente al máximo convencional, Art. 21 del Código Tributario.

² **Art. 21.- Intereses a cargo del sujeto pasivo.-** (Reformado por el Art. 1 de la Ley s/n, R.O. 242-3S, 29-XII-2007).- La obligación tributaria que no fuera satisfecha en el tiempo que la ley establece, causará a favor del respectivo sujeto activo y sin necesidad de resolución administrativa alguna, el interés anual equivalente a 1.5 veces la tasa activa referencial para noventa días establecida por el Banco Central del Ecuador, desde la fecha de su exigibilidad hasta la de su extinción. Este interés se calculará de acuerdo con las tasas de interés aplicables a cada período trimestral que dure la mora por cada mes de retraso sin lugar a liquidaciones diarias; la fracción de mes se liquidará como mes completo.

G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTON LATACUNGA

ESTADO DE RESULTADOS

DEL: 01-01-2013 AL: 31-07-2013

CUENTAS		
VENTA DE BIENES Y SERVICIOS		1050574,65
VENTA DE PRODUCTOS Y MATERIALES		85817,30
Materiales y Accesorios de Instalaciones de AA.PP.	85817,30	
Otras Ventas de Productos y Materiales	0,00	
VENTAS NO INDUSTRIALES		964757,35
Agua Potable	932593,22	
Alcantarillado	5670,59	
Otros Servicios Técnicos y Especializados	26493,54	
GASTO CORRIENTE		
GASTOS EN PERSONAL		174857,03
Remuneraciones Básicas		
Remuneraciones Unificadas	119407,88	
Remuneraciones Complementarias		
Décimo Tercer Sueldo (Empleados)	21701,00	
Décimo Cuarto Sueldo (Empleados)	7066,40	
Aporte Patronal (11.15%, 0.5% ICE)	16258,57	
Fondos de Reserva (Empleados)	10423,18	
BIENES Y SERVICIOS DE CONSUMO		17794,45
Servicios Básicos		
Telecomunicaciones	470,49	
Servicios de Correo	100,00	
Servicios Generales		
Edición, Impresión, Reproducción, Publicaciones, Suscripciones	40,00	
Otros Servicios Generales	1755,20	
Traslados, Instalaciones, Viáticos y Subsistencias		
Pasajes al Interior	1800,00	
Viáticos y Subsistencias en el Interior	5400,00	
Instalación, Mantenimiento y Reparaciones		
Edificios, Locales y Residencias	2160,00	
Maquinarias y Equipos	6068,76	
GASTOS DE INVERSION		278625,09
GASTOS EN PERSONAL PARA INVERSION		
Remuneraciones Básicas	0,00	
Salario Unificado	163009,00	
Remuneraciones Complementarias		
Décimo Tercer Sueldo (Jornales)	31769,94	
Décimo Cuarto Sueldo (Jornales)	20185,80	

Subsidios		
Subsidio Familiar	1627,24	
Subsidio Antigüedad	4207,57	
Servicio de Transporte	3633,00	
Comisariato	1344,00	
Alimentación	18891,60	
Beneficios por muerte o incapacidad	3072,00	
Aportes Patronales a la Seguridad Social		
Aporte Patronal Jornaleros	16566,07	
Fondos de Reserva Jornaleros	14318,87	
Bienes y Servicios para Inversión		33681,21
Bienes de Uso y Consumo de Inversión		
Prendas de Protección	9900,00	
Uniformes Empleados	4500,00	
Uniformes Contrato Colectivo	1,00	
Combustibles y Lubricantes	4508,55	
Material de Oficina	4720,81	
Material de Aseo	850,00	
Equipo de Seguridad	0,00	
Materiales de Impresión, Fotografía, Reproducción y Publicaciones	4710,46	
Materiales de Construcción, Eléctricos, Plomería y Carpintería	989,49	
Repuestos y Accesorios	3500,90	
Obras Públicas		145424,99
Obras de Infraestructura		
Varias Obras de Alcantarillado	52197,80	
Material Petreo para EPMAPAL	0,00	
Mantenimiento y Reparaciones		
Operación y Mantenimiento Sistemas de Agua Potable Rural	55084,40	
Operación y Mantenimiento Sistemas de Agua Potable Urbano	38142,79	
GASTOS DE CAPITAL		
BIENES DE LARGA DURACION		1272,12
Bienes Muebles		
Mobiliario	0,00	
Maquinarias y Equipos	850,00	
Equipos Sistemas y Paquetes Informáticos	422,12	
RESULTADO DEL EJERCICIO		398919,76

CONTADORA

EPMAPAL
ESTADO DE SITUACION FINANCIERA
AL 30 DE JUNIO DEL 2013

ACTIVO

ACTIVO CORRIENTE		1060479,19	
ACTIVO CORRIENTE DISPONIBLE	36205,03		
CAJAS RECAUDADORAS	36205,03		
BNCO CENTRAL DEL ECUADOR	<u>0,00</u>		
ACTIVO CORRIENTE DISPONIBLE		<u>1024274,16</u>	
CUENTAS POR COBRAR	0,00		
DOCUMENTOS POR COBRAR	<u>1024274,16</u>		
ACTIVO CORRIENTE PAGO ANTICIPADO		<u>0,00</u>	
ARRIENDO PREPAGADO	0,00		
PUBLICIDAD PREPAGADA	<u>0,00</u>		
ACTIVO FIJO		745585,41	
ACTIVO FIJO NO DEPRECIABLE		0,00	
TERRENOS	<u>0,00</u>		
ACTIVO CORRIENTE DEPRECIABLE		<u>745585,41</u>	
MUEBLES Y ENSERES	0,00		
MUEBLES DE OFICINA	7111,63		
EQUIPO DE OFICINA	0,00		
EQUIPOS, SISTEMAS Y PAQUETES INFORMATICOS	5870,40		
EDIFICIOS, LOCALES Y RESIDENCIAS	52200,00		
VEHICULOS	356403,38		
MAQUINARIA Y EQUIPOS	<u>324000,00</u>		
(-)DEPRECIACION ACUMULADA		<u>-389689,94</u>	
(-)DEPRECIACION ACUMULADA EDIF.LOC.Y R.	24792,00		
(-)DEPRECIACION ACUMULADA DE MOBILIARIO	3200,24		
(-)DEPRECIACION ACUMULADA DE MAQ. Y EQUI.	289536,47		
(-)DEPRECIACION ACUMULADA DE VEHICULOS	71280,67		
(-)DEPRECIACION ACUMULADA DE EQUI.SIS.Y P.	880,56		
DIFERIDOS		<u>17209,28</u>	
GASTOS OPERACIONALES	1239,88		
OTROS GASTOS	<u>15969,40</u>		
TOTAL ACTIVOS			

PASIVO

PASIVO CORRIENTE			590592,14
PASIVO CORRIENTE CORTO PLAZO			584892,19
CUENTAS POR PAGAR		0,00	
VARIOS	<u>0,00</u>		
BENEFICIOS SOCIALES POR PAGAR		558210,44	
REMUNERACIONES BASICAS	314478,30		
SALARIOS	163009,00		
DECIMOTERCER SUELDO	53470,94		
DECIMOCUARTO SUELDO	<u>27252,20</u>		
IESS POR PAGAR		0,00	
PRESTAMOS	0,00		
9.35% APORTE PERSONAL	<u>0,00</u>		
12.15% APORTE PATRONAL POR PAGAR		26681,75	
11.15% APORTE PATRONAL	16258,57		
0.5% SECAP	0,00		
0.5% ICE	0,00		
FONDOS DE RESERVA	<u>10423,18</u>		
PASIVO CORRIENTE LARGO PLAZO			<u>5699,95</u>
DOCUMENTOS POR PAGAR		5699,95	
MATERIAL DE IMP.,FOT.,REPROD. Y PUBLIC.	4710,46		
MATERIALES DE CONST.,ELÉC.,PLOM. Y CARP.	<u>989,49</u>		
PASIVO			590592,14
PATRIMONIO			
CAPITAL			274914,96
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTERIOR		444072,04	444072,04
RECLTADO DEL ULTIMO EJERCICIO		398919,76	398919,76
TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO			1433583,94

CONTADORA

GERENTE

ANEXO E: EMISIONES POR CATEGORÍA

Categoría Comercial

Período	Abonados	Consumo m ³	AA.PP. (1)	Alcantarillado (2)	MSAP (3)	S.T.A. (4)	Total 1+2+3+4
2010-01	2502	120631	15479,17	2320,91	1547,52	6004,80	25352,40
2010-02	3123	127266	14747,65	2210,53	1473,87	7495,20	25927,25
2010-03	3244	155971	18812,50	2820,78	1880,97	7785,60	31299,85
2010-04	3245	165212	20215,66	3031,16	2020,99	7788,00	33055,81
2010-05	3245	160414	20568,02	3083,60	2056,40	7788,00	33496,02
2010-06	3244	162403	21244,33	3185,37	2124,20	7785,60	34339,50
2010-07	3238	143559	17379,29	2605,37	1737,27	7771,20	29493,13
2010-08	3240	175262	24016,92	3601,06	2401,60	7776,00	37795,58
2010-09	3238	167082	23765,69	3563,44	2375,89	7771,20	37476,22
2010-10	3238	158359	21268,73	3188,81	2126,19	7771,20	34354,93
2010-11	3238	151191	20018,43	3001,03	2001,32	8548,32	33569,10
2010-12	3237	130819	17124,34	2566,63	1711,72	8545,68	29948,37
2011-01	3235	172650	25118,21	3763,12	2517,96	8540,40	39939,69
2011-02	3235	129798	17231,61	2579,24	1730,13	8540,40	30081,38
2011-03	3234	174893	25611,60	3837,36	2567,23	8537,76	40553,95
2011-04	3233	162261	23580,87	3532,31	2364,44	8535,12	38012,74
2011-05	3232	144687	21174,09	3170,66	2124,47	8532,48	35001,70
2011-06	3232	137172	19337,58	2894,82	1940,81	8532,48	32705,69
2011-07	3231	167534	24506,67	3671,29	2456,69	8529,84	39164,49
2011-08	3231	153923	22050,04	3302,20	2211,55	8529,84	36093,63
2011-09	3234	149278	20968,54	3140,23	2103,55	8537,76	34750,08
2011-10	3234	154595	21202,92	3175,64	2126,77	8537,76	35043,09
2011-11	3236	178310	25363,62	3799,96	2542,34	8543,04	40248,96
2011-12	3252	145031	19874,50	2976,07	1994,27	8585,28	33430,12
2012-01	3251	135623	21204,78	3186,99	2119,66	9492,92	36004,35
2012-02	3251	158368	24382,14	3663,04	2437,48	9492,92	39975,58
2012-03	3248	141294	20294,88	3050,21	2028,84	9484,16	34858,09
2012-04	3248	143634	20815,31	3128,43	2080,83	9484,16	35508,73
2012-05	3247	144482	20799,16	3125,69	2079,52	9481,24	35485,61
2012-06	3246	145060	21085,32	3168,69	2108,14	9478,32	35840,47

2012-07	3246	131493	19670,89	2957,11	1966,17	9478,32	34072,49
2012-08	3244	147787	21022,43	3159,06	2101,64	9472,48	35755,61
2012-09	3246	132962	19149,31	2878,64	1914,53	9478,32	33420,80
2012-10	3247	133137	21276,66	3197,88	2127,02	9481,24	36082,80
2012-11	3264	159930	24535,37	3686,07	2453,25	9530,88	40205,57
2012--12	3372	129972	19649,48	2954,41	1964,10	10722,96	35290,95
Total	115961	5392043	754546,71	113177,81	75519,33	310390,88	1253634,7

Categoría Doméstica

Periodo	Abonados	Consumo m ³	AA.PP. (1)	Alcantarillado (2)	MSAP (3)	S.T.A. (4)	Total 1+2+3+4
2010-01	11375	305380	28008,92	4227,91	2796,00	27300,00	62332,83
2010-02	10737	235804	20504,26	3102,62	2045,03	25768,80	51420,71
2010-03	10580	267721	22439,63	3390,63	2239,60	25392,00	53461,86
2010-04	10593	289861	24778,25	3741,04	2473,55	25423,20	56416,04
2010-05	10612	250635	20842,54	3152,40	2079,11	25468,80	51542,85
2010-06	10626	263869	22974,98	3471,70	2292,69	25502,40	54241,77
2010-07	10635	257608	22477,68	3397,60	2242,87	25524,00	53642,15
2010-08	10718	276678	23684,60	3578,10	2364,09	25723,20	55349,99
2010-09	10856	284968	26101,07	3940,60	2605,43	26054,40	58701,50
2010-10	10947	268357	23811,67	3598,70	2375,68	26272,80	56058,85
2010-11	10962	267648	21517,42	3254,07	2146,81	28939,68	55857,98
2010-12	11063	203033	18988,17	2878,41	1891,90	29206,32	52964,80
2011-01	11134	299152	28619,42	4312,58	2877,35	29393,76	65203,11
2011-02	11203	233349	21860,31	3301,67	2202,58	29575,92	56940,48
2011-03	11258	296263	28449,64	4260,71	2842,41	29721,12	65273,88
2011-04	11283	288547	27019,14	4073,68	2717,53	29787,12	63597,47
2011-05	11344	254595	24569,67	3707,82	2473,72	29948,16	60699,37
2011-06	11410	249068	23380,64	3529,57	2355,00	30122,40	59387,61
2011-07	11478	310478	28897,31	4354,48	2905,20	30301,92	66458,91
2011-08	11567	285282	28959,54	4365,91	2912,62	30536,88	66774,95
2011-09	11699	280614	26143,99	3943,40	2630,95	30885,36	63603,70
2011-10	11770	307842	29474,36	4442,62	2963,74	31072,80	67953,52
2011-11	11821	329065	31255,46	4708,91	3141,95	31207,44	70313,76

2011-12	11813	301284	27361,76	4125,45	2752,66	31186,32	65426,19
2012-01	11877	255674	28305,03	4256,02	2863,18	34680,84	70105,07
2012-02	11946	282227	28754,80	4323,50	2905,90	34882,32	70866,52
2012-03	12035	278784	29837,58	4486,02	3015,20	35142,20	72481,00
2012-04	12114	276612	27549,25	4142,83	2786,35	35372,88	69851,31
2012-05	12191	278221	26888,44	4044,21	2720,14	35597,72	69250,51
2012-06	12264	287043	30378,11	4567,69	3069,43	35810,88	73826,11
2012-07	12341	269865	28373,33	4266,99	2870,24	36035,72	71546,28
2012-08	12443	292315	29114,75	4377,53	2943,16	36333,56	72769,00
2012-09	12527	267133	26975,01	4057,24	2730,97	36575,92	70339,14
2012-10	12598	254620	29000,34	4360,90	2935,52	36783,24	73080,00
2012-11	12646	312393	32192,29	4839,66	3250,93	36923,40	77206,28
2012-12	12546	249966	23334,80	3511,36	2368,10	39896,28	69110,54
Tota-l	415012	9911954	942824,16	142094,53	94787,59	1114349,76	2294056,04

Categoría Industrial

Periodo	Abona dos	Consum o m ³	AA.PP. (1)	Alcantarill ado (2)	MSAP (3)	S.T.A. (4)	Total 1+2+3+4
2010-01	910	44532	9411,41	1880,49	940,55	2184	14416,45
2010-02	995	45913	9942,18	1986,46	993,44	2388	15310,08
2010-03	1038	55811	12480,68	2494,18	1247,26	2491,2	18713,32
2010-04	1036	65419	16296,24	3257,52	1628,96	2486,4	23669,12
2010-05	1036	49564	10621,37	2122,33	1061,39	2486,4	16291,49
2010-06	1036	51851	11834,52	2364,86	1182,6	2486,4	17868,38
2010-07	1040	50685	10369,67	2071,88	1036,14	2496	15973,69
2010-08	1046	59034	12747,73	2547,92	1274,08	2510,4	19080,13
2010-09	1046	56736	12423,27	2482,85	1241,56	2510,4	18658,08
2010-10	1046	50405	11017,66	2201,47	1100,93	2510,4	16830,46
2010-11	1046	54525	12587,43	2515,54	1258,04	2761,44	19122,45
2010-12	1043	39633	8115,96	1620,77	810,76	2753,52	13301,01
2011-01	1041	55801	13779,89	2758,13	1376,76	2748,24	20663,02
2011-02	1042	43276	9984,29	1999,2	997	2750,88	15731,37
2011-03	1041	54148	12866,57	2575,43	1285,3	2748,24	19475,54
2011-04	1051	52293	12225,84	2447,25	1221,23	2774,64	18668,96
2011-05	1048	51906	13977,95	2797,83	1396,37	2766,72	20938,87

2011-06	1045	46434	11649,68	2332,25	1163,52	2758,8	17904,25
2011-07	1045	57279	14106,95	2823,49	1409,45	2758,8	21098,69
2011-08	1043	55773	14838,96	2969,85	1482,52	2753,52	22044,85
2011-09	1048	54960	14411,48	2884,48	1439,76	2766,72	21502,44
2011-10	1050	54450	13121,61	2626,47	1310,93	2772	19831,01
2011-11	1051	60797	13877,17	2777,28	1386,71	2774,64	20815,80
2011-12	1118	58313	15014,04	3005,1	1500,09	2951,52	22470,75
2012-01	1117	54201	15075,2	3012,62	1509,52	3261,64	22858,98
2012-02	1116	53282	14499,61	2897,51	1452,03	3258,72	22107,87
2012-03	1112	51573	13105,1	2618,64	1312,48	3247,04	20283,26
2012-04	1112	54120	14920,95	2981,84	1494,08	3247,04	22643,91
2012-05	1110	55249	15398,69	3077,49	1541,93	3241,2	23259,31
2012-06	1110	48630	12520,86	2501,78	1254,02	3241,2	19517,86
2012-07	1108	55034	15418,22	3081,41	1543,83	3235,36	23278,82
2012-08	1109	62104	17752,41	3548,51	1777,05	3238,28	26316,25
2012-09	1108	52830	13565,46	2710,75	1358,51	3235,36	20870,08
2012-10	1107	46892	12613,86	2520,21	1263,48	3232,44	19629,99
2012-11	1107	64190	18404,63	3678,89	1842,33	3232,44	27158,29
2012-12	1159	52349	14823,51	2962,18	1484,59	3685,62	22955,90
Total	38316	1919992	475801,05	95134,86	47579,2	102745,62	721260,73

Categoría Educativa

Periodo	Abonados	Consumo m3	AA.PP. (1)	Alcantarillado (2)	MSAP (3)	S.T.A. (4)	Total 1+2+3+4
2010-01	69	23493	976,35	146,28	97,98	165,6	1386,21
2010-02	69	17597	976,35	146,28	97,98	165,6	1386,21
2010-03	69	22473	976,35	146,28	97,98	165,6	1386,21
2010-04	69	26684	976,35	146,28	97,98	165,6	1386,21
2010-05	69	21394	976,35	146,28	97,98	165,6	1386,21
2010-06	69	21355	976,35	146,28	97,98	165,6	1386,21
2010-07	69	13020	976,35	146,28	97,98	165,6	1386,21
2010-08	69	31106	976,35	146,28	97,98	165,6	1386,21
2010-09	69	14338	976,35	146,28	97,98	165,6	1386,21
2010-10	69	20168	976,35	146,28	97,98	165,6	1386,21
2010-11	69	25402	976,35	146,28	97,98	182,16	1402,77

2010-12	69	106449	976,35	146,28	97,98	182,16	1402,77
2011-01	69	21758	1073,64	160,77	107,64	182,16	1524,21
2011-02	69	17795	1073,64	160,77	107,64	182,16	1524,21
2011-03	69	20989	1073,64	160,77	107,64	182,16	1524,21
2011-04	70	24840	1089,2	163,1	109,2	184,8	1546,30
2011-05	72	15631	1120,32	167,76	112,32	190,08	1590,48
2011-06	71	17163	1104,76	165,43	110,76	187,44	1568,39
2011-07	71	17029	1104,76	165,43	110,76	187,44	1568,39
2011-08	71	16729	1104,76	165,43	110,76	187,44	1568,39
2011-09	71	18927	1104,76	165,43	110,76	187,44	1568,39
2011-10	71	20650	1104,76	165,43	110,76	187,44	1568,39
2011-11	71	20371	1104,76	165,43	110,76	187,44	1568,39
2011-12	71	21559	1104,76	165,43	110,76	187,44	1568,39
2012-01	69	18148	1181,28	177,33	117,99	201,48	1678,08
2012-02	67	14954	1147,04	172,19	114,57	195,64	1629,44
2012-03	66	23310	1129,92	169,62	112,86	192,72	1605,12
2012-04	66	19063	1129,92	169,62	112,86	192,72	1605,12
2012-05	66	17466	1129,92	169,62	112,86	192,72	1605,12
2012-06	65	18305	1112,8	167,05	111,15	189,8	1580,80
2012-07	66	12530	1129,92	169,62	112,86	192,72	1605,12
2012-08	66	25173	1129,92	169,62	112,86	192,72	1605,12
2012-09	66	23819	1129,92	169,62	112,86	192,72	1605,12
2012-10	66	19860	1129,92	169,62	112,86	192,72	1605,12
2012-11	72	20969	1232,64	185,04	123,12	210,24	1751,04
2012-12	73	19910	1249,76	187,61	124,83	232,14	1794,34
Total	2482	720427	38712,92	5803,10	3877,20	6632,10	55025,32

ANEXO F: EMISIONES ANUALES

Emisión EPMAPAL 2007

Periodo	Categoría	Abonos	Consumo m3	AA.PP. (1)	Alcantarillado (2)	MSAP (3)	S.T.A. (4)	Total 1+2+3+4
2007-01	Comercial	2285	132168	12605,20	1895,10	1263,98	3884,50	19648,78
2007-01	Doméstica	10629	307670	18882,90	2821,77	1902,62	18069,30	41676,59
2007-01	Educativa	64	18546	618,24	92,80	62,08	108,80	881,92
2007-01	Industrial	738	49284	8749,44	1749,96	876,77	1254,60	12630,77
2007-01	Pública	36	11693	1402,42	210,32	140,29	61,20	1814,23
2007-02	Pública	16	3623	383,07	57,44	38,32	27,20	506,03
2007-03	Comercial	1776	95007	9998,99	1503,15	1002,55	3019,20	15523,89
2007-03	Doméstica	10958	307469	28168,11	3092,76	2085,09	18628,60	51974,56
2007-03	Educativa	56	22124	540,96	81,20	54,32	95,20	771,68
2007-03	Industrial	678	42221	7314,29	1462,92	733,26	1152,60	10663,07
2007-03	Pública	26	5544	615,84	92,35	61,61	44,20	814,00
2007-04	Comercial	1785	102742	13560,79	1452,62	968,97	3034,50	19016,88
2007-04	Doméstica	10985	335179	19758,42	2952,65	1990,95	18674,50	43376,52
2007-04	Educativa	56	18309	540,96	81,20	54,32	95,20	771,68
2007-04	Industrial	679	46663	8160,67	1631,93	817,87	1154,30	11764,77
2007-04	Pública	26	5973	664,21	99,62	66,45	44,20	874,48
2007-05	Comercial	Pública	85472	7655,98	1152,22	768,74	3044,70	12621,64
2007-05	Doméstica	11019	291754	17517,87	2615,44	1767,72	18732,30	40633,33
2007-05	Educativa	56	17168	540,96	81,20	54,32	95,20	771,68
2007-05	Industrial	694	44374	8047,93	1609,55	806,79	1179,80	11644,07
2007-05	Pública	26	5022	547,53	82,10	54,79	44,20	728,62
2007-06	Comercial	1791	103713	10171,02	1529,26	1019,91	3044,70	15764,89
2007-06	Doméstica	11066	352682	23424,97	3503,09	2357,69	18812,20	48097,95
2007-06	Educativa	56	19868	540,96	81,20	54,32	95,20	771,68
2007-06	Industrial	692	45236	8056,66	1611,33	807,53	1176,40	11651,92
2007-06	Pública	26	10537	1324,15	198,61	132,42	44,20	1699,38
2007-07	Comercial	1945	92813	8406,58	1265,03	843,72	3306,50	13821,83
2007-07	Doméstica	10940	274189	16191,61	2413,29	1632,16	18598,00	38835,06
2007-07	Educativa	58	12770	560,28	84,10	56,26	98,60	799,24
2007-07	Industrial	722	46181	8813,06	1762,61	883,32	1227,40	12686,39
2007-07	Pública	26	4046	374,37	56,14	37,47	44,20	512,18

2007-08	Comercial	2218	122093	11359,10	1708,33	1139,35	3770,60	17977,38
2007-08	Doméstica	10674	295248	18767,06	2804,01	1891,78	18145,80	41608,65
2007-08	Educativa	63	15883	608,58	91,35	61,11	107,10	868,14
2007-08	Industrial	736	48577	8594,41	1718,99	861,32	1251,20	12425,92
2007-08	Pública	31	4748	473,49	71,02	47,41	52,70	644,62
2007-09	Comercial	2285	132168	12605,20	1895,10	1263,98	3884,50	19648,78
2007-09	Doméstica	10629	307670	18882,90	2821,77	1902,62	18069,30	41676,59
2007-09	Educativa	64	18546	618,24	92,80	62,08	108,80	881,92
2007-09	Industrial	738	49284	8749,44	1749,96	876,77	1254,60	12630,77
2007-09	Pública	36	11693	1402,42	210,32	140,29	61,20	1814,23
2007-10	Comercial	2284	99269	8588,87	1293,35	862,67	3882,80	14627,69
2007-10	Doméstica	10636	249366	14584,42	2175,73	1474,01	18081,20	36315,36
2007-10	Educativa	64	14045	618,24	92,80	62,08	108,80	881,92
2007-10	Industrial	738	43765	8028,48	1605,82	804,81	1254,60	11693,71
2007-10	Pública	36	5692	561,62	84,20	56,18	61,20	763,20
2007-11	Comercial	2284	124021	11616,32	1747,18	1165,28	4568,00	19096,78
2007-11	Doméstica	10649	295605	17951,14	2681,70	1810,21	21298,00	43741,05
2007-11	Educativa	64	20127	618,24	92,80	62,08	128,00	901,12
2007-11	Industrial	738	46884	8265,95	1653,22	828,65	1476,00	12223,82
2007-11	Pública	36	8008	887,19	133,07	88,74	72,00	1181,00
2007-12	Comercial	2284	115392	10835,25	1629,94	1087,28	4568,00	18120,47
2007-12	Doméstica	10669	260077	15327,40	2287,50	1548,48	21338,00	40501,38
2007-12	Educativa	64	13250	618,24	92,80	62,08	128,00	901,12
2007-12	Industrial	738	43282	7869,67	1574,05	789,05	1476,00	11708,77
2007-12	Pública	36	7631	839,06	125,82	83,93	72,00	1120,81
Total		148704	5262364	433409,37	67756,59	42428,85	264110,10	807704,91

Emisión EPMAPAL 2008

Periodo	Categoría	Usuarios	Consumo m3	AA.PP. (1)	Alcantarillado (2)	MSAP (3)	S.T.A. (4)	Total 1+2+3+4
2008-01	Comercial	2285	131900	13580,12	2041,49	1361,72	4570,00	21553,33
2008-01	Doméstica	10720	310537	21376,66	3195,74	2152,58	21440,00	48164,98
2008-01	Educativa	64	24367	618,24	92,80	62,08	128,00	901,12
2008-01	Industrial	738	47702	8748,94	1749,88	876,93	1476,00	12851,75
2008-01	Pública	36	7759	839,66	125,95	84,00	72,00	1121,61
2008-02	Comercial	2288	140159	14216,62	2137,02	1424,99	4576,00	22354,63
2008-02	Doméstica	10777	323396	21850,35	3266,93	2199,75	21554,00	48871,03

2008-02	Educativa	64	20980	618,24	92,80	62,08	128,00	901,12
2008-02	Industrial	738	49127	8561,23	1712,28	858,02	1476,00	12607,53
2008-02	Pública	36	7676	919,00	137,83	91,93	72,00	1220,76
2008-03	Comercial	2287	98787	8724,37	1313,62	876,28	4574,00	15488,27
2008-03	Doméstica	10836	240510	15417,79	2299,54	1558,42	21672,00	40947,75
2008-03	Educativa	64	13544	618,24	92,80	62,08	128,00	901,12
2008-03	Industrial	738	37118	6662,95	1332,64	668,63	1476,00	10140,22
2008-03	Pública	36	5384	528,01	79,17	52,85	72,00	732,03
2008-04	Comercial	2288	119532	11305,08	1700,58	1134,14	4576,00	18715,8
2008-04	Doméstica	10938	276352	17542,55	2619,39	1769,80	21876,00	43807,74
2008-04	Educativa	64	18094	618,24	92,80	62,08	128,00	901,12
2008-04	Industrial	738	38497	6429,71	1286,07	645,14	1476,00	9836,92
2008-04	Pública	36	6247	667,12	100,04	66,76	72,00	905,92
2008-05	Comercial	2289	124901	11663,91	1754,02	1170,22	4578,00	19166,15
2008-05	Doméstica	10998	300785	19540,26	2919,30	1969,99	21996,00	46425,55
2008-05	Educativa	64	15523	618,24	92,80	62,08	128,00	901,12
2008-05	Industrial	738	40469	6665,63	1333,06	668,73	1476,00	10143,42
2008-05	Pública	34	5387	590,77	88,57	59,12	68,00	806,46
2008-06	Comercial	2290	129562	12337,76	1855,23	1237,39	4580,00	20010,38
2008-06	Doméstica	11015	292068	19375,23	2892,38	1952,19	22030,00	46249,8
2008-06	Educativa	64	14007	618,24	92,80	62,08	128,00	901,12
2008-06	Industrial	736	38736	6275,72	1255,21	629,73	1472,00	9632,66
2008-06	Pública	34	5085	567,56	85,12	56,79	68,00	777,47
2008-07	Comercial	2290	127772	12688,64	1907,99	1272,37	4580,00	20449
2008-07	Doméstica	11044	322754	21220,73	3172,13	2137,19	22088,00	48618,05
2008-07	Educativa	64	14512	618,24	92,80	62,08	128,00	901,12
2008-07	Industrial	736	45048	7484,35	1496,94	750,40	1472,00	11203,69
2008-07	Pública	34	6207	725,30	108,76	72,58	68,00	974,64
2008-08	Comercial	2290	131664	12617,53	1897,15	1265,18	4580,00	20359,86
2008-08	Doméstica	11103	320572	21047,66	3145,71	2120,43	22206,00	48519,8
2008-08	Educativa	65	15255	627,90	94,25	63,05	130,00	915,2
2008-08	Industrial	737	48316	8205,87	1641,23	822,55	1474,00	12143,65
2008-08	Pública	34	7041	825,05	123,71	82,55	68,00	1099,31
2008-09	Comercial	2404	116419	12153,90	1820,82	1221,10	4808,00	20003,82
2008-09	Doméstica	10925	295392	23690,73	3571,76	2378,55	21850,00	51491,04
2008-09	Educativa	66	23718	786,06	117,39	77,83	132,00	1113,28
2008-09	Industrial	826	46599	9068,61	1814,59	905,66	1652,00	13440,86

2008-09	Pública	33	4050	563,52	84,57	56,34	66,00	770,43
2008-10	Comercial	2405	110547	11771,19	1763,09	1182,05	4810,00	19526,33
2008-10	Doméstica	10954	266765	22332,57	3133,57	2006,57	21908,00	49380,71
2008-10	Educativa	67	15790	796,69	118,98	78,88	134,00	1128,55
2008-10	Industrial	828	41708	8114,05	1623,63	809,60	1656,00	12203,28
2008-10	Pública	33	4360	590,73	88,66	58,90	66,00	804,29
2008-11	Comercial	2403	114575	12019,07	1800,35	1206,77	4806,00	19832,19
2008-11	Doméstica	11037	274035	21637,36	3256,49	2088,29	22074,00	49056,14
2008-11	Educativa	68	18773	807,32	120,57	79,94	136,00	1143,83
2008-11	Industrial	829	43626	8895,63	1779,95	887,62	1658,00	13221,2
2008-11	Pública	33	4506	604,30	90,69	60,25	66,00	821,24
2008-12	Comercial	2402	112842	11893,33	1781,49	1194,49	5236,36	20105,67
2008-12	Doméstica	11059	258451	21513,25	3238,10	2074,84	24108,62	50934,81
2008-12	Educativa	68	12764	807,32	120,57	79,94	148,24	1156,07
2008-12	Industrial	829	42347	8548,29	1710,51	853,00	1807,22	12919,02
2008-12	Pública	34	4049	515,26	77,33	51,37	74,12	718,08
Total		169733	5734648	501266,89	79631,64	49938,95	342056,56	972894,04

Emisión EPMAPA-L 2009

Periodo	Categoría	Abonados	Consumo m3	AA.PP. (1)	Alcantarillado (2)	MSAP (3)	S.T.A. (4)	Total 1+2+3+4
2009-01	Comercial	2402	118364	14148,48	2123,59	1418,77	5236,36	22927,2
2009-01	Doméstica	11084	309532	26629,49	4021,71	2621,42	24163,12	57435,74
2009-01	Educativa	68	21856	879,40	131,45	87,42	148,24	1246,51
2009-01	Industrial	830	50746	11379,60	2275,66	1137,70	1809,40	16602,36
2009-01	Pública	34	5038	697,93	104,77	69,75	74,12	946,57
2009-02	Comercial	2402	111042	12960,83	1945,49	1302,34	5236,36	21445,02
2009-02	Doméstica	11099	261159	22476,51	3485,63	2205,82	24195,82	52363,78
2009-02	Educativa	67	15229	868,90	128,39	86,26	146,06	1229,61
2009-02	Industrial	830	42170	8836,86	1767,89	884,78	1809,40	13298,93
2009-02	Pública	34	3882	541,40	81,45	53,95	74,12	750,92
2009-03	Comercial	2402	108089	11140,15	1676,42	1118,15	5236,36	19171,08
2009-03	Doméstica	11104	250481	19309,38	2919,75	1947,59	24206,72	48383,44
2009-03	Educativa	67	18120	783,23	117,25	78,39	146,06	1124,93
2009-03	Industrial	829	39119	7844,36	1568,80	787,03	1807,22	12007,41
2009-03	Pública	34	3797	446,60	67,06	44,68	74,12	632,46
2009-04	Comercial	2400	164268	20115,24	3021,77	2015,01	5232,00	30384,02

2009-04	Doméstica	11106	373494	31030,60	4674,30	3117,71	24211,08	63033,69
2009-04	Educativa	67	20376	783,23	117,25	78,39	146,06	1124,93
2009-04	Industrial	828	57637	12143,73	2425,14	1214,71	1805,04	17588,62
2009-04	Pública	34	7484	1090,82	163,70	109,10	74,12	1437,74
2009-05	Comercial	2400	123809	14669,22	2197,33	1468,86	5232,00	23567,41
2009-05	Doméstica	11119	309093	26322,72	3975,50	2607,83	24239,42	57145,47
2009-05	Educativa	67	22212	861,62	129,31	86,43	146,06	1223,42
2009-05	Industrial	828	44603	9762,34	1954,22	975,14	1805,04	14496,74
2009-05	Pública	34	4364	603,56	90,61	60,28	74,12	828,57
2009-06	Comercial	2400	110682	13023,94	1950,40	1304,05	5232,00	21510,39
2009-06	Doméstica	11120	257703	21993,28	3329,36	2171,82	24241,60	51736,06
2009-06	Educativa	67	11639	861,62	129,31	86,43	146,06	1223,42
2009-06	Industrial	827	37875	8098,64	1621,59	808,66	1802,86	12331,75
2009-06	Pública	34	4991	664,19	99,70	66,37	74,12	904,38
2009-07	Comercial	2400	104207	11716,36	1754,10	1173,52	5232,00	19875,98
2009-07	Doméstica	11125	241909	18393,93	2789,02	1812,11	24252,50	47247,56
2009-07	Educativa	67	10758	861,62	129,31	86,43	146,06	1223,42
2009-07	Industrial	827	40450	9094,63	1820,70	908,32	1802,86	13626,51
2009-07	Pública	34	4447	574,38	86,23	57,38	74,12	792,11
2009-08	Comercial	2399	124267	14899,93	2231,92	1491,83	5229,82	23853,5
2009-08	Doméstica	11173	302942	22899,41	3461,58	2266,25	24357,14	52984,38
2009-08	Educativa	67	18436	861,62	129,31	86,43	146,06	1223,42
2009-08	Industrial	825	47596	11032,30	2208,20	1102,12	1798,50	16141,12
2009-08	Pública	34	6353	952,36	142,91	95,17	74,12	1264,56
2009-09	Comercial	2399	95395	10126,70	1515,73	1014,45	5229,82	17886,7
2009-09	Doméstica	11212	249181	18135,04	2750,56	1786,10	24442,16	47113,86
2009-09	Educativa	66	15050	848,76	127,38	85,14	143,88	1205,16
2009-09	Industrial	825	34406	6711,79	1344,21	669,96	1798,50	10524,46
2009-09	Pública	34	4033	529,09	79,45	52,82	74,12	735,48
2009-10	Comercial	2400	142433	18098,42	2712,02	1811,49	5232,00	27853,93
2009-10	Doméstica	11267	363946	31757,93	4788,61	3154,29	24562,06	64262,89
2009-10	Educativa	66	26841	848,76	127,38	85,14	143,88	1205,16
2009-10	Industrial	823	49460	10640,85	2129,56	1063,14	1794,14	15627,69
2009-10	Pública	34	6405	1018,02	152,78	101,74	74,12	1346,66
2009-11	Comercial	2399	119953	13817,19	2069,63	1383,42	5229,82	22500,06
2009-11	Doméstica	11432	327610	25835,17	3902,01	2559,90	24921,76	57218,84
2009-11	Educativa	67	23679	861,62	129,31	86,43	146,06	1223,42
2009-11	Industrial	824	44951	9402,28	1881,98	939,34	1796,32	14019,92

2009-11	Pública	34	5432	816,07	122,50	81,54	74,12	1094,23
2009-12	Comercial	2398	99785	10967,52	1641,50	1098,44	5755,20	19462,66
2009-12	Doméstica	11501	241703	18588,31	2820,41	1829,34	27602,40	50840,46
2009-12	Educativa	69	14483	887,34	133,17	89,01	165,60	1275,12
2009-12	Industrial	823	39212	8426,32	1686,93	841,57	1975,20	12930,02
2009-12	Pública	34	3526	469,47	70,52	46,88	81,60	668,47
Total		174275	5717703	581041,06	93233,72	57874,54	383181,00	1115330,32

Emisión EPMAPAL 2010

Periodo	Categoría	Abonados	Consumo m3	AA.PP. (1)	Alcantarillado (2)	MSAP (3)	S.T.A. (4)	Total 1+2+3+4
2010-01	Comercial	2502	120631	15479,17	2320,91	1547,52	6004,80	25352,40
2010-01	Doméstica	11375	305380	28008,92	4227,91	2796,00	27300,00	62332,83
2010-01	Educativa	69	23493	976,35	146,28	97,98	165,60	1386,21
2010-01	Industrial	910	44532	9411,41	1880,49	940,55	2184,00	14416,45
2010-01	Pública	34	5985	979,52	147,00	97,95	81,60	1306,07
2010-02	Comercial	3123	127266	14747,65	2210,53	1473,87	7495,20	25927,25
2010-02	Doméstica	10737	235804	20504,26	3102,62	2045,03	25768,80	51420,71
2010-02	Educativa	69	17597	976,35	146,28	97,98	165,60	1386,21
2010-02	Industrial	995	45913	9942,18	1986,46	993,44	2388,00	15310,08
2010-02	Pública	33	3994	591,69	88,85	59,15	79,20	818,89
2010-03	Comercial	3244	155971	18812,50	2820,78	1880,97	7785,60	31299,85
2010-03	Doméstica	10580	267721	22439,63	3390,63	2239,60	25392,00	53461,86
2010-03	Educativa	69	22473	976,35	146,28	97,98	165,60	1386,21
2010-03	Industrial	1038	55811	12480,68	2494,18	1247,26	2491,20	18713,32
2010-03	Pública	33	4119	595,47	89,38	59,55	79,20	823,60
2010-04	Comercial	3245	165212	20215,66	3031,16	2020,99	7788,00	33055,81
2010-04	Doméstica	10593	289861	24778,25	3741,04	2473,55	25423,20	56416,04
2010-04	Educativa	69	26684	976,35	146,28	97,98	165,60	1386,21
2010-04	Industrial	1036	65419	16296,24	3257,52	1628,96	2486,40	23669,12
2010-04	Pública	33	5603	957,28	143,66	95,70	79,20	1275,84
2010-05	Comercial	3245	160414	20568,02	3083,60	2056,40	7788,00	33496,02
2010-05	Doméstica	10612	250635	20842,54	3152,40	2079,11	25468,80	51542,85
2010-05	Educativa	69	21394	976,35	146,28	97,98	165,60	1386,21
2010-05	Industrial	1036	49564	10621,37	2122,33	1061,39	2486,40	16291,49
2010-05	Pública	33	5990	1032,89	155,01	103,29	79,20	1370,39
2010-06	Comercial	3244	162403	21244,33	3185,37	2124,20	7785,60	34339,50

2010-06	Doméstica	10626	263869	22974,98	3471,70	2292,69	25502,40	54241,77
2010-06	Educativa	69	21355	976,35	146,28	97,98	165,60	1386,21
2010-06	Industrial	1036	51851	11834,52	2364,86	1182,60	2486,40	17868,38
2010-06	Pública	33	4738	740,00	111,07	73,98	79,20	1004,25
2010-07	Comercial	3238	143559	17379,29	2605,37	1737,27	7771,20	29493,13
2010-07	Doméstica	10635	257608	22477,68	3397,60	2242,87	25524,00	53642,15
2010-07	Educativa	69	13020	976,35	146,28	97,98	165,60	1386,21
2010-07	Industrial	1040	50685	10369,67	2071,88	1036,14	2496,00	15973,69
2010-07	Pública	33	5932	1004,90	150,82	100,49	79,20	1335,41
2010-08	Comercial	3240	175262	24016,92	3601,06	2401,60	7776,00	37795,58
2010-08	Doméstica	10718	276678	23684,60	3578,10	2364,09	25723,20	55349,99
2010-08	Educativa	69	31106	976,35	146,28	97,98	165,60	1386,21
2010-08	Industrial	1046	59034	12747,73	2547,92	1274,08	2510,40	19080,13
2010-08	Pública	33	7207	1180,02	177,06	118,00	79,20	1554,28
2010-09	Comercial	3238	167082	23765,69	3563,44	2375,89	7771,20	37476,22
2010-09	Doméstica	10856	284968	26101,07	3940,60	2605,43	26054,40	58701,50
2010-09	Educativa	69	14338	976,35	146,28	97,98	165,60	1386,21
2010-09	Industrial	1046	56736	12423,27	2482,85	1241,56	2510,40	18658,08
2010-09	Pública	33	5826	966,63	145,06	96,66	79,20	1287,55
2010-10	Comercial	3238	158359	21268,73	3188,81	2126,19	7771,20	34354,93
2010-10	Doméstica	10947	268357	23811,67	3598,70	2375,68	26272,80	56058,85
2010-10	Educativa	69	20168	976,35	146,28	97,98	165,60	1386,21
2010-10	Industrial	1046	50405	11017,66	2201,47	1100,93	2510,40	16830,46
2010-10	Pública	33	5468	851,61	127,80	85,14	79,20	1143,75
2010-11	Comercial	3238	151191	20018,43	3001,03	2001,32	8548,32	33569,10
2010-11	Doméstica	10962	267648	21517,42	3254,07	2146,81	28939,68	55857,98
2010-11	Educativa	69	25402	976,35	146,28	97,98	182,16	1402,77
2010-11	Industrial	1046	54525	12587,43	2515,54	1258,04	2761,44	19122,45
2010-11	Pública	33	5750	905,95	135,95	90,58	87,12	1219,60
2010-12	Comercial	3237	130819	17124,34	2566,63	1711,72	8545,68	29948,37
2010-12	Doméstica	11063	203033	18988,17	2878,41	1891,90	29206,32	52964,80
2010-12	Educativa	69	16449	976,35	146,28	97,98	182,16	1402,77
2010-12	Industrial	1043	39633	8115,96	1620,77	810,76	2753,52	13301,01
2010-12	Pública	33	4728	756,01	113,48	75,57	87,12	1032,18
Total		181279	5932658	670896,21	107799,24	67018,23	442459,92	1288173,6

Emisión EPMAPAL 2011

Periodo	Categoría	Abonados	Consumo m3	AA.PP. (1)	Alcantarillado (2)	MSAP (3)	S.T.A. (4)	Total 1+2+3+4
2011-01	Comercial	3235	172650	25118,21	3763,12	2517,96	8540,4	39939,69
2011-01	Doméstica	11134	299152	28619,42	4312,58	2877,35	29393,76	65203,11
2011-01	Educativa	69	21758	1073,64	160,77	107,64	182,16	1524,21
2011-01	Industrial	1041	55801	13779,89	2758,13	1376,76	2748,24	20663,02
2011-01	Pública	33	5725	1005,69	150,91	100,6	87,12	1344,32
2011-02	Comercial	3235	129798	17231,61	2579,24	1730,13	8540,4	30081,38
2011-02	Doméstica	11203	233349	21860,31	3301,67	2202,58	29575,92	56940,48
2011-02	Educativa	69	17795	1073,64	160,77	107,64	182,16	1524,21
2011-02	Industrial	1042	43276	9984,29	1999,2	997	2750,88	15731,37
2011-02	Pública	33	6028	1173,63	176,12	117,41	87,12	1554,28
2011-03	Comercial	3234	174893	25611,6	3837,36	2567,23	8537,76	40553,95
2011-03	Doméstica	11258	296263	28449,64	4260,71	2842,41	29721,12	65273,88
2011-03	Educativa	69	20989	1073,64	160,77	107,64	182,16	1524,21
2011-03	Industrial	1041	54148	12866,57	2575,43	1285,3	2748,24	19475,54
2011-03	Pública	33	7194	1399,17	209,93	139,95	87,12	1836,17
2011-04	Comercial	3233	162261	23580,87	3532,31	2364,44	8535,12	38012,74
2011-04	Doméstica	11283	288547	27019,14	4073,68	2717,53	29787,12	63597,47
2011-04	Educativa	70	24840	1089,2	163,1	109,2	184,8	1546,3
2011-04	Industrial	1051	52293	12225,84	2447,25	1221,23	2774,64	18668,96
2011-04	Pública	33	7342	1459,29	218,94	145,96	87,12	1911,31
2011-05	Comercial	3232	144687	21174,09	3170,66	2124,47	8532,48	35001,7
2011-05	Doméstica	11344	254595	24569,67	3707,82	2473,72	29948,16	60699,37
2011-05	Educativa	72	15631	1120,32	167,76	112,32	190,08	1590,48
2011-05	Industrial	1048	51906	13977,95	2797,83	1396,37	2766,72	20938,87
2011-05	Pública	33	6145	1084,79	162,77	108,5	87,12	1443,18
2011-06	Comercial	3232	137172	19337,58	2894,82	1940,81	8532,48	32705,69
2011-06	Doméstica	11410	249068	23380,64	3529,57	2355	30122,4	59387,61
2011-06	Educativa	71	17163	1104,76	165,43	110,76	187,44	1568,39
2011-06	Industrial	1045	46434	11649,68	2332,25	1163,52	2758,8	17904,25
2011-06	Pública	33	5223	952,71	142,95	95,33	87,12	1278,11
2011-07	Comercial	3231	167534	24506,67	3671,29	2456,69	8529,84	39164,49
2011-07	Doméstica	11478	310478	28897,31	4354,48	2905,2	30301,92	66458,91
2011-07	Educativa	71	17029	1104,76	165,43	110,76	187,44	1568,39
2011-07	Industrial	1045	57279	14106,95	2823,49	1409,45	2758,8	21098,69
2011-07	Pública	33	8196	1632,99	245	163,34	87,12	2128,45

2011-08	Comercial	3231	153923	22050,04	3302,2	2211,55	8529,84	36093,63
2011-08	Doméstica	11567	285282	28959,54	4365,91	2912,62	30536,88	66774,95
2011-08	Educativa	71	16729	1104,76	165,43	110,76	187,44	1568,39
2011-08	Industrial	1043	55773	14838,96	2969,85	1482,52	2753,52	22044,85
2011-08	Pública	33	5341	936,46	140,54	93,68	87,12	1257,8
2011-09	Comercial	3234	149278	20968,54	3140,23	2103,55	8537,76	34750,08
2011-09	Doméstica	11699	280614	26143,99	3943,4	2630,95	30885,36	63603,7
2011-09	Educativa	71	18927	1104,76	165,43	110,76	187,44	1568,39
2011-09	Industrial	1048	54960	14411,48	2884,48	1439,76	2766,72	21502,44
2011-09	Pública	33	5843	1053,99	158,17	105,43	87,12	1404,71
2011-10	Comercial	3234	154595	21202,92	3175,64	2126,77	8537,76	35043,09
2011-10	Doméstica	11770	307842	29474,36	4442,62	2963,74	31072,8	67953,52
2011-10	Educativa	71	20650	1104,76	165,43	110,76	187,44	1568,39
2011-10	Industrial	1050	54450	13121,61	2626,47	1310,93	2772	19831,01
2011-10	Pública	34	5514	960,33	144,09	96,08	89,76	1290,26
2011-11	Comercial	3236	178310	25363,62	3799,96	2542,34	8543,04	40248,96
2011-11	Doméstica	11821	329065	31255,46	4708,91	3141,95	31207,44	70313,76
2011-11	Educativa	71	20371	1104,76	165,43	110,76	187,44	1568,39
2011-11	Industrial	1051	60797	13877,17	2777,28	1386,71	2774,64	20815,8
2011-11	Pública	34	7842	1483,86	222,64	148,42	89,76	1944,68
2011-12	Comercial	3252	145031	19874,5	2976,07	1994,27	8585,28	33430,12
2011-12	Doméstica	11813	301284	27361,76	4125,45	2752,66	31186,32	65426,19
2011-12	Educativa	71	21559	1104,76	165,43	110,76	187,44	1568,39
2011-12	Industrial	1118	58313	15014,04	3005,1	1500,09	2951,52	22470,75
2011-12	Pública	34	5818	1034,56	155,25	103,51	89,76	1383,08
Total		190467	6260753	779207,15	125064,95	78163,53	502832,88	1485268,51

Emisión EPMAPAL 2012

Periodo	Categoría	Abonados	Consumo m3	AA.PP. (1)	Alcantarillado (2)	MSAP (3)	S.T.A. (4)	Total 1+2+3+4
2012-01	Comercial	3251	135623	21204,78	3186,99	2119,66	9492,92	36004,35
2012-01	Doméstica	11877	255674	28305,03	4256,02	2863,18	34680,84	70105,07
2012-01	Educativa	69	18148	1181,28	177,33	117,99	201,48	1678,08
2012-01	Industrial	1117	54201	15075,2	3012,62	1509,52	3261,64	22858,98
2012-01	Pública	34	3850	644,72	96,74	64,55	99,28	905,29
2012-02	Comercial	3251	158368	24382,14	3663,04	2437,48	9492,92	39975,58
2012-02	Doméstica	11946	282227	28754,8	4323,5	2905,9	34882,32	70866,52

2012-02	Educativa	67	14954	1147,04	172,19	114,57	195,64	1629,44
2012-02	Industrial	1116	53282	14499,61	2897,51	1452,03	3258,72	22107,87
2012-02	Pública	34	11586	2634,61	395,22	263,54	99,28	3392,65
2012-03	Comercial	3248	141294	20294,88	3050,21	2028,84	9484,16	34858,09
2012-03	Doméstica	12035	278784	29837,58	4486,02	3015,2	35142,2	72481
2012-03	Educativa	66	23310	1129,92	169,62	112,86	192,72	1605,12
2012-03	Industrial	1112	51573	13105,1	2618,64	1312,48	3247,04	20283,26
2012-03	Pública	34	5074	1018,75	152,85	101,95	99,28	1372,83
2012-04	Comercial	3248	143634	20815,31	3128,43	2080,83	9484,16	35508,73
2012-04	Doméstica	12114	276612	27549,25	4142,83	2786,35	35372,88	69851,31
2012-04	Educativa	66	19063	1129,92	169,62	112,86	192,72	1605,12
2012-04	Industrial	1112	54120	14920,95	2981,84	1494,08	3247,04	22643,91
2012-04	Pública	34	5908	1220,49	183,1	122,14	99,28	1625,01
2012-05	Comercial	3247	144482	20799,16	3125,69	2079,52	9481,24	35485,61
2012-05	Doméstica	12191	278221	26888,44	4044,21	2720,14	35597,72	69250,51
2012-05	Educativa	66	17466	1129,92	169,62	112,86	192,72	1605,12
2012-05	Industrial	1110	55249	15398,69	3077,49	1541,93	3241,2	23259,31
2012-05	Pública	34	4853	887,78	133,18	88,87	99,28	1209,11
2012-06	Comercial	3246	145060	21085,32	3168,69	2108,14	9478,32	35840,47
2012-06	Doméstica	12264	287043	30378,11	4567,69	3069,43	35810,88	73826,11
2012-06	Educativa	65	18305	1112,8	167,05	111,15	189,8	1580,8
2012-06	Industrial	1110	48630	12520,86	2501,78	1254,02	3241,2	19517,86
2012-06	Pública	34	7362	1522,53	228,4	152,34	99,28	2002,55
2012-07	Comercial	3246	131493	19670,89	2957,11	1966,17	9478,32	34072,49
2012-07	Doméstica	12341	269865	28373,33	4266,99	2870,24	36035,72	71546,28
2012-07	Educativa	66	12530	1129,92	169,62	112,86	192,72	1605,12
2012-07	Industrial	1108	55034	15418,22	3081,41	1543,83	3235,36	23278,82
2012-07	Pública	34	5779	1071,32	160,72	107,22	99,28	1438,54
2012-08	Comercial	3244	147787	21022,43	3159,06	2101,64	9472,48	35755,61
2012-08	Doméstica	12443	292315	29114,75	4377,53	2943,16	36333,56	72769
2012-08	Educativa	66	25173	1129,92	169,62	112,86	192,72	1605,12
2012-08	Industrial	1109	62104	17752,41	3548,51	1777,05	3238,28	26316,25
2012-08	Pública	34	6794	1384,38	207,67	138,52	99,28	1829,85
2012-09	Comercial	3246	132962	19149,31	2878,64	1914,53	9478,32	33420,8
2012-09	Doméstica	12527	267133	26975,01	4057,24	2730,97	36575,92	70339,14
2012-09	Educativa	66	23819	1129,92	169,62	112,86	192,72	1605,12
2012-09	Industrial	1108	52830	13565,46	2710,75	1358,51	3235,36	20870,08
2012-09	Pública	34	5030	920,19	138,04	92,1	99,28	1249,61

2012-10	Comercial	3247	133137	21276,66	3197,88	2127,02	9481,24	36082,8
2012-10	Doméstica	12598	254620	29000,34	4360,9	2935,52	36783,24	73080
2012-10	Educativa	66	19860	1129,92	169,62	112,86	192,72	1605,12
2012-10	Industrial	1107	46892	12613,86	2520,21	1263,48	3232,44	19629,99
2012-10	Pública	34	5390	988,9	148,36	98,97	99,28	1335,51
2012-11	Comercial	3264	159930	24535,37	3686,07	2453,25	9530,88	40205,57
2012-11	Doméstica	12646	312393	32192,29	4839,66	3250,93	36923,4	77206,28
2012-11	Educativa	72	20969	1232,64	185,04	123,12	210,24	1751,04
2012-11	Industrial	1107	64190	18404,63	3678,89	1842,33	3232,44	27158,29
2012-11	Pública	34	5174	1019,93	153	102,09	99,28	1374,3
2012-12	Comercial	3372	129972	19649,48	2954,41	1964,1	10722,96	35290,95
2012-12	Doméstica	12546	249966	23334,8	3511,36	2368,1	39896,28	69110,54
2012-12	Educativa	73	19910	1249,76	187,61	124,83	232,14	1794,34
2012-12	Industrial	1159	52349	14823,51	2962,18	1484,59	3685,62	22955,9
2012-12	Pública	36	5755	1101,63	165,28	110,26	114,48	1491,65
Total		201231	5965111	800936,15	129221,12	80498,38	592054,12	1602709,77

ANEXO G: REQUISITOS PARA REALIZAR CONVENIO CON INSTITUCIONES FINANCIERAS|

Proceso para la apertura de cuenta recaudación:

Se adjunta convenio y proceso de apertura de cuenta. (REVISAR ARCHIVO CON EL PROCESO Y ADJUNTO CONVENIO)

NOTA :

- 1.-LAS FIRMAS DEL CONTRATO NO PUEDEN IR EN HOJAS SUELTAS DEBE ESTAR CON INFORMACION DEL CONTRATO.
- 2.-EL CONTRATO NO PUEDE SER ENVIADO AL CLIENTE VIA MAIL , EL ASESOR DEBE LLENAR EL CONTRATO
- 3.-LOS CONTRATOS ENVIAR CON EL SELLO DE SU AREA LEGAL
- 4.-SOLO ENVIAR A MI NOMBRE:

- 1.- EL CONTRATO(4 copias)
- 2.- Instrucción del BCE enviada al Banco Pichincha para que se abra la cuenta de recaudación de la entidad pública
- 3.-Copia del Convenio del Servicio de Recaudación que la entidad pública (cliente) haya suscrito con el BCE
- 4.-Copia del nombramiento del Representante Legal que esta firmando el contrato.

Tomar en cuenta lo siguiente al momento de llenar el convenio:

En el convenio en el punto:

2.1. Se apertura la siguiente Cuenta de Recaudación con el saldo inicial cero para la recaudación de ingresos de la Institución Pública.

(Va el nombre y numero de cuenta del cliente en el Banco Pichincha C.A)

DENOMINACIÓN: BCE XXX

NUMERO:

Datos de la cuenta abierta en el Banco Central (se registra los datos que se encuentra en el convenio del cliente en el BCE)

DENOMINACIÓN: XXXXX

NUMERO:

TIPO DE CUENTA INSTITUCIONAL:

SUBCUENTA DE LA CUENTA UNICA DEL TESORO: SI () NO ()

3.-Recordar:

..- El nombre de la cuenta siempre deberá anteponer BCE – nombre de la cuenta y BCE – CCU Y EL NOMBRE DE LA INSTITUCION Única del Tesoro esto se indica en el manual

SUBCUENTA DE LA CUENTA UNICA DEL TESORO: SI (x) NO () debe registra CON BCE –CCU Y EL NOMBRE DE LA INSTITUCION

SUBCUENTA DE LA CUENTA UNICA DEL TESORO: SI (x₂) NO (X) Debe registrar BCE Y EL NOMBRE DE LA INSTITUCION.

LOS DOCUMENTOS DE APERTURA SE QUEDAN EN LA AGENCIA

Es la documentación normal de apertura de cuenta con la segmentación que indica en el archivo de creación de cuentas Sector Publico.

1.1. REQUISITOS PARA LA APERTURA DE LA CUENTA

El cliente deberá presentar la documentación adjunta:

Documentos entregados por el Banco Central del Ecuador:(Sin estos documentos no se puede aperturar la cuenta)

- Instrucción del BCE enviada al Banco Pichincha para que se abra la cuenta de recaudación de la entidad pública
- Copia del Convenio del Servicio de Recaudación que la entidad pública (cliente) haya suscrito con el BCE

Documentos que genera el Banco Pichincha:

- Nombre preciso de la Institución Pública
- Copia del RUC de la Institución Pública
- Copia del nombramiento o poder de la persona autorizada para suscribir el convenio y que suscribió el convenio de Recaudación con el BCE.
- 4 Copia de cédula de la persona autorizada para suscribir el convenio
- Nombre de los servidores públicos autorizados para requerir servicios adicionales en la cuenta de Recaudación (No existen firmas autorizadas ya que no se permiten débitos)
- 4 Copias de cédulas de los servidores públicos autorizados para requerir servicios adicionales en la cuenta de Recaudación
- Llenar el formulario de registro de firmas de los servidores públicos autorizados en la cuenta de Recaudación
- Contrato de apertura de cuenta corriente
- Solicitud de apertura de cuenta
- Dúptico personas jurídicas
- Formato de actualización de datos

CONVENIO DE OPERACIÓN PARA RECAUDACIÓN CON ENTIDADES, INSTITUCIONES Y ORGANISMOS DEL SECTOR PÚBLICO

En la ciudad del _____, a los xxxxxxxxxxxx días del mes de xxxxxxxxxxxx del 2013, el Banco Pichincha C.A. por una parte debidamente representado por el señor Antonio Acosta Espinosa, en su calidad de Presidente Adjunto, parte a la cual se le podrá denominar simplemente como "el Banco", y por otra parte (nombre de la Institución Pública), representado por xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, en su calidad de xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx y por lo tanto representante legal de la misma, parte a la cual en adelante se le podrá denominar "Institución Pública" celebran el Convenio de Operación para Recaudación, de acuerdo con las siguientes estipulaciones.

PRIMERA: ANTECEDENTES.-

1.- El artículo 75 de la Ley de Régimen Monetario y Banco del Estado, párrafo primero, determina que: "El Banco Central del Ecuador es depositario de los fondos del sector público. Por tanto, el Gobierno de la República, sus dependencias, las demás entidades y empresas del sector público de cualquier clase, deben efectuar por medio del Banco Central del Ecuador todos los cobros y pagos que tuvieren que hacer, así como todas las operaciones bancarias que requiera el servicio público, de acuerdo con las resoluciones que adopte el Directorio.

El Banco Central del Ecuador, previa autorización del Directorio, puede celebrar convenios de corresponsalia con las demás instituciones del sistema financiero del país, para la recaudación, cobro y pago de fondos públicos y para las demás operaciones bancarias relacionadas con estas funciones."

2.- El Directorio del Banco Central mediante Regulación No. 26 de fecha 28 de mayo del 2012 y las posteriores reformas a dicha Regulación, reformó el Capítulo I "Depósitos del Sector Público en el Sistema Financiero Nacional y Pago de Recursos Públicos en moneda de curso legal a través del Sistema de Pagos Interbancarios (SPI)", del Título Noveno "Depósitos e Inversiones Financieras del Sector Público", del Libro I "Política Monetaria-Crediticia", de la Codificación de Regulaciones del Banco Central del Ecuador.

3.- Mediante la Regulación indicada se establece que las entidades, instituciones y organismos del Sector Público, y los fideicomisos con constituyentes mayoritariamente públicos, están en la obligación de mantener cuentas en el Banco Central del Ecuador y utilizar sus servicios para realizar directamente cobros, pagos y transferencias monetarias, debiendo acreditar y/o depositar la totalidad de los recursos financieros públicos que obtengan, recauden o reciban de cualquier forma, en las respectivas cuentas abiertas en el Banco Central del Ecuador.

Para la ejecución de recaudaciones en moneda de curso legal, las instituciones y entidades del Sector Público deberán utilizar únicamente las "cuentas de recaudación" que se aperturarán exclusivamente en las Instituciones del Sistema Financiero Nacional corresponsales del Banco Central del Ecuador.

Para poder obtener el servicio de recaudación, la institución pública deberá firmar previamente con el Banco Central del Ecuador un Convenio de Servicios de Recaudación, mientras que, las Instituciones Financieras, deberán suscribir un Convenio de Corresponsalía con el Banco Central del Ecuador.

4.- El Banco Central del Ecuador y el Banco Pichincha C.A., suscribieron el 19 de Diciembre del 2012 el Convenio de Corresponsalía, por medio del cual el Banco Central del Ecuador nombró como su corresponsal al Banco Pichincha C.A., para la recaudación que en moneda de curso legal requieran realizar las entidades, instituciones y organismos del sector público comprendidos en los artículos 225, 297 y 315 de la Constitución de la República; y le autorizó aperturar cuentas de recaudación de todas aquellas entidades públicas que el BCE le instruya, para la recaudación de ingresos de dichas entidades públicas en el espacio territorial en donde tienen presencia y prestan los servicios públicos.

5.- La Institución Pública ha suscrito con el Banco Central del Ecuador un Convenio de Servicio de Recaudación.

6.- El Banco ha sido instruido por el Banco Central del Ecuador para abrir una cuenta de Recaudación a nombre de la Institución Pública.

SEGUNDA: APERTURA DE CUENTA.- Con los antecedentes señalados, el Banco abre a nombre de la Institución Pública una Cuenta de Recaudación, de acuerdo a las siguientes condiciones:

2.1. Se apertura la siguiente Cuenta de Recaudación con el saldo inicial cero para la recaudación de ingresos de la Institución Pública.

DENOMINACIÓN: BCE XXX
NUMERO:

Datos de la cuenta aperturada en el Banco Central

DENOMINACIÓN: XXX

NUMERO:

TIPO DE CUENTA INSTITUCIONAL:

SUBCUENTA DE LA CUENTA UNICA DEL TESORO: SI () NO ()

(poner de acuerdo al Convenio de Servicio de Recaudación que el BCE envíe de cada Institución Pública)

2.2. El Banco receptorá a través de los distintos medios o canales físicos o electrónicos que se ponga a disposición de los clientes y demás usuarios, valores

por concepto de recaudaciones y los acreditará en la cuenta de recaudación señalada de la Institución Pública.

2.3. Por su parte, la Institución Pública requiere de los servicios del Banco para la recaudación de los recursos correspondientes a los siguientes servicios públicos:

(poner de acuerdo al Convenio de Servicio de Recaudación que el BCE envíe de cada Institución Pública)

2.4. Cuando se trate de recaudaciones por servicios distintos a los servicios básicos, para efectuar los depósitos en la cuenta de recaudación, los depositantes deberán utilizar papeletas especiales de depósitos del sector público, las mismas que deberán consignar al menos los siguientes campos:

(poner de acuerdo al Convenio de Servicio de Recaudación que el BCE envíe de cada Institución Pública)

2.5.- El servicio será prestado en los espacios territoriales y/o canales físicos o electrónicos que el Banco disponga y tenga presencia.

2.6.- TÉRMINOS Y CONDICIONES:

2.6.1. El Banco no emitirá chequeras a la Institución Pública.

2.6.2. El Banco no aceptará órdenes de débito de ningún tipo por parte de la Institución Pública.

2.6.3. Las recaudaciones se receptorán en horario normal del Banco, los que se realicen en horario diferido o en días feriados se ceñirán respecto a la fecha de ingreso al del comprobante de acuerdo al sistema que tiene el Banco para los mismos.

2.6.4 El Banco entregará copia del comprobante de recaudación al depositante.

2.6.5. En el evento que la recaudación se haya realizado en cheques, la información para la conciliación y ajustes se reportará al BCE en la fecha en que tales cheques se hagan efectivos en el Banco.

2.6.6. En el caso de recaudación con cheques que por cualquier razón no pueda ser efectivizados, el Banco comunicará inmediatamente al Banco Central y a la Institución Pública. El Banco Central del Ecuador en este caso no podrá realizar el débito por la cantidad no acreditada y le corresponderá a la Institución Pública realizar las gestiones correspondientes para el cobro de cheques no pagados.

2.6.7. El Banco no asume responsabilidad de ninguna clase para el caso en que los depósitos se hubieren hecho bajo un concepto de ingreso diferente o equivocado.

2.6.8. El Banco entregará a la Institución Pública copia de los comprobantes de egreso que se realicen en la cuenta así como los movimientos o transferencias realizadas mediante débitos por el Banco Central del Ecuador.

TERCERA: ESTADOS DE CUENTAS.- La Institución Pública indica como su domicilio para notificaciones el siguiente:

El Banco remitirá cada mes un estado de cuenta con el detalle del movimiento de la cuenta, al domicilio registrado por la Institución Pública o en los canales que el Banco así disponga.

Si la Institución Pública no efectuare observaciones dentro de los cuarenta y cinco días siguientes a la fecha de corte, se entenderá aceptada por la Institución Pública la cuenta hasta esta fecha y su total conformidad. Si por cualquier causa la Institución Pública no recibiere dicho estado de cuenta, dentro de los quince días posteriores al corte del estado se obliga a requerir al BANCO su entrega, sin que pueda reclamar de falta de conocimiento de estas notificaciones una vez transcurrido el período señalado.

Se conviene expresamente que el domicilio señalado por la Institución Pública para recibir el estado de cuenta será el que sirva para las notificaciones a que hubiere lugar, tales como débitos, pago de servicios, cierre de cuenta, cancelación, etc.

La Institución Pública se obliga a comunicar de cualquier forma y de manera inmediata todo cambio en la dirección de su domicilio y demás datos personales y autoriza expresamente al BANCO actualizar esta información en su base de datos.

El Banco podrá entregar servicios de información electrónicos como Cash para consulta de movimientos en línea y servicios de Recaudación a las personas autorizadas por la Institución Pública, registradas en el Banco.

En el caso de que la Institución Pública tenga o llegue a tener acceso al estado de

cuenta, cheques y demás documentos, a través de los medios electrónicos o electromecánicos puestos a su disposición por el Banco, libera a éste de la obligación de entregar dicha documentación por medios físicos.

CUARTA: DECLARACIÓN:- La Institución Pública declara conocer que los saldos monetarios que ingresen a la cuenta de Recaudación serán transferidos por el Banco al BCE máximo al siguiente día laborable de realizada la recaudación. Este plazo podrá variar de acuerdo con la normativa que dicte el BCE al respecto.

QUINTA: DE LA CONEXIÓN ENTRE EL BANCO Y LA INSTITUCIÓN PÚBLICA.- La Institución Pública se compromete a acatar y utilizar los formatos, protocolos, estándares de comunicación, formatos de mensajes, codificación, operación y niveles de seguridad que el Banco desarrolle para la transferencia e intercambio de información en línea, de acuerdo a los requerimientos del BCE.

SEXTA: PUBLICIDAD E INFORMACIÓN CIUDADANA.- La Institución Pública se compromete a implementar mecanismos de comunicación, para informar a los clientes ciudadanos que hacen uso de los servicios públicos sujetos a recaudación, respecto de la información que deben llenar para realizar el depósito en las Instituciones Financieras Corresponsales del BCE, así como las tarifas, lugares e Instituciones Financieras en donde pueden realizar los pagos correspondientes.

SEPTIMA: COMISIÓN Y TARIFAS: La comisión que el Banco cobrará por el servicio de recaudación es de US\$0.60 para recaudaciones efectuadas por ventanilla y/o canales físicos y US\$0,35 para recaudaciones efectuadas por canales electrónicos.

Esta comisión podrá variar de acuerdo a las regulaciones que el BCE dicte para el efecto.

El Banco proporcionará los siguientes servicios adicionales con costo para la Institución Pública:

- \$ 2.37.....Por referencia bancaria
- \$ 1.63.....Por la entrega de cada corte de estado de cuenta
- \$ 1.00.....Por la entrega de una fotocopia de documento

Estos valores podrán variar de acuerdo a la Resoluciones que dicte la Superintendencia de Bancos y Junta Bancaria.

La modificación del valor de las respectivas comisiones y gastos se dará a conocer a la Institución Pública por parte del Banco previamente, inclusive a través de divulgación en sus oficinas o a través de medios electrónicos.

OCTAVA: PERSONAS AUTORIZADAS DESIGNADAS.- La Institución Pública designa como firmas autorizadas a las siguientes personas, con el fin de solicitar

servicios adicionales como copia de documentos, cortes de estados de cuenta, etc.

- 1.-
- 2.-
- 3.-

NOVENA: AUTORIZACIÓN.- La Institución Pública expresamente autoriza para que el Ministerio de Finanzas o el Banco Central del Ecuador puedan recibir u obtener cualquier información relacionada con los recursos recibidos en depósitos o recaudados por ellos en la cuenta de la Institución Pública.

Igualmente queda facultada la Contraloría General del Estado, así como las Auditorías Internas de la Institución Pública, para solicitar también esas informaciones.

DÉCIMA: PLAZO.- Este Convenio durará el tiempo en que el Banco sea corresponsal del BCE o que una de las partes manifieste su deseo de terminar el convenio, para lo cual notificará a la otra por escrito con noventa días de anticipación, en este caso la Institución Pública deberá cancelar todos los valores que tenga pendiente con el Banco.

UNDECIMA: LICITUD DE FONDOS.- La Institución Pública declara que el origen de los fondos entregados al Banco, no provienen ni serán destinados a ninguna actividad ilegal o ilícita. Autoriza al Banco para realizar las investigaciones que se considere pertinente de transacciones inusuales o sospechosas tipificadas en las leyes pertinentes, particularmente en las relacionadas con prevención de lavado de activos, y a proporcionar toda la información del caso a las autoridades competentes.

DUODÉCIMA: En lo no previsto en este convenio se respetará las disposiciones que rigen esta materia de acuerdo a la normativa del BCE.

DECIMA TERCERA: JURISDICCIÓN Y COMPETENCIA.- Para el caso de juicio, las Partes que suscriben, hacen una renuncia general de domicilio y quedan sometidos a los jueces o tribunales del lugar donde se les encuentre, o a los de la Ciudad donde celebran este convenio, o a los de la Ciudad de Quito, y al trámite ejecutivo o verbal sumario a elección del Banco Pichincha C.A.

Para constancia se suscribe el presente convenio en cuatro ejemplares de igual valor y tenor.

EL BANCO **LA INSTITUCION PÚBLICA**

ANEXO H: ORDENANZA MUNICIPAL PARA EL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN EL CANTÓN LATACUNGA

ORDENANZA 7 ORDENANZA MUNICIPAL PARA EL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN EL CANTÓN LATACUNGA¹ EL I. CONCEJO CANTONAL DE LATACUNGA² CONSIDERANDO:

Que, la Subsecretaría Jurídica del Ministerio de Finanzas, mediante oficio 1332 - SGJ - 2000 - TCF de fecha 19 de octubre del año en curso, otorga dictamen favorable a la presente ordenanza;

Que, en el Registro Oficial No 209 del 22 de noviembre del año 2000, se publicó la Ordenanza de agua potable en el cantón Latacunga;

Que, la valoración de la tasa de agua potable es de exclusiva responsabilidad de la Municipalidad del Cantón Latacunga;

Que, el señor Subsecretario General Jurídico, Dr. Luis Benalcazar B., mediante oficio No 0891-SGJ-2004 de fecha 29 de junio del 2004, emite dictamen favorable al proyecto de reforma a la Ordenanza de Agua Potable en el Cantón Latacunga,

En uso de las atribuciones que le confieren la Constitución Política de la República y la Ley de Régimen Municipal³

¹ **VIGENCIA:** Aprobada en sesiones del 31 de mayo y 7 de junio del 2000 (*Publicada en el RO No. 209 de 22 de noviembre del 2000, se ha realizado varias reformas siendo la última la publicada en el RO. No. 381 de 20-07-2004.*) Está vigente.

Nota: Esta Ordenanza por ser norma jerárquicamente superior prevalecerá por sobre los reglamentos que regulen el servicio de agua potable.

² **REFORMA:** Artículo 1 inc. 1. - *Cámbiese el título de la Ordenanza "El Ilustre Municipio del cantón Latacunga", por "El I. Concejo Municipal del cantón Latacunga".* La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía ejecútase. Dr. José Rubén Terán Váscquez, ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA.

³ **REFORMA:** Artículo 1 inc. 2.- *En el segundo inciso "En uso de las atribuciones que le concede la Ley de Régimen Municipal", sustitúyase por "En uso de las atribuciones que le confieren la Constitución Política de la República y la Ley de Régimen Municipal".* La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía ejecútase. Dr. José Rubén Terán Váscquez, ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA.

Nota: Actual denominación: Codificación de la Ley Orgánica de Régimen Municipal. Codificación 16, Registro Oficial Suplemento 159 de 5 de Diciembre del 2005.

EXPIDE:

La siguiente ORDENANZA MUNICIPAL PARA EL SERVICIO DE AGUA POTABLE EN EL CANTÓN LATACUNGA.

CAPÍTULO I

DEL USO DEL AGUA POTABLE

Art. 1. - Se declara de uso público el agua potable del cantón Latacunga, facultando su aprovechamiento a las personas naturales o jurídicas de derecho público o privado, con sujeción a la presente Ordenanza.

Art. 2. - El uso del agua se concederá para servicios: residencial o doméstico, comercial, industrial y oficial o público, de acuerdo con las normas pertinentes.

CAPÍTULO II

DE LA OBTENCIÓN DEL SERVICIO

Art. 3. - La persona natural o jurídica que desee disponer de la conexión de agua potable en una casa o predio de su propiedad, presentará la respectiva solicitud en formulario oficial, el que contendrá los siguientes datos:

- a. - Nombre del inmueble o predio;
- b. - Calle, número y transversales de la casa o propiedad;
- c. - Número de llaves a instalarse, de acuerdo a los planos hidráulico - sanitario;
- d. - Descripción de los servicios que se suministrarán de la conexión solicitada;
- e. - Justificación de la necesidad del servicio de agua potable; y,
- f. - Otros que creyere conveniente la Dirección de Agua Potable⁴ y que deberán constar en el respectivo reglamento.

⁴ **Nota: Artículo 1.-** En todos los artículos de la ordenanza vigente, en donde se diga "Jefatura de Agua Potable", cámbiese por "DIRECCIÓN DE AGUA POTABLE" La presente reforma a la Ordenanza de Agua Potable, fue discutida y aprobada en las sesiones ordinarias de los días 10 y 17 de diciembre del 2003. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía. Ejecútese: Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DE LATACUNGA. El señor Subsecretario General Jurídico, Dr. Luis Benalcázar B. mediante oficio No 0891-SGJ-2004 de fecha 29 de junio del 2004, emite dictamen favorable al proyecto de reforma a la Ordenanza de Agua Potable en el Cantón Latacunga.

Art. 4. - Recibida la solicitud, la Dirección de Agua Potable la estudiará y resolverá de acuerdo con la reglamentación respectiva y se dará a conocer los resultados al interesado en un plazo no mayor de ocho días. Los derechos de inspección serán *por el valor de USD a 1.00*⁵

Art. 5. - Si la solicitud fuera aceptada, el interesado suscribirá el correspondiente contrato con la Municipalidad en los términos y condiciones determinados en esta ordenanza y su Reglamento.

Art. 6. - Establecido el servicio, el contrato tendrá fuerza obligatoria hasta treinta días después de que el propietario o su representante debidamente autorizado, notifique por escrito a la Dirección de Agua Potable su deseo de no continuar en el uso del servicio.

Art. 7. - En el reglamento que rige a la Dirección de Agua Potable se establecerá el diámetro de las conexiones de acuerdo con el inmueble o uso que vaya a dar al servicio. Los derechos de conexión serán determinados en el reglamento o mediante presupuesto específico en casos especiales.

Art. 8. - Cuando el inmueble objeto del servicio tenga frente a dos o más calles, la Dirección de Agua Potable, determinará el frente y el sitio por el cual se deberá realizar la conexión con sujeción al Reglamento, *"para facilitar su lectura, ubicar el medidor en un lugar visible, con las seguridades del caso"*⁶.

Art. 9.- Concedido el uso del servicio de agua potable, se incorporará el usuario al correspondiente Catastro de Abonados en el que constará: las características, número y marca del medidor instalado en cada conexión, los datos de identificación personal del titular del servicio y del inmueble objeto del mismo.

CAPÍTULO III

DE LAS INSTALACIONES

Art. 10. - Las nuevas conexiones domiciliarias o sus modificaciones desde la tubería matriz hasta la línea de fábrica o hasta el medidor, las efectuará exclusivamente y por medio de sus técnicos la Dirección de Agua Potable, reservándose el derecho de determinar el material a emplearse en cada uno de los casos, conforme reglamento y/o normas técnicas aplicables.

Art. 11. - Cuando exista la factibilidad de prolongar la tubería matriz fuera del límite urbano para el servicio de uno o más usuarios, la Dirección de Agua Potable proveerá el mismo, previo cálculo técnico que determinará las dimensiones de la tubería a extenderse con previsión al futuro desarrollo urbanístico. Los solicitantes deberán haber

⁵ **REFORMA: Artículo 3.** - En el artículo 4 cámbiese el equivalente al 10% del S.M.V.G.V. *por el valor de USD 1.00*. La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía ejecútase. Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA.

⁶ **REFORMA: Artículo 4.** - En el artículo 8 añádase, luego de la palabra reglamento, lo siguiente: *"para facilitar su lectura, ubicar el medidor en un lugar visible, con las seguridades del caso"*. La presente

suscrito el correspondiente contrato y pagado por adelantado el costo total de la prolongación, de conformidad con la planilla respectiva.

Art. 12.- Es obligación de los urbanizadores en las nuevas ciudadelas o conjuntos habitacionales, realizar o ejecutar las obras de extensión de la red de distribución y conexiones domiciliarias, por su cuenta, sujetándose a las especificaciones técnicas y estudios aprobados por la Dirección de Agua Potable así como a las ordenanzas pertinentes. Sin embargo y en casos factibles dichas obras podrán ser realizadas por el Municipio, con cargo a los beneficiarios.

Los derechos de interconexión a la red principal serán determinados de conformidad con el reglamento respectivo.

CAPÍTULO IV DE LAS PRESCRIPCIONES

Art. 13. - Toda conexión será instalada con el respectivo medidor de consumo, siendo obligación del propietario del inmueble mantenerlo en perfecto estado de funcionamiento, así como la tubería y llaves, de cuyos valores será responsable si por negligencia llegaran a inutilizarse, debiendo en tal caso cubrir el costo de reparación o reposición.

Art. 14⁷. - Todo medidor llevará un sello de seguridad, el mismo que ningún propietario podrá abrirlo ni cambiarlo y será objeto de revisión por parte del lector, tantas veces creyere necesario.

Si el propietario observare un mal funcionamiento del medidor o presumiere alguna falsa indicación de consumo, deberá solicitar a la Dirección de Agua Potable, la revisión o cambio del medidor, a costo del usuario.

Art. 15. - En los casos que se comprobaren desperfectos notables en las instalaciones interiores de un inmueble y consecuentemente no acordes con las prescripciones sanitarias adecuadas para su normal funcionamiento, la Dirección de Agua Potable procederá a la suspensión del mismo por el tiempo que demore la reparación o reposición de los implementos e instalaciones.

Art. 16. - La instalación de tubería para la conducción de aguas lluvias para irrigación y de aguas servidas, se efectuará a una distancia mínima de un metro de la tubería de agua potable, por lo que cualquier cruce de ellas necesitará aprobación de la Dirección de Agua Potable.

En caso de infracción, el Director de la Unidad de Servicios Públicos Municipales⁸, ordenará la suspensión del servicio hasta que se cumpla con las disposiciones legales y administrativas.

Art. 17. - Cuando se produzcan desperfectos en la conexión domiciliaria desde la tubería matriz hasta el medidor o en este último, el propietario está obligado a notificar inmediatamente a la Dirección de Agua Potable para su reparación, para lo que el abonado proveerá los materiales necesarios.

⁷ **REFORMA:** Artículo 5. - En el artículo 14, "suprímase el inciso tres". La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía ejecútase. Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA.

Art. 18.- Se procederá a la suspensión del servicio de agua potable y se comunicará el particular a la Comisaría Municipal y a la Jefatura Provincial de Salud, para que éstos tomen las medidas pertinentes en los siguientes casos:

a. - Por petición del abonado;

b.- Cuando el servicio signifique peligro de que el agua potable sea contaminada por sustancias nocivas para la salud, previo informe del Inspector de Sanidad. En este caso la reparación y adecuación de las instalaciones las efectuará el personal técnico del Municipio a costo del abonado; y,

c.- Cuando la Dirección de Agua Potable estime conveniente hacer reparaciones o mejoras en el sistema, caso en que el Municipio no será responsable de los daños o perjuicios que se infrinja a los usuarios. El aviso de suspensión en este supuesto se dará con una antelación prudencial, salvo el caso de circunstancias urgentes, derivadas de caso fortuito o fuerza mayor.

CAPÍTULO V

DEL TITULAR, CATEGORIAS, VALORES Y FORMA DE PAGO

Art. 19. - El abonado es el responsable ante el Municipio por pago de consumo de agua potable que señale el medidor, por lo que en ningún caso se extenderán títulos de crédito a cargo de los arrendatarios, comodatarios, usufructuarios u otros similares.

Art. 20. - Los abonados del servicio de agua potable pagarán las siguientes tarifas:

a. - **CATEGORÍA RESIDENCIAL O DOMÉSTICA**

En esta categoría están todos aquellos abonados que utilicen los servicios con el objeto de atender necesidades vitales. Este servicio corresponde al suministro de agua potable a locales y edificios destinados a vivienda.

CUADRO TARIFARIO⁹

CONSUMO MENSUAL (M3)	TARIFA BÁSICA USD.	TARIFA ADICIONAL M3 de Exceso.
0-20	0.20ctvs.	
21-50		0.01 ctvs.
51-100		0.02 ctvs.
101-150		0.03 ctvs.
151-200		0.04 ctvs.
201-300		0.05 ctvs.
301-400		0.07 ctvs.
401-500		0.09 ctvs.
501-600		0.10 ctvs.
600-1000		0.11 ctvs.
1001 en adelante		0.12 ctvs.

⁹ **REFORMA:** Artículo 2.- Refórmase el artículo 20, incrementando el 50% a las tarifas vigentes por consumo de agua potable, en todas las categorías.

La presente reforma a la Ordenanza de Agua Potable, fue discutida y aprobada en las sesiones ordinarias de los días 10 y 17 de diciembre del 2003. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO.

Nota: Se debe incrementar el 50% a estos valores.

b. - CATEGORIA COMERCIAL

Por servicio comercial se entiende el abastecimiento de agua potable a inmuebles o locales que estén destinados a fines comerciales tales como: bares, restaurantes, heladerías, *panaderías*, cafeterías, salones de bebidas alcohólicas, frigoríficos, hospitales, clínicas, dispensarios médicos, oficinas, *pensiones*, *hostales*, *refugios* y *albergues*¹⁰, establecimientos educacionales particulares, estaciones de servicio (sin lavado de carros), comercios en general, se excluyen de esta categoría a las pequeñas tiendas y almacenes que no usan el agua en su negocio y que se surten de conexiones de servicio de una casa de habitación.

CUADRO TARIFARIO¹¹

CONSUMO MENSUAL (M3)	TARIFA BASICA USD.	TARIFA ADICIONAL M3 de Exceso.
0-20	0.40ctvs.	
21-50		0.01 ctvs.
51-100		0.02 ctvs.
101-150		0.03 ctvs.
151-200		0.04 ctvs.
201-300		0.05 ctvs.
301-400		0.07 ctvs.
401-500		0.09 ctvs.
501-600		0.10 ctvs.
600-1000		0.11 ctvs.
1001 en adelante		0.12 ctvs.

Nota: Se debe incrementar el 50% a estos valores.

c. - CATEGORÍA INDUSTRIAL

¹⁰ REFORMA: - a) En la categoría comercial, añádase luego de heladería, la palabra "panaderías" y luego de pensiones, añádase "hostales, refugios y albergues".

¹¹ REFORMA: Artículo 2.- Reformase el artículo 20, incrementando el 50% a las tarifas vigentes por consumo de agua potable, en todas las categorías.

La presente reforma a la Ordenanza de Agua Potable, fue discutida y aprobada en las sesiones ordinarias de los días 10 y 17 de diciembre del 2003. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía. Ejecútese: Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DE LATACUNGA. El señor Subsecretario General Jurídico, Dr. Luis Benalcázar B. mediante oficio No 0891-SGJ-2004 de fecha 29 de junio del 2004, emite dictamen favorable al proyecto de reforma a la Ordenanza de Agua Potable en el

Se refiere esta categoría al abastecimiento de agua a toda clase de edificios o locales destinados a actividades industriales que utilicen o no el agua como materia prima. En esta clasificación, se consideran fábricas de: bloques, tubos de cemento, adoquines, postes de hormigón y ladrillos, hoteles, residenciales, pensiones y baños públicos; lavadoras de carros, metalmecánicas, manufacturas, gaseosas, licores, elaborados cárnicos, fideos, molinos de granos, curtiembres, complejos deportivos particulares, y en general, inmuebles destinados a fines que guarden relación o semejanza con los enumerados en este inciso.

CUADRO TARIFARIO¹²

CONSUMO MENSUAL (M3)	TARIFA BASICA USD.	TARIFA ADICIONAL M3 de Exceso.
0-20	0.60ctvs.	
21-50		0.02 ctvs.
51-100		0.03 ctvs.
101-150		0.04 ctvs.
151-200		0.05 ctvs.
201-300		0.06 ctvs.
301-400		0.08 ctvs.
401-500		0.09 ctvs.
501-600		0.10 ctvs.
600-1000		0.12 ctvs.
1001 en adelante		0.13 ctvs.

Nota: Se debe incrementar el 50% a estos valores.

d - CATEGORÍA OFICIAL O PÚBLICA

En esta categoría se incluyen las personas jurídicas de derecho público o privado, anotados en el Art. 408 de la Ley de Régimen Municipal, *que pagarán el 50% de la tarifa establecida para la categoría comercial, y que corresponden a los entes públicos regidos por leyes especiales*, los que para la exoneración parcial deberán presentar el justificativo legal ante la Dirección de Agua Potable.

Por ningún concepto habrá exoneración total de las tasas de que se trata la presente Ordenanza.

¹² REFORMA: Artículo 2.- Reformase el artículo 20, incrementando el 50% a las tarifas vigentes por consumo de agua potable, en todas las categorías.

La presente reforma a la Ordenanza de Agua Potable, fue discutida y aprobada en las sesiones ordinarias de los días 10 y 17 de diciembre del 2003. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía. Ejecútese: Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DE LATACUNGA. El señor Subsecretario General Jurídico, Dr. Luis Benalcázar B. mediante oficio No 0891-SGJ-2004 de fecha 29 de junio del 2004.

Créase una tarifa única de cuatro dólares, para el sistema educativo cantonal, en sus niveles: Preprimario, Primario y Medio.

En el caso de que una unidad educativa tenga varias edificaciones en distintos sectores de la ciudad, éstas pagarán la tarifa fijada, por cada uno de los locales.

Además todas y cada una de las instituciones beneficiadas, deberán observar estrictamente las disposiciones municipales¹³.

Art. 21. - Los derechos de instalación o conexión, desconexión y reconexión se establecerán de acuerdo con el valor de la mano de obra y materiales utilizados, según planilla que se presentará en cada caso, suma que deberá depositarse en la Tesorería Municipal en forma previa a la ejecución de los trabajos.

Hasta que se instale el medidor, *en un plazo no mayor a 90 días¹⁴*, la tarifa de consumo será fijada por la Dirección de Agua Potable, considerando el número de llaves y otros servicios que tuviere la casa o propiedad de acuerdo al reglamento, la misma que *no podrá ser menor a USD 2.00 en el caso de conexiones domiciliarias, de USD 4.00 en el caso de conexiones comerciales y USD 8.00 en industriales. Las construcciones en proceso se asimilarán a las tarifas comerciales¹⁵.*

En caso de medidores dañados o que no registren el consumo se aplicará el doble del promedio del consumo para exigir al usuario su inmediata reparación.

¹³ **REFORMA:** Artículo 1.- A continuación del literal d, añádase un inciso que dirá: "*créase una tarifa única de CUATRO DÓLARES, para el sistema educativo cantonal, en sus niveles: Preprimario, Primario y Medio. En el caso de que una unidad educativa tenga varias edificaciones en distintos sectores de la ciudad, éstas pagarán la tarifa fijada, por cada uno de los locales. Además todas y cada una de las instituciones beneficiadas, deberán observar estrictamente las disposiciones municipales*"

La presente reforma a la Ordenanza de agua potable fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias de los días 2 y 10 de octubre de 2002. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. ALCALDÍA.- Ejecútese. Dr. José Rubén Terán Vásconez, ALCALDE DE LATACUNGA. Publicada en el R.O. No. 8 27-01-2003.

¹⁴ **REFORMA:** Artículo 8. - En el Art. 21, inciso 2, añádase después de la palabra el medidor, "*en un plazo no mayor a 90 días*". La presente reforma a la Ordenanza de Agua Potable, fue discutida y aprobada en las sesiones ordinarias de los días 10 y 17 de diciembre del 2003 Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía. Ejecútese: Dr. José Rubén Terán Vásconez, ALCALDE DE LATACUNGA. El señor Subsecretario General Jurídico, Dr. Luis Benalcázar B. mediante oficio No 0891-SGJ-2004 de fecha 29 de junio del 2004, emite dictamen favorable al proyecto de reforma a la Ordenanza de Agua Potable en el Cantón Latacunga.

¹⁵ **REFORMA:** Cámbiese 50% del S.M.V.G., por USD 2.00 en el caso de conexiones domiciliarias; de USD 4.00 en el caso de conexiones comerciales y USD 8.00 en industriales. Las construcciones en proceso, se asimilarán a las tarifas comerciales. La presente reforma a la Ordenanza de Agua Potable, fue discutida y aprobada en las sesiones ordinarias de los días 10 y 17 de diciembre del 2003. Jorge Ricardo

*"Previo a la instalación o conexión del servicio de agua potable el o los usuarios deberán adquirir el o los medidores respectivos"*¹⁶.

Art. 22. - El pago de consumo de agua potable se lo hará por mensualidad vencida previa la medición pertinente que será practicada dentro de los diez primeros días de cada mes, *del 11 al 16 del mismo, se emitirán los catastros y a partir del 17 se encontrarán listos los títulos para su cobro en la Tesorería Municipal*¹⁷.

Cualquier reclamo sobre la medición del consumo se aceptará solo dentro de los diez días posteriores a la fecha obligatoria de pago, vencido este plazo, se dará por aceptada la lectura y no habrá opción a reclamo alguno.

Art. 23. - El pago se hará obligatoriamente en la Tesorería Municipal hasta dentro de los treinta días posteriores a la emisión de la plantilla de consumo.

El no pago de las tasas en el plazo determinado se cobrará con el interés anual equivalente al máximo *convencional*¹⁸, Art. 20 del Código Tributario.

Art. 24. - La Dirección de Agua Potable, previo el dictamen del Concejo, podrá instalar piletas, surtidores y grifos públicos.

El servicio a la población a través de grifos públicos será gratuito, pero se lo restringirá dentro del área urbana.

Art. 25. - En las parroquias rurales en que transitoriamente no sea posible la instalación de medidores y dispongan del servicio de agua mediante acometidas de media pulgada, fijase una tarifa básica mensual de acuerdo a las siguientes categorías¹⁹:

- a) Categoría Doméstica..... USD 0.40
- b) Categoría Comercial..... USD 2.00

¹⁶ **REFORMA: Artículo 3.-** Al final del artículo 21, añádase un inciso que diga: *"Previo a la instalación o conexión del servicio de agua potable el o los usuarios deberán adquirir el o los medidores respectivos"*. La presente reforma a la Ordenanza de Agua Potable, fue discutida y aprobada en las sesiones ordinarias de los días 10 y 17 de diciembre del 2003. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía. Ejecútese: Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DE LATACUNGA. El señor Subsecretario General Jurídico, Dr. Luis Benalcázar B. mediante oficio No 0891-SGJ-2004 de fecha 29 de junio del 2004, emite dictamen favorable al proyecto de reforma a la Ordenanza de Agua Potable en el Cantón Latacunga.

¹⁷ **REFORMA: Artículo 9.** - En el artículo 22, inciso 1, añádase luego de cada mes, *"del 11 al 16 del mismo, se emitirán los catastros y a partir del 17 se encontrarán listos los títulos para su cobro en la Tesorería Municipal"*. La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía ejecútese. Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA.

¹⁸ **REFORMA: Artículo 10.** - En el Art. 23, añádase después de máximo, la palabra *"convencional"*. La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía ejecútese. Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA.

¹⁹ **REFORMA: Artículo 11.** - En el Art. 25 cámbiense los porcentajes calculados en S.M.V.G. por los siguientes porcentajes: a) Categoría doméstica USD 0.40; b) Categoría comercial USD 2.00 y c) Categoría industrial USD 4.00. La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y

CAPÍTULO VI DE LAS SANCIONES Y PROHIBICIONES

Art. 26. - La mora en el pago del servicio de agua potable por más de tres meses será causa suficiente para que la Tesorería Municipal recurra al cobro por vía coactiva y para que la Dirección de Agua Potable proceda a la suspensión del servicio.

Art. 27.- El servicio que se hubiere suspendido por disposición de la Dirección de Agua Potable, no podrá ser reinstalado sino por los empleados del ramo, previo trámite, autorización y pago de los derechos de reconexión y multas en los casos determinados por esta ordenanza. Estos derechos se calcularán según lo dispuesto en el Art. 21 de esta ordenanza, cualquier persona que ilícitamente hiciera una reconexión, sin la intervención de la Dirección de Agua Potable, incurrirá en una multa de *USD 2.00²⁰*, sin perjuicio de la acción judicial a que hubiere lugar.

Art. 28. - Prohíbese la conexión de la tubería de agua potable con cualquier otra tubería o depósito de diferente abasto que altere o pueda alterar la potabilidad del agua.

La persona o personas que abrieren boquetes o canales o realicen perforaciones en la tubería o en los tanques o traten de perjudicar en cualquier forma el sistema, estarán obligados a pagar el valor de las reparaciones y una multa de *USD 20.00²¹*.

Art. 29.- Si se detectare alguna captación fraudulenta y/o uso indebido del dueño del inmueble pagará una multa de *USD 4.00* sin perjuicio de la correspondiente acción judicial.

La reincidencia será penada con multa de *USD 8.00²²* y el retiro de la conexión.

Art. 30. - El daño intencional de un medidor, la violación del sello de seguridad o la interrupción fraudulenta de su funcionamiento, será penado con una multa similar a la estipulada en el Art. 29 de esta Ordenanza a más de las tarifas señaladas en el Art. 20 de esta ordenanza calculadas de acuerdo con el promedio del trimestre anterior.

Art. 31. - Prohíbese a los propietarios o personas no autorizadas por el Municipio, manejar las llaves guías, los medidores, las cañerías, así como las válvulas de acceso. Quien infringiere esta disposición será sancionado con una multa de *USD 8.00²³* sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar.

²⁰ **REFORMA:** *Artículo 12.* - En el Art. 27, cámbiase 50% del S.M.V.G. por USD 20.00. La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía ejecútese. Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA.

²¹ **REFORMA:** *Artículo 13.* - En el Art. 28, inciso 2, cámbiase el 100% del S.M.V.G. por USD 20.00. La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía ejecútese. Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA.

²² **REFORMA:** *Artículo 14.* - En el artículo 29, cámbiase 100% del S.M.V.G. por USD 4.00 y en inciso 2, cámbiase 1 S.M.V.G. por USD 8.00. La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía ejecútese. Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA.

CAPÍTULO VI
DE LAS SANCIONES Y PROHIBICIONES

Art. 26. - La mora en el pago del servicio de agua potable por más de tres meses será causa suficiente para que la Tesorería Municipal recurra al cobro por vía coactiva y para que la Dirección de Agua Potable proceda a la suspensión del servicio.

Art. 27.- El servicio que se hubiere suspendido por disposición de la Dirección de Agua Potable, no podrá ser reinstalado sino por los empleados del ramo, previo trámite, autorización y pago de los derechos de reconexión y multas en los casos determinados por esta ordenanza. Estos derechos se calcularán según lo dispuesto en el Art. 21 de esta ordenanza, cualquier persona que ilícitamente hiciera una reconexión, sin la intervención de la Dirección de Agua Potable, incurrirá en una multa de *USD 2.00²⁰*, sin perjuicio de la acción judicial a que hubiere lugar.

Art. 28. - Prohibase la conexión de la tubería de agua potable con cualquier otra tubería o depósito de diferente abasto que altere o pueda alterar la potabilidad del agua.

La persona o personas que abrieren boquetes o canales o realicen perforaciones en la tubería o en los tanques o traten de perjudicar en cualquier forma el sistema, estarán obligados a pagar el valor de las reparaciones y una multa de *USD 20.00²¹*.

Art. 29.- Si se detectare alguna captación fraudulenta y/o uso indebido del dueño del inmueble pagará una multa de *USD 4.00* sin perjuicio de la correspondiente acción judicial.

La reincidencia será penada con multa de *USD 8.00²²* y el retiro de la conexión.

Art. 30. - El daño intencional de un medidor, la violación del sello de seguridad o la interrupción fraudulenta de su funcionamiento, será penado con una multa similar a la estipulada en el Art. 29 de esta Ordenanza a más de las tarifas señaladas en el Art. 20 de esta ordenanza calculadas de acuerdo con el promedio del trimestre anterior.

Art. 31. - Prohibase a los propietarios o personas no autorizadas por el Municipio, manejar las llaves guías, los medidores, las cañerías, así como las válvulas de acceso. Quien infringiere esta disposición será sancionado con una multa de *USD 8.00²³* sin perjuicio de la responsabilidad penal a que hubiere lugar.

²⁰ **REFORMA:** *Artículo 12.* - En el Art. 27, cámbiase 50% del S.M.V.G. por USD 20.00. La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía ejecútese. Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA.

²¹ **REFORMA:** *Artículo 13.* - En el Art. 28, inciso 2, cámbiase el 100% del S.M.V.G. por USD 20.00. La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía ejecútese. Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA.

²² **REFORMA:** *Artículo 14.* - En el artículo 29, cámbiase 100% del S.M.V.G. por USD 4.00 y en inciso 2, cámbiase 1 S.M.V.G. por USD 8.00. La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía ejecútese. Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA.

sistema de agua potable, para evaluar la situación y costo del servicio, para de esta manera establecer los planes de acción a seguir en el nuevo ejercicio.

La Dirección de Agua Potable a su vez presentará un informe técnico que refleje entre otros aspectos la producción, el volumen, cobertura y costo del servicio, relacionándolos con los valores recaudados y costo.

Art. 38. - Los materiales y equipos destinados a la Dirección de Agua Potable, no podrán ser transferidos a otros servicios, ni utilizados en otros fines y estarán bajo el control del Guardalmacén Municipal y el Director del Área.

Art. 39. - La Dirección de Agua Potable, será responsable por el servicio al Cantón, debiendo presentar un informe mensual sobre las actividades cumplidas tanto en la administración como en operación, mantenimiento y ejecución de nuevas obras. Especial atención se dará en el informe, al registro de consumos, comparando los totales leídos en los medidores con el indicado por el totalizador de la ciudad. Este informe será elevado para conocimiento del señor Alcalde, de la respectiva comisión permanente del Concejo.

Art. 40. - La Dirección de Agua Potable, someterá a consideración del Ilustre Concejo, el balance de la cuenta de agua potable en forma anual, *"para cubrir el desfinanciamiento del servicio de agua potable a partir del año 2002, se incrementarán las tarifas en el 10% anual, porcentaje que será revisado cada 5 años"*²⁷.

DISPOSICIONES GENERALES²⁸

PRIMERA. Las multas que se determinen en la presente ordenanza, serán impuestas por el Comisario Municipal, previo trámite jurídico administrativo correspondiente, en base de los informes que deberán ser remitidos por la Dirección de Agua Potable.

SEGUNDA. Las sanciones que tienen relación con la suspensión del servicio de agua potable o retiro de la conexión, en los casos fijados en esta Ordenanza, serán ejecutados por el Director de Servicios Públicos, en base de los informes que emitan los funcionarios o empleados de esa Dirección, previa constatación cierta de la infracción.

TERCERA. *La Municipalidad de Latacunga, a través de la Jefatura de Agua Potable, se reserva el derecho de realizar las inspecciones que creyere conveniente y necesarias realizar a los centros de educación que se refiere el artículo 20, literal "d" y a todos los establecimientos, institucionales y personas que tienen el servicio de Agua Potable*²⁹.

²⁷ **REFORMA: Artículo 18.** - En el artículo 40, suprimase desde: "a fin de hasta vigente a la fecha de reajuste anterior", añádase "para cubrir el desfinanciamiento del servicio de agua potable a partir del año 2002, se incrementarán las tarifas en el 10% anual, porcentaje que será revisado cada 5 años". La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía ejecútase. Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA.

²⁸ **REFORMA: Artículo 20.** - *Suprimase la tercera y cuarta.* La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, SECRETARIO DEL I. CONCEJO. Alcaldía ejecútase. Dr. José Rubén Terán Vásquez, ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA.

DISPOSICION TRANSITORIA

Los usuarios que actualmente se abastecen de agua potable mediante guía directa, se entenderá que se encuentran notificados con las disposiciones de la presente Ordenanza y consecuentemente en el plazo de noventa días contados desde la fecha de vigencia de este mandato, deberán presentar la solicitud a que se refiere el Art. 3 de esta ordenanza, tendiente al uso obligatorio del correspondiente medidor. El incumplimiento de esta obligación será sancionada con una multa equivalente a *USD 8.00* por cada mes de retardo, que *no podrá excederse de tres meses*.³⁰

*A partir del primero de marzo del 2001, se emitirán dos cartas mensuales por consumo de agua potable, hasta igualar las emisiones en el mes de diciembre y que desde enero del 2002 se emitan las respectivas cartas por consumo del mes, en los diez primeros días de cada mes.*³¹

*La presente ordenanza, entrará en vigencia a partir del día siguiente al de su publicación en el Registro Oficial*³².

Dado en Latacunga, a los siete días del mes de junio del año dos mil.

Freddy Torres Cepeda,
VICEPRESIDENTE DEL I. CONCEJO
CONCEJO.

Jorge Ricardo Medina,
SECRETARIO DEL I.

CERTIFICADOS DE DISCUSIÓN: El suscrito Secretario del I. Concejo, certifica, que la presente Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada por el I. Concejo, en sesiones ordinarias del 31 de mayo y 7 de junio del 2000.

JORGE RICARDO MEDINA,
SECRETARIO DEL I. CONCEJO

ALCALDÍA, EJECÚTESE.-

DR. JOSÉ RUBÉN TERÁN VÁSQUEZ

Potable". La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, **SECRETARIO DEL I. CONCEJO**. Alcaldía ejecútese. Dr. José Rubén Terán Vásquez, **ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA**.

³⁰ **REFORMA: Artículo 22.** - En la primera disposición transitoria, cámbiese 50% del S.M.V.G. por USD 8.00, añádase que no podrá excederse de tres meses.

³¹ **REFORMA: Artículo 23.** - Agréguese la siguiente disposición transitoria: "*A partir del primero de marzo del 2001, se emitirán dos cartas mensuales por consumo de agua potable, hasta igualar las emisiones en el mes de diciembre y que desde enero del 2002 se emitan las respectivas cartas por consumo del mes, en los diez primeros días de cada mes*": La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, **SECRETARIO DEL I. CONCEJO**. Alcaldía ejecútese. Dr. José Rubén Terán Vásquez, **ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA**.

³² **REFORMA: Artículo 24.** - "*La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, entrará en vigencia, a partir de su publicación en el Registro Oficial*". La presente reforma a la Ordenanza de agua potable, fue discutida y aprobada en sesiones ordinarias del 6 y del 14 de febrero del 2001. Jorge Ricardo Medina, **SECRETARIO DEL I. CONCEJO**. Alcaldía ejecútese. Dr. José Rubén Terán Vásquez, **ALCALDE DEL CANTÓN LATACUNGA**.

ANEXO I: REGLAMENTO QUE REGULA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN EL CANTÓN LATACUNGA.

EMPRESA PÚBLICA MUNICIPAL DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO DEL CANTON LATACUNGA. EPMAPAL

El Directorio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Latacunga, EPMAPAL

CONSIDERANDO:

Que, mediante Ordenanza de Constitución de la Empresa pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Gobierno Municipal de Latacunga, discutida y aprobada por el Ilustre Concejo Cantonal en sesiones realizadas los días 9 de julio y 15 de septiembre de 2010.

Que se requieren normas para regular el funcionamiento de la Empresa.

En uso de las atribuciones previstas en el Art. 15, literal d, de la Ordenanza de Constitución de la Empresa.

EXPIDE

El siguiente:

REGLAMENTO QUE REGULA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO EN EL CANTÓN LATACUNGA.

CAPITULO I

CARACTERISTICAS DE LOS SERVICIOS DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Art. 1.- Cobertura.- Los servicios de agua potable y alcantarillado serán suministrados a todos los habitantes del cantón Latacunga, donde exista infraestructura para hacerlo.

Art. 2.- Ámbito de Acción: La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado de Latacunga, en adelante denominada EPMAPAL administrará, operará y mantendrá los sistemas.

Art. 3.- Naturaleza de los Servicios: Los servicios son de naturaleza permanente, salvo casos de interrupciones de carácter fortuito o por causas de fuerza mayor.

Art. 4.- Supervisión y Control: Para los casos en que personas naturales o jurídicas, por alguna razón justificada, deban abastecerse por otros medios del servicio de agua potable, o deban construir sus propias descargas de aguas servidas, la EPMAPAL autorizará, supervisará y controlará su instalación y posterior funcionamiento. Los costos de construcción, operación y mantenimiento, serán de cargo del usuario.

Art. 5.- Aplicabilidad de las Disposiciones: Los usuarios del sistema, deberán observar las disposiciones constantes en este Reglamento en lo que fuera aplicable a los sistemas de agua potable y alcantarillado.

Art. 6.- Contratación de servicios con terceros: Podrá contratar con terceros la ejecución de parte o todas las actividades. En tales casos se deberán regular los derechos y obligaciones recíprocas de la empresa y los contratistas o prestadores de servicios, en los contratos respectivos.

CAPITULO II

DE LA PROVISION DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE

Art. 7.- Conexiones en General: La Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Latacunga, EPMAPAL; proveerá el servicio de agua potable a través de macro medición para la venta de agua en bloque y de micromedición en conexiones domiciliarias. En este último caso, solamente se realizarán conexiones de servicio en inmuebles que tengan libre acceso a vías públicas, en las cuales existan o puedan instalarse tuberías adecuadas

En las zonas donde no existan sistemas de distribución domiciliaria la empresa, podrá dar el servicio mediante sistemas de abastecimiento tales como tanqueros, cisternas y grifos comunitarios, previo el correspondiente análisis económico y financiero de factibilidad.

Art. 8.- Obligatoriedad de Medición: El servicio de agua potable provisto por la empresa será medido en forma obligatoria a través de micro o macro medidores, según el caso. Su instalación sólo la podrá realizar la EPMAPAL o su delegado, en la parte visible de la vereda del predio y de fácil acceso al personal encargado de la toma de la lectura, control o reparación, conforme a los planos y especificaciones técnicas que la EPMAPAL, señale y a los requisitos que en esta ordenanza se exijan.

Art. 9.- Entidad Autorizada: La EPMAPAL o su delegado, es la única autorizada para poner en servicio una conexión de agua potable en los sistemas, así como también realizar trabajos en las tuberías de conducción, distribución y en los micro medidores del sistema.

Art. 10.- Prohibición de intervenciones en el sistema: Ninguna persona que no esté autorizada por la EPMAPAL podrá romper, perforar, destruir, despostillar, cualquier estructura o equipo que forme parte del sistema de agua potable y alcantarillado. La persona o personas que violen esta disposición, serán responsables de todos [os daños que ocasionen. Estarán obligadas a pagar el valor de las reparaciones y serán sujetos de sanción como se establece en la presente ordenanza, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar.

Art. 11.- Responsabilidad por instalaciones clandestinas: Será sancionada, de acuerdo al artículo 25 de esta Ordenanza, toda persona que realice o permita que clandestinamente se ejecuten instalaciones de agua potable y alcantarillado, sin la autorización expresa de EPMAPAL.

Art.12.- Sustracción ilegal de Agua Potable.- En caso de detectarse la manipulación indebida del sistema, para sustraer agua potable de forma ilegal, se sancionará con una multa de conformidad con lo señalado en el Art. 25 de esta Ordenanza, más los costos que demande la reparación correspondiente, sin perjuicio de las acciones civiles o penales que correspondan.

Art. 13.- Responsabilidad del Usuario: Es obligación de los usuarios mantener en perfecto estado de conservación las instalaciones en las que se incluyan macro o micro medidor según corresponda, así como en lo que se refiere a las tuberías y accesorios interiores y exteriores. Si por causas imputables al usuario, los macro o micro medidores, tuberías y accesorios exteriores se averían, éste deberá correr con los gastos de su reposición o reparación y será responsable de todos los daños que ocasione y estará sujeto a las sanciones que se establecen en el presente reglamento, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar.

Art. 14.- Sello de seguridad del medidor: Todo micro medidor llevará un sello de seguridad y el usuario no podrá abrirlo o alterar su integridad. Este sello será revisado periódicamente por el personal de la empresa o su delegado. Si el usuario observare fallas en el funcionamiento del medidor, debe notificar a la empresa para que proceda a su revisión.

Art. 15.- Instalaciones interiores: Todos los trabajos de instalación y reparación del sistema de agua potable después del punto destinado al micro medidor y hacia el inmueble y en el interior del mismo, serán efectuados por el usuario quien correrá con los respectivos costos.

Art. 16.- Suspensión del servicio: La EPMAPAL podrá suspender el servicio de agua potable en las siguientes circunstancias:

- a. Cuando el agua potable se contamine con sustancias nocivas a la salud, para lo cual solicitará la intervención de las autoridades de salud;
- b. Cuando se comprobaren defectos en las instalaciones interiores de un inmueble, que ocasionen perjuicios económicos a la empresa;
- c. Cuando la empresa estime necesario hacer reparaciones o mejoras en los sistemas de producción, provisión o distribución previo informe a la comunidad, en cuyo caso la empresa no será responsable de los daños o perjuicios que pudiere sufrir el usuario; y,
- d. En los casos de mora en el pago de las tarifas correspondientes.

CAPITULO III

DE LA PROVISION E INSTALACION DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO

Art. 17.- Obligatoriedad de uso del servicio: Toda propiedad, sin excepción, situada en lugares donde el servicio de alcantarillado sea accesible, deberá obligatoriamente hacer uso del mismo.

Art. 18.- Sistemas privados: Cuando no se disponga del servicio de alcantarillado sanitario, las conexiones de aguas servidas, se harán a un sistema privado aprobado por EPMAPAL, cuyos costos de construcción, operación y mantenimiento, estarán a cargo del propietario, poseionario o tenedor. Estas conexiones a sistemas privados tendrán el carácter de temporal, hasta que la conexión a la red de alcantarillado sea posible.

Art. 19.- Prohibición de drenar sustancias peligrosas: Prohíbese, sin perjuicio de las responsabilidades civiles o penales a que hubiere lugar, utilizar el alcantarillado para drenar sustancias, líquidas y desechos tóxicos o peligrosos, y aguas con temperaturas altas no adecuadas, así como aguas con presencia de colorantes, aceites, grasas o hidrocarburos. Además, la calidad del afluente deberá cumplir con las normas y parámetros indicados en la normativa ambiental, de Salud, así como las normas internacionalmente aceptadas.

CAPITULO IV

DE LAS PROHIBICIONES, SANCIONES Y DE LAS MULTAS POR INFRACCIONES

TITULO I

DE LAS PROHIBICIONES Y SANCIONES

Art. 20.- Instalaciones Defectuosas: Cuando la empresa detecte que la instalación de agua potable o alcantarillado de un edificio es defectuosa o produce alteraciones en su uso o consumo, o se ha construido sin los requisitos técnicos necesarios, o en forma diferente a lo planificado y aprobado, motivará la aplicación de una multa igual al costo de reparación por los daños causados, más el valor establecido en el Art. 25 de este Reglamento.

Art. 21.- Daños a las instalaciones: Toda actividad de los usuarios o terceros que dañe o perjudique las instalaciones de agua potable y alcantarillado y que no se haya previsto en este reglamento o que realice cualquier acción que entorpezca la normal prestación de servicio, será sancionada con una multa de conformidad con lo señalado en el Art. 25 de este Reglamento, más los costos que demande la reparación correspondiente.

Art. 22.- Daños en propiedad privada: En todos los casos en que la infracción se cometa en una propiedad privada, el infractor es responsable de los daños y está obligado a su inmediata reparación y al pago de los valores correspondientes, a la sanción según lo establecido en el Art. 25 de esta Ordenanza. En caso de reincidencia, se iniciará la acción legal correspondiente ante el Comisario Municipal, o Juez de lo Civil o Penal, de ameritar el caso.

Art. 23.- Prohibición de venta de agua potable a terceros: Está terminantemente prohibido al usuario vender agua potable a terceros. En caso de incurrir en esta prohibición, estará sujeto a la multa prevista en el Art. 25 de esta Ordenanza.

Art. 24.- Prohibiciones y sanciones a los usuarios: que den mal uso y utilización de agua potable de acuerdo a lo que establece el título 2 referente a las multas por infracciones.

TITULO II

DE LAS MULTAS POR INFRACCIONES

Art.- 25.- Sanciones: La empresa aplicará a los usuarios las multas que a continuación se determinan por las siguientes infracciones:

- a) Conexiones Clandestinas: En caso de detectarse el mal uso de los servicios de agua potable y alcantarillado con conexiones clandestinas se facturarán consumos presuntivos de dos años, según la categoría que aplique. Las tarifas a utilizarse serán las vigentes al momento de la facturación.
- b) Sustracción ilegal del agua: Se facturará presuntivamente un consumo equivalente al 30% del caudal total del sistema por un tiempo de 30 días, con la máxima tarifa vigente.
- c) Violación del sello de seguridad del micro medidor de agua potable o uso de dispositivos que alteren el registro del medidor o que tiendan a evitar el registro de consumos. Multa: 2 Veces el valor del consumo máximo establecido para el tipo de usuario que corresponda durante el tiempo estimado de la infracción.
- d) Captación directa de agua potable mediante bombas u otros dispositivos. Multa: 2 salarios básicos.
- e) Venta o provisión de agua potable a terceros, sin la autorización de la empresa. Multa: 1.5 Veces el valor actualizado de la conexión según el diámetro.
- f) Daños causados a los sistemas de captación, tuberías de conducción, red de distribución, válvulas de control o cualquier parte constitutiva de los sistemas de agua y alcantarillado o la propiedad privada. Multa: 2 salarios básicos, más el costo de las reparaciones de los daños ocasionados.

Art. 26.- Revisión de valores: Con el objeto de mantener el valor real de las sanciones y multas determinadas, el Directorio revisará anualmente estos valores utilizando para su ajuste correspondiente los índices de inflación manejados oficialmente.

Art. 27.- Reincidencia: En caso de reincidencia en la comisión de las infracciones, el valor de las mismas se duplicará cada vez que se cometa.

Art. 28.- Indemnización de daños y perjuicios: La imposición de las multas y su pago no exonerará al usuario de la indemnización de daños y perjuicios que deba reconocer a favor de la empresa o de terceros y de las responsabilidades de carácter penal a que hubiere lugar.

Art. 29.- Coactiva: La empresa, podrá proceder al cobro de las multas establecidas en este reglamento por la vía coactiva de conformidad con el Código de Procedimiento Civil. Para el efecto, se emitirá y notificará al usuario el correspondiente título de crédito.

DEROGATORIAS

DISPOSICION FINAL.- Derogase todos los reglamentos que se opongan al presente, que tiene el carácter de especial.

El presente Reglamento, entrará en vigencia a partir de su aprobación.

Dado en la sala de sesiones del Directorio de la Empresa Pública Municipal de Agua Potable y Alcantarillado del Cantón Latacunga, a los veinte y cuatro días del mes de agosto del año dos mil once.

Arq. Rodrigo Espín Villamarín
PRESIDENTE DEL DIRECTORIO
ALCALDE DEL CANTON LATACUNGA

Econ. Francisco Caicedo A,
SECRETARIO DEL DIRECTORIO
GERENTE DE EPMAPAL.-