



**ESCUELA SUPERIOR POLITÉCNICA AGROPECUARIA DE  
MANABÍ MANUEL FÉLIX LÓPEZ**

**INGENIERÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PÚBLICA**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO  
COMERCIAL CON MENCIÓN ESPECIAL EN ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA.**

**TEMA:**

**DISEÑO DE UN PLAN DE COBROS POR PLANILLAS PARA  
LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA  
CANUTO - MANABÍ.**

**AUTORES: CALDERÓN CARRANZA CARMEN CLARIVEL.  
CHÁVEZ PÁRRAGA MARÍA AUGUSTA.**

**TUTOR: ECO. CARLOS ALBERTO RECALDE MARTÍNEZ.**

**Calceta, Abril 2011**

## **DERECHO DE AUTORIA**

Carmen Clarivel Calderón Carranza y María Augusta Chávez Pàrraga, declaramos bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de nuestra autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que a su vez hemos consultado las referencias bibliográficas que se incluyen al final de este documento.

A través de la presente declaración cedemos los derechos de propiedad intelectual correspondiente a este trabajo, a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

---

Carmen Clarivel Calderón Carranza.

---

María Augusta Chávez Pàrraga

## **CERTIFICACIÓN DEL TUTOR**

Eco. Carlos Alberto Recalde certifica haber tutelado la tesis titulada “DISEÑO DE UN PLAN DE COBROS POR PLANILLAS PARA LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CANUTO-MANABÍ ”, la cual ha sido desarrollada por las postulantes, Carmen Clarivel Calderón Carranza y María Augusta Chávez Pàrraga; previa a la obtención del título de Ingeniera Comercial con mención especial en Administración Pública, de acuerdo al REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL de la Escuela Superior Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

ECO. CARLOS ALBERTO RECALDE MARTÍNEZ.  
TUTOR

## **APROBACIÓN DEL TRIBUNAL**

Los suscritos miembros del tribunal correspondiente, declaramos que hemos **APROBADO** la tesis titulada “**DISEÑO DE UN PLAN DE COBRO POR PLANILLAS PARA LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CANUTO-MANABÍ**”, que ha sido propuesta, desarrollada y sustentada por, Carmen Clarivel Calderón Carranza y María Augusta Chávez Pàrraga, previa a la obtención del título de ingeniería comercial con mención especial en administración pública en Administración de Empresas, de acuerdo al **REGLAMENTO PARA LA ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO DE TERCER NIVEL** de la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López.

---

Lic. Maricela González

**SECRETARIA DEL TRIBUNAL**

---

Lic. José Luis García

**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

---

Ing. Alexander Palacios

**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a mis padres por ser, en todo momento, los principales pilares de mis éxitos.

Agradezco también a mis abuelos tíos/as por que han estado conmigo brindándome su apoyo moral.

A mi esposo y a mi hija, por ser impulso diario para culminar mis estudios. Ellos son la razón de que yo pueda seguir adelante y me esfuerce para ser mejor cada día.

Mi eterno agradecimiento a la Escuela Superior politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López, de manera especial al cuerpo de profesores de la carrera de Ingeniería Comercial, por su aporte científico y técnico en mi formación personal y profesional.

Finalmente, quiero agradecer a todas aquellas personas que de una u otra manera han hecho posible que esta tesis sea una realidad.

**Carmen Clarivel Calderón Carranza**

## **AGRADECIMIENTO**

En calidad de estudiante, consciente de la responsabilidad frente a quienes han sido mis educadores, porque la educación es perdurable y es herencia del pensamiento superior que todos llevamos con nosotros, ya que el despertarlo no genera una identidad que trasciende a través del tiempo y nos proyecta un mañana de grandeza y prosperidad.

Por tal razón, me permito agradecer a mis compañeros, a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Félix López como institución, por hacer posible la culminación de la tesis

**María Augusta Chávez Pàrraga**

## **DEDICATORIA**

Dedico a las personas más importantes de mi vida “MI FAMILIA” a mi esposo Michael Zambrano y mi hija Milena Zambrano son la razón para seguir esforzándome día a día

**Carmen Clarivel Calderón Carranza**

## **DEDICATORIA.**

Al culminar el presente trabajo de investigación con la gran satisfacción que se siente del deber cumplido, de haber hecho realidad unos de mis más grandes anhelos el de estudiar y prepararme, nunca podré olvidarme de decir primero gracias a alguien que para mí significa mi vida, que está en los momentos difíciles y hermosos, a Dios, a mis padres, por ser guía permanente, por su apoyo incondicional brindo durante todos estos años.

**María Augusta Chávez Pàrraga**

# CONTENIDO

<b>CARATULA</b> .....	<b>i</b>
<b>DERECHO DE AUTORÍA</b> .....	<b>ii</b>
<b>CERTIFICACIÓN DEL TUTOR</b> .....	<b>iii</b>
<b>APROBACIÓN</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>v</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>vii</b>
<b>DEDICATORIAS</b> .....	<b>viii</b>
<b>CONTENIDOS</b> .....	<b>ix</b>
<b>CONTENIDO DE TABLAS</b> .....	<b>xiii</b>
<b>CONTENIDO DE GRÁFICO</b> .....	<b>xiii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>SUMARY</b> .....	<b>xv</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPITULO I</b> .....	<b>2</b>
<b>ANTECEDENTES</b> .....	<b>2</b>
1.1 PLANTEAMIENTO Y FORMULACION DEL PROBLEMA .....	2-3
1.2 JUSTIFICACIÓN .....	4
1.3 OBJETIVOS .....	5
1.3.1OBJETIVO GENERAL.....	5
1.3.2OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	5
1.4 IDEA A DEFENDER .....	6
<b>CAPITULO II</b> .....	<b>7</b>
2.1 MARCO REFERENCIAL.....	7
2.1.1SECRETARIA NACIONAL DEL AGUA .....	7
2.1.1.1BASE LEGAL .....	7
2.1.2.JUNTA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CANUTO CANTON CHONE .....	8
2.1.2.1MISIÓN.....	9

2.1.2.1 VISION .....	9
2.2. MARCO CONCEPTUAL.....	10
2.2.1. SERVICIOS PÚBLICOS.....	10
2.2.1.1 IMPORTANCIA DEL SERVICIO PÚBLICO .....	11
2.2.1.2 LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	11
2.2.2 AGUA POTABLE.....	13
2.2.3. JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE .....	13
2.2.3.1. FUNCIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA AGUA POTABLE.....	DE 15
2.2.3.2 ORGANIZACIÓN DE LA JUNTA ADMINISTRADORA AGUA POTABLE (J.A.A.P.) .....	16
2.2.3.3. FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE (J.A.A.P.) .....	18
2.2.3.4 OBLIGACIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE.....	21
2.2.4 LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS.....	22
2.2.4.1 PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS FONDOS.....	25
2.2.5. PLAN DE COBRO.....	38
2.2.6 BASE DE DATOS.....	39
2.6.1 SITEMATIZACIÓN DE LA BASE DE DATOS .....	40
2.6.2. ADMINISTRACIÓN DE LOS DATOS.....	42
<b>CAPITULO III</b> .....	44
DESARROLLO METODOLÓGICO .....	44
3.1. UBICACIÓN .....	44
3.2. ENFOQUE.....	44
3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN.....	44
3.3.1. INVESTIGACIÓN APLICADA.....	45
3.3.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	45
3.3.3. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA.....	45
3.4. METODOS E INSTRUMENTOS .....	45

3.4.1 METODO CIENTÍFICO .....	45
3.4.2. METODO HISTÓRICO .....	46
3.4.3. INSTRUMENTOS.....	46
3.5. TÉCNICAS .....	46
3.6. VARIABLES DE ESTUDIO.....	47
3.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE .....	47
3.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE .....	47
3.7. OPERACIONALIZACIÓN Y/O DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN .....	48
<b>CAPITULO IV</b> .....	50
RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	50
4.1 SEGMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.....	50
4.2 RESULTADOS DE LA ENTREVISTA .....	70
4.3 PLAN DE COBRO.....	71
4.3.1. POLÍTICAS DEL PLAN DE COBRO .....	71
4.3.2. INFORMACIÓN BÁSICA PARA LA GESTIÓN DE COBRO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CANUTO. ....	73
4.3.3 DISEÑO DE UN MODULO INFORMATICO (BASE DE DATOS) QUE BRINDA LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CANUTO.....	73
4.3.3.1. INTRODUCCIÓN .....	73
4.3.3.2. MISIÓN.....	74
4.3.3.3. VISIÓN .....	74
4.3.3.4. OBJETIVOS GENERALES .....	74
4.3.4. GUIA INFORMATICO (BASE DE DATOS) DIRIGIDOS A LOS FUNCIONARIOS EN EL MANEJO DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE .....	75
4.4. COMPROBANTE PARA EL COBRO DEL SERVICIO POR CONSUMO QUE BRINDA LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE CANUTO A LOS USUARIOS (OBJETIVOS #3) .....	81

4.4.1. DETALLE DELCOMPROBANTE PARA EL COBRO DEL SERVICIO POR CONSUMO QUE BRINDA LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE CANUTO A LOS USUARIOS (OBJETIVOS #3).....	82
<b>CAPITULO V</b> .....	84
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	84
5.1. CONCLUSIONES.....	84
5.2. RECOMENDACIONES .....	85
BIBLIOGRAFÍA .....	86
ANEXOS .....	90

## CONTENIDO DE TABLAS

<b>TABLA04.01.</b> PERTENENCIA DEL SERVICIO.....	47
<b>TABLA04.02.</b> RECEPCION DEL AGUA.....	49
<b>TABLA04.03.</b> CALIDAD DEL AGUA.....	51
<b>TABLA04.04.</b> UTILIZACIÒN DEL SERVICIO .....	53
<b>TABLA 04.05.</b> VALOR ECONÓMICO QUE CANCELARIA.....	55
<b>TABLA 04.06.</b> LUGAR DE CANCELACIÒN .....	57
<b>TABLA 04.07.</b> FORMA DE PAGO DEL SERVICIO .....	59
<b>TABLA 04.08.</b> MEDIDOR DE AGUA .....	61
<b>TABLA 04.09.</b> SERVICIO EN LA ATENCIÒN .....	62
<b>TABLA 04.10.</b> RECEPCION DE COMPROBANTE DE PAGO.....	64
<b>TABLA 04.11.</b> RECIBIR DOCUMENTO CON EL DESGLOCE .....	65
<b>TABLA 04.12.</b> RESULTADOS DE ENTREVISTA.....	65

## CONTENIDO DE GRÁFICOS

<b>GRÁFICO 04.01.</b> PERTENENCIA DEL SERVICIO .....	47
<b>GRÁFICO 04.02.</b> RECEPCION DEL AGUA.....	49
<b>GRÁFICO 04.03.</b> CALIDAD DEL AGUA .....	51
<b>GRÁFICO 04.04.</b> UTILIZACIÒN DEL SERVICIO.....	53
<b>GRÁFICO 04.05.</b> VALOR ECONÓMICO QUE CANCELARIA.....	55
<b>GRÁFICO 04.06.</b> LUGAR DE CANCELACIÒN .....	57
<b>GRÁFICO 04.07.</b> FORMA DE PAGO DEL SERVICIO.....	59
<b>GRÁFICO 04.08.</b> MEDIDOR DE AGUA .....	61
<b>GRÁFICO 04.09.</b> SERVICIO EN LA ATENCIÒN .....	62
<b>GRÁFICO 04.10.</b> RECEPCION DE COMPROBANTE DE PAGO .....	64
<b>GRÁFICO 04.11.</b> RECIBIR DOCUMENTO CON EL DESGLOCE.....	65

## RESUMEN

En la presente investigación se realizó el diseño de un plan para el cobro por planillas a través de un módulo informático en la Junta de Agua Potable de la Parroquia Canuto, el cual sirvió como base de datos y tuvo la finalidad de mejorar las condiciones administrativas de la Institución. Para el desarrollo del presente trabajo se pusieron en práctica tipos de investigación: aplicada, campo, bibliográfica que ayudaron para la obtención de los resultados que permitieron cumplir los objetivos trazados. En la puesta en marcha de cada uno de estos procesos investigativos se usaron distintas fuentes de información como entrevista, encuestas y recopilación de datos bibliográficos; estas labores se las efectuó durante seis meses, las cuales se las dividió en tres etapas establecidas en el cronograma de actividades permitió controlar el normal desarrollo del proceso. En la aplicación de las encuestas se tomó una muestra representativa de 311 personas de la población afectada y las entrevistas se la aplicó a los funcionarios de la Junta de Agua Potable de Canuto, esta información fue tabulada y analizada de acuerdo a los fines para lo cual se la realizó, se obtuvieron resultados precisos que permitieron cumplir el objetivo propuesto, el que se encaminó a mejorar las condiciones de vida de los habitantes. También el trabajo presento la elaboración de una base de datos la cual facilitará el cobro de planillas.

## **SUMMARY**

The present study was conducted to design a plan for the recovery of bills through a software in the Water Supply Board in the parish of Canuto, which served as a database and was intended to improve the administrative the institution. For the development of this work were implemented different types of research: applying field research, literature research who helped to obtain the results that would meet the objectives. In the implementation of each of these research processes were used different sources of information such as interviews, surveys and collection of bibliographic data, these tasks were conducted during six months, which were divided into three stages set out on schedule activities allowing the normal development control process. In the implementation of the survey it was taken a representative sample of 311 people of the affected population and interviews were applied to the officials of the Water Supply Board in Canuto, this information was tabulated and analyzed according to the purposes for which it was made, the results were accurate that would meet the objective, which was aimed to improve the living conditions of the inhabitants. Also the paper presents the development of a database that will facilitate the collection of the payroll.

## INTRODUCCIÓN

El consumo de agua potable ha sido desde hace muchos años un problema global y desde allí se desprenden una serie de inconvenientes relacionados de forma directa o indirecta con la dotación de este servicio básico, ya que ésta se convierte en parte vital de la convivencia diaria de los seres vivos y en especial de los seres humanos.

En la actualidad la Parroquia Canuto cuenta con un sistema de agua potable el cual carece de un diseño de plan de cobro y pago que sea eficiente tanto para el consumidor como para la institución, el cual sirva como herramienta básica para el desarrollo de las actividades diarias.

Para la elaboración de este trabajo se utiliza métodos de investigación científica como la investigación de campo la cual proporciona información que ayuda a detectar la falta de un sistema de cobro, además el método bibliográfico que es de gran utilidad para el desarrollo de esta investigación

También se aplica instrumentos y técnicas como la encuesta y la entrevista que se la realiza a la población y a los funcionarios de la institución, las cuales ayudarán a cumplir con los objetivos y la necesidad de implementar un sistema de plan de cobro que vaya de acuerdo a las exigencias de la sociedad moderna

En la presente investigación se encuentra que la Junta Parroquial de Agua Potable carece de un plan de cobros que permita a la entidad recaudar los valores correspondientes al servicio que brinda y a la vez poder actuar con mayor eficiencia y agilidad.

# **CAPITULO I**

## **ANTECEDENTES**

### **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El suministro de agua potable como servicio básico es un derecho de toda la humanidad, pero por diversas razones no todos gozan de este beneficio a nivel Mundial.

La Provincia de Manabí está ubicada en la Región Costera del Ecuador y a pesar de que cuenta con grandes cuencas hidrográficas e instituciones encargadas de manejos de los sistemas de aguas, en la actualidad algunos de sus cantones no cuentan con éste servicio que es vital.

Canuto es una Parroquia Rural del Cantón Chone, hace poco tiempo por gestión de sus habitantes dejaron que organismos estatales y regionales doten de este servicio a la comunidad, para lo cual el 16 de Abril del 2008 se creó la Junta Parroquial del Agua Potable, con la finalidad de administrar eficientemente el recurso tanto económico, y socialmente, para de ésta manera suplir la necesidad básica de la población.

La Junta de Agua Potable de la Parroquia Canuto, inició sus actividades administrativas en el mes de Septiembre del 2010, presentando problemas de organización y control en el cobro de planillas. Así mismo, al no disponer de un programa informático que permitiera llevar registros contables de las cuentas de los usuarios por el consumo del servicio, resulta difícil establecer los valores recaudados por este concepto y determinar el estado de la cuenta de cada uno de ellos. Actualmente, el proceso que se realizó en el cobro de las facturas se sustenta en un registro manual del valor pagado, junto con los datos básicos de los clientes,

sin que se entregue el respectivo comprobante de pago, ya que no existía un formato único establecido para el efecto. La falta de una base de datos de los usuarios o clientes creó un mal funcionamiento en las áreas de trabajo de la institución, afectando al servicio que se brinda a los usuarios.

Por lo tanto, fue necesario disponer de un plan de cobros a través de planillas (facturación) que garantizó, un eficiente control, de los procedimientos y actividades dentro de la institución que permitió maximizar resultados.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

¿La carencia de un plan para la gestión de cobro por planillas del servicio de Agua Potable en la Parroquia Canuto, impedía el control oportuno y efectivo de los ingresos?

## **1.2. JUSTIFICACIÓN**

En la actualidad, el manejo de la información económica y financiera es parte fundamental de cualquier empresa u organismo social, sin importar si se persiguen fines de lucro o no, para la realización de sus actividades en forma eficiente.

En la Junta Administradora de Agua Potable de la parroquia de Canuto se requería llevar un control de la información económica y financiera que hiciera posible desempeñar el rol que verdaderamente a ellas les compete, por este motivo se justificó el diseño de un plan para el cobro de las planillas ya que trajo beneficios no solo para la institución sino para la Parroquia de Canuto en general, debido a que los usuarios recibieran un servicio más ágil y eficiente con respecto al cobro de las planillas de agua .

Contribuir al desarrollo de la Junta Administradora de Agua Potable fue mediante un sistema que les permitió controlar los ingresos atribuibles a la realización del manejo racional del dinero, además de evaluar al servicio y de conseguir, mantener y utilizar dinero, convirtiendo su visión y misión en operaciones monetarias

Por ello se propuso el presente proyecto el cual pretendió contribuir al control y manejo adecuado de los recursos y garantizó una estabilidad financiera, administrativa y económica de la Junta Administradora de Agua Potable.

## **1.3. OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un plan mediante un módulo informático para el cobro de planillas en la Junta de Agua Potable de Canuto.

### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analizar el Estado Situacional de la Gestión de cobros en la Junta de Agua Potable de Canuto.
- Diseñar el módulo informático mediante una base de datos que permita llevar un registro de las planillas de cobro de los usuarios
- Estructurar un modelo funcional de comprobante de pago

#### **1.4. IDEA A DEFENDER**

El diseño de un plan de cobros por planillas optimizará la recaudación correspondiente a los servicios prestados por la Junta de Agua Potable de la Parroquia Canuto Cantón Chone.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. MARCO REFERENCIAL**

##### **2.1.1. SECRETARIA NACIONAL DEL AGUA**

La Secretaría Nacional del Agua (SENAGUA) tiene la finalidad de conducir y regir los procesos de gestión de los recursos hídricos nacionales de una manera integrada y sustentable en los ámbitos de cuencas hidrográficas. Fue creada mediante Decreto Ejecutivo 1088 del 15 de mayo del 2008, el mismo que entró en vigencia el 27 de mayo, con su publicación en el Registro Oficial N° 346.

Por primera vez en la historia del Ecuador, el Gobierno reconoce el carácter y el valor intrínsecos del agua al jerarquizar su gestión al más alto nivel institucional, viabilizando una conducción integral y coordinadora de este patrimonio natural en bien de su propia conservación.

Esta Secretaría Nacional, creada a nivel ministerial, reemplaza al ex Consejo Nacional de Recursos Hídricos, pero a partir de los principios modernos de la gestión que requieren establecer sistemas que separen las competencias que se refieren a la rectoría y formulación de políticas, de aquellas de investigación y participación social. SENAGUA, (2010).

##### **2.1.1.1. BASE LEGAL**

**Art. 314.-** El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones,

vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley.

El Estado garantizará que los servicios públicos y su provisión respondan a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. El Estado dispondrá que los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.

### **2.1.2. JUNTA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CANUTO-CANTON CHONE.**

El sistema de agua potable de Chone entró en funcionamiento en noviembre de 1969, con la instalación del modulo de tratamiento N.-1 Los encargados de la obra fue la compañía francesa DEGEMON para un periodo de diseño de diez años para establecer a una población de 2500 habitantes aproximadamente, estimándose que en el transcurso de esos diez años entraría en funcionamiento el segundo módulo de tratamiento de igual capacidad que el anterior para esta manera duplicar la producción, pero en realidad esto no ha sucedido.

Las finalidades y funciones del sistema regional de agua potable de Chone son las siguientes:

- a) Suministrar agua en las mejores condiciones sanitarias y de potabilidad a las poblaciones del área y jurisdicción del sistema.
- b) Administrar el servicio de abastecimiento de agua potable y realizar la vigilancia del uso legítimo del servicio.

- c) Operar y mantener los elementos de provisión de agua potable y realizar las ampliaciones del sistema
- d) Elaborar normas y especificaciones técnicas para la administración operación y mantenimiento del sistema.

Siendo los servicios de agua, parte de un proceso único de manejo q la comunidad requiere para su bienestar, incluyendo también el drenaje fluvial, constituye un imperativo que una sola institución, dentro de un sistema jurídico, administrativo, técnico y financiero tenga a su cargo el manejo de esos servicios.

Es deber y necesario que el sistema de agua actualmente en funcionamiento se de corresponsabilidad tanto en su operación como en su mantenimiento, del gobierno municipal del cantón Chone, de los gobiernos parroquiales y de las organizaciones a cargo del manejo de agua, de conformidad con lo que dispone la constitución de la república del ecuador y ley orgánica el régimen municipal, ley orgánica de la junta parroquiales y normativas vigentes. Reglamento de conformación de la de las juntas de agua de las parroquias y sitios del Cantón Chone (2010).

#### **2.1.2.1. MISIÓN**

Ser una institución pública de vanguardia, ordenada, eficiente y transparente, que garantice el abastecimiento, la calidad y el servicio de agua potable respetando siempre el medio ambiente.

#### **2.1.2.2. VISIÓN**

Prestar un servicio de suministro domiciliario de manera eficiente y eficaz, con tarifas apropiadas y buena calidad para contribuir a la salud de la población y al desarrollo de las actividades productivas.

## **2.2. MARCO CONCEPTUAL**

### **2.2.1. SERVICIOS PÚBLICOS**

Se considero necesario indicar que se entiende por “servicio público”.

Según Cassagne, J. 2000, expresa que el “servicio público consiste en una prestación obligatoria y concreta, de naturaleza económico-social, que satisface una actividad básica y concreta del habitante”.

Para Mata, I. 2000, el servicio público es una “modalidad de regulación estatal de una actividad o, en otras palabras, un régimen de carácter potestativo que disciplina un cometido de prestación, sea que lo realice la administración o los particulares”.

En cambio para Urrutigoity, J. 2001, el servicio público es la actividad administrativa, indispensable para la vida social, de prestación al público, asumida en exclusividad por el Estado, bajo un régimen jurídico público, cuyos caracteres son la regularidad, continuidad, obligatoriedad, mutabilidad e igualdad.”

En términos generales, los principales servicios públicos que incluso señala la Constitución Política de la República son: agua potable, alcantarillado, riego, electricidad, telecomunicaciones, vialidad y facilidades portuarias, que deben ser satisfechos por el Estado, entendiéndose a este como una sociedad políticamente organizada cuya finalidad primordial es la consecución del “bien común” o del “buen vivir”. Dichos servicios se deberán prestar de forma continua y regular; y a su vez el usuario debe pagar una tarifa por ellos. Ballesteros, A. (2005)

### **2.2.1.1. IMPORTANCIA SERVICIOS PUBLICOS**

Los servicios públicos revisten gran importancia, ya que mejoran la calidad de vida de los usuarios, son indispensables para la vida diaria, prevén enfermedades a través de la función del aseo de calles y alcantarillado, nos permiten acceder a los avances tecnológicos que nos rodean, hablando de la energía eléctrica.

También son vitales para la alimentación y aseo a través del agua potable, elemento vital para la vida diaria, es por esto que el Estado tiene como una de sus principales metas velar por que su cobertura se extienda a todos los pobladores. Montufar, M. (2002).

### **2.2.1.2. LA ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.**

La prestación de servicios públicos estará basada en el conocimiento de aquellos servicios que realmente necesita la comunidad, es entonces cuando al ayuntamiento ha considerado todas las posibilidades y previsiones para establecer un servicio público; además ha contemplado aspectos tales como:

- Saber si un servicio es esencial, imprescindible o no.
- Si es obligatorio, porque la ley lo prevé;
- Si es exclusivo, porque es atendido por encargo; y
- Si es el servicio propio e impropio, cuando las necesidades colectivas así lo exijan.

La eficiencia de la administración de los servicios públicos debe contemplar al mismo tiempo tres elementos:

- a) Área administrativa responsable.
- b) Recursos humanos especializados.
- c) Recursos materiales

**a) EL ÁREA ADMINISTRATIVA RESPONSABLE.**

Esta dirección, departamento u oficina tendrá a su cargo las funciones de planeación, organización y mantenimiento de los servicios públicos. Será además el que proponga y opere el reglamento de servicios públicos.

Es muy importante que exista esta unidad administrativa, ya que así se organizará y controlará mejor la administración de los servicios públicos; por consiguiente, se logrará un ahorro máximo de gastos de administración.

**b) RECURSOS HUMANOS.**

El crecimiento explosivo de la población, la diversidad de sectores, la dispersión de asentamientos humanos y la escasez de recursos económicos obligan a que la prestación de servicios públicos en los ayuntamientos no únicamente debe estar bajo la responsabilidad de una área administrativa específica si no es imprescindible que el personal que opera y proporciona mantenimiento a los servicios públicos sea calificado e incluso especializado para lograr la eficiencia de éstos y cumplir con oportunidad a las expectativas de la ciudadanía.

**c) RECURSOS MATERIALES.**

Para el buen desarrollo de las operaciones de conservación y mantenimiento de los servicios públicos, es necesario priorizarlos, de tal manera que los recursos

materiales con que cuente la institución sean suficientes para cubrir la demanda de cantidad y calidad del servicio, de tal manera que se minimizan los costos para el ayuntamiento en aquellos servicios que presta en forma gratuita. La adquisición de maquinaria y equipo de trabajo que se utiliza en la prestación de los servicios públicos.

### **2.2.2. AGUA POTABLE.**

La prestación del servicio público de agua potable en la actualidad se estructura y organiza como un sistema, ya que utiliza insumos y, por medio de ciertos procesos, genera productos que son canalizados hacia la comunidad. Murguía, V. (2001)

Llamamos agua potable al agua que podemos consumir o beber sin que exista peligro para nuestra salud. El agua potable no debe contener sustancias o microorganismos que puedan provocar enfermedades o perjudicar nuestra salud. Por eso, antes de que el agua llegue a nuestras casas, es necesario que sea tratado en una planta potabilizadora. En estos lugares se limpia el agua y se trata hasta que está en condiciones adecuadas para el consumo humano.

Desde las plantas potabilizadoras, el agua es enviada hacia nuestras casas a través de una red de tuberías que llamamos red de abastecimiento o red de distribución de agua, y quienes administran los sistemas de agua potable es la junta de agua potable. Fair, G. (2003).

### **2.2.3. JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE.**

La junta de agua potable o junta administradoras de agua potable es un ente autónomo, es la encargada de garantizar un servicio Básico permanente y de calidad en su comunidad.

Las Juntas Administradoras de Agua Potable, (JAAP) son organizaciones comunitarias, estas son destinadas al bien público. En algunos casos se las llama también JASSA que quiere decir: Juntas Administradoras de Agua Saneamiento y Salud Ambiental. Con ese nombre, se trata de ampliar también el campo de acción de las Juntas Administradoras, para que actúen como promotoras, en el cuidado de la salud de las personas y de la salud del ambiente, ya que ambos aspectos dependen mucho del agua.

Fundamentalmente, las Juntas, son las responsables de la administración y buen funcionamiento técnico, del Sistema de Agua Potable, en una comunidad.

Esta a su vez está constituida por un grupo de personas elegidas democráticamente en Asamblea General de Usuarios, reconocido oficialmente por el sector. Participa en la organización, promoción, planificación y construcción de los sistemas de agua potable. Luego de construido el sistema será responsable de su administración, operación y mantenimiento.

En la experiencia subregional se comienza a implementar esta norma de una manera parcial, sin seguir un proceso de trabajo comunitario que permita a la población asumir conscientemente responsabilidades en el manejo de los Sistemas de Agua Potable. Esto hace que las juntas devengan en instancias inoperantes, sin ningún reconocimiento por parte de la comunidad, lo cual se refleja en el corto período de vida útil de los sistemas.

La Junta Administradora de Agua Potable (JAAP) se convierte en un ente que asume la administración de los Servicio de Agua Potable, vela por el cumplimiento de los compromisos de los usuarios, lo cual se refleja en la continuidad del abastecimiento y en el estado de conservación de los sistemas. Esto lleva a las JAAP a ganar reconocimiento por parte de la población, adquiriendo una capacidad de convocatoria que trasciende el campo del saneamiento avanzando hacia el campo del desarrollo y de la salud.

La JAAP, tiene que tener personería jurídica, que es una especie de permiso legal, que le permite actuar y ser reconocida por el estado ecuatoriano, dentro de lo que disponen las leyes del país.

La Ley establece que una Junta de Administradora de Agua Potable, maneja los fondos propios, que recoge de:

- El cobro de tarifas por la prestación del servicio de Agua Potable,
- Ayudas de organismos gubernamentales (OG) y no gubernamentales (ONG),
- Donaciones o contribuciones de particulares. Cajas, C. y Maldonado, J. (2002).

### **2.2.3.1. FUNCIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE**

Usualmente, las juntas han venido trabajando de acuerdo a las atribuciones y responsabilidades estipuladas en los estatutos y reglamentos sin embargo, la experiencia desarrollada hasta ahora, ha permitido ir adecuando su rol y funciones a las necesidades y realidad rural, pasando de una responsabilidad sobre funciones específicas referidas a la operación y mantenimiento de los sistemas de Agua Potable, hacia un rol más amplio, referido a la problemática del saneamiento comunal en general.

Entre sus funciones específicas, están las siguientes:

- Administra el servicio de agua potable y saneamiento en su comunidad.

- Vela por una buena operación y mantenimiento del sistema de agua potable y las instalaciones sanitarias.
- Establece las condiciones y autoriza la instalación de nuevas conexiones domiciliarias.
- Custodia el uso racional del agua.
- Propicia la movilización y participación de la población en actividades relacionadas al mejoramiento de las condiciones de saneamiento básico.
- Asiste a la capacitación o reuniones de coordinación.
- Coordina apoyo técnico con las instituciones pertinentes.

### **2.2.3.2. ORGANIZACIÓN DE LA JUNTA ADMINISTRADORA AGUA POTABLE (JAAP).**

Como se ha mencionado anteriormente la organización de la JAAP es un proceso que requiere de un momento inicial de sensibilización e información a la población, que le permita asumir de manera voluntaria y consciente las responsabilidades de la administración del SAP. Si no se desarrolla este proceso, se corre el riesgo de que los beneficiarios se nieguen a conformar la JAAP y finalmente se nombre a algunos por obligación.

Se ha podido constatar que, lo más recomendable es conformar inicialmente un Comité de Obra, mientras se ejecuta el proyecto de construcción del sistema. En esta fase, en que paralelamente se realiza el proceso de capacitación a los usuarios, es conveniente ir creando las condiciones para elegir a la JAAP una vez concluida la obra.

La población, con mayores elementos de juicio, elige a los integrantes de la JAAP, entre aquellas personas que han mostrado mayor interés o mejor desenvolvimiento durante el proceso de capacitación. La JAAP puede estar integrada por un número de personas que varía según el tamaño del Sistema de Agua Potable (SAP) y el número de usuarios, debe estar integrada por un promedio de cinco miembros, que duran 2 años en sus funciones y pueden ser reelectos, solo una vez, en períodos seguidos., que son:

- Presidente (a)
- Secretario (a)
- Tesorero(a)
- Fiscal
- Vocal

Es importante propiciar la participación de la mujer dentro de la junta directiva de las Junta Administradora de Agua Potable, en tanto ésta no siempre es una decisión espontánea de la comunidad.

Según la Ley, la Asamblea debe reunirse, en forma ordinaria, por lo menos una vez al año. Lo recomendable es que lo haga dos veces al año: cada seis meses, por ejemplo. Pero eso lo establece la misma Asamblea, en su Reglamento Interno, de acuerdo con sus propias características y necesidades.

Una Asamblea se reúne en forma extraordinaria, cuando, para tratar asuntos urgentes, que no pueden esperar a la fecha de la próxima reunión ordinaria, la convoca:

- La Junta.
- Los organismos oficiales con competencia legal (Municipios, Subsecretaría de Saneamiento Ambiental SSA - etc.).

### **2.2.3.3. FUNCIONES DE LOS MIEMBROS DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE. (JAAP).**

Asumiendo que la responsabilidad de la JAAP es garantizar un servicio de Saneamiento Básico permanente y de calidad en su comunidad, se hace necesario contar con una organización interna que le permita su cumplimiento. Las funciones que se presentan son amplias, pero no siempre todas se adecuan a las características específicas de una comunidad y su entorno, por lo tanto pueden o deberían adecuarse a ellas, reduciendo o ampliando su alcance. De acuerdo con la experiencia, las funciones que podrían desempeñar los integrantes de la Junta Administradora Agua Potable son las siguientes:

- **Presidente:** para este cargo se requiere fundamentalmente una persona que sepa leer y escribir, cuyas condiciones le permitan desempeñar las siguientes funciones:

- Ejercicio de la representación legal de la junta y del servicio.
- Convocatoria a las asambleas de usuarios y a las sesiones de la junta, presidiendo el desarrollo de las mismas.
- Autoriza, conjuntamente con el tesorero, los gastos e inversiones del fondo, esta autorización deberá ser por escrito y debidamente firmada. No se aceptarán autorizaciones verbales.
- Da el visto bueno a los balances económicos que presente el tesorero.

- Revisa los libros, documentos contables y comprobantes, visándolos con su firma.
- Rendir, en forma conjunta con el tesorero, el informe técnico económico del servicio, u otros informes que solicite la Dirección de Salud Ambiental.
- Abrir en forma mancomunada con el tesorero una cuenta de ahorros, con el fin de ir depositando los saldos mensuales que forman el fondo de reserva de la junta.

**-Secretario:** Se recomienda que la persona que salga elegida, en lo posible, sepa leer y escribir, para facilitarle el ejercicio de las siguientes funciones:

- Llevar el libro de actas de todas las asambleas y sesiones.
- Redactar la correspondencia en las asambleas y sesiones.
- Mantener al día la documentación a su cargo.
- Custodia de los libros de su competencia tales como, actas, estatutos, reglamentos, archivos, contratos, etc.
- Convocar, conjuntamente con el presidente, a las asambleas y sesiones.
- Reemplaza al presidente asumiendo sus funciones, en caso de ausencia o renuncia, mientras se elige su reemplazante.

**-Tesorero:** Es sumamente importante que este cargo sea asumido por una persona que goce de la confianza de toda la comunidad, en la experiencia se han tenido muy buenos resultados en el manejo de los fondos de la Junta, cuando el cargo fue asumido por una mujer. Sus funciones son:

- Controla los ingresos económicos del servicio, por cualquier concepto.
- Cautela los fondos y valores materiales del servicio.
- Efectúa los pagos de las obligaciones, debidamente visadas con la firma del presidente.
- Tiene al día el movimiento contable de la junta, así como toda la documentación pertinente.
- Lleva el padrón de usuarios, así como el control del pago de la tarifa u otras cobranzas.
- Elabora el informe del estado del servicio y lo remite a las oficinas de salud ambiental, con la autorización previa del presidente.

**-Fiscal:** En este caso la asamblea de usuarios puede elegir a la persona que estime más adecuada para que cumpla las siguientes funciones:

- Denuncie ante la asamblea o sesión los casos de indisciplina, faltas a las reglas o deberes por parte del comité o usuario.
- Vele por el estricto orden y disciplina en todas las actividades en general.
- Fiscalice las actividades institucionales de los directivos y usuarios con relación al servicio.

**-Vocal:** Para el desempeño de estas funciones puede ser elegido cualquier usuario que la comunidad crea pertinente, sus funciones son:

- Apoyo a los demás miembros en sus distintas funciones, de manera que estas se lleven a cabo con mayor eficiencia.
- Podrá realizar temporalmente alguna de las funciones de un miembro directivo a fin de que no se perjudique la marcha del servicio. ANDESAPA (2010)

#### **2.2.3.4. OBLIGACIONES DE LA JUNTA ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE.**

Las responsabilidades que tiene la Junta Administradora de Agua Potable son todas las que necesite para la buena marcha administrativa y técnica del servicio de agua potable, son las siguientes. Abrisabac. (2002).

- Realizar mejoras o ampliaciones del SAP.
- Fijar las cuotas (tarifas) que deben pagar los usuarios y cobrarlas.
- Aprobar o reprobar las solicitudes de conexiones.
- Vigilar y proteger las fuentes de agua.
- Contratar personal para la administración, operación y mantenimiento del SAP.
- Informar sobre su gestión a todos los usuarios, en la Asamblea, cada fin de año.
- Hacer cumplir la ley de Juntas y su Reglamento Interno (VER ANEXO 3 Y 4)

#### **2.2.4. LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS**

Esta administración se refiere al movimiento que los dirigentes y empleados de la Junta Parroquial de Agua Potable, comprende, por lo tanto, la recaudación de los dineros, el oportuno y correcto ingreso de ellos a la contabilidad de la entidad y los posteriores pagos que deban efectuarse para la operación y el mantenimiento de los servicios.

De esto se desprende, que en la administración de los fondos, se pueden distinguir los siguientes movimientos de dineros:

- Ingresos de dineros propios de la entidad.
- Egresos de dineros por gastos de diferente índole.
- **INGRESOS PROPIOS**

Entre los ingresos propios de los servicios rurales, se encuentran los correspondientes a los siguientes conceptos:

- **POR TARIFA**

Estos ingresos constituyen la principal fuente de financiamiento de la explotación de los servicios, por lo mismo, es de suma importancia que al fijar las tarifas, se tome en cuenta que con ellas, es necesario cubrir los gastos de operación, administración y mantenimiento, y en lo posible, la depreciación. Estos ingresos corresponden al valor a pagar por cada socio del servicio, por el consumo de agua potable que haya efectuado en un período determinado. Constituyen lo que llamamos Ingresos Operacionales:

#### **- POR NUEVOS ARRANQUES:**

Estos ingresos corresponden al valor pagado por los socios del servicio, por el suministro de materiales que la entidad les haya efectuado, y la correspondiente mano de obra.

#### **-POR CUOTAS DE INCORPORACIÓN:**

Son aquellos ingresos correspondientes al valor cobrado a nuevos socios por el derecho a incorporarse a la entidad.

#### **-POR OTROS CONCEPTOS:**

Corresponden a todos aquellos ingresos no incluidos anteriormente, tales como intereses y reajustes generados por depósitos en cuentas bancarias o de otros documentos financieros, donaciones, dineros de actividades sociales comunitarias, reposiciones de servicios, multas, etc.

#### **-EGRESOS POR DIFERENTES GASTOS.**

Respecto a los gastos, estos se pueden desglosar de la siguiente forma:

#### **-GASTOS DE OPERACIÓN:**

Corresponden a los gastos de energía eléctrica, por productos químicos (cloro, ácido clorhídrico, DPD, etc.), análisis de calidad de agua en laboratorio, pago de sueldos e imposiciones.

### **-GASTOS DE ADMINISTRACIÓN:**

Se consideran en este concepto, los gastos de materiales y útiles de oficina, viáticos, pasajes, correos, teléfono, arriendos, sueldo de contador y la respectiva retención, balances, imprenta, útiles de aseo, uniforme empleados (en caso de tener este beneficio en contrato), insumos computacionales, u otros gastos de apoyo administrativo.

### **- GASTOS DE MANTENIMIENTO:**

Son aquellos egresos por adquisición de materiales, para reparación y mantenimiento de las instalaciones (redes, matrices, cañerías, pintura estanque), por la mano de obra pagada, transporte de materiales (fletes), herramientas y artículos de seguridad del operador.

### **- GASTOS DE MEJORAMIENTO:**

Se consideran en este rubro:

- a) Todas las adquisiciones que efectúen los Servicios para mejorar su equipamiento administrativo y operacional;
- b) Los gastos por inversiones de la entidad, como son la construcción de oficinas o sede del Comité, vehículo, etc.;
- c) Obras nuevas en el sistema, pozos, estanques, redes de distribución, arranques domiciliarios.

## **-POR OTROS CONCEPTOS:**

Se consideran los egresos no incluidos anteriormente, los que deben haber sido autorizados previamente por el Directorio de la entidad, estando el registro de ello en el acta correspondiente.

Con relación al manejo de todos estos valores, el remanente de los dineros resultante de la administración deberá ser depositado en una cuenta corriente o en cuenta de ahorros a nombre de la entidad por lo menos una vez a la semana, considerando la distancia entre el servicio y el banco en que se deposita. En caja, sólo se podrá mantener una cantidad en efectivo, necesaria para cubrir los gastos fijos del mes y algunos gastos menores que demande la administración del servicio. Toro, G. y Espinoza, C. (2003).

### **2.2.4.1. PROCEDIMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE LOS FONDOS**

Los procedimientos que se describen, tienen como objetivo principal, el producir un ordenamiento racional en el flujo de la información y en el registro que cada entidad utilizará en su gestión. Permite además, hacer más expedito el control que la Unidad Técnica debe realizar de los servicios, como asimismo, el autocontrol de parte de sus dirigentes. Macías, S. (2007).

## **-LECTURA DE MEDIDORES.**

Para este procedimiento se utilizará el documento Hoja de Registro de Lectura de Medidores.

a) En este documento se registrará, mensualmente, las lecturas del medidor correspondiente a cada usuario. Este trabajo será ejecutado por el operador del

servicio, correspondiéndole, posteriormente, al secretario administrativo o al tesorero, efectuar el cálculo de los metros cúbicos de agua consumidos por cada usuario y el valor a pagar según dichos consumos.

Esta planilla será reemplazada por el listado computacional que entrega el Programa de Facturación, en aquellos Servicios incorporados a esta tecnología.

- b) Deberá existir una hoja de registro de lectura de medidores por cliente y servirá para todo el año calendario; deberá ser foliada y contener los datos básicos del usuario, tales como su nombre, domicilio, número del medidor y su diámetro.

Además, llevará una columna de Observaciones y un espacio para la firma del operador o de la persona que realice la lectura de los medidores.

- c) El método a utilizar, será el registro de la lectura casa por casa, anotándose los números que el medidor señale sin considerar el último dígito. La diferencia entre la lectura del mes anterior y el mes en que se está tomando el estado del medidor, indicará los metros cúbicos consumidos y a cobrar.

Al realizar la lectura de los medidores, el operador, además, deberá señalar si éste presenta algún desperfecto y otro problema que impida el normal registro de la información, para lo cual, se cuenta con un código que define el estado del medidor y una columna de Observaciones.

## **-NOTIFICACIÓN AL SOCIO DEL MONTO A PAGAR**

- a) Los cobros por el concepto de tarifas los debe efectuar la entidad a cada socio, mediante la boleta o factura de ventas y servicios. Esta boleta o factura, tiene por objeto informar oficialmente al usuario del servicio, el monto a pagar en el mes por el consumo de agua, señalándose, además, las deudas anteriores por consumo, multas, intereses, cobros por reposiciones y/o reparaciones u otras deudas.

b) La boleta o factura de servicio deberá confeccionarla el Tesorero, Gerente o el Secretario Administrativo de la entidad, dependiendo del caso, de acuerdo a registro de la cuenta individual del usuario. (Anexo N°12). Deberá ser distribuido, a lo menos, con 10 días de anticipación a la fecha de vencimiento, labor que podrá ser ejecutada por el operador del servicio.

Se recuerda que la boleta o factura de servicios son documentos tributarios y por esto no deben tener enmendaduras y estar en buen estado, de modo que el socio se aproxime a la oficina a pagar el servicio presentando este documento.

#### **-PAGO DEL CONSUMO.**

Para el pago que efectúan los socios por los consumos, incluyendo los consumos atrasados, las multas e intereses, la reparación de medidores y el suministro de materiales, se utilizarán los siguientes documentos:

#### **- BOLETAS DE VENTAS Y SERVICIOS (EXENTAS)**

Se emitirán Boletas de Ventas y Servicios cuando la entidad tenga Iniciación de Actividades. Estas deberán ser impresas y estar foliadas y timbradas por el Servicio de Impuestos Internos y el membrete de la entidad deberá ajustarse a las normas vigentes. Para su formato se deberá considerar una hoja “duplicado” para el cliente y un “original” de control, con calco incorporado, el que quedará adherido al talonario.

El responsable del llenado de esta boleta, deberá individualizar al socio, incluir la fecha de pago, firma al momento de recibir la recaudación y el timbre de pago.

Se deberá poner especial cuidado y control en la emisión de esta boleta, ya que no podrá contener ninguna enmienda; en caso de errores, deberá ser anulada, tanto el original como en el duplicado.

## **-FACTURA DE VENTAS Y SERVICIOS (EXENTAS)**

Este documento servirá para la recaudación de dineros correspondientes a los mismos conceptos utilizados con las boletas de ventas y servicios, para aquellos socios que lo soliciten o instituciones públicas o privadas, siempre que cumplan con la normativa vigente de ser contribuyentes de primera categoría, por lo cual el Comité o cooperativa deberá necesariamente solicitar el Rut de la empresa o persona natural al momento de facturar, o tener un registro de este en sus archivos (fotocopia del Rut)

Deberán ser impresas de acuerdo a las normas vigentes, estar foliadas y timbradas por el servicio de impuestos internos.

El responsable del llenado de la factura deberá llenarla de acuerdo a normativa vigente, poniendo especial atención en Rut, giro, razón social, dirección, etc.

Se deberá poner especial cuidado y control en su confección, ya que no podrá contener enmendaduras, ni presentar errores en su llenado; cuando esto ocurra, deberá ser anulada mediante nota de crédito.

## **-COMPROBANTE DE INGRESO**

a) Es un documento mediante el cual, se debe registrar cada ingreso de dinero que reciba el tesorero o el empleado administrativo de la entidad, que no venga respaldado por una boleta o factura de cobro. Por lo tanto, toda recepción de dinero deberá manifestarse en este comprobante. Entre estos ingresos, se encuentran los aportes de otras organizaciones, donaciones, cuotas de incorporación, intereses y reajustes de las cuentas de ahorro, etc.

b) Este documento deberá ser impreso, estar foliado y constar de una hoja "Original" para el tesorero o administrativo y una hoja "Duplicado" para la persona que

efectúa el pago. Deberá, además, identificarse a la institución o persona que está pagando, el concepto y el monto a pagar.

También deberá estamparse el nombre y la firma de la persona que recibe el dinero.

### **-COMPROBANTE DE EGRESO**

- a) Es un documento mediante el cual se debe registrar cada gasto o salida de dinero que realice la entidad. Cuando el egreso signifique un gasto extraordinario, el comprobante deberá llevar, además de la firma del tesorero, la del presidente de la entidad. Cuando el egreso se emite como respaldo de gastos, la copia deberá archivarse junto a las boletas o facturas que se detallan en él, en el correspondiente archivador de egresos.
  
- b) Este documento deberá ser impreso, estar foliado y constar de una hoja "Original" para el tesorero o empleado administrativo y una hoja "Duplicado" para la persona que recibe el dinero. Deberá identificarse a la persona o a la institución que está recibiendo el dinero, con el número de RUT de la persona o del representante de la institución. Deberá establecerse, además, el concepto por el cual se efectúa el gasto, el detalle y el valor, la fecha de pago y las firmas de la persona que recibe el dinero y de la que efectúa el pago. Cuando el egreso se emite como respaldo de gastos, la copia deberá archivarse junto a las boletas o facturas que en él se detallan.

### **-PLANILLA DE CONTROL DE CONSUMOS Y PAGOS**

Esta planilla permite determinar, fácilmente, la morosidad mensual de cada usuario, necesaria para la aplicación de la encuesta bimestral. La planilla registra la información de cada usuario durante los 12 meses del año calendario e incluye el nombre del usuario, los metros cúbicos consumidos mensualmente, el valor a pagar

de acuerdo a los metros cúbicos consumidos en el mes y el número de la boleta o factura, una vez efectuado el pago.

### **-CONVENIO DE PAGO**

Cuando un usuario no pague dentro de los plazos establecidos, o tenga la calidad de deudor, podrá acogerse a un convenio de pago con la entidad. Este crédito puede ser por el reembolso del valor del arranque domiciliario, cuotas de incorporación, consumos, materiales, etc.

Los valores que se comprometa a cancelar cada usuario, deben ser traspasados a la planilla de Registro de Cuentas individuales de los usuarios.

Estos convenios de pago se enumerarán en forma correlativa y para su aplicación, el usuario firmará un documento, comprometiéndose a cancelar el monto adeudado en un plazo a convenir entre las partes. El incumplimiento de este compromiso implicará el corte del suministro, de acuerdo al "Reglamento para la Administración, Operación y Mantenimiento de los Servicios de Agua Potable Rural".

El convenio lo confeccionará el tesorero o el empleado administrativo, en un Original para el usuario y una copia para el tesorero, pero lo firmará el Presidente del Comité.

### **-ADMINISTRACIÓN Y REGISTRO DE BIENES: MANEJO DE INVENTARIO**

Desde el momento en que se inicia la operación de un servicio de agua potable, el Comité respectivo recibirá, mediante un Acta de Entrega y su Inventario, la administración de todos los bienes que conforman el servicio, todos ellos de propiedad fiscal.

La directiva será la responsable del control periódico de dicho inventario y su actualización, llevando un registro por separado respecto a las instalaciones y

equipos que tengan directa relación con el funcionamiento del servicio, los cuales son de propiedad del Estado, y aquellos bienes de apoyo administrativo (muebles y útiles, vestuario, etc.) de propiedad de la entidad.

Estos bienes se registrarán en el libro de inventario, al momento de la incorporación del bien.

Dichos bienes estarán sujetos a dos movimientos: las incorporaciones y las bajas. Las incorporaciones de activos fijos (instalaciones y equipos) financiados con recursos propios de la entidad irán incrementando su inventario, y para el caso de las inversiones financiadas con recursos del Estado, deberán serlo como patrimonio de terceros.

Los inventarios necesariamente deberán encontrarse actualizados al 31 de diciembre de cada año, para efectos de la confección de los balances generales.

#### **-SISTEMAS DE ARCHIVO.**

a) Archivo contable. Deberá archivar toda la documentación referente a ingresos y egresos. Se mantendrá una carpeta para ingresos y otra para egresos.

1. En carpeta se incluirán:

a) Boletas

b) Facturas

c) Comprobantes de ingresos y egresos

Las facturas y boletas se archivarán por separado en orden cronológico. Las boletas deberán adherirse a una hoja de mayor tamaño para facilitar su archivo.

Los documentos por conceptos de egresos deberán ser archivados en forma correlativa. De igual forma deberá procederse respecto a los documentos por concepto de ingresos con excepción de las boletas por consumo y facturas, que quedarán en sus respectivos talonarios.

Anualmente, se abrirá un archivo con la documentación correspondiente a ese año, siendo el responsable de esta labor el dirigente que ocupe el cargo de Tesorero o el Secretario(a) Administrativo(a) bajo la responsabilidad del primero.

b) Archivo administrativo. Este archivo comprenderá:

1. Libro de Registro de socios, con la siguiente información:

- N° de Registro del socio
- Nombre completo
- Fecha de ingreso a la entidad
- Domicilio
- Fecha de nacimiento
- Estado civil
- Profesión
- Firma
- Observaciones.

c) Libro de Correspondencia Recibida: Se registrará la fecha de recepción, el número del documento, el origen y el motivo.

e) Libro de Correspondencia Despachada: Se registrará la fecha de despacho, el número del documento, su destinatario y el motivo. Los libros deberán ser de tapas gruesas, de buena calidad y sus hojas foliadas. Además, deberá mantenerse un archivador con las copias de los documentos despachados y

recibidos. El responsable de esta labor será el dirigente que ocupe el cargo de secretario o el secretario administrativo, bajo la responsabilidad del primero.

### **-REGISTRO DE CUENTAS INDIVIDUALES DE LOS SOCIOS.**

Este registro tiene por objetivos:

- a) Identificar al socio y otorgarle un número de registro.
  
- b) Centralizar la información de las deudas de cada socio con la entidad, incluyendo las cuentas por consumo de agua potable. Se utilizará un registro para cada socio, con los datos de identificación y el número de registro correspondiente. Se consignarán mensualmente las deudas por consumo de agua, las cuotas por convenios (suministro de materiales, reparaciones, consumos atrasados, etc.), otras deudas, saldo deuda anterior y multas e intereses de éstas.

Esta planilla de registro de la cuenta individual de los usuarios será la base para la confección de la boleta o factura de ventas y servicios.

El traspaso de la información del registro individual del socio a la boleta o factura se realizará en la siguiente forma:

1. Consumos del mes.
  
2. Cuotas por convenios o suministros realizados en el mes.
  
3. Saldo anterior: Se consignarán todas aquellas deudas no pagadas a la fecha.
  
4. Multas: Se aplicará al saldo anterior no pagado oportunamente.

5. Total a pagar: Se indicará el monto total que al usuario le corresponde pagar en el mes. Para tal efecto, se sumarán los rubros 1, 2, 3 y 4.

6. Pagos: Se registrará el número de la boleta o factura y fecha de pago.

## **-INSTRUCTIVO DE CONTROL INTERNO**

Para aplicar al dirigente de un servicio.

Para una efectiva implementación de los procedimientos propuestos, es necesario que los dirigentes de los servicios de agua potable, cumplan con las medidas de control interno, que a continuación se señalan:

1. La responsabilidad de la administración de los fondos de los servicios, es de todos los dirigentes solidariamente, y en particular del tesorero, o funcionario a quien se le haya delegado esta función específica.
2. Cumplimiento de sus funciones por parte de la Junta de Vigilancia en las Cooperativas y en los Comités, de la Comisión Fiscalizadora de Finanzas elegidas para tal efecto una vez al año.
3. La Junta de Vigilancia o Comisión Fiscalizadora deberá, periódicamente, a lo menos en cada trimestre, fiscalizar y revisar la administración de los fondos y el manejo contable de la entidad. De cada revisión efectuada, dejará constancia mediante la firma en los respectivos libros contables.
4. Los dirigentes deberán reunirse a lo menos una vez al mes, y realizar un análisis de la marcha de la entidad, y del cumplimiento de sus funciones y una evaluación del informe de la Junta de Vigilancia. Se deberá dejar constancia en acta de estas reuniones del directorio.

5. Anualmente, deberán realizar un Balance General Tributario de ocho columnas y sus correspondientes Balance General Clasificado y Estados de Resultados, el cual deberá ser confeccionado por un contador.
6. Por lo menos una vez al año, se hará una asamblea general de socios, en la cual se dará a conocer el balance el que será sometido a la aprobación de éstos.
7. Aquellos servicios en que sea el empleado administrativo, el recaudador o el operador quien recaude los dineros de la entidad, deberá a lo menos semanalmente entregarlos al tesorero o gerente responsable de tal función, a menos que según acuerdo, estos deban ser depositados directamente, para lo cual deberá presentar los comprobantes de depósitos a los encargados.

Será responsabilidad del presidente velar por su cumplimiento.

8. Los fondos de la entidad, deberán mantenerse en unas cuentas bancarias, la cual se incrementará cuando sea el caso con los remanentes mensuales que genere la administración del servicio.

#### **- INSTRUCTIVO DE CONTROL EXTERNO**

A aplicar por la Unidad Técnica responsable de la Asesoría de Agua Potable Rural. Con el objeto de verificar el cumplimiento de los procedimientos e instrucciones, por parte de los dirigentes de los servicios rurales, la Unidad Técnica deberá ejecutar las siguientes acciones:

#### **- DEL CONTROL DE LECTURA DE MEDIDORES.**

- a) Se deberá revisar selectivamente en terreno las hojas de ruta en cada localidad, para verificar la correcta toma de lectura.

- b) Se dejará constancia del estado del medidor, en la columna observaciones, frente al mes correspondiente.

#### **- DE LA CORRECTA COBRANZA A LOS SOCIOS.**

Se deberá revisar, selectivamente, la cuenta individual del socio, mediante el registro de la lectura del medidor; para esto, se deberá proceder de la siguiente forma:

- a) Obtener el consumo del mes revisado, por cada socio elegido al azar.
- b) Efectuar el cálculo del valor a pagar por los metros cúbicos consumidos, según la tarifa vigente.
- c) Comparar el resultado con el registro en la planilla de control de consumo, para el mes investigado.

#### **-DEL PAGO**

- a) Se deberá verificar con el talón del socio, que el original de la boleta de ventas y servicios en poder del Comité, no tenga enmendaduras, y que sean coincidentes en cuanto a valores y a la fecha de pago.
- b) Revisar que el pago haya sido registrado en la planilla de registro de consumo.

#### **-. DE LA FORMALIDAD DE LOS DOCUMENTOS.**

- a) Se revisará que los comprobantes de ingresos y egresos del mes hayan sido registrados en el libro de Caja.
- b) Se deberá chequear al azar los convenios.

c) Se efectuarán arquezos de caja en forma periódica, sin previo aviso.

#### **-DE LOS EGRESOS.**

Comprobar, escogiendo algunos documentos de egresos, que la copia otorgada a la persona a la cual se haya efectuado un pago sin documento de respaldo, sea coincidente con el original.

#### **-SERÁ RESPONSABILIDAD DE LA UNIDAD TÉCNICA ASESORA DE AGUA POTABLE**

**Rural**, verificar que las comunidades rurales (Comités o Cooperativas) paguen oportunamente sus compromisos con sus proveedores, sueldos y leyes sociales y convenios suscritos por diversas prestaciones de servicios o suministros.

#### **-DEL BALANCE.**

La Unidad Técnica deberá exigir la presentación de balances anuales a cada entidad y proceder a su revisión. Los balances deberán ser presentados a la Unidad Técnica antes del primer trimestre del año, en caso de Comités, y antes del primer cuatrimestre, en caso de Cooperativas.

#### **-AUDITORÍAS EXTERNAS.**

Los servicios de Agua Potable Rural podrán ser auditados en forma externa, a fin de asegurar el fiel cumplimiento de las normas administrativas y contables, impartidas mediante el presente manual. Estas auditorías, podrán ser selectivas y serán ejecutadas por los profesionales que conjuntamente designen el Departamento de Programas Sanitarios y la Unidad Técnica.

- Esta norma no excluye las funciones propias de control y supervisión que competen al Departamento de Programas Sanitarios, como responsable del Programa Nacional de Agua Potable Rural.

### **2.2.5. PLAN DE COBRO.**

Como se ha especificado un cobro es el plan que se lleva a cabo cuando una acción o negocio se ha dificultado en tiempo de crisis; para ello es necesario contar con diferentes sistemas de cobro, que se constituyan y garanticen el éxito en cuanto a la recuperación de la cartera; que ofrezcan alternativas para optimizar el contacto con los clientes mediante integración de tecnologías avanzadas; y que incrementen la producción y eficiencia haciendo crecer el negocio. Francés, A. (2006).

Para ello tenemos trazados objetivos tales como: que sean oportunas; para el manejo profesional de contactos o llamadas y por supuesto la gestión efectiva de listas o bases de datos; todo esto evitara que represente un riesgo alto, y que los costos disminuyan; además hará que la recuperación sea efectiva.

Con tal fin se ha diseñado un plan de cobro; que se basara en el uso efectivo de las bases de datos y las ayudas tecnológicas con que cuenta la entidad financiera; y se compondrá de estrategias como:

**IDENTIFICAR EL TIPO DE DEUDORES** : Esta estrategia puede llevarse a cabo utilizando la base de datos de la entidad, por medio de la cual los auxiliares realizaran llamadas, por las cuales se podrá obtener un contacto con el cliente y estas conversaciones quedaran grabadas; luego serán asignadas a un asesor o analista el cual clasifique el problema por tipos de deudor; y detalle de acuerdo a capacidad de pago y actitud del cliente para cada etapa; y luego determinando la técnica que vamos a usar en esta cobranza, realice el proceso y ofrezca las mejores alternativas presentes. Esta clasificación puede ser:

- **CLIENTE QUE QUIERE Y PUEDE:** En etapa siempre comercial es decir que la mora no sea mayor a 30 días; la estrategia que se ofrece es recordar y persuadir; pues muchas veces el cliente olvida la obligación, o el estrato no llega, o demás problemas erróneos; por ello debemos recordarle su obligación y persuadirlo para que evite inconvenientes de cobranzas posteriores.

- **CLIENTE QUE QUIERE Y NO PUEDE:** En etapas administrativa y pre jurídica; la estrategia que se ofrece es que llevarlo a que realice el pago de inmediato, por ellos se le ofrece una asesoría en donde se pueda mediar con una refinanciación, o aplicar seguros; o brindarle unos incentivos, en donde la mayoría de las veces serán la exploración de sus intereses. (Rebajas, amortizaciones etc.).(Ramos, M. 2008).

Capacidad/actividad	Quiere pagar	No quiere pagar
De Pago	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recordar</li> <li>• Persuadir</li> <li>• (despreocupado, olvidado, desorganizado )</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alternativas</li> <li>• Mejorar garantías</li> <li>• Uso de recursos de cobro</li> <li>• (difícil, complicado)</li> </ul>
De no Pago (inmediato)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opciones</li> <li>• Asesoría</li> <li>• Exploración de intereses</li> <li>• (tímido, pasivo)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jurídico (dudoso recaudo)</li> </ul>

## 2.2.6. BASE DE DATOS

Es un conjunto de información relacionada que se encuentra agrupada o estructurada. Un archivo por sí mismo no constituye una base de datos, sino más bien la forma en que está organizada la información es la que da origen a la base de datos.

Es la colección de datos organizada para dar servicio a muchas aplicaciones al mismo tiempo al combinar los datos de manera que aparezcan estar en una sola ubicación. Batini, C. (2002).

Existen distintos modos de organizar la información y representar las relaciones entre los datos en una base de datos. Los Sistemas administradores de bases de datos convencionales usan uno de los tres modelos lógicos de bases de datos para hacer seguimiento de las entidades, atributos y relaciones. Los tres modelos lógicos principalmente de bases de datos son el jerárquico, de redes y el relacional. Cada modelo lógico tiene ciertas ventajas de procesamiento y también ciertas ventajas de negocios.

Modelo de jerárquico de datos: Una clase de modelo lógico de bases de datos que tiene una estructura arborescente. Un registro subdivide en segmentos que se interconectan en relaciones padre e hijo y muchos más. Los primeros sistemas administradores de bases de datos eran jerárquicos. Puede representar dos tipos de relaciones entre los datos: relaciones de uno a uno y relaciones de uno a muchos.

Modelo de datos en red: Es una variación del modelo de datos jerárquico. De hecho las bases de datos pueden traducirse de jerárquicas a en redes y viceversa con el objeto de optimizar la velocidad y la conveniencia del procesamiento. Mientras que las estructuras jerárquicas describen relaciones de muchos a muchos.

Modelo relacional de datos: Es el más reciente de estos modelos, supera algunas de las limitaciones de los otros dos anteriores. El modelo relacional de datos representa todos los datos en la base de datos como sencillas tablas de dos dimensiones llamadas relaciones. Las tablas son semejantes a los archivos planos, pero la información en más de un archivo puede ser fácilmente extraída y combinada. Parainfo, T. (2005).

#### **2.2.6.1. SISTEMATIZACION DE LA BASE DE DATOS.**

Sistema desarrollado que hace posible acceder a datos integrados que atraviesan los límites operacionales, funcionales u organizacionales de una empresa.

Objetivos en el uso de un sistema de gestión de base de datos:

- Oportunidad, asociado a la eficiencia y eficacia.
- Disponibilidad, permitiendo la accesibilidad de datos
- Integridad, en el nivel de los datos así como el sistema.

Objetivos del sistema de gestión de base de datos que podemos identificar son:

- Independencia de datos
- Accesibilidad limitada
- Datos al día y sin redundancias
- Consistencia
- Interfaz única
- Entrada directa a los datos
- Recuperación por diferentes accesos
- Función completa de interrogantes
- Estandarización Hansen, G. y Hansen, J. (2005).

Ventajas en el uso de bases de datos:

La utilización de bases de datos como plataforma para el desarrollo de Sistemas de

Aplicación en las Organizaciones se ha incrementado notablemente en los últimos años, se debe a las ventajas que ofrece su utilización, algunas de las cuales se comentarán a continuación:

- Globalización de la información: permite a los diferentes usuarios considerar la información como un recurso corporativo que carece de dueños específicos.
- Eliminación de información inconsistente: si existen dos o más archivos con la misma información, los cambios que se hagan a éstos deberán hacerse a todas las copias del archivo de facturas.
- Permite compartir información.
- Permite mantener la integridad en la información: la integridad de la información es una de sus cualidades altamente deseable y tiene por objetivo que sólo se almacena la información correcta.
- Independencia de datos: el concepto de independenciade datos es quizás el que más ha ayudado a la rápida proliferación del desarrollo de Sistemas de Bases de Datos. La independencia de datos implica un divorcio entre programas y datos.Paraninfo, T. (2005).

#### **2.2.6.2. ADMINISTRACIÓN DE LOS DATOS.**

Los sistemas de bases de datos requieren que la institución reconozca el papel estratégico de la información y comience activamente a administrar y planear la información como recurso corporativo. Esto significa que la institución debe desarrollar la función de administración de datos con el poder de definir los requerimientos de la información para toda la empresa y con acceso directo a la alta

dirección. El director de la información (DI) o vicepresidentes de la información es el primero que aboga en la institución por los sistemas de bases de datos.

La administración de la información es responsable de las políticas y procedimientos específicos mediante los cuales los datos pueden ser administrados como recursos institucionales. Entre estas responsabilidades se incluye el desarrollo de la política de información, la planeación de los datos, contemplan un diseño lógico de la base de datos por los especialistas en sistemas de información y los grupos de usuarios finales.

El principio fundamental de la administración de datos es que son propiedad de la institución como un todo. Los datos pueden pertenecer en exclusiva a ninguna de las áreas de los negocios o unidades organizacionales. Todos los datos deben quedar disponibles para cualquier grupo que lo requiera para alcanzar su misión. Una institución debe formular una política de información que especifique sus reglas para compartir, distribuir, adquirir, clasificar, estandarizar e inventariar la información en la institución. La política de información traza procedimientos y responsabilidades especifican, que definen qué unidades de la institución comparten la información, donde puede distribuirse la información y quién es responsable de actualizar y dar mantenimiento a la información. Monte, E., Zorrilla, M. Cortes, J. (2003).

## **CAPÍTULO III**

### **DESARROLLO METODOLÓGICO.**

#### **3.1. UBICACIÓN**

La investigación se realizó en la Junta de Agua Potable de la Parroquia Canuto, Cantón Chone, ubicada a 21 msnm, la cual tuvo una duración de 6 meses siguiendo un proceso, la misma se empezó con la etapa de la recolección de datos.

#### **3.2. EL ENFOQUE.**

El plan de cobros por planillas mediante el modulo informático que administre una base de datos de los clientes, debe ser enfocado como una herramienta informática para el desarrollo de la administración, satisfaciendo necesidades de registro, operación y consulta.

En este enfoque se diseño un plan de cobros para la Junta de Agua Potable de la Parroquia Canuto, con el objetivo de mejorar el control de los ingresos de cobro de planillas y alcanzar niveles óptimos de eficiencia y eficacia.

#### **3.3. TIPOS DE INVESTIGACIÓN**

Para la realización de esta investigación se utilizo la:

- Investigación aplicada
- Investigación de campo
- Investigación bibliográfica

### **3.3.1. INVESTIGACIÓN APLICADA**

Mediante esta investigación se utilizaron todos los conocimientos adquiridos con el fin de aplicarlos, y con ello contribuir a la solución de la problemática de esta investigación y así obtener los resultados.

### **3.3.2. INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Por medio de esta investigación se procedió a recopilar la información, y así poder entender, verificar, corregir, y aplicar el conocimiento, que sirvió para el desarrollo de la presente tesis.

### **3.3.3. INVESTIGACIÓN BIBLIOGRÁFICA**

Mediante esta investigación se obtuvo la información del contenido del presente trabajo, es decir se apoyó en las consultas, análisis y críticas de documentos y así tener una argumentación en el informe.

## **3.4. MÉTODOS E INSTRUMENTOS**

Para la realización de esta investigación se utilizaron algunos métodos entre los cuales se tienen:

- Método científico
- Método histórico

### **3.4.1 MÉTODO CIENTÍFICO**

Mediante este método se obtuvo un procedimiento lógico en la investigación, la cual se llevo a cabo con herramientas confiables en base a citas bibliográficas, libros, revistas entre otros.

### **3.4.2. MÉTODO HISTÓRICO**

Este método permitió conocer, cambios y continuidad en el tiempo del desarrollo, es decir sobre el presente y pasado de la actividad del plan de cobro por planillas de la junta de agua potable.

### **3.4.2 INSTRUMENTOS:**

- Ley constitutiva de las juntas administradoras de agua potable y alcantarillado
- Reglamento interno de la Junta de Agua Potable de la Parroquia Canuto.
- Guía de encuestas
- Guía de entrevistas.

### **3.5. TÉCNICAS**

En el desarrollo de la presente investigación se aplicó una encuesta a los usuarios (Ver anexo N°1) y una entrevista a los funcionarios de la Junta Parroquial de Agua Potable de Canuto (Ver anexo N°2).

Para aplicar la encuesta se realizó la siguiente fórmula, donde se obtuvo la muestra de la población a encuestar:

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q N}{(e^2 (N - 1)) + Z^2 p \cdot q}$$

En donde:

n = Muestra 311

$p$  = Probabilidad de un hecho que sea factible 0.7

$q$  = Probabilidad de un hecho que no sea factible 0.3

$e$  = Factor de error permitido 0.05

$Z$  = probabilidad de hecho factible con un intervalo de confianza. 1.96

$N$ = población 9086

NUMERO DE FUNCIONARIOS	5
POBLACIÓN DE CANUTO A ENCUESTAR	311
<b>TOTAL</b>	316

### **3.6. VARIABLES DE ESTUDIO**

#### **3.6.1. VARIABLE INDEPENDIENTE**

- Diseño de un plan para el cobro por planilla.

#### **3.6.2. VARIABLE DEPENDIENTE**

- Programa para cobro de planillas.
- Formato de comprobantes
- Formato de entrevistas y encuesta

### **3.7. LA OPERACIONALIZACIÓN Y/O DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.**

Un plan de cobro constituye y garantiza el éxito en el entorno, considerando el control que se lleva en la recuperación de la cartera, razón por la cual la Junta de Agua Potable De Canuto requería de un plan de cobros.

Para el desarrollo de la presente investigación se cumplió con los objetivos establecidos, su procedimiento se realizó en tres etapas:

**PRIMERA ETAPA:** Con la finalidad de obtener información fundamental para el desarrollo de la presente investigación, se entrevistó a los funcionarios de la institución para conocer los procesos que actualmente manejan en el cobro de las planillas y controles que se aplican. Así mismo es importante conocer las percepciones que tienen los consumidores sobre el comprobante que reciben, es por esto que se procedió a realizar una encuesta a una muestra de la población total que representan los usuarios, dando paso a la tabulación y análisis respectivo y a la vez culminado este procedimiento se obtuvo información acerca del estado situacional que existe sobre la Gestión de cobros en la Junta de Agua Potable de Canuto.

**SEGUNDA ETAPA:** Dando inicio a la segunda etapa se procedió al diseño de un módulo informático desarrollado en el programa Microsoft Access mediante una base de datos en la cual fue ingresada la información necesaria de cada uno de los usuario, la misma que servirá para mejorar el cobro de planillas.

Esta base de datos contendrá lo siguientes iconos

- Usuario
- Lectura del medidor
- Medidores
- Valores
- Comprobantes de pago

**TERCERA ETAPA:** Tomando como referencia los resultados obtenidos de las técnicas aplicadas las cuales fueron la entrevista y la encuesta se dio inicio a la estructuración del modelo funcional del comprobante de pago el cual permite llevar un control contable en la Junta de Agua Potable de Canuto y que los usuarios tengan respaldo de la cancelación del servicio. La estructura de este comprobante de pago comprende los siguientes requisitos:

- Información personal de la Junta
- Numero de orden
- Cliente
- Dirección del cliente
- Numero de cedula del cliente
- Numero de medidor del cliente
- Numero
- Año
- Mes
- Lectura anterior
- Lectura actual
- Agua
- Alcantarillado
- Intereses en mora
- Multa
- Reconexión
- Otros
- Total a pagar
- Firma de la recaudación

## CAPITULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

#### 4.1. SEGMENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

Los cuadros y gráficos a continuación muestran el análisis de los resultados obtenidos de las encuestas realizada a la población de Canuto que son usuarios del servicio que brinda la Junta de Agua Potable.

Los resultados de la encuesta se detallan a continuación:

**PREGUNTA N° 1; PERTENECE UD. AL SERVICIO QUE BRINDA LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CANUTO?**

**TABLA 04.01**

DETALLE	F	%
SI	311	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>100</b>

**TABLA 04.01**



**ELABORADO POR:** Las Autoras.

**FECHA:** noviembre 5-2010

**Análisis cuantitativo:** Según el gráfico estadístico 04.01 el 100% que representa la muestra de 311 personas que pertenecen al catastro de la Junta de Agua Potable de la Parroquia Canuto.

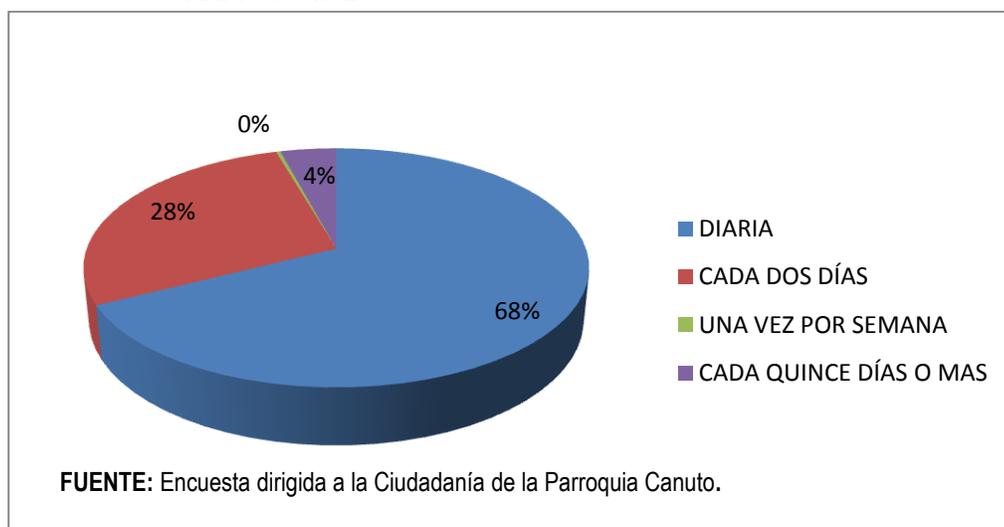
**Análisis cualitativo:** En la encuesta realizada se manifiesta que el 100% de la muestra que se realizó a la población corresponden a los 311 personas obtuvo como resultado que se benefician con el servicio de agua que entrega la Junta Parroquial, líquido vital del que no se puede prescindir.

## PREGUNTA N° 2 ¿CON QUE FRECUENCIA LLEGA EL AGUA

TABLA 04.02

DETALLE	F	%
DIARIA	210	68
UNA VEZ POR SEMANA	87	28
UNA VEZ POR SEMANA	1	0
CADA QUINCE DÍAS O MAS	13	4
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>100</b>

GRAFICO 04.02



ELABORADO POR: Las Autoras.

FECHA: noviembre 5-2010

### Análisis cuantitativo

- 68% Personas reciben agua diariamente
- 0% persona recibe agua un vez por semana
- 28% persona recibe agua cada dos días
- 4% personas recibe agua cada quince días o mas

**Análisis cualitativo:** Los resultados ponen en evidencia la frecuencia con la que llega el agua a los hogares de las cuales un 68%, que es, la gran mayoría de usuarios reciben diariamente el servicio de agua potable, el 28% recibe el servicio cada dos días, 1 persona una vez por semana, y un 4% se abastecen del agua cada

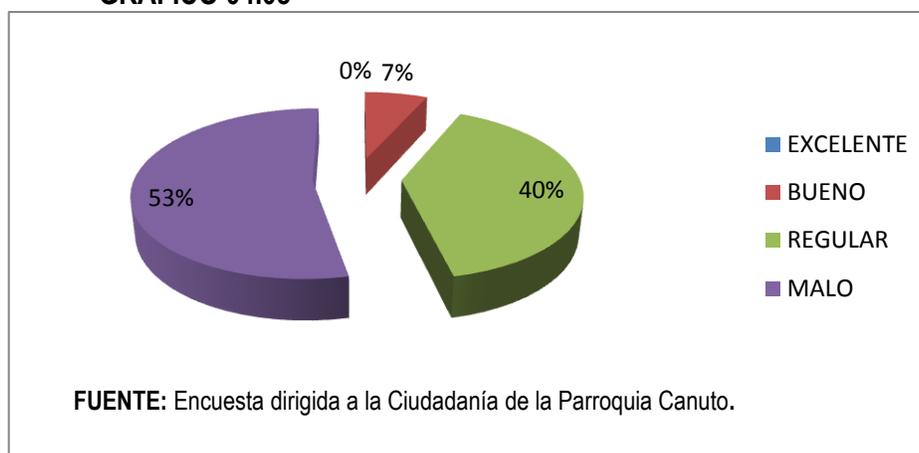
quince días o más, lo que demuestra que un número considerable de ciudadanos no recibe la misma calidad de atención que brinda la junta administradora de este servicio, por lo que debe ser mejorado para toda la comunidad.

### PREGUNTA N° 3 ¿CÓMO CONSIDERA LA CALIDAD DE AGUA?

**TABLA 04.03**

DETALLE	F	%
EXCELENTE	0	0
BUENO	21	7
REGULAR	124	40
MALO	166	53
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 04.03**



ELABORADO POR: Las Autoras.  
FECHA: noviembre 5-2010

#### **Análisis cuantitativo**

- 0% excelente
- 7% bueno
- 40% regular
- 53% malo

**Análisis cualitativo:** El presente cuadro hace referencia a la calidad de agua que brinda la Junta de Agua Potable, y como se demuestra claramente que de los usuarios el mayor porcentaje es el 53% que significa que es de mala calidad el servicio que se brinda, seguido a esto se tiene un 40% lo que califica regular al

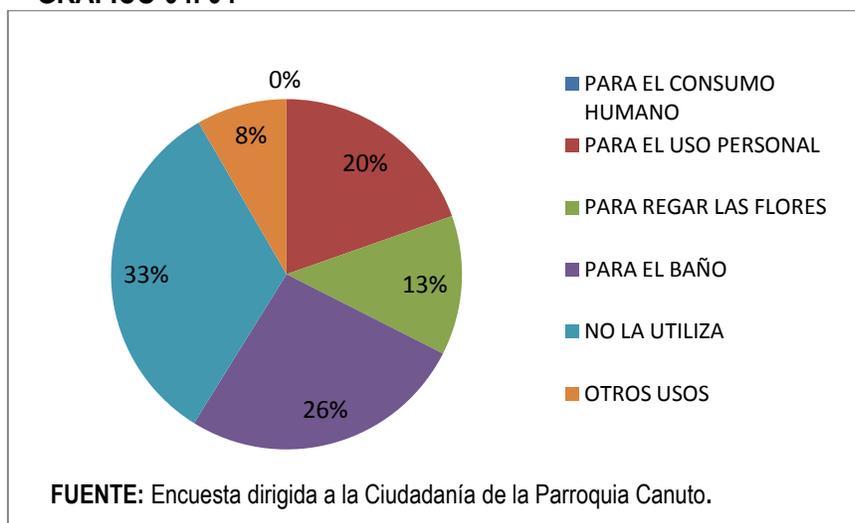
servicio, y a su vez el 7% dicen que es de buena calidad, referente al primer ítem (excelente) de los encuestados coinciden en no calificar excelente la calidad de agua. Es decir que dentro de la población de canuto este servicio básico que brinda la Junta de Agua Potable no está acorde con la modernidad que deben tener los pueblos.

**PREGUNTA N° 4 ¿EN QUE UTILIZA EL SERVICIO QUE LE BRINDA LA JUNTA DE AGUA POTABEL?**

**TABLA 04.04**

DETALLE	F	%
PARA EL CONSUMO HUMANO	0	0
PARA EL USO PERSONAL	61	20
PARA REGAR LAS FLORES	40	13
PARA EL BAÑO	82	26
NO LA UTILIZA	102	33
OTROS USOS	26	8
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 04. 04**



**ELABORADO POR:** Las Autoras.

**FECHA:** noviembre 5-2010

**Análisis cuantitativo**

- 0% para el consumo humano
- 20% Para el uso personal
- 13% para regar la flores
- 26% para el baño
- 33% no la utiliza
- 8% otros usos

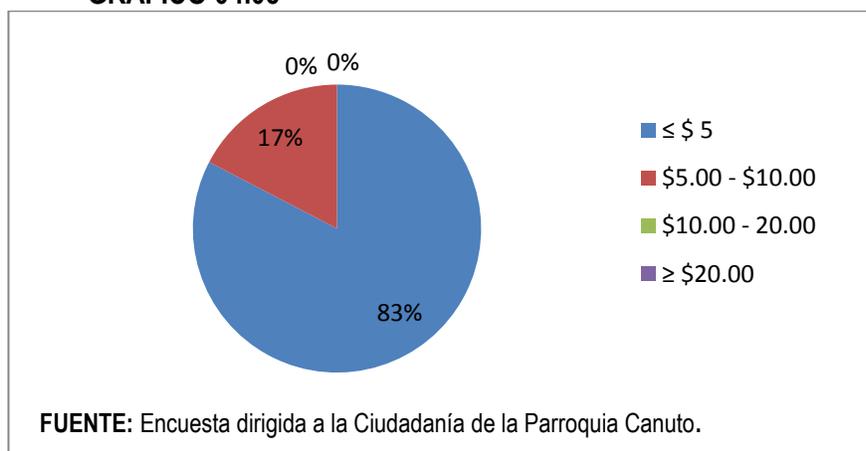
**Análisis cualitativo:** Los resultados obtenidos confirman que el 33% de las personas que cuentan con el servicio instalado no utilizan el líquido vital, el 26% es utilizado para el baño, un 20% lo utilizan para el uso personal, el 13% lo ven necesario utilizarlo para regar las flores y con un 8% le dan otros usos, lo que demuestra que, la calidad de agua que entrega la junta parroquial no es aprovechada para el consumo humano siendo este el objetivo primordial para el cual fue creado, servicio que debe ser mejorado para cumplir con el rol antes indicado.

**PREGUNTA N° 5 ¿CUÁL ES EL VALOR ECONOMICO QUE DESEARIA CANCELAR POR EL SERVICIO DE AGUA?**

**TABLA 04.05**

DETALLE	F	%
≤ \$ 5	257	83
\$5.00 - \$10.00	54	17
\$10.00 - 20.00	0	0
≥ \$20.00	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 04.05**



ELABORADO POR: Las Autoras.  
FECHA: noviembre 5-2010

**Análisis cuantitativo**

- Entre ≤ a \$5| 83%
- Entre \$5.00 a \$10| 17%
- Entre \$10.00 a \$20.00 el 0%
- Entre ≥ a \$200%

**Análisis cualitativo:** De las respuestas obtenidas del total encuestados, el 83% coincide que el valor deseado a pagar es de cinco dólares, un 17% respondió que le gustaría cancelar entre cinco y diez dólares, lo que cubre el 100% de la muestra, y

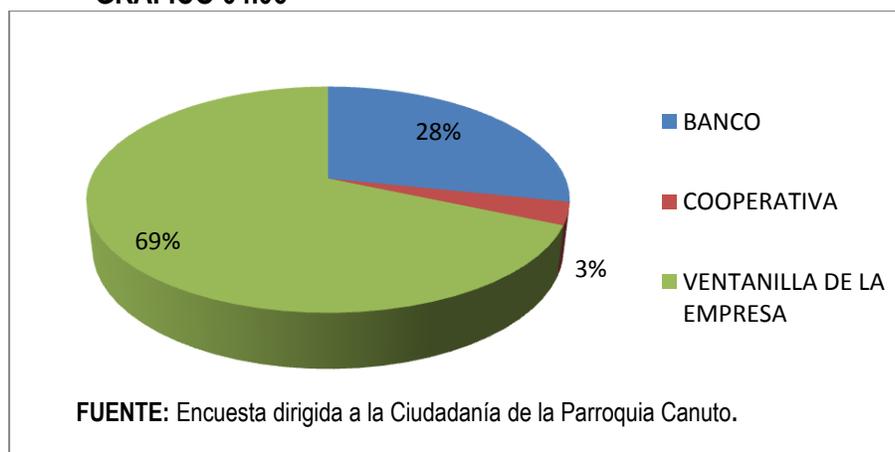
referente a las opciones (\$10.00 a \$20.00 y  $\geq$  \$ 20.00) se obtuvo como respuesta que ninguna de las personas que reciben el servicio le gustaría cancelar valores en los rangos indicados, y como se pudo ver la gran mayoría de usuarios del servicio básico escogió un valor de acuerdo con la mala calidad del agua ya que esta no es apta para el consumo humano, y no justificaría pagar otro valor siendo esto una causa que motiva el descontento de la población de Canuto a pagar un valor superior o igual que otras ciudades que si tiene un líquido potabilizado vital en buen estado.

**PREGUNTA N° 6 ¿DÓNDE LE GUSTARIA CANCELAR EL VALOR ECONOMICO DEL CONSUMO DE AGUA POTABLE?**

**TABLA 04.06**

DETALLE	F	%
BANCO	88	28
COOPERATIVA	10	3
VENTANILLA DE LA EMPRESA	213	69
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 04.06**



**ELABORADO POR:** Las Autoras.  
**FECHA:** noviembre 5-2010

**Análisis cuantitativo**

- 28% banco
- 3% cooperativa
- 69% ventanilla de la empresa

**Análisis cualitativo:** los resultados obtenidos evidencian que las preferencias de los encuestados es cancelar en la ventanilla de la junta lo que representa un 69%, la cual facilita a los usuarios cumplir en forma oportuna con sus pagos, un 28% le gustaría

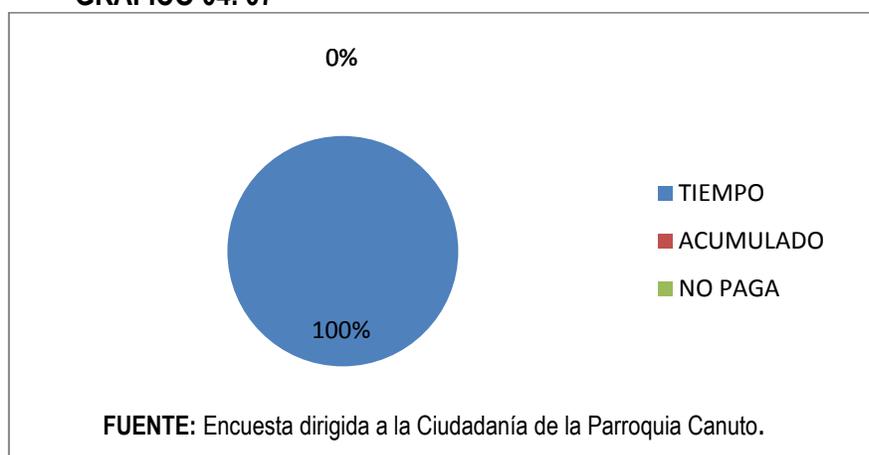
cancelar en el banco, y el 3% de los usuarios en cooperativas de ahorro y crédito resultado que incide en el pago ya que en la parroquia no existen instituciones financiera que presten este servicio y esto traería como consecuencia el incremento de las mismas e incumplimiento en el pago.

**PREGUNTA N° 7 ¿COMO PAGARIA EL SERVICIO QUE BRINDA LA JUNTA DE AGUA POTABLE?**

**TABLA 04.07**

DETALLE	F	%
TIEMPO	311	100
ACUMULADO	0	0
NO PAGA	0	0
TOTAL	311	100

**GRAFICO 04. 07**



ELABORADO POR: Las Autoras.

FECHA: noviembre 5-2010

**Análisis cuantitativo**

- 100% tiempo
- 0% acumulado
- 0% no paga

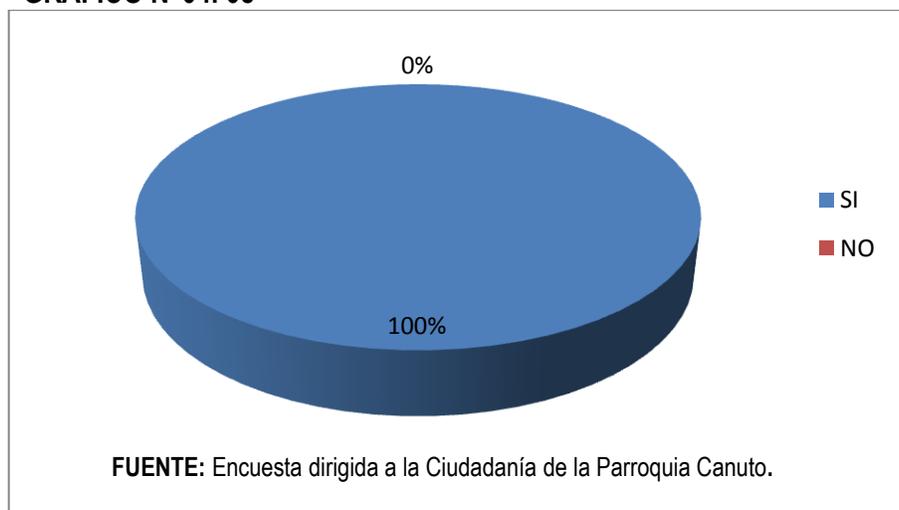
**Análisis cualitativo:** Según lo representado de los resultados obtenidos el 100% de la muestra que se realizó a la población Se obtuvo como resultado que el pago lo prefieren realizar a tiempo siendo este un buen indicador para la Junta, lo que ayudara a mantener una cartera óptima en la Junta Parroquial.

**PREGUNTA N° 8 ¿DESEA DISPONER DE UN MEDIDOR DE AGUA QUE CONTROLE EL CONSUMO?**

**TABLA 04.08**

DETALLE	F	%
SI	311	100
NO	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>100</b>

**GRAFICO N°04. 08**



**FUENTE:** Encuesta dirigida a la Ciudadanía de la Parroquia Canuto.

**ELABORADO POR:** Las Autoras.

**FECHA:** noviembre 5-2010

**Análisis cuantitativo**

- 100% desean disponer de medidor

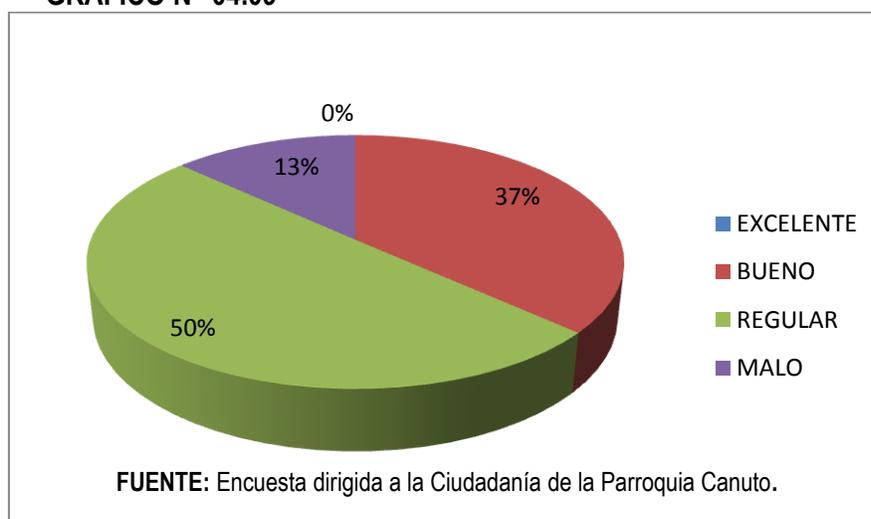
**Análisis cualitativo:** los resultados evidencian que el total de los encuestados el cual representa el 100% están de acuerdo con la utilización del medidorlo que permite cancelar el valor justo del consumo siendo esto conveniente tanto para los usuarios como para la empresa ya que se conocería la real demanda de líquido vital requerido por los abonados de la Parroquia Canuto.

**PREGUNTA N° 9 ¿COMO CONSIDERA EL SERVICIO EN LA ATENCION AL USUARIO QUE BRINDA LA JUNTA PARROQUIAL DE AGUA POTABLE DE CANUTO?**

**TABLA 04.09**

DETALLE	F	%
EXCELENTE	0	0
BUENO	114	37
REGULAR	156	50
MALO	41	13
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>100</b>

**GRAFICO N° 04.09**



ELABORADO POR: Las Autoras.

FECHA: noviembre 5-2010

### **Análisis cuantitativo**

- 0% excelente
- 37% bueno
- 50% regular
- 13% malo

**Análisis cualitativo:** Como se demuestra en el segmento estadístico el 50% del total de persona encuestados coinciden que el servicio de atención que brinda la Junta de Agua Potable de Canuto es regular, el 37% califica el servicio de atención bueno, y

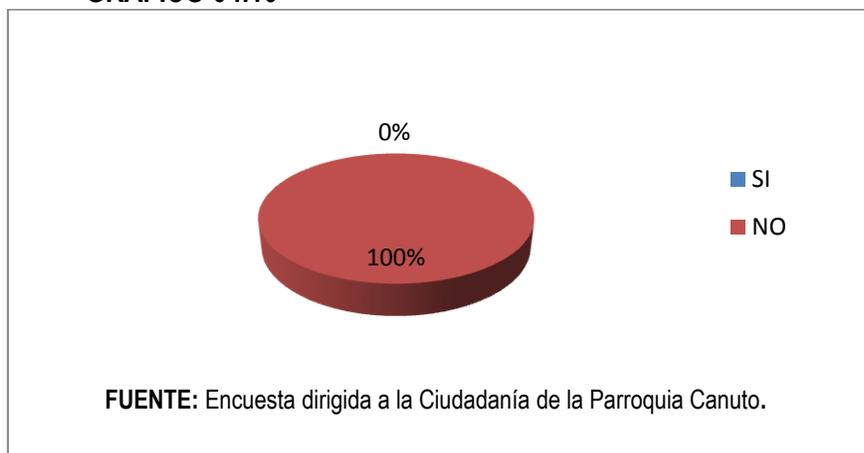
un 13% lo considera malo, y ninguno de los encuestados responden que el servicio de atención es excelente, ya que se tiene como resultado que el servicio en la atención del liquido vital debe ser mejorado

**PREGUNTA N° 10 ¿AL CANCELAR EL VALOR ECONOMICO DE LAS PLANILLAS RECIBE ALGUN COMPROBANTE DE PAGO?**

**TABLA 04.10**

DETALLE	F	%
SI	0	0
NO	311	100
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 04.10**



ELABORADO POR: Las Autoras.  
FECHA: noviembre 5-2010

**Análisis cuantitativo**

- 100% no reciben comprobante de pago

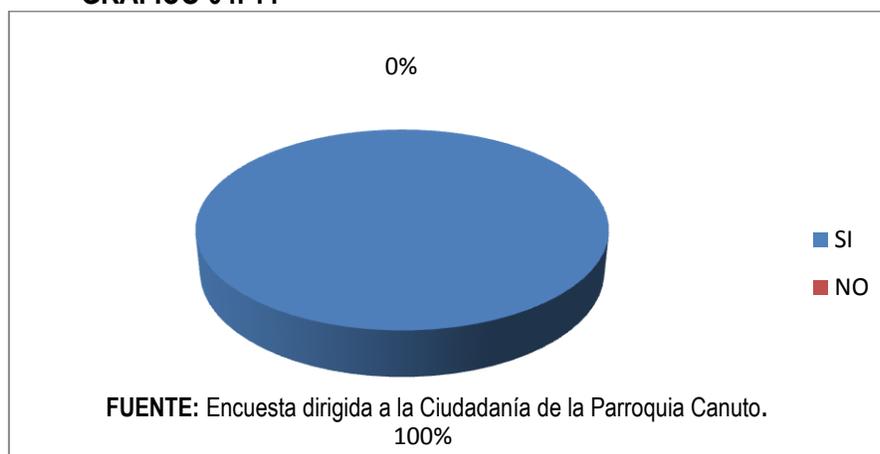
**Análisis cualitativo:** De la encuesta realizada a la población se obtuvo como resultado que el 100% de las personas encuestadas coincidieron que la junta parroquial no entrega comprobante alguno por la cancelación del servicio lo que afecta a la buena imagen y administración de este organismo, y con lo que se evidencia la falta de una plan de cobro por planilla.

**PREGUNTA N° 11 LE GUSTRIA RECIBIR UN DOCUMENTO CON EL DESGLOCE DE LOS VALORES ORIGINADOS POR EL CONSUMO DEL SERVICIO QUE BRINDA LA JUNTA DE AGUA POTABLE?**

**TABLA 04.11**

DETALLE	F	%
SI	311	0
NO	0	100
<b>TOTAL</b>	<b>311</b>	<b>100</b>

**GRAFICO 04. 11**



ELABORADO POR: Las Autoras.

FECHA: noviembre 5-2010

**Análisis cuantitativo**

- 100% si les gustaría recibir un desglose de los valores consumidos que brinda la Junta

**Análisis cualitativo:** Tal como lo refleja el grafico, todos los encuestados que representa el 100% coinciden en que se les entregue un respaldo por el pago con el desglose de los valores originados por el consumo del servicio, lo que será

beneficiario para la Junta de Agua Potable y los usuarios ya que la empresas conocerá en forma real cuales son los flujos de efectivo que maneja mensualmente y con ello proyectarse a mejorar y ampliar los servicios en general, necesidad que mediante el diseño de un plan de cobro por planillas podrá ser compensada.

## 4.2. RESULTADOS DE LA ENTREVISTA

La entrevista fue ejecutada a personas que están estrechamente relacionadas con la situación actual de dicha institución, a su vez fueron realizadas con base de un guion previamente desarrollado, así mismo se muestran los resultados en el siguiente cuadro.

**TABLA 04.12**

<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESULTADOS</b>	<b>%</b>
<b>1. Como se maneja el cobro de planillas por consumo de agua</b>	No se cobra el servicio	100
<b>2. Disponen de registros y archivos de los usuarios.</b>	Si	100
<b>3. En base a que factor se aplica la tarifa a los usuarios por el consumo de agua</b>	Tarifa minima de \$7	100
<b>4. Que documento contables y de control se llevan en la Junta Parroquial de Canuto</b>	No llevan documentos contables	100
<b>5. En caso de que los consumidores no cancelen sus planillas en los plazos indicados, existe algun plan de pago</b>	Se procedera al corte del servicio	100
<b>6. Cual es el mayor problema que se ha presentado en el proceso de cobro y control de pagos</b>	La calidad de agua	100
<b>7. Que inconvenientes resolveria al diseñar un plan de cobros</b>	Mejoraria el control contable	60
	Mejor servicio	40

### **4.3. PLAN DE COBRO**

El presente plan de cobro describe la funcionalidad de una herramienta que le permitirá al usuario registrar las gestiones encaminadas al mejoramiento del proceso de cobro de planilla de servicio de agua potable de la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Canuto; tareas que se realizan con el adecuado control por medio de la aplicación de una estrategia que consiste en la creación de una base de datos en el programa Microsoft Access.

El presente documento proporciona información completa para lograr una efectiva operatividad de cobranzas, en función de los perfiles asignados a los diferentes usuarios que reciben el servicio de agua potable. Se analizarán las transacciones incorporadas del área de administrativa que corresponden a:

- Consulta del usuario
- Lectura del medidor
- Valores
- Comprobante de pago

#### **4.3.1. POLÍTICAS DEL PLAN DE COBRO**

Las políticas de cobro que se adapten a la Junta Administradora de Agua Potable de Canuto, están basadas en procedimientos que siguen para recaudar sus cuentas por cobrar. Aplicar la Política de Cobro será un mecanismo para establecer los lineamientos y directrices generales del cumplimiento de las obligaciones del servicio recibido por el usuario, con el fin de lograr el recaudo efectivo y oportuno de los pagos que favorecen a dicha institución. Los cuales se estipulan a continuación:

- Esquema numérico basado en la ciudadanía de Canuto ordenado por días para realizar el cobro organizado de planillas en la Junta Administradora de Agua Potable de la Parroquia Canuto.

<b>DÍAS DE SEMANA</b>	<b>DÍGITOS DE CÉDULA</b>
Lunes	0-1
Martes	2-3
Miércoles	4-5
Jueves	6-7
Viernes	8-9

- Cuando el usuario no cancela en la fecha establecida, por el servicio recibido, se fijara el 5% mensual por concepto de mora, cargándose el costo correspondiente al comprobante que se emite por consumo.
- Todo usuario que recibe el servicio de agua potable, deberá tener una instalación que contenga un medidor con el correspondiente sello de seguridad que el propietario no deberá alterar, romper, trasladar del lugar o cambiar sin consentimiento de la institución y si incurriera en alguna de estas acciones, procederá a cancelar una multa estipulada de \$10.00, cargándose el costo correspondiente al comprobante que se emite por consumo.
- Cuando el usuario cumple tres meses de no haber cancelado las planillas por el servicio recibido de agua potable, se procederá al corte inmediato, y registrarlo en el historial a fin de cargarle a los costes de corte en la respectiva cuenta

- Cuando un usuario le sea suspendido el servicio de agua potable por infringir alguna normativa estipulada en la presente política, tendrá derecho arreglar lo acontecido en un periodo de 2 meses, procediendo a realizar la reconexión por un valor de \$2.00, costo que será asumido por el usuario, cargándose el costo correspondiente al comprobante que se emite por consumo.

#### **4.3.2. INFORMACIÓN BÁSICA PARA LA GESTIÓN DE COBRO DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CANUTO.**

Todos los días en forma automática se centraliza información resumida del plan de cobro, para disponer de los estados en forma centralizada.

Existen datos que permite obtener los resultados asignados de los usuarios para la creación de la base de datos; lo que facilita conocer qué operaciones están asignadas en el plan de cobro; y a la vez esta accede a ingresar una nueva gestión.

Al disponer del registro en la base de datos de todas las gestiones realizadas de los usuarios, permite a la junta administradora de agua potable acceda al historial completo por cada operación para futuros cobros. Así mismo el personal de dicha institución podrá manejar el sistema con eficiencia y eficacia y facilitaría el proceso de cobranza.

#### **4.3.3. DISEÑO DE UN MODULO INFORMATICO (BASE DE DATOS)**

##### **4.3.3.1. INTRODUCCIÓN**

Esta base de datos se direcciona a organizar los datos de los usuarios del sistema de agua potable, para lograr una mayor eficacia y eficiencia en la accesibilidad a esta

información y además permite introducir, modificar y actualizar información de los consumidores.

#### **4.3.3.2. MISIÓN**

Esta base de datos oferta un contenido actualizado, que permite atender las necesidades de los usuarios del servicio de agua potable de la Junta administrador de agua potable de la parroquia canuto, con el fin de facilitar al público en general las herramientas necesarias para las exigencias del consumidor al momento de la cancelación de planillas de consumo.

#### **4.3.3.3. VISIÓN**

Contribuir mediante la disponibilidad de esta base de datos actualizada, con el desarrollo de medios para mejorar el proceso de cobranza de planillas del servicio que brinda la junta administradora de agua potable de la parroquia canuto.

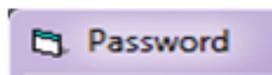
#### **4.3.3.4. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un sistema automatizado para el registro de datos y control del cobro por planillas del consumo del servicio de agua potable de la junta administradora de agua potable de la parroquia canuto.

#### **4.3.4. GUIA INFORMATICO (BASE DE DATOS) DIRIGIDO A LOS FUNCIONARIO EN EL MANEJO DE LA JUNTA DE AGUA POTABLE.**

En el diseño de la base de datos se crearon algunos campos, cada uno de estos comprenden la estructura siguiente:

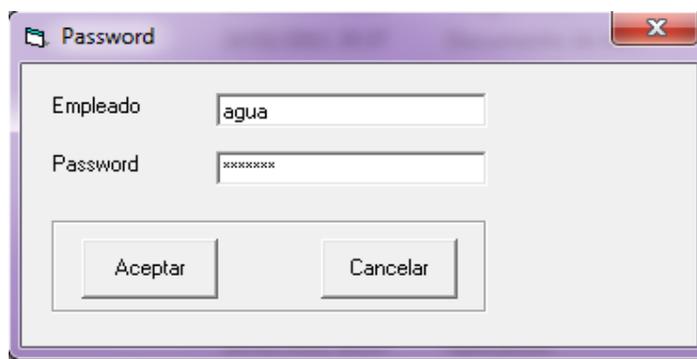
Este icono representa la entrada al programa:



#### **Junta Administradora de Agua Potable de Canuto.**

Esta ventana permite el acceso del funcionario, al manejo del sistema de recaudación ingresando su nombre y clave asignada

#### **Código**



Una vez finalizado el paso anterior automáticamente se abre el programa, con sus respectivos iconos, permitiendo acceder a cada uno de ellos para obtener información requerida de los usuarios.



Haciendo clic en este icono se despliega una ventana con diferentes opciones en la que se ingresa los nombres y apellidos de los usuarios con su respectivo número de cedula siendo este nuevo, actualizar, eliminar, guardar, información de los usuarios y salir.



Al presionar este botón permite observar la ventana que establece algunas funciones.

Luego de haber ingresado los datos primordiales del usuario, se procede a colocar nuevamente el número de cedula con lo cual automáticamente busca al cliente y se asigna el número del medidor y siguiendo con la secuencia sincronizada; se ingresa la dirección donde va hacer instalado con su respectivo collarín, ya qué puede darse el caso que hayan dos medidores asignados a un mismo usuario pero estos tendrán diferentes direcciones.

Este icono además de crear un nuevo número de medidor, actualiza, elimina, guarda, cancela, y ayuda a salir del mismo

The screenshot shows a software window titled 'Medidor'. At the top, there is a horizontal bar with six buttons: 'NUEVO', 'ACTUALIZAR', 'ELIMINAR', 'GUARDAR', 'CANCELAR', and 'SALIR'. Below this bar, the main area is divided into sections. On the left, under the heading 'Datos del medidor', there are several input fields: 'Nº del medidor:' with the value 'Med0002', 'Instalacion:' with a dropdown menu showing '23/02/2011', 'Collarin:' with the value '50', 'Direccion:' with a text area containing 'portoviejo', and 'Observacion:' with a text area containing 'ninguna'. To the right of these fields, there is a 'Cedula:' label followed by an empty text box and a 'BUSCAR CLIENTE' button. On the far right of the window, the text 'CI0001' is displayed.



Al dar un clic en este botón se puede observar los elementos de la ventana

Se procede a ingresar el número del medidor que, automáticamente emite la información necesaria, siguiendo con el proceso se concluye ingresando la lectura actual del consumo que se da por cada uno de los medidores.

Este a su vez ayuda a guardar la información y salir del icono.

The screenshot shows a software application window titled "Lectura". The window is divided into several sections:

- Datos de la lectura:** This section contains five input fields:
  - id\_lectura:** Lec0012
  - Lectura:** An empty text box.
  - Cliente:** A dropdown menu with "gino manuel" selected.
  - Medidor:** A dropdown menu with "Med0012" selected.
  - Fecha:** A date picker showing "25/02/2011".
- Busqueda:** This section contains:
  - A label "Ingrese el numero del medidor:" above an empty text box.
  - A button labeled "BUSCAR".
  - A label "Label6" below the button.
- Buttons:** At the bottom of the window, there are three buttons: "NUEVO", "GUARDAR", and "SALIR".



Haciendo clic en este icono se despliega una ventana. Una vez guardada la información actual de la lectura se puede identificar el total a cancelar.

Valor por ...

ID VALOR Val0001

Valor : 7

GUARDAR SALIR



Al dar clic en esta opción se visualiza los elementos de la ventana

Se procederá a general cliente un nuevo comprobante de pago ingresando el número de medidor que automáticamente arroja el detalle de este documento.

Form1

Nº Factura : Fac0005

Nº Medidor :  GENERAR CLIENTE

Cliente :

Fecha de pago : 23/02/2011 Label5

Fecha desde : 23/02/2011

Fecha hasta : 23/02/2011

Valor : 7

Total : TOTAL

NUEVO CANCELAR IMPRIMIR

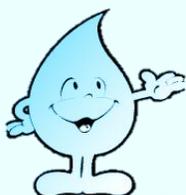
GUARDAR SALIR



Al dar clic en este icono se procede a cerrar el programa.

Al cerrar el programa se obtiene el respectivo comprobante de pago que servirá como respaldo a los funcionarios de la Junta como a los Usuarios.

#### 4.4. COMPROBANTE PARA EL COBRO DEL SERVICIO POR CONSUMO QUE BRINDA LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE CANUTO A LOS USUARIOS ( OBJETIVO #3)



Junta de agua potable y de alcantarillado de Canuto

Direccion: Calle Roldos y Linea Ferrea

Tefefono: 052330336

Canuto - Chone - Manabi

COMBROBANTE N° Fac0005

Cliente: ricardo moreira moreira saavedra

Cedula: 13098506706

Direccion: raymundo

Medidor: med0003.

Fecha de pago: 24/02/2011

Fecha Liquidación: 01/02/2011

Pagado hasta: 01/02/2011

Num.	Año	Mes	L. Ant.	L. Act.	Agua	Alcan.	Int.	Mora	Multas	Reconex.	Otros	T. a Pagar
1	2011	2	0	0	5	2	0	0	0	0	0	7

Venta del medidor: \$ 0,00

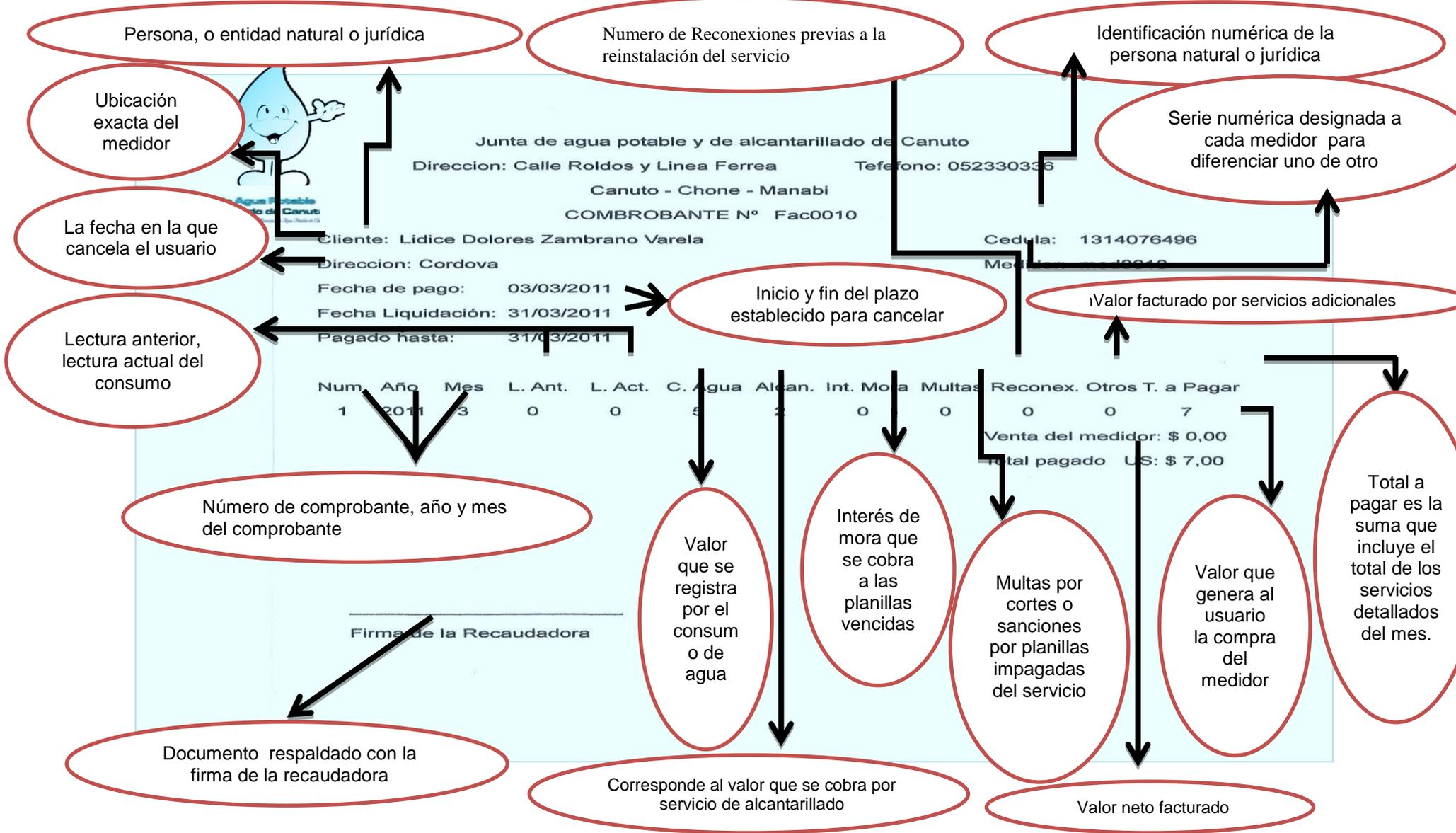
Abono saldo anterior: \$ 0,00

Total pagado US: \$ 7,00

\_\_\_\_\_  
Firma de la Recaudadora



### 4.4.1. DETALLE DEL COMPROBANTE PARA EL COBRO DEL SERVICIO POR CONSUMO QUE BRINDA LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE CANUTO A LOS USUARIOS ( OBJETIVO #3)



Este comprobante de pago demuestra lo importante que sería para la junta administradora de agua potable y los usuarios que reciben el servicio de agua potable, ya que quedaría como constancia las transferencias que se le entrega en uso de la prestación del servicio,

## **CAPITULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1. CONCLUSIONES**

Dentro del estudio de investigación, se observó la falta de presencia de una clase de control interno en el desarrollo de las actividades operativas y administrativas de la empresa que se refleja en las siguientes conclusiones.

- Mediante las encuestas realizadas a la comunidad de Canuto se concluye, que existen problemas al cancelar la planilla del consumo, debido al mal funcionamiento al momento de recibir el servicio de agua potable, motivo por el cual los usuarios no se acercan a cancelar y por ende la institución no cuenta con una base de datos que facilite el cobro de planillas.
- En los resultados obtenidos de las encuestas, se establece que la Junta de Agua Potable no posee un diseño de plan de cobro por planillas, lo que dificulta que se realice la eficiencia y eficacia de un control administrativo.
- Una vez analizados los resultados se conoció la situación actual de la Junta Administradores de Agua Potable, y se determinó que esta no cuenta con un documento que facilite llevar el control del cobro de planillas. Motivo por el cual se procedió a estructurar un comprobante, que beneficie a los usuarios y a la institución que presta el servicio.

## 5.2. RECOMENDACIONES

Una vez establecida la importancia que constituye el diseño de un plan de cobro por planillas en todas las actividades, es necesario aclarar, que el primer gran éxito de cualquier sistema de control interno depende mucho del grado de apoyo que se establece en la conclusiones por lo que se determina las siguientes recomendaciones.

- Efectuar las gestiones pertinentes para mejorar la calidad del sistema de servicio de agua potable, dentro de la junta de agua potable en la Parroquia Canuto, y así ayudaría a superar el funcionamiento de dicha institución.
- El diseño de un plan de cobro por planillas en la Junta de Agua Potable de Canuto, mediante un sistema informático Access (Base de Datos), el cual, al ser aplicada permitirá realizar las actividades de cobro con eficiencia en el proceso administrativos que se realicen en la institución.
- Dentro de la Junta Administradora de Agua Potable se debería llevar un comprobante de pago del servicio recibido de agua potable, y este sirva de respaldo a los usuarios al momento de cancelar su consumo.

## **BIBLIOGRAFÍA**

Abrisabac. 2002. Saneamiento Básico Rural. (En Línea). EC. Consultado, 29 de Nov. (PDF). Disponible en [http// aprisabac.computextos.com.pe](http://aprisabac.computextos.com.pe).

ANDESAPA(Asociación Andina De Empresas E Instituciones De Servicio De Agua Potable Y Saneamiento).2008organización de la junta administradora de agua potable.

Arino, G. 2002. Principios de Derecho Público Económico. 1ed. Universidad Complutense. Madrid. P 104.

Azorin, F. y Sánchez, L. 2005. Método y aplicación del muestreo. 1 ed. España. Alianza. P 89-123.

Ballesteros, A. 2005. Manual de gestión de servicios públicos locales. 1era ed. Las Rozas. México. P 107.

Batini, C. 2002. Diseño conceptual de una base de datos. 1 ed. México. Díaz de Santos. P 574.

Bierman, H. 2000. Planeación estratégica. 1 ed. México. Cecsá. P 145.

Burnett, J. 1996. Promoción, conceptos y estrategias, 1 ed. Colombia, Mc Graw Hill. p 84

Cajas, C. y Maldonado, J. 2002. Administración de un Sistema de Agua Potable. (En Línea). EC. Consultado, 02 de Dic. Formato (PDF). Disponible en [http//www.camaren.org](http://www.camaren.org) y [www.ucuenca.edu.ec](http://www.ucuenca.edu.ec).

Cassagne, J. 2000? a. La intervención administrativa, 2ed. Buenos Aires Abeledo-Perrot. P 129.

\_\_\_\_\_.2002 Derecho Administrativo. 7 ed. Lexis-Nexis, Buenos Aires. p 125.

\_\_\_\_\_.2004. Derecho Administrativo. 10 ed. Buenos Aires. Madrid. P 38

\_\_\_\_\_.2005. El Derecho Público en la Hipermodernidad. 11 ed. Buenos Aires. Madrid. P 78

Dromi, R. 2003. Sistemas y Valores Administrativos.9 ed. Buenos Aires. Madrid. P 65

Elmasri. R. 2004. Sistemas de bases de datos. 2 ed. Iberoamericana.Addison-wesley.P 199-201.

Ettinger, R. y Golieb, D. 2004. Cobranzas. 1 ed. México. continental S.A. p 187.

Fair, G. 2003. Abastecimiento de agua y remoción de agua residuales. 1ed.Limusa. México. p 67

Francés, A. 2006. Estrategias y planes para la empresa con el cuadro de mando integral, 1Ed. México, Pearson educación. 102.

Gordillo, A. 2003.Tratado de Derecho Administrativo. 6 ed. Buenos Aires. Fundación de Derecho Administrativo. P 105.

Hansen, G. y Hansen, J. 2005. Diseño y administración de bases de datos. 2 ed. Mexico. Prentice Hall. P 110-123.

Johnson, R. 2000. Administración financiera. 1 ed. México. Cecs. P 105.

Macías, S. 2007. Administración financiera. 1era ed. México. Trillas S.A. de C.V. p 240.

Mata, I., 2000. Noción actual del servicio público, 1 ed. Buenos Aires. p 165.

Murguía, V. 2001. Ingeniería Sanitaria. 1ed. Limusa. Mexico. p 89.

Monte, E., Zorrilla, M. Cortes, J. 2003. Iniciación a las bases de datos con access 2002. 1 ed. Madrid. Díaz de Santos, S.A.

Montufar, M. 2002. Evaluación de la calidad y del nivel de satisfacción de los Servicios Básicos en la parroquia Ximena zona este de la ciudad de Guayaquil. Tesis. Ing. En Estadística Informática. ES POL. Guayaquil. EC. p 29-30.

Paraninfo, T. 2005. Introducción a las bases de datos. 1 ed. España. Acribia. P 124-125.

Ramos, M. 2008. Gestión eficaz del plan de cobros. 1ed. México. CengageLearning, S.A. de C.V. p 148.

Reglamento de conformación de las juntas de agua potable de las parroquias y sitios del Cantón Chone

Sánchez, A. 2008. Gestión en finanzas. 2 ed. México. Abeledo-Perrot. p 106

SENAGUA (Secretaría Nacional del Agua, Ec.). 2010. generalidades de la Junta de agua potable. Reglamento en vigencia.

Toro, G. y Espinoza, C. 2003. Los fondos competitivos para la agricultura y el desarrollo rural. 1era ed. San José. Ruta .p 125.

Urrutigoity, J., 2001. Los servicios Públicos- Régimen Jurídico Actual, 1 ed. Depalma Buenos. Aires. p 108.

Villarreal, I. 2000. Evaluación financiera de proyectos de inversión, 1 ed. Norma. p 123.

## **ANEXOS**

## **ANEXO 01**

### **ENTREVISTA DIRIGIDA AL PERSONAL QUE LABORA EN LA JUNTA DE AGUA POTABLE DE LA PARROQUIA CANUTO.**

1. Como se maneja el cobro de las planillas por consumo de agua?
2. Disponen de registros y archivos de los usuarios?
3. En base a que factor se aplica la tarifa a los usuarios por el consumo de agua?
4. Que documentos contables y de control se llevan en la Junta Parroquial de Agua de Canuto?
5. En caso de que los consumidores no cancelen sus planillas en los plazos indicados, existe algún plan de pago?
6. Cuál es el mayor problema que se ha presentado en el proceso de cobro y control de pagos?
7. Que inconvenientes resolvería al diseñar un plan de cobros? Gracias por su colaboración

## **ANEXO 02**

**ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS QUE OBTIENE EL  
SERVICIO, QUE BRINDA LA JUNTA DE AGUA POTABLE  
EN LA PARROQUIA CANUTO.**

## ENCUESTA

La presente encuesta tiene por objetivo recopilar información para el proyecto de investigación "Diseño de un Plan de Cobro por Planillas de la Junta de Agua Potable de la Parroquia Canuto-Manabí" realizados por las alumnas del décimo semestre de Administración Pública que daría solución a la problemática de desarrollo de la comunidad para que constituyan verdaderos grupos de trabajos competitivos, dicha información tendrá tratamiento confidencial. Le agradecemos antemano el tiempo que muy amablemente dispone para contestar las siguientes preguntas.

FECHA: D \_\_\_\_ M \_\_\_\_ A \_\_\_\_

LUGAR: \_\_\_\_\_

SEXO: M

F

**1. Pertenece Ud. al servicio que brinda la Junta de Agua potable de la Parroquia Canuto**

SI

NO

**2. Con qué frecuencia llega el agua**

DIARIA

CADA 2 DÍAS

UNA VEZ POR SEMANA

CADA 15 DIAS O MÁS

**3. En que utiliza el servicio que le brinda la Junta de Agua Potable**

PARA EL CONSUMO HUMANO

PARA EL BAÑO

PARA EL USO PERSONAL

NO LA UTILIZA

PARA REGAR LAS FLORES OTROS USOS

**4. Como considera la calidad de agua**

\_\_\_\_\_

EXCELENTE

BUENO

REGULAR

MALO

5. El valor económico que cancela es:

FIJO

VARIABLE

Cuál es el valor económico que cancela por el servicio de agua?

≤ \$5

\$5.00 - \$10.00

\$10.00 - \$20.00

≥ \$ 20

6. Donde le gustaría cancelar el valor económico del consumo de agua potable?

BANCO

COOPERATIVA

VENTANILLA DE LA EMPRESA

7. El valor económico que cancela por el consumo de agua lo hace a?

TIEMPO

ACUMULADO

NO PAGA

8. Desea disponer de un medidor de agua que controle el consumo?

SI

NO

9. Como considera el servicio en la atención al usuario que brinda la Junta Parroquial de Agua Canuto?

\_\_\_\_\_

EXCELENTE BUENO REGULAR MALO

**10. Al cancelar el valor económico de la planilla recibe algún comprobante de pago?**

SI

NO

**11. Le gustaría recibir un documento con el desglosé de los valores originados por el consumo del servicio que brinda la Junta de Agua Potable**

SI

NO

**ANEXO 03**

**LEY CONSTITUTIVA DE LAS JUNTAS ADMINISTRADORAS  
DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO.**

## **CAPITULO I**

### **DISPOSICIONES GENERALES**

Art. 1.- Autorízase al Ministerio de Salud Pública para que por medio del Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias (IEOS), organice y constituya las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado en las comunidades rurales, donde se implementen estos servicios de infraestructura sanitaria, las mismas que serán entidades de derecho público con la suficiente y necesaria autonomía para las funciones a ellas encargadas.

Art. 2.- Esta Ley y su reglamentación regirán el funcionamiento de las Juntas Administradoras de Agua Potable y Alcantarillado que se crearen dentro de la jurisdicción parroquial del país.

Art. 3.- Para fines de aplicación de la presente Ley se entenderá por comunidad rural, todas aquellas poblaciones consideradas dentro de la División Territorial como: cabeceras parroquiales, recintos, caseríos y/o anejos, que no sean cabeceras de cantón.

Art. 4.- En el cantón donde se halle funcionando la respectiva Empresa Municipal de Agua Potable y ésta cubra los servicios que por ley le corresponde en toda su jurisdicción, no podrá constituirse Juntas Administradoras de Agua Potable, organizadas por el IEOS.

Art. 5.- Las Juntas Administradoras contarán con personería jurídica y fondos propios que provendrán especialmente de préstamos que realice el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias, de las tarifas que se recauden por la prestación de servicios, de

subsidios concedidos por organismos seccionales, así como de donaciones y aportaciones que recibiera de particulares.

Art. 6.- Las Juntas estarán integradas por moradores residentes en la comunidad, de reconocida solvencia y designados a través de voto mayoritario de la asamblea general convocada para el objeto por el Instituto Ecuatoriano de Obras Sanitarias.

Art. 7.- Los cargos directivos de la Junta serán honoríficos, a excepción del Tesorero, quien percibirá una remuneración acorde con las disponibilidades económicas de la misma, y para lo cual será caucionado.

Art. 8.- Cuando la Junta Administradora no cumpla con los fines a los que fue destinada, debido a razones de orden administrativo, financiero o técnico, podrá intervenir el IEOS, para restablecer la normalidad de la misma.

## **CAPITULO II**

### **DEBERES Y ATRIBUCIONES DE LA JUNTA**

Art. 9.- Son deberes y atribuciones de la Junta los siguientes:

- 1) Firmar convenios para la construcción, reparación, administración y mantenimiento del abastecimiento de Agua Potable;
- 2) Adquirir y aportar los materiales que según se fije en el convenio proporcionará la comunidad para la construcción o reparación del sistema de agua Potable, así como aquellos necesarios para la operación o mantenimiento del mismo;
- 3) Determinar y llevar a cabo las actividades encaminadas a recaudar los aportes monetarios, de materiales, destinados a la construcción, ampliación y mejoramiento del servicio;

- 4) Colaborar con el IEOS y otras instituciones en las campañas de divulgación sanitaria relativas al uso del agua;
- 5) Responsabilizarse de la buena marcha administrativa y técnica del servicio;
- 6) Fomentar la utilización adecuada del servicio, controlando periódicamente los desperdicios;
- 7) Aplicar las sanciones a que se hagan acreedores los usuarios, por infracciones que cometan a esta Ley o a su Reglamento, solicitando para hacer efectivas dichas sanciones el auxilio de la autoridad del lugar;
- 8) Vigilar y proteger las fuentes de abastecimiento del sistema, evitar su contaminación y ayudar a la protección de las cuencas hidrográficas de la región;
- 9) Contratar los servicios del personal necesario para la operación y mantenimiento, de acuerdo con su presupuesto de gastos;
- 10) Cumplir y hacer cumplir esta Ley, su Reglamento y las normas que establezca el IEOS, en lo relativo a la administración, operación y mantenimiento de los servicios.
- 11) Informar a la comunidad, al final del año, sobre el estado económico de la Junta y enviar copia de dicho informe a la delegación del IEOS;
- 12) Realizar cualquier otra actividad, indicada por el IEOS, que tenga relación con el abasto de agua y el sistema de alcantarillado;
- 13) Aprobar o desaprobar solicitudes de conexiones a los sistemas de abasto de agua y alcantarillado, de acuerdo al criterio técnico de la delegación del IEOS;

14) Otorgar los certificados que acrediten a los futuros usuarios el haber cumplido con los aportes establecidos para la construcción, ampliación o mejoramiento de los servicios.

Art. 10) Las disposiciones del presente Decreto prevalecerán sobre las normas que se le opongan.

Art. Final.- De la ejecución del presente Decreto que regirá a partir de su publicación en el Registro Oficial, encárguese a los señores Ministros de Gobierno y Municipalidades y Salud Pública

**ANEXO 04**

**REGLAMENTO DE CONFORMACIÓN DE LAS JUNTAS DE  
AGUA DE LA PARROQUIAS Y SITIOS DEL CANTÓN  
CHONE**

## **DE SU CONFORMACIÓN**

Art. 1.- Las juntas de agua de parroquias y sitios de cantón Chone, es un organismo público de carácter funcional, dotado de autonomía administrativa, encargado de coordinar la gestión y ejecución de las políticas y planes de agua dentro del cantón.

Art. 2.- El directorio de la juntas de agua de parroquias y sitios del cantón Chone, estará conformado por cinco miembros.

- a. El alcalde de cantón Chone a sus delegado, quien presidirá el mismos
- b. Un concejal delegado pro el concejo del cantón
- c. Un representante de la junta parroquial
- d. Un representante de la sociedad civil
- e. Un representante de la dirección de salud

Cada miembro principal tendrá su alterno permanente quien lo reemplazara en su ausencia, debiendo estar formalmente acreditado.

Art. 3.- El directorio de la junta de agua de los sitios, estará conformado por tres miembros

- a. Un representante del sitio
- b. Un representante de la junta parroquial
- c. Un representante de la dirección de salud

Art. 4.- Organización de las juntas de agua.

- a. Las juntas de agua, se organizarán al interior de las juntas parroquiales y sitios del cantón Chone.
- b. El directorio de las juntas de agua, reglamentara la conformación, organización y funcionamiento de la junta de agua respectiva.

### **2.2.2. DE SUS FUNCIONES**

Art. 5.- Son funciones de las juntas de agua de las parroquias y sitios de chone son las siguientes:

- a. Administrar y proporcionar el servicio de agua de optima calidad y bienestar para la comunidad.
- b. Proyectar, construir, rehabilitar, ampliar, mantener y conservar la infraestructura de la planta de agua.
- c. Prevenir y controlar la contaminación de las aguas que estén asignadas para la prestación del servicio que le ha sido encomendado.
- d. Ejecutar obras necesarias, por si o a través de terceros, para el tratamiento y consumo del agua.
- e. Establecer normas técnicas, criterios y lineamientos para la prestación de los servicios a su cargo, vigilando su cumplimiento y observancia y en particular sobre las descargas de agua residuales.
- f. Formular y mantener actualizado el padrón de usuarios de agua,
- g. Cobrar lo adeudado a favor del organismo por la prestación de los servicios, de acuerdo a las tarifas que para tal efecto se establezcan.
- h. Promover y ejecutar programas de uso eficiente del agua y difundir una cultura del agua.
- i. Realizar los trámites que sean necesarios para la obtención de créditos o financiamientos que se requieran para la debida prestación de los servicios,
- j. Formular, modificar y aplicar las tarifas por los costos de los servicios que preste la junta de agua,

- k. Administrar el organismo operados en atención a los lineamientos generales establecidos por este reglamento y demás disposiciones legales,
- l. Ordenar la formalización de los proyectos de obras para la construcción, conservación, rehabilitación y ampliación de las fuentes de suministro y redes de conducción de agua,
- m. Aprobar la ejecución de las obras que sean necesarias para el desempeño de las funciones que se tienen encomendadas, pudiendo hacerlas en forma directa por medio de terceros, de conformidad con las disposiciones legales.
- n. Vigilar la correcta aplicación de las tarifas y que los ingresos que por ellos se perciban, se destinen a cubrir los gastos de construcción, administración, operación, mantenimiento, rehabilitación y ampliación de la infraestructura necesaria para la prestación de los servicios.
- o. Vigilar que se cobre los valores adeudados a favor de la junta, mediante el procedimiento económico coactivo pro delegación de esta facultad del gobierno municipal de Chone,
- p. Efectuar y suscribir todos los actos jurídicos, convenios y contratos que sean necesarios para cumplir con la funciones que le corresponden.

### **2.2.3. DE LAS ATRIBUCIONES**

Art. 6.- De las atribuciones del presente del directorio atribuciones:

Atribuciones son:

- a. Ejercer la representación legal de la junta de agua.
- b. Convocar a reuniones ordinarias o extraordinarias de la junta
- c. Presidir las sesiones ordinaria y extraordinarias de la junta,
- d. Participar con derecho a voz y voto en la junta de agua,
- e. Dirimir con su voto, las decisiones que en caso de empate se presente en las sesiones de la junta de agua,

- f. Firmar a nombres de la junta, convenios con diversas instituciones, sea de coordinación o de apoyo técnico,
- g. Cumplir y hacer cumplir los acuerdos, las resoluciones, y decisiones adoptadas en las reuniones,
- h. Autorizar las comunicaciones oficiales y las inversiones
- i. Sugerir políticas para el funcionamiento de la junta
- j. Realizar gestiones a fin de prestar un servicio optimo en materia de agua

Art. 10.- Corresponde al secretario de la junta las siguientes atribuciones;

- a. Desempeñar las comisiones y tareas que le sean encomendadas por la junta,
- b. Levantar y autorizar las actas de las reuniones celebradas por la junta, asentándolas en el libro correspondiente que llevaran bajo sus cuidado, debiendo recabar en cada una de ellas la firma de quienes en ella intervinieron,
- c. Certificar las copias de actas y documentos que se encuentren en el archivo de la junta y cuya expedición sea autorizada por el presidente de la junta,
- d. Autorizar con su firma las comunicaciones que el presidente dirija a nombre del presidente,

Art. 11.- Auditoría interna

El órgano de vigilancia de la junta será la auditoría interna, a quien se le otorgara todas las facultades a fin de dar cumplimiento a su función.

Art. 12.- Para los efectos de este reglamento, se comenten infracciones en los siguientes casos

- a. Las personas que no cumplan con las obligaciones de solicitar oportunamente el servicio de agua y la instalación de la descarga

correspondiente de acuerdo con los criterios y lineamientos establecidos por la junta.

- b. Las personas que instalen en forma clandestina conexiones en cualquiera de las instalaciones de la red de agua, sin tener autorización de la junta y sin apearse a los requisitos que establece el presente reglamento.
- c. Los usuarios que en cualquier caso y sin autorizaciones los organismos operadores ejecuten por si o por interpuesta persona derivaciones de agua.
- d. Los usuarios que en cualquier caso proporcionen servicio de agua en forma distinta a la que señala este reglamento, a personas que este obligadas a surtirse directamente del servicio público.
- e. Los propietarios o poseedores de predios que impidan la inspección de los medidores, cambio o reparación de los mismo, así como la práctica de las visitas de inspección, y en general que se niegue a proporcionar los elementos que se requieran para comprobar la situación o el hecho relacionado con el objeto de la visita.
- f. Quien cause desperfectos a un medidor o viole los sellos de los mismos.
- g. Los usuarios que por cualquier medio alteren el consumo marcado en los medidores o los que se negaren a su colocación.
- h. El que por sí o por interpuesta persona retire un medidor sin estar autorizado, varíe su colocación de manera transitoria o definitiva.
- i. El que deteriore cualquier instalación propiedad de la junta.
- j. Quienes hagan mal uso de los hidrantes públicos.
- k. Los que desperdicien el agua o no cumplan con los programas de uso eficiente.
- l. Las personas que impidan la instalación de los servicios de agua.
- m. El que emplee mecanismo para succionar agua de la tubería de distribución.
- n. La personas que cuenten con instalaciones eléctricas y dispositivos que no funcionen de acuerdo a la autorización concedida y que no cumplan con las disposiciones técnicas establecidas por la junta,

- o. Los propietarios o poseedores de predios que no cumplan con las especificaciones técnicas de descarga de aguas residuales, de acuerdo con los parámetros establecidos,
- p. Quien contrate un servicio y le de otro destino o uso, y
- q. Los demás que se deriven del presente reglamento o de otras.

#### **2.2.4. DE LAS COMUNIDADES**

Art. 13.- la prestación de los servicios de agua en las comunidades del municipio se realizara a través del JAPCH, siendo la única autoridad facultada en esta materia, el gobierno municipal proveerá lo necesario a fin de que todas autoridades que no están adheridas al JAPCH, para el cobro de los servicios en las comunidades, la junta de agua expedirá los recibos correspondientes e instalara oficinas de recaudación con personal administrativo a su cargo, en cada oficina de recaudación se fijara en horario y días de atención al público, dependiendo de la comunidad a la que vaya a servir.

Art. 14.- Para la atención de quejas, solicitudes o cualquier otro asunto de carácter técnico, administrativo o legal, será resuelto por la oficina central de JAPCH, pudiendo en todo caso, ser recibidas en otras oficinas, recaudadoras quienes lo turnan a la brevedad posible a JAPCH.

Art. 15.- No se concederán exenciones en el pago de las cuotas o cubrirse con motivo de la prestación de los servicios, en todo caso, será decisión del JAPCH, su procedencia de conformidad al código tributario y leyes pertinentes.

Art. 16.- Serán aplicables en las comunidades rurales, los demás capítulos del reglamento, en todo lo que no se oponga al presente reglamento de la responsabilidad de los funcionarios.

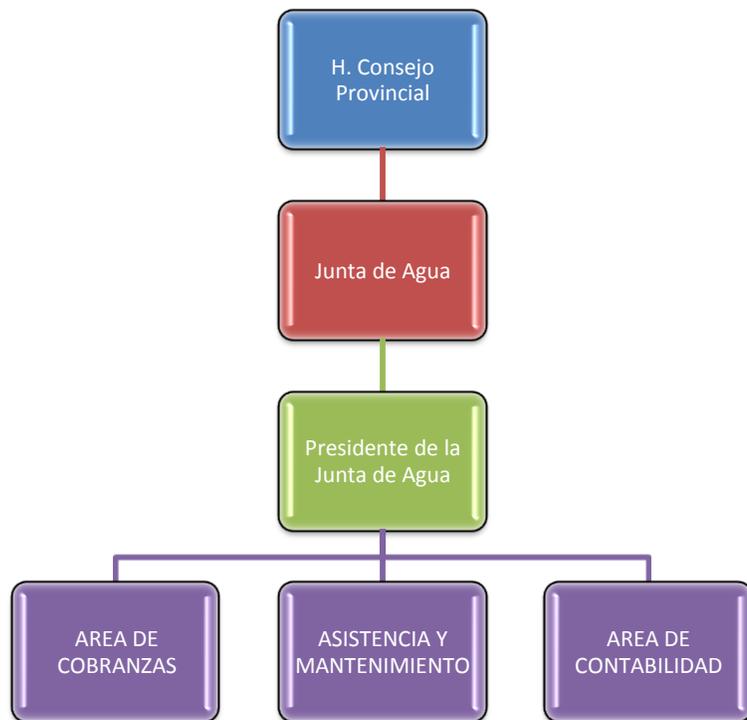
Art. 17.- es responsabilidad de los funcionarios de la junta de agua: administrar, cuidar y mantener el desarrollo de los recursos financieros y humanos, así como el patrimonio y comunicación social de sistema a su cargo, cuando los funcionarios no cumplan con esta disposición, se procederá conforme a la ley.

#### **2.2.5. DE LAS TASAS POR CONSUMO DE AGUA**

De acuerdo al consumo de agua, en relación a los metros cúbicos proveídos en la siguiente forma: \$0.20 M<sup>3</sup> de agua.

**ANEXO 05**

**ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL DE LA JUNTA  
ADMINISTRADORA DE AGUA POTABLE DE LA  
PARROQUIA CANUTO**



FUENTE: Junta de Agua Potable Canuto

