



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**  
**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**  
**PROCESO DE TITULACIÓN**  
**JUNIO – SEPTIEMBRE 2020**  
**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**  
**PRUEBA PRÁCTICA**  
**PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERA EN**  
**CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

**TEMA**

**ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA DEL SERVICIO DE AGUA  
POTABLE DEL MUNICIPIO DE CHILLANES AÑO 2018 -2019.**

**EGRESADA**

**JENNIFER ANDREINA MONAR CAMACHO**

**TUTOR**

**ING. JAVIER ANTONIO PAREDES TOBAR; MCA.**

**AÑO 2020**

## INTRODUCCIÓN

El Cantón Chillanes se crea desmembrándolo del Cantón San Miguel, el 1 de junio de 1967, está ubicado en la Provincia de Bolívar, Ecuador. Limitada al norte con el Cantón San Miguel. Al sur con el Cantón General Elizalde (Bucay) Provincia del Guayas, al oeste Cantón Babahoyo Provincia de los Ríos y al este Cantón Pallatanga Provincia del Chimborazo. La misión del GAD Municipal en la gestión de agua potable y alcantarillado es colaborar y participar en el desarrollo de proyectos y administración de los sistemas de captación, potabilización, distribución y consumo de agua potable y el servicio de alcantarillado para las zonas urbana y rural.

En la actualidad los GAD'S Municipales buscan mejorar el bienestar de sus pobladores ofreciendo servicios básicos de primera necesidad (Agua Potable, Alcantarillado, Recolección de Basura), pero uno de los inconvenientes que afrontan son las cobranzas a sus pobladores ya que estos por razones desconocidas no se acercan a cancelar las deudas que tienen con el Municipio y se convierten en morosos, de tal manera la competencia del Municipio es proceder a la cobranza mediante estrategias de cobros para mitigar los montos en las carteras vencidas y así destinar recursos a obras prioritarias para el Cantón y su Parroquia San José del Tambo el cual permitirá mejorar los servicios brindados.

Este presente estudio de caso se encuentra enfocado en la Sublínea de Investigación de Gestión Financiera, Tributaria y Compromiso Social, el objetivo principal de la presente investigación es analizar la cartera vencida del servicio de Agua Potable, por lo tanto es necesario conocer el sistema o proceso de cobro que realiza la institución y que conllevan a que se genere dicha cartera vencida, a su vez se realizará el análisis de la evolución de la cartera vencida con información

proporcionada por la institución desde el año 2015 hasta el año 2019, lo que permitirá conocer la situación actual, revisando archivos, políticas de cobranzas que implementa el GAD Municipal del Cantón Chillanes, para llegar a conclusiones del caso, no obstante el estudio de caso se desarrolló mediante una investigación de campo utilizando el método descriptivo.

## DESARROLLO

Según la Constitución del Ecuador en su Artículo 264 determina las competencias exclusivas de los Gobiernos Municipales, en su numeral 4 indica que “Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la Ley” (ASAMBLEA NACIONAL, 2008, pág. 130).

Por su parte el Código Orgánico Organizacional Territorial Autonomía y Descentralización (COOTAD) en su Artículo 55 literal (d) también adopta dicha competencia mencionada en la Constitución, con la cual se dote de servicios a la comunidad, para una mejor calidad de vida.

La recaudación de estos tipos de servicios se la denomina tasa definida según (Valdiviezo, 2013) “La tasa es un tributo exigible con ocasión de un servicio público, divisible, estatal, y efectivamente prestado directa o indirectamente por el Estado” (p.17).

Los tributos recaudados como lo es la tasa de agua potable, así como la de otros rubros, forman parte de los ingresos propios que reciben los Gobiernos Autónomos Descentralizados además de los que le asigna el Estado, y los que reciben de donaciones, para poder cumplir con los objetivos institucionales.

Al referirnos a los ingresos propios según el (COOTAD, 2010) “Son ingresos propios los que provienen de impuestos, tasas y contribuciones especiales de mejoras generales o específicas; los de venta de bienes y servicios; los de rentas de inversiones y multas; los de ventas de activos no financieros y recuperación de inversión; los de rifas, sorteos, entre otros ingresos”.

Los ingresos recaudados por concepto de tasa de agua potable tienen mayor aporte respecto de los otros rubros, a pesar de esto existen montos por recaudar que conllevan a establecer una cartera vencida que muchas veces se torna dificultosa su recaudación si es que no se aplican estrategias eficientes de cobro por parte de la institución.

Según (Vega, 2016) afirma. “la cartera vencida es la porción del total de sus clientes (deudores) que reporta atraso en el cumplimiento de sus obligaciones de pago. Dicho de otra manera, la cartera vencida la componen los clientes que por alguna razón no pagan”.

Otro concepto que afirma (FABIOLA, 2018) “La cartera vencida, es toda deuda que tenga 90° más días sin pagar, por lo que ese crédito pasa de estar en una cartera vigente, a una cartera que se denomina vencida”.

Entonces podemos decir que la cartera vencida es aquella deuda por cobrar que cuando pasa un límite de tiempo estimado o establecido se considerara vencida.

El presente estudio de caso se enfoca en el análisis de cartera vencida del GAD Municipal del Cantón Chillanes ya que existen problemas en el sistema de cobro porque no existen medidores de agua o están con desperfectos en los sectores rurales y por ende dificulta establecer los montos de cobro a los diferentes usuarios, por otra parte, cabe mencionar que en varios sectores Parroquiales del Cantón no se realizan cortes de agua por cuanto no existen medidores que indiquen el consumo y por ende su valor monetario y únicamente se cobra una tasa básica.

Estas tarifas básicas de consumo y cobro van distribuidas de la siguiente forma: de \$3.20 para el uso doméstico, de \$4.17 para uso comercial y de \$3.28 para uso público en adelante, de acuerdo al consumo que mantenga el usuario, en caso de

no cancelar el consumo de agua potable dentro de tres meses previstos se aplicará un interés por mora de \$0.10 centavos mensual.

No obstante, dentro del Cantón en el área urbana existen medidores de agua lo que permite llevar un control del consumo y tener una cartera actualizada, para el control de cartera vencida, el GAD del Cantón Chillanes cuenta con la implementación de un sistema denominado AME (GESTIÓN COMERCIAL DE SERVICIOS) desde el año 2012, el cual permite llevar un registro de información de usuarios.

Para obtener la información fue mediante autorización de la Licenciada María Carmita Naucin Tumailla, Alcaldesa del GAD Municipal, la misma que dispuso a los Departamentos de Jefatura de Agua Potable, Dirección Financiera, Departamento de Contabilidad y Recaudaciones, para que facilitaran toda la información requerida la cual se evidencia en los anexos.

Las cuentas por cobrar también llamadas clientes, nacen de la actividad comercial de realizar ventas a crédito, valores que forman parte de activo exigible; el tiempo de crédito que se le otorga a cada cliente debería ser establecido por el monto de dichas operaciones. Es importante y necesario tomar en cuenta que al momento de conceder un crédito excesivo o plazos muy extensos es mucho mayor el riesgo de incobrabilidad, lo que sería perjudicial para un negocio, por lo tanto, de aquí la importancia de implementar y establecer políticas de crédito que se ajusten a la capacidad financiera de la empresa. (Rivera & Vivero, 2017).

En los Gobiernos Autónomos Descentralizados del País estos valores por cuentas por cobrar o cartera de usuarios, se ve reflejada en la no cancelación de las

distintas tasas por servicios públicos en los tiempos establecidos, conllevando a que los valores vencidos se incrementen con el pasar del tiempo.

**Tabla 1.**

*DETALLE DE CARTERA VENCIDA*

<b>AÑO</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>TOTAL</b>
AGUA	311,68	455,48	602,73	1.605,99	3.696,53	<b>6.672,41</b>
BASURA	287,00	426,00	625,00	1.582,50	3.516,50	<b>6.437,00</b>
ALCANTARILLADO	124,75	183,28	231,80	622,21	1.243,15	<b>2.405,19</b>
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	32,20	45,60	125,50	1.619,00	3.583,00	<b>5.405,30</b>
<b>TOTAL</b>	<b>755,63</b>	<b>1.110,36</b>	<b>1.585,03</b>	<b>5.429,70</b>	<b>12.039,18</b>	<b>20.919,90</b>

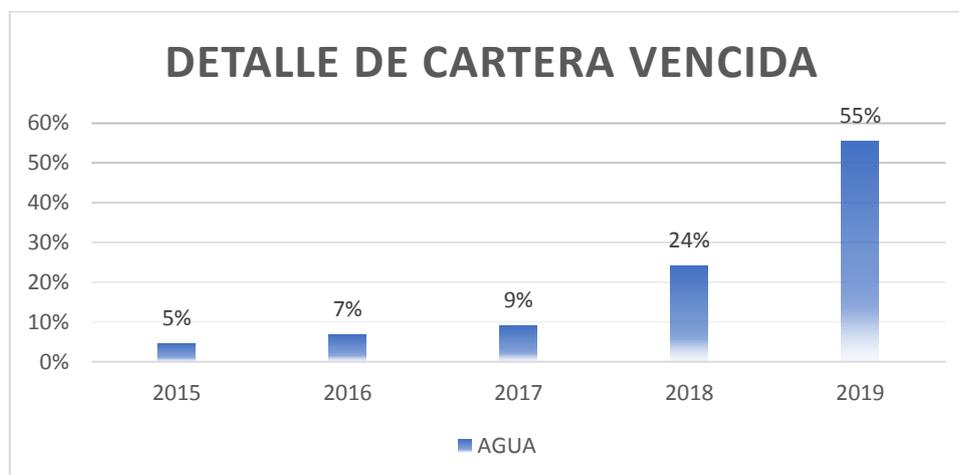
Elaborado por: Autora

Fuente: GAD Municipal Cantón Chillanes

De acuerdo a la información de la Tabla 1 el rubro de la cartera vencida por concepto de agua potable en el GAD Municipal del Cantón Chillanes presenta una tendencia al alza desde el año 2015 hasta el año 2019, siendo los dos últimos años objeto del estudio de caso, en donde se demuestra un incremento considerable el cual llama la atención para su respectivo análisis que se presenta en el siguiente gráfico de barras.

**GRÁFICO 1.**

*EVOLUCIÓN DE LA CARTERA VENCIDA*



Elaborado por: Autora

Fuente: GAD Municipal Cantón Chillanes

Al realizar un análisis del gráfico 1 se puede evidenciar que del total de la cartera vencida acumulada al año 2019, se demuestra que del año 2015 al año 2016 tuvo un incremento del 2%, de la misma forma para los años 2016 al 2017, del año 2017 al año 2018 ya se evidencia un alza de un 15% y por último del 2018 al 2019 de un 31%.

Cabe indicar que para un incremento de la cartera vencida influyeron diversos factores tales como: la gestión para la recuperación de cartera vencida no fue suficiente por parte del departamento respectivo, la falta de cultura de pago por parte de los usuarios que mayor consumen, la falta de una ordenanza que permita realizar los cortes cada 3 meses del servicio, el daño de los medidores y por último el cobro irrisorio del interés por mora que solo representan \$0.10 centavos mensuales.

Respecto a los desperfectos en tales medidores estos se dieron por cuanto no existían en los tanques de captación del agua los filtros de sedimentación, que permitan purificar el agua de cualquier agente o residuo.

**Tabla 2.**

*CARTERA VENCIDA AÑO 2018 – 2019*

<b>SERVICIOS</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>VARIACIÓN ABSOLUTA</b>	<b>VARIACIÓN RELATIVA</b>
AGUA	1.605,99	3.696,53	2.090,54	57%
BASURA	1.582,50	3.516,50	1.934,00	55%
ALCANTARILLADO	622,21	1.243,15	620,94	50%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	1.619,00	3.583,00	1.964,00	55%
<b>TOTAL</b>	<b>5.429,70</b>	<b>12.039,18</b>	<b>6.609,48</b>	<b>55%</b>

Elaborado por: Autora

Fuente: GAD Municipal Cantón Chillanes

Otro análisis realizado a la cartera vencida de los años 2018 y 2019 se muestra en la Tabla 2, en donde se evidencian la variación absoluta por un valor de \$6.609,48 más que el año anterior y que equivale a una variación relativa del 55%, en lo que

respecta a la cartera vencida del agua se puede apreciar que ha sufrido un incremento con una variación relativa de 57% y una variación absoluta de \$2.090,54.

### **Gestión en la cobranza**

Una de las causas por la que el GAD Municipal del Cantón Chillanes tiene baja recaudación es debido a que en varias de las zonas rurales no existen medidores de agua potable el cual dificulta la realización de gestión de cobranza convirtiéndose en una cuenta por cobrar a largo plazo o más bien una cuenta incobrable.

La Administración y recuperación de cartera es entendida como el conjunto de actividades para evitar en vencimiento de las cuentas por cobrar, para esto se debe realizar la evaluación, seguimiento y control de pagos pendientes, y encaminar los esfuerzos para lograr un pago pronto y completo de las deudas.

(MisAbogados.com.co, 2017)

El concepto de recaudación fiscal, es aquel que se aplica al acto que realiza un organismo, normalmente el Estado o el Gobierno, con el objetivo de juntar capital para poder invertirlo y usarlo en diferentes actividades propias de su carácter. La recaudación fiscal es hoy en día un elemento central para todos los Gobiernos ya que esos no son más que los fondos que podrá manejar el Gobierno y que deberá asignar a diferentes espacios tales como administración pública, educación, salud, medio ambiente, trabajo, comunicación, etc. (Bembibre, 2011)

Por lo antes expuesto respecto a la recaudación fiscal, por parte de los Gobiernos Autónomos Descentralizados y en especial a las tasas por diversos servicios, se muestran la siguiente tabla.

**Tabla 3.***RECAUDACIÓN AÑO 2018 - 2019*

<b>SERVICIOS</b>	<b>AÑO 2018</b>	<b>AÑO 2019</b>	<b>VARIACIÓN ABSOLUTA</b>	<b>VARIACIÓN RELATIVA</b>
AGUA	20.019,06	17.169,63	-2.849,43	-17%
ALCANTARILLADO	8.264,37	6.635,33	-1.629,04	-25%
BASURA	18.807,00	16.463,50	-2.343,50	-14%
SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	13.250,10	16.026,90	2.776,80	17%
<b>TOTAL</b>	<b>60.340,53</b>	<b>56.295,36</b>	<b>-4.045,17</b>	<b>-7%</b>

Elaborado por: Autora

Fuente: GAD Municipal Cantón Chillanes

Mediante el análisis de la Tabla 3 se puede apreciar la variación por recaudación de las tasas de servicios básicos en cual muestra que hay una variación relativa del -7% en total, lo cual representa a una variación absoluta de \$-4.045,17 esto evidencia una disminución en la recaudación de cartera a nivel general afectando a la economía institucional.

En lo que respecta a la recaudación de rubro de agua potable se obtuvo en el año 2019 una recaudación de \$17.169,63 menor frente a la que se obtuvo en el 2018 de \$20.019,60 dando como resultado una variación relativa a -17% que representa una variación absoluta de \$-2.849,43.

Estos decrementos en la recaudación del servicio de agua potable del GAD Municipal del Cantón Chillanes pueden ser subsanados mediante una efectiva gestión de cobranzas que motive a los usuarios a realizar sus pagos de manera puntual, anteriormente los procesos de cobro se los realizaba mediante notificaciones físicas de casa en casa a los usuarios en donde se les daba a conocer los montos adeudados y el tiempo de retraso, con lo cual se llegaba a un acuerdo de pago del 50% en efectivo y el otro 50% en plazos fijados, situación que en muchas ocasiones no se cumplía.

A partir del año 2018 ya no se opta por este mecanismo de cobro, sino que se espera a la voluntad de pago por parte de las personas y a su vez a que cada que el usuario necesita realizar alguna operación de venta o similar, este debe estar al día con todas sus obligaciones pendientes.

Por otra parte, cada que el usuario necesite sacar permisos de funcionamiento de los diferentes negocios existentes no tienen que tener deudas con el Municipio ya que para poder sacar dicho permiso de funcionamiento necesitan tener un certificado de no tener ninguna deuda con el GAD Municipal de Chillanes, es en ese momento donde el GAD de Chillanes tiende a tener mayor recaudación de las Tasas.

Todas estas acciones deben ser mitigadas antes de iniciar procesos de cobro vía coactiva. Para el cobro de los créditos de cualquier naturaleza que existieran a favor de los Gobiernos: Regional, Provincial, Distrital y Cantonal, éstos y sus empresas, ejercerán la potestad coactiva por medio de los respectivos tesoreros o funcionarios recaudadores de conformidad con las normas de esta sección. La máxima autoridad ejecutiva del Gobierno Autónomo Descentralizado podrá designar recaudadores externos y facultarios para ejercer la acción de coactiva en las secciones territoriales; éstos coordinaron su accionar con el tesorero de la entidad respectiva (COOTAD, 2010).

El comenzar las gestiones de cobranza de su cartera vencida tan pronto como sea posible es uno de los factores clave para aumentar la probabilidad de recuperación. Uno de los mayores y más comunes errores de los dueños de negocios o directivos es que tienden a gestionar sus cuentas vencidas internamente por demasiado tiempo. Cuando sus cuentas por cobrar estén dentro del rango de 60 a 90 días de vencimiento están dentro del rango favorable para su pronta recuperación; sin

embargo, una vez que entran al rango de 90 días o más, sus posibilidades de recuperación de cartera disminuyen drásticamente (Bañuelos, 2013).

Otro concepto acerca de la gestión de cobranzas según (Duemint, 2108) “hace referencia al conjunto de acciones y negociaciones aplicadas a los clientes para lograr la recuperación de créditos vencidos”.

Aplicando el indicador de eficiencia en la recaudación que se formula de la siguiente forma. Monto total recaudado del servicio de agua potable (esto es igual a la facturación total por servicios de agua potable menos el saldo pendiente de cobro del periodo anterior) dividido para el total de la facturación en el periodo, por los servicios de agua potable.

### **Ilustración 1**

*INDICADOR DE EFICIENCIA EN LA RECAUDACIÓN AÑO 2018.*

$$E.R \text{ AÑO } 2018 = \frac{20.019,06-602,73}{20.019,06}$$

$$E.R \text{ AÑO } 2018 = \frac{19.416,33}{20.019,06}$$

$$E.R \text{ AÑO } 2018 = 97\%$$

Elaborado por: Autora

Al tomar los valores que se muestran en la tabla 3 y de la tabla 1 para realizar la formulación del indicador de eficiencia en la recaudación para el año 2018, se aprecia la obtención de un resultado del 97%.

### **Ilustración 2**

*INDICADOR DE EFICIENCIA EN LA RECAUDACIÓN AÑO 2019.*

$$E.R \text{ AÑO } 2019 = \frac{17.169,63-1605,99}{17.169,63}$$

$$E.R \text{ AÑO } 2019 = \frac{15.563,64}{17.169,63}$$

$$E.R \text{ AÑO } 2019 = 91\%$$

Elaborado por: Autora

A su vez aplicando el indicador en el año 2019 se aprecia un resultado del 91% que al realizar la comparación referente al año 2018, tiende a disminuir este porcentaje demostrando ineficiencia en la recuperación de cartera con respecto al rubro de agua potable, lo que debería influenciar a los responsables tomar decisiones el cual les permita mejorar la gestión de estrategias de la recuperación de cartera vencida.

Según (Profitline, 2017) Para alcanzar unos buenos índices de rotación de cartera se hace necesario que la empresa recurra a diferentes estrategias que le otorguen un valor agregado al cliente y este identifique que pagar pronto le generará múltiples beneficios. A continuación, el autor antes mencionado sugiere algunas estrategias:

- Definir diferentes formas de pago como abonos totales, abonos parciales, cancelaciones anticipadas, pagos a cuotas.
- Definir diferentes medios de pago como tarjetas de crédito de diferentes franquicias, transferencia electrónica, cheque, consignación, efectivo.
- Crear incentivos como descuentos por pronto pago.
- Ofrecer descuentos por pago antes del periodo estipulado en cada mes.
- Capacitar al personal encargado del recaudo para que pueda ofrecer y asesorar sobre diferentes descuentos que se presenten en el transcurso de la deuda.

## **Análisis de cobro**

La normativa de control interno en su Art. 405-10 Análisis y comprobación de saldos indica que. Los valores pendientes de cobro serán analizados mensualmente y al cierre de cada ejercicio fiscal, por parte del encargado de las cobranzas y del ejecutivo máximo de la Unidad de Administración Financiera para determinar la morosidad, las gestiones de cobro realizadas, los derechos y la antigüedad del saldo de las cuentas. Los problemas encontrados serán resueltos o superados de manera inmediata, para impedir la prescripción o incobrabilidad de los valores. El análisis mensual, permitirá verificar la eficiencia de la recaudación de las cuentas vencidas. En caso de determinar alguna irregularidad en el saldo, éste será investigado y analizado para efectuar las acciones correctivas y los ajustes que amerite. (NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO, 2014, pág. 30).

En el GAD Municipal del Cantón Chillanes estos aspectos del control interno respecto al análisis y comprobación de saldos, no se realizan periódicamente ya que el personal encargado tiene asignada otras funciones, a su vez no existe una actualización de la base de datos de los contribuyentes ya que dentro del catastro se encuentran contribuyentes inexistentes que originan los altos índices de morosidad.

Es necesario que la institución realice la depuración de la cartera para obtener información real y transparente para mejorar los ingresos y mitigar los costos que se incurren en los sistemas de cobros.

Según los autores (Alejandra, Wendy, Dailin, & Renato, 2018) “la depuración de la cartera es un proceso administrativo que posibilita subsanar inconsistencias que se han venido generando a lo largo del tiempo con el fin de contar con información real”.

## CONCLUSIONES

El resultado de este estudio de caso respecto al análisis de la cartera vencida del Municipio del Cantón de Chillanes durante los años 2018 y 2019, permite llegar a las siguientes conclusiones:

- En el análisis realizado a la evolución de la cartera vencida muestra un incremento ligero desde los años 2015 hasta el año 2017 de solo un 2%, mientras que desde el año 2017 al año 2018 existió un incremento del 15% y desde este último año hasta el año 2019 hubo un incremento considerable del 31%.
- Los factores que influyen en el incremento de esta cartera con el pasar de los años se refieren a: falta de una cultura de pago por parte de los usuarios, el daño de los medidores y los bajos intereses por mora que se debe pagar y que asciende a tan solo \$0.10 centavos mensuales, haciendo que los usuarios no se motiven a cumplir de manera puntual con los pagos.
- La recaudación por concepto de consumo de agua en el año 2019 tuvo un decremento del 17% frente a la del año 2018, esto se presume que se debió a que no fue suficiente la gestión de cobranza por parte del ente Municipal, no existió un compromiso de pago por parte del usuario y tampoco sanciones drásticas por parte del GAD.
- Se presume que hace falta un análisis y comprobación de saldos adeudados por parte del funcionario encargado, en donde se depure el catastro de contribuyentes, demostrado mediante el indicador de eficiencia en la recaudación una variación porcentual del 6% entre el año 2018 y el año 2019 en índices de morosidad con respecto al rubro de agua potable.

## BIBLIOGRAFÍA Y LINKOGRAFÍA

- Alejandra, C. S., Wendy, C. L., Dailin, P. S., & Renato, P. S. (26 de Noviembre de 2018). *El porqué de la cartera vencida en los Gobiernos seccionales y estrategias para su recuperación*. Obtenido de Uniandes EPISTEME: <file:///C:/Users/Carlos/Downloads/1516-4789-1-PB.pdf>
- ASAMBLEA NACIONAL. (20 de OCTUBRE de 2008). *CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR*. Obtenido de CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR: [https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion\\_de\\_bolsillo.pdf](https://www.asambleanacional.gob.ec/sites/default/files/documents/old/constitucion_de_bolsillo.pdf)
- ASAMBLEA NACIONAL. (11 de Agosto de 2010). *COOTAD*. Obtenido de [https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4\\_ecu\\_org.pdf](https://www.oas.org/juridico/pdfs/mesicic4_ecu_org.pdf)
- Bañuelos, S. (27 de Junio de 2013). *CÓMO EMPEZAR A RECUPERAR CUENTAS VENCIDAS*. Obtenido de CÓMO EMPEZAR A RECUPERAR CUENTAS VENCIDAS: <http://t21.com.mx/opinion/arte-cobrar/2013/06/27/como-empezar-recuperar-cuentas-vencidas>
- Bembibre, C. (Febrero de 2011). *Definición ABC*. Obtenido de Definición ABC: <https://www.definicionabc.com/economia/recaudacion-fiscal.php>
- CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO. (16 de Diciembre de 2014). *NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO*. Obtenido de NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORÍA GENERAL DEL ESTADO: <https://www.gobiernoelectronico.gob.ec/wp-content/uploads/2018/10/Normas-de-Control-Interno-de-la-Contralor%C3%ADa-General-del-Estado.pdf>
- Duemint. (20 de septiembre de 2108). *Estrategias de gestión de cobranza*. Obtenido de Estrategias de gestión de cobranza: <https://blog.duemint.com/estrategias-de-gestion-de-cobranza/>
- FABIOLA. (31 de 05 de 2018). *El blog de Opcionis en Chile*. Obtenido de El blog de Opcionis en Chile: <https://opcionis.cl/blog/cartera-vencida/>
- Guerrero, L. F. (16 de diciembre de 2014). *NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA*. Obtenido de NORMAS DE CONTROL INTERNO DE LA CONTRALORIA.
- MisAbogados.com.co. (31 de Mayo de 2017). *MisAbogados.com.co*. Obtenido de MisAbogados.com.co: <https://www.misabogados.com.co/blog/que-es-la-administracion-y-recuperacion-de-cartera#:~:text=La%20administraci%C3%B3n%20y%20recuperaci%C3%B3n%20de%20cartera%20es%20entendida%20como%20el,y%20completo%20de%20las%20deudas.>

- Profitline. (28 de junio de 2017). *Profitline*. Obtenido de Profitline:  
<https://profitline.com.co/la-importancia-una-rotacion-recaudo-cartera-comercial-efectiva/>
- Rivera, J. M., & Vivero, R. E. (Diciembre de 2017). *Revista Observatorio de la Economía Latinoamericana, Ecuador*,. Obtenido de CARTERA DE CRÉDITOS Y COBRANZAS Y SU IMPACTO EN LA LIQUIDEZ Y RENTABILIDAD DE LA EMPRESA MEDIC&SERVICES S.A.:  
<http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/ec/2017/rentabilidad-medic&servicessa.html>
- Valdiviezo, G. (2013). *La tasa, un tributo que ha sido desnaturalizado en Ecuador*. Obtenido de La tasa, un tributo que ha sido desnaturalizado en Ecuador:  
<http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/4013/1/SM124-Valdivieso-La%20tasa.pdf>
- Vega, J. A. (26 de Julio de 2016). *QUÉ ES LA CARTERA VENCIDA*. Obtenido de QUÉ ES LA CARTERA VENCIDA: <https://www.soyconta.com/que-es-la-cartera-vencida/#:~:text=Por%20el%20contrario%2C%20la%20cartera,de%20sus%20obligaciones%20de%20pago.>

# ANEXOS

## ANEXO 1

## DETALLE DE RECAUDACIONES CANTÓN CHILLANES.

**G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTON CHILLANES**  
**JEFATURA DE AGUA POTABLE**

**REPORTE DE RECAUDACION POR FECHAS**

GUAYAS Y ENRIQUE VILLA GOMEZ  
TELEFONO: 032978348 FAX: 032978187  
Fecha de impresion: 11/8/2020  
Fecha Seleccionada:

Del: 01/01/2018                      Al: 31/12/2018

---

**VALORES RECAUDADOS:**

Agua:	15,850.06	Conexión:	0.00
Alcantarillado:	6,558.18	Reconexión:	0.00
Basura:	13,799.50	Multas:	0.00
Administración:	10,140.40	Otros:	0.00
Subsidio:	0.00	Interes por Mora:	0.00
		Abonos:	0.00
		Med.Ant:	0.00
		Contratos:	257.00
		Total Consumo(m3):	258663
		Número de Cartas Emitidas:	13600
		<b>TOTAL:</b>	<b>46,348.14</b>

**G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTON CHILLANES**  
**JEFATURA DE AGUA POTABLE**

**REPORTE DE RECAUDACION POR FECHAS**

GUAYAS Y ENRIQUE VILLA GOMEZ  
TELEFONO: 032978348 FAX: 032978187  
Fecha de impresion: 11/8/2020  
Fecha Seleccionada:

Del: 02/01/2019                      Al: 31/12/2019

---

**VALORES RECAUDADOS:**

Agua:	13,702.80	Conexión:	0.00
Alcantarillado:	5,183.28	Reconexión:	0.00
Basura:	12,105.00	Multas:	0.00
Administración:	11,725.40	Otros:	0.00
Subsidio:	0.00	Interes por Mora:	0.00
		Abonos:	0.00
		Med.Ant:	0.00
		Contratos:	0.00
		Total Consumo(m3):	211407
		Número de Cartas Emitidas:	11855
		<b>TOTAL:</b>	<b>42,716.48</b>

## DETALLE DE RECAUDACIONES PARROQUIA SAN JOSÉ DEL TAMBO.

G.A.D M. DEL CANTON CHILLANES S.J.T  
AGUA POTABLE

REPORTE DE RECAUDACION POR FECHAS

PRINCIPAL  
TELEFONO: 213556 FAX: 0  
Fecha de impresion: 03/08/2020  
Fecha Seleccionada:

Del: 01/01/2018 Al: 28/12/2018

---

**VALORES RECAUDADOS:**

Agua:	4,169.00	Conexión:	0.00
Alcantarillado:	1,706.19	Reconexión:	0.00
Basura:	5,007.50	Multas:	0.00
Administración:	3,109.70	Otros:	0.00
Subsidio:	0.00	Interes por Mora:	0.00
		Abonos:	0.00
		Med.Ant:	0.00
		Contratos:	0.00
		Total Consumo(m3):	0
		Número de Cartas Emitidas:	5357
		<b>TOTAL:</b>	<b>13,992.39</b>

G.A.D M. DEL CANTON CHILLANES S.J.T  
AGUA POTABLE

REPORTE DE RECAUDACION POR FECHAS

AV. PRINCIPAL  
TELEFONO: 213556 FAX: 0  
Fecha de impresion: 03/08/2020  
Fecha Seleccionada:

Del: 01/01/2019 Al: 30/12/2019

---

**VALORES RECAUDADOS:**

Agua:	3,466.83	Conexión:	0.00
Alcantarillado:	1,452.05	Reconexión:	0.00
Basura:	4,358.50	Multas:	0.00
Administración:	4,301.50	Otros:	0.00
Subsidio:	0.00	Interes por Mora:	0.00
		Abonos:	0.00
		Med.Ant:	0.00
		Contratos:	0.00
		Total Consumo(m3):	1
		Número de Cartas Emitidas:	4504
		<b>TOTAL:</b>	<b>13,578.88</b>

**ANEXO 2**

DETALLE DE CARTERA VENCIDA CANTÓN CHILLANES.

Cuenta	Nombres	Año	Mes	Agua	Basura	Alcanta	Admin	Otros	Proc	M.Cosem	Multas	Int.Mora	Total
07770214	GOMEZ ELENA CANDELARIA	2017	9	0.80	1.00	0.00	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.90
07770214	GOMEZ ELENA CANDELARIA	2017	10	0.80	1.00	0.00	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.90
07770214	GOMEZ ELENA CANDELARIA	2017	11	0.80	1.00	0.00	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.90
07770214	GOMEZ ELENA CANDELARIA	2017	12	0.80	1.00	0.00	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
080020	RAMOS NOROÑA LAURA	2017	3	0.80	1.00	0.40	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.30
080020	RAMOS NOROÑA LAURA	2017	4	0.80	1.00	0.40	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.30
080020	RAMOS NOROÑA LAURA	2017	5	0.80	1.00	0.40	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.30
080020	RAMOS NOROÑA LAURA	2017	6	0.80	1.00	0.40	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.30
080020	RAMOS NOROÑA LAURA	2017	7	0.80	1.00	0.40	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.30
080020	RAMOS NOROÑA LAURA	2017	8	0.80	1.00	0.40	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.30
080020	RAMOS NOROÑA LAURA	2017	9	1.20	1.00	0.60	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.90
080020	RAMOS NOROÑA LAURA	2017	10	0.80	1.00	0.40	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.30
080020	RAMOS NOROÑA LAURA	2017	11	0.80	1.00	0.40	0.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.30
080020	RAMOS NOROÑA LAURA	2017	12	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
				<b>261.97</b>	<b>249.00</b>	<b>105.56</b>	<b>45.90</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>662.43</b>

Año: 2018

010045	GOYES SANCHEZ RITA TRINIDAD	2018	12	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
010084	PEÑA RAMOS EDWIN ROBERTO	2018	5	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
010084	PEÑA RAMOS EDWIN ROBERTO	2018	6	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
010084	PEÑA RAMOS EDWIN ROBERTO	2018	7	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
010084	PEÑA RAMOS EDWIN ROBERTO	2018	8	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
010084	PEÑA RAMOS EDWIN ROBERTO	2018	9	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
010084	PEÑA RAMOS EDWIN ROBERTO	2018	10	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
010084	PEÑA RAMOS EDWIN ROBERTO	2018	11	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
010084	PEÑA RAMOS EDWIN ROBERTO	2018	12	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
010113	CANDO GUAMAN EDWIN VINICIO	2018	5	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010113	CANDO GUAMAN EDWIN VINICIO	2018	6	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010113	CANDO GUAMAN EDWIN VINICIO	2018	7	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010113	CANDO GUAMAN EDWIN VINICIO	2018	8	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010113	CANDO GUAMAN EDWIN VINICIO	2018	9	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010113	CANDO GUAMAN EDWIN VINICIO	2018	10	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010113	CANDO GUAMAN EDWIN VINICIO	2018	11	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010113	CANDO GUAMAN EDWIN VINICIO	2018	12	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
020024	VINUEZA PAREDES NERVO	2018	8	1.01	1.00	0.51	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.52
020024	VINUEZA PAREDES NERVO	2018	9	0.95	1.00	0.48	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.43
020024	VINUEZA PAREDES NERVO	2018	10	0.86	1.00	0.43	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.29
020024	VINUEZA PAREDES NERVO	2018	11	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
020040	PRADO QUISHPE ANGEL ANIBAL	2018	11	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.47
020040	PRADO QUISHPE ANGEL ANIBAL	2018	12	0.98	1.00	0.49	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
020056	ORBE PEPINOSA EDMUNDO	2018	1	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.47

Página 18 de 167

Cuenta	Nombres	Año	Mes	Agua	Basura	Alcanta	Admin	Otros	Proc	M.Cosem	Multas	Int.Mora	Total
09990062	ARTEAGA BARRAGAN TRANCITO	2019	12	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990064	CABEZAS DURAN WILLIAN	2019	5	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990064	CABEZAS DURAN WILLIAN	2019	6	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990064	CABEZAS DURAN WILLIAN	2019	7	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990064	CABEZAS DURAN WILLIAN	2019	8	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990064	CABEZAS DURAN WILLIAN	2019	9	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990064	CABEZAS DURAN WILLIAN	2019	10	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990064	CABEZAS DURAN WILLIAN	2019	11	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990064	CABEZAS DURAN WILLIAN	2019	12	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990069	TUALOMBO AGUALONGO ENMA	2019	1	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990069	TUALOMBO AGUALONGO ENMA	2019	2	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990069	TUALOMBO AGUALONGO ENMA	2019	3	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990069	TUALOMBO AGUALONGO ENMA	2019	4	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990069	TUALOMBO AGUALONGO ENMA	2019	5	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990069	TUALOMBO AGUALONGO ENMA	2019	6	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990069	TUALOMBO AGUALONGO ENMA	2019	7	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990069	TUALOMBO AGUALONGO ENMA	2019	8	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990069	TUALOMBO AGUALONGO ENMA	2019	9	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990069	TUALOMBO AGUALONGO ENMA	2019	10	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990069	TUALOMBO AGUALONGO ENMA	2019	11	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990069	TUALOMBO AGUALONGO ENMA	2019	12	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990073	NAUCIN NAMO MANUEL	2019	12	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990077	NENA TUABANDA JUAN	2019	8	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990077	NENA TUABANDA JUAN	2019	9	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990077	NENA TUABANDA JUAN	2019	10	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990077	NENA TUABANDA JUAN	2019	11	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
09990077	NENA TUABANDA JUAN	2019	12	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
				<b>2,348.93</b>	<b>1,916.50</b>	<b>712.67</b>	<b>1,903.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>6,881.10</b>

Año: 2020

010010	MORENO ARELLANO MAGNO	2020	3	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010010	MORENO ARELLANO MAGNO	2020	4	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010010	MORENO ARELLANO MAGNO	2020	5	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010010	MORENO ARELLANO MAGNO	2020	6	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010010	MORENO ARELLANO MAGNO	2020	7	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010012	DIRECCION DISTRITAL 02D02	2020	1	0.40	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010012	DIRECCION DISTRITAL 02D02	2020	2	0.40	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010012	DIRECCION DISTRITAL 02D02	2020	3	0.40	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010012	DIRECCION DISTRITAL 02D02	2020	4	0.40	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010012	DIRECCION DISTRITAL 02D02	2020	5	0.40	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010012	DIRECCION DISTRITAL 02D02	2020	6	0.40	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010012	DIRECCION DISTRITAL 02D02	2020	7	0.40	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80

Página 76 de 167

DETALLE DE CARTERA VENCIDA PARROQUIA SAN JOSÉ DEL TAMBO.



**ANEXO 3**

PLANILLAS EMITIDAS.

**G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTON CHILLANES  
JEFATURA DE AGUA POTABLE**

GUAYAS Y ENRIQUE VILLA GOMEZ  
TELEFONO: 032978348 FAX: 032978187

**Nombres:** LATA LEMA HENRY OSWALDO  
**Dirección:** GARCIA MORENO Y PADRE SOLANO  
**Cod. Loc:** 02060909300000

Página 1 de 1

**CODIGO:** 68416

**F. Facturación:** 7/8/2020  
**F. Liquidación:** 1/7/2020  
**Pagar hasta:** 1/8/2020  
**USUARIO:** 25

**Cuenta:** 060092  
**Cédula/Ruc:** 0201939923  
**Categoría:** 2- COMERCIAL ✓  
**Nro. Medidor:** 0305002523

Num	Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Agua	Basura	Alcant	Admin	Otros.	Int.Mora	Multas	Reconex	T. a Pagar
1	2020	ENE	835	860	25	2.11	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	4.51 ✓
2	2020	FEB	860	892	32	2.91	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.31
3	2020	MAR	892	905	13	1.11	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.51
4	2020	ABR	905	905	0	1.11	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.51
5	2020	MAY	905	906	1	1.11	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.51
6	2020	JUN	906	906	0	1.11	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.51
<b>Num. Cartas: 6</b>						9.46	6.00	2.40	6.00	0.00	0.00	0.00	0.00	23.86

**Iva 0%:**  
**Iva 12%:**

**Total Pagado US:** \$23.86

**G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTON CHILLANES  
JEFATURA DE AGUA POTABLE**

GUAYAS Y ENRIQUE VILLA GOMEZ  
TELEFONO: 032978348 FAX: 032978187

**Nombres:** CNT EP  
**Dirección:** BOLIVAR Y CALLE J  
**Cod. Loc:** 02050504400001

Página 1 de 1

**CODIGO:** 68489

**F. Facturación:** 7/8/2020  
**F. Liquidación:** 1/7/2020  
**Pagar hasta:** 1/8/2020  
**USUARIO:** 25

**Cuenta:** 050044  
**Cédula/Ruc:** 1768152560001  
**Categoría:** 4- OFICIAL ✓  
**Nro. Medidor:** 1307015967

Num	Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Agua	Basura	Alcant	Admin	Otros.	Int.Mora	Multas	Reconex	T. a Pagar
1	2020	JUN	512	512	0	0.40	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
<b>Num. Cartas: 1</b>						0.40	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80

**Iva 0%:**  
**Iva 12%:**

**Total Pagado US:** \$2.80

G.A.D. MUNICIPAL DEL CANTON CHILLANES  
JEFATURA DE AGUA POTABLE

000057000

GUAYAS Y ENRIQUE VILLA GOMEZ  
TELEFONO: 032978348 FAX: 032978187

Nombres: TUFÍÑO BELTRAN JOSE WALTER  
Dirección: GUARANDA Y GABRIELA MISTRAL  
Cod. Loc: 01031309800000

Página 1 de 1

CODIGO: 68525

F. Facturación: 7/8/2020  
F. Liquidación: 3/8/2020  
Pagar hasta: 3/9/2020  
USUARIO: 25

Cuenta: 030101  
Cédula/Ruc: 0200212280  
Categoria: 1- DOMESTICO/  
Nro. Medidor: A17G501392

Num	Año	Mes	Lectura Anterior	Lectura Actual	Consumo	Agua	Basura	Alcant	Admin	Otros.	Int.Mora	Multas	Reconex	T. a Pagar
1	2020	JUL	178	178	0	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
Num. Cartas: 1					0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20

Iva 0%:  
Iva 12%:

Total Pagado US: \$3.20

