



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA

PROCESO DE TITULACIÓN

ENERO – JUNIO 2017

EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA

PRUEBA PRÁCTICA

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TEMA:

**Gestión Pública Autofinanciada para la Administración del servicio del agua potable en el GAD
Municipal del catón Mocache, Provincia de los Ríos.**

EGRESADO:

Luis Alfredo Obando Montaña

TUTOR:

C.P.A. Darwin Gil. MAE

AÑO 2017

Introducción

A medida que crece la población avanza la tecnología, con el fin de proveer al mundo facilidad en el desarrollo y desempeño social y económico de las actividades a realizar. Es por esto que el sector público como privado debe actualizar sus sistemas en la calidad de servicios para sus consumidores.

Por lo tanto al existir este tipo de mejoramiento permiten que las comunidades tengan confianza en la aplicación de nuevas estrategias en los procedimientos públicos que ayuden a la continua labor para implementación de proyectos modernos o sistemas que benefician a su sector. Teniendo en cuenta que unos de los factores importantes para la actual comunidad es el suministro de agua potable, que sin importar que tan pequeña sea esta, debe contar con los servicios necesarios para realizar sus actividades cotidianas.

Es cierto que el agua es un elemento esencial para la vida ya que en la población lo utiliza para el consumo humano, aseo personal, preparación de alimentos, actividades de limpieza, además que actualmente se aplica para la generación de energía eléctrica.

De la misma manera que ha evolucionado el uso del agua, este debe también servir para el abastecimiento de agua en los sectores rurales y urbanos de una comunidad.

El presente caso de estudio es una problemática con **la Gestión Pública Autofinanciada para la Administración del servicio del agua potable en el GAD Municipal del cantón Mocache, Provincia de Los Ríos**, el cual tiene como objetivo principal la cobertura del suministro de agua potable a toda la población del cantón Mocache; además el proyecto de implementación de un sistema integral de agua potable para los sectores urbanos y rurales que se compone el mismo que se compone en almacenamiento, bombeo, conexiones, tuberías subterráneas, etc.

La realización de este proyecto se llevó a cabo a inicio del mes de Abril del período 2017 formado por un plan de trabajo, de manera que se desarrolló con la indagación a los habitantes para conocer la problemática, diálogo con los funcionarios del GAD de Mocache, se clasificó las áreas involucradas, se realizaron las consultas en cuestión a las planillas vencida, atención al cliente, control de la cartera vencida, el nuevo proyecto del sistema de agua potable, financiamiento y sistema informático utilizado por la institución.

Con lo establecido anteriormente se iniciará con un resumen general del cantón Mocache, sistema de planificación, conocimiento de las funciones según el nuevo sistema integral, reglamentos del sector público según la COOTAD, problemática con la atención al cliente y las carteras vencidas.

También se incluirá la conclusión que permitan mitigar las falencias encontradas en el proceso de planificación del sector público, incluyendo los anexos correspondientes del estudio de caso realizado.

Desarrollo

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocache, cantón que está bajo la jurisdicción Provincial de Los Ríos, cuenta con una población de 38.392 habitantes, su cantonización es el 28 de mayo. El alcalde actual es el Sr. Leandro Ullón Rodríguez en el período 2009 – 2019.

Está limitado al Norte con el cantón Quevedo, al Sur con el cantón Vinces, al Este con el cantón Ventanas y al Oeste con la Provincia del Guayas, el mayor asentamiento de la población se encuentra en el sector rural con 30.364 habitantes, mientras que el sector urbano habitan 8.028.

Los habitantes de Mocache mantienen viva sus tradiciones y costumbres, como el “Día de la Raza”, también danzas y los rodeos montubios, actividades realizadas conjunto a la municipalidad.

El cantón Mocache cuenta con lugares turísticos como las Islas del Deseo, las Isla del Encanto, las Campanas donde son visitados por varios turistas que les gusta la naturaleza.

Referente a la productividad del cantón su principal fuente de ingreso es la agricultura con el cultivo de la palma africana, maíz, soya cacao, plátano, banano, maracuyá, papaya, entre otros productos, el mismo que ha mejorado por el desarrollo de nuevas técnicas en cultivación, fertilización, maquinarias y selección de semillas, además de las constantes capacitaciones realizadas con el GAD Municipal de Mocache.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocache continúa trabajando con cursos vacacionales (niños, jóvenes, adultos mayores), capacitaciones, infraestructura, obras emergentes y de asistencia inmediata con el fin de solucionar y regenerar los inconvenientes de las vías, escuelas y demás necesidades de los habitantes que afecten en el desarrollo del cantón.

Aunque actualmente el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Mocache cuenta con un servicio público e infraestructura para el bienestar de sus usuarios, se pudo constatar mediante el diálogo con algunos habitantes que aun así presentando un plan estratégico y técnicas para la administración pública, “elemento básico del Estado que actúa bajo las órdenes del poder Ejecutivo” (Encarnación, 2009, pág. 2), existe insuficiencia en el suministro de agua para el consumo, mismo que está distribuido por una red pública subterránea de tuberías lo cual afecta en ciertos sectores del cantón ya sea porque se recibe en los hogares agua sucia, mal olor o no se cuenta con el servicio de agua potable.

Esta problemática ha sido denunciada por los habitantes en la institución por la calidad de líquido vital que se distribuye en los domicilios de algunas comunidades afectando principalmente a los hogares de menores recursos económicos o denuncias por la falta del servicio de agua potable ya que no cuentan con la red pública.

También comentaron que al utilizar el agua sin tratamiento, el cual proteja la salud humana ha ocasionado enfermedades como dengue, malaria, diarrea y estomacales a los pobladores del cantón Mocache. Esta agua contaminada es la mayor causa de enfermedades en el cantón sobre todo a los niños y adultos mayores. No cumpliendo con la normativa establecida en la (Ley Orgánica de Salud, 2006) en su art. 96 inciso 1, “Es obligación del Estado, por medio de las municipalidades, proveer a la población de agua potable de calidad, apta para el consumo humano.”

Otras de las problemáticas según los habitantes es que existe una mala atención hacia el usuario ya que no se ha dado ningún interés para la solución de esta problemática, además de la mala atención puesto que el servicio es lento o las personas que trabajan en la institución realizan otras actividades y no atienden al usuario. Teniendo en cuenta que la atención al

cliente debe ser eficiente y tratar de cumplir con las necesidades, información, cuestiones, etc., del consumidor.

La atención al cliente es aquel servicio que prestan y proporcionan las empresas de servicios o que comercializan productos, entre otras, a sus clientes para comunicarse directamente con ellos. En caso que estos necesiten manifestar reclamos, sugerencias, plantear inquietudes sobre el producto o servicio en cuestión, solicitar información adicional, solicitar servicios técnico, entre las principales opciones y alternativas que ofrece este sector o área de la empresa a sus consumidores. (Atención al cliente: DEFINICIÓN ABC, 2009)

También se puede apreciar que las oficinas de la unidad de agua del GAD de Mocache son inadecuadas, no cuenta con el espacio suficiente para desarrollar las actividades administrativas y la correspondiente atención a los usuarios, puesto que apenas cuenta con una oficina de 20m, en la que operan 5 funcionarios de manera precaria e insegura. No cuenta con un ambiente adecuado hacia los usuarios ni para los empleados; otras de las situaciones que suceden a menudo es el fallo del sistema informático que manejan en la entidad ya que por momentos se deshabilita el programa, así como también existe problema para la emisión y el control para el cobro de las tasas por la prestación de servicios.

Por otra parte los sectores afectados por el mal servicio de agua potable , mismo que han emitido denuncias a la institución; se les siguen emitiendo los recibos de pago por suministro de agua existiendo en su mayoría usuarios que no cancelan estas facturas por la calidad de líquido vital originando a la institución una amplia cartera vencida.

Asimismo comentaron que existe una inadecuada gestión por el gobierno autónomo descentralizado que actualmente realizan las autoridades del cantón Mocache ya que no se ejecuta una labor que beneficie a la comunidad.

Por lo tanto al encontrar este tipo de novedades se ha optado al desarrollo de esta problemática realizando una investigación de la atención al usuario, denuncias, gestión y servicio de agua potable.

Realizando la respectiva consulta con el personal del gobierno autónomo descentralizado Municipal de Mocache indicaron que el servicio de agua potable es esencial para conservar la vida humana y el estado encarga a los gobiernos autónomos la responsabilidad de suministrar el servicio de agua potabilizada en los domicilios según los establecido en la (Constitución del Ecuador, 2008) en su art. 264 numeral 4, “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.”; y lo estipulado en el (COOTAD, 2011) en su art. 55 literal e, “ Crear, modificar, exonerar o suprimir mediante ordenanzas, tasas, tarifas y contribuciones especiales de mejoras.”

En la actualidad el GAD cuenta con un pequeño sistema de agua tratada y varios sistemas de aguas entubadas que distribuyen a la población, también la distribución de agua lo realizan mediante camiones tanqueros o son obtenidas directamente de pozos subterráneos, el cual es un sistema que tiene un costo mayor para la institución y el usuario, es decir más que el suministro de red subterránea pública.

Sin embargo; tienen este tipo de sistema en la mayoría de los recintos y como autoridades avanzan poco a poco con el desarrollo mediante un plan estratégico, según el criterio del jefe de la unidad de agua potable, el insuficiente servicio en la actualidad se debe a varios factores, tales como la falta de recursos monetarios para la construcción de un sistema integral de agua potable y/o el mejoramiento o ampliación de las redes existentes en el cantón.

Tampoco pueden aplicar el sistema en su totalidad por la reducción actual de presupuesto general del estado, el mismo que ha ocasionado que los municipios no puedan realizar todas las obras planificadas y esto cause una insatisfacción para la población. Aun así como gobierno autónomo tratan de realizar la mayor parte de obras principales para la comunidad especialmente el sistema integral de agua potable según su plan estratégico, mediante financiamiento internos recaudados en el cantón.

Aun así para superar el problema de la falta de recursos financieros y efectuar un sistema moderno de agua potable, es preciso que el GAD de Mocache mejore la gestión de recaudación de sus tributos, con esta acción, mejora los índices financieros y la capacidad de endeudamiento, la misma que le permitirá acceder a las líneas de créditos de hasta 15 años plazo a través del Banco de Desarrollo del Ecuador o en el sistema financiero privado.

Especificó el jefe de la unidad que esta línea de crédito, podrá ser con crédito reembolsable mismo que “pueden reducir el impuesto a cero, pero los contribuyentes no pueden recibir una devolución o reembolso por ningún crédito excesivo” (VITA & TCE, 1996, pág. 25) y con crédito combinado, esto es, crédito reembolsable y subvención estatal que son “cantidades de dinero que abona el estado para determinados objetivos, ya sean personas, proyectos, inversiones, etc.”(EMPRENDEDOR.PE, 2013)

Además, expresó que todo el proceso administrativo lleva a cabo una planificación, control, organización, dirección que para lograr la posibilidad del proyecto, la continuidad en el tiempo y la recuperación de la inversión, se hace necesario la elaboración de una ordenanza, mediante la cual se determinen las tarifas que los usuarios clasificados por categorías deben pagar por la prestación de servicios.

Para que la ordenanza tenga legal aplicación deberá ser aprobada por el Consejo y publicada en el Registro Oficial en cumplimiento a la disposición legal establecida en el (COOTAD, 2011) en su art. 324.

Promulgación y publicación.- El ejecutivo del gobierno autónomo descentralizado, publicará todas las normas aprobadas en su gaceta oficial y en dominio web de la institución, si se tratase de normas de carácter tributario, además, la promulgará y remitirá para su publicación en el Registro Oficial.

Posteriormente su promulgación, remitirá en archivos digital las gacetas oficiales a la Asamblea Nacional. El presidente de la Asamblea Nacional dispondrá la creación de un archivo digital y un banco nacional e información de público acceso que contengan las normativas locales de los gobiernos autónomos descentralizados con fines de información, registro y codificación.

La remisión de estos archivos se lo hará de manera directa a través de la entidad asociativa a la que pertenece el respectivo nivel de gobierno. La información será remitida dentro de los noventa días posteriores a su expedición.

También para la construcción y regulación del sistema de suministro de agua potable el GAD deberá regirse a los principios ambientales expuesto en la (Ley de Gestión Ambiental , 2004) , en su art. 4

Los reglamentos, instructivos, regulaciones y ordenanzas que, dentro del ámbito de su competencia, expidan las instituciones del Estado en materia ambiental, deberán observar las siguientes etapas, según corresponda: desarrollo de estudios técnicos sectoriales, económicos, de relaciones comunitarias, de capacidad institucional y consultas a organismos competentes e información a los sectores ciudadanos.

Por esta razón según lo establecido en el plan estratégico la gestión pública autofinanciada y la administración del servicio público de agua potable en conjunto realizaran un estudio de incidencias para implementar y ejecutar el sistema de agua potable por tuberías desde la planta de tratamiento hasta los domicilios, comerciales, industrias y demás sectores. Considerando que “La Gestión Pública Autofinanciada se diferencia de la Administración Pública, en la mayor independencia que tiene el Director de la Organización o Empresa, para tomar decisiones sobre el establecimiento de mecanismos en el Proceso Administrativo”. (Ponce, 2007)

Hay que tener en cuenta también el atender las demandas de la población con la solución del sistema de agua no solo necesita el financiamiento del estado nacional sino también internacionales, razón por la cual se debe realizar un estudio socio económico mediante un proyecto de factibilidad económica y técnica que le permita justificar las inversiones y préstamos monetarios.

Según (Terry, 1994, pág.121) Los servicios por su intangibilidad son de difícil evaluación y requieren de un alto grado de credibilidad de la organización que los realiza. Los servicios no se poseen, pero se experimentan, tales como son : Consulta médica, transporte en taxi, llamadas de teléfono, peluquería, energía eléctrica, agua potable, cedula, comida en el restaurant, entre otros.

Los servicios no solo son intangibles sino también heterogéneos, es decir no todo lo que se vende, se produce es por esa razón que el GAD al establecer un proyecto de esta magnitud se debe conocer las características de las personas y empleados, la clase de capacitación que tiene y qué tan garantizado es el servicio que prestan a los usuarios, además del nivel de categoría que son los consumidores y el aspecto de la calidad de servicios que ofrecerá en el cantón.

En sí, la gestión pública de los servicios realizada en la institución pueden modificarse la demanda al considerar aspectos como: el presupuesto general, el pago de impuestos, tasas, mantenimiento de las obras, precios diferenciales, reservaciones y exclusividades. Al igual que los servicios pueden modificar ofertas, expansiones, servicios eventuales, organización de los consumidores, etc.

Relacionado a este tema se aclaró sobre la distribución del agua sin tratamiento a los hogares, especificando que el sector urbano el cual cuenta con sistema de red pública subterránea y el sector rural con un pequeño sistema de agua; sí se presentan circunstancias en que el líquido vital es deficiente o no apta para el consumo humano pero es debido al mantenimiento de tuberías que se está realizando en las represas o a veces porque el sistema de bombeo se encuentra obstruido; por lo tanto se les emite comunicados a la comunidad de verter pequeñas cantidades de cloro y hervir el agua que pueda ser consumida.

Otros de los motivos es que no cuenta con suficiente financiamiento para la administración del área de manera que adquieren los materiales esenciales para el trabajo cotidiano como tuberías, equipamiento para alcantarillado, químicos, medidores, costos a tanqueros para la suministro de agua potable de los sectores rurales, etc., pero aun así como GAD cumplen con los procesos de tratamiento para potabilizar el agua eliminando las impurezas y aplicando los parámetros de calidad.

En cuestión a la infraestructura en el área de atención al cliente, se refirió a que las afirmaciones entabladas por los usuarios son verídicas; no tiene el suficiente espacio ni condiciones para la respectiva atención, aunque está en planificación el mejorar esta área y la calidad de servicio al usuario.

Por esta razón al momento de generar un servicio se debe invertir no solo en el sistema integral de agua potable e infraestructura sino también se está consiente en que se debe

realizar capacitaciones a los empleados tanto técnicos como administrativos para que la eficiencia de este sector público sea de progreso para la comunidad, además que conjunto con el departamento de Talento Humano se puede clasificar un personal eficaz en las labores encomendadas.

Aunque actualmente se cuenta con poco personal para la atención al cliente y también para este tipo sistema de agua potable, ya que no está implementado en todos los sectores, a pesar que el desempeño técnico es poco satisfactoria para la población, no por falta de conocimientos sino por recursos.

Con referencia a la mala atención que se da a los usuarios el departamento de Talento Humano supo especificar que las personas encargadas de atención al cliente tratan de cumplir con todas las funciones correspondientes a su área, al igual que obedecer con algunas tareas administrativas para llevar un orden en la facturación, reclamos, consultas y control de las actividades diarias que surgen durante el proceso laboral, tal como estipula la (LOSEP, 2010) en su art. 22 literal b, “Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo, con la diligencia que emplean generalmente en la administración de sus propias actividades”.

El personal de esta área tiene como normativa principal el comunicar, asesorar, satisfacer las necesidades del usuario, por ello el usuario puede realizar las respectivas denuncias o sugerencias del servicio emitido por los funcionarios públicos por medio de un buzón que se encuentra en la misma institución.

En efecto para mejorar la situación actual de los empleados según el departamento de Talento Humano se está procediendo a elaborar un plan de capacitación tanto para quienes laboran en el área de atención al cliente como para los empleados que ejercen en las funciones técnicas integral de agua potable, en el cual se los instruya en la calidad de

atención, comunicación con el usuario, obtención de información, manejo del sistema y agilidad en las funciones a realizar, referente a los trabajadores técnicos se los instruirá mediante un programa de saneamiento ambiental que estará constituida por 3 factores: agua potable, alcantarillado y control de inundaciones; capacitándolos en tipos de conexiones, control de las presiones en la red, inspecciones y distribución del agua potable.

En base a las denuncias realizadas por los usuarios, especificaron que aunque traten de solucionar todos los reclamos, no pueden atenderlas en un 100%, pero como solución facilitan el transporte de tanqueros al sector que soliciten con el fin de satisfacer la necesidad de los habitantes y cumplir con sus funciones.

Por otra parte indicaron que el problema con el sistema informático en la deshabilitación y facturación están siendo solucionada con la persona encargada de sistemas, debido a que se está cambiando el programa informático anterior por la deficiencia en el procedimiento, registros, valoración y emisión de títulos, facturación, predios, mora y recaudación causando algunas falencias con los usuarios.

El sistema que se está implementando en el GAD de Mocache es SIG-AME (Sistema Integral de Gestión) “herramienta informática que facilita la automatización de las tareas de gestión y análisis de los gobiernos autónomos descentralizados, con el fin de agilizar las tareas obligatorias y proporcionar seguridad” (Asociación de Municipios del Ecuador , 2012) ; para la realización de operaciones administrativas, financiera, catastro, recaudaciones, etc., el mismo que está bajo las normativas y reglamentos municipales, normas contables y normas de control expuestas por el Ministerio de Finanzas y Contraloría del Estado. Esta actualización es importante sobre todo para el envío de reportes al departamento financiero como para la información de cuentas, multas, atrasos de pago, consultas y emisión de facturas a los usuarios.

En cuanto a las planillas vencidas por los consumidores explicó que afectan a la institución para la obtención de recursos dando como resultado una cartera vencida el mismo que es controlada y dirigida por el departamento financiero.

Según explicó el jefe financiero el propósito como departamento es de recaudar y controlar todas las adquisiciones del gobierno autónomo descentralizado de Mocache ya sean monetarios o bienes públicas o privados.

Refiriéndose a las planillas emitidas a los usuarios aclaró que los recibos son emitidos según el consumo mensual de agua potable y existe caso que por factor de mantenimiento (de 3 a 4 veces en el mes) en ocasiones sea distribuido el líquido vital con suciedad; sin embargo el mantenimiento dura de 2 a 4 horas. Aun así la insatisfacción o por falta de recursos económicos de los usuarios causa que el valor consumido en el mes no sea cancelado por el consumidor.

Como se mencionó anteriormente existen habitantes que no están de acuerdo a los valores registrados en las planillas por la problemática de la calidad de servicio de agua potable, simplemente estos valores quedan pendientes, se acumulan y al aumentar los días, dichos valores dejan de ganar interés o ingresos. Cuando este valor pasa los 30 días se origina una cartera vencida originando “un grave problema de confianza del público hacia el conjunto del sistema financiero” (Grammont, 2001, pág. 46)

La cartera vencida es un factor significativo para la administración del capital disponible porque al dejar acumular o pasar el lapso en el período de pago en las planillas, pues implica que se bloquee una importante parte de los recursos obtenidos por otros ingresos.

La contabilización inicia como cuenta por cobrar en el cual se registra y controlan los recursos provenientes de la captación de fondos, en estos casos de las planillas; declarándolo como un derecho monetario y automáticamente se traspasa a la partida de ingresos

presupuestarios, según lo especifica el (Catálogo General de Cuentas , 2017) “Comprende las cuentas que registran y controlan los recursos provenientes de derechos a la percepción de fondos, dentro del ejercicio fiscal”.

Se debe saber que para el sector pública se aplica los registros con el código 1.1.3 según lo establecido en el (Catálogo General de Cuentas , 2017). Las más utilizadas son:

113 Cuentas por Cobrar

113.11 Cuentas por Cobrar Impuestos

113.12 Cuentas por Cobrar Seguro Social

113.13 Cuentas por Cobrar Tasas y Contribuciones

113.17 Cuentas por Cobrar Renta de Inversiones y Multas

113.83 Cuentas por Cobrar Años Anteriores

Las carteras registradas y que quedan pendientes hasta el 31 de diciembre de cada año se desplazarán a Cuentas por cobrar años anteriores como deudores financieros; en el caso que sean canceladas las planillas, es decir recaudado el valor pendiente se trasladará a cuentas por cobrar años anteriores pertenecientes al subgrupo cuentas por cobrar de los activos operacionales.

Si dicho valor pasado la fecha de vencimiento y no es recuperable se trasladará a cuentas por cobrar años anteriores del subgrupo 124 (Deudores Financieros).

Aunque también especificó que por el último reporte emitido al alcalde, en el área de financiamiento pudo verificar los siguientes:

- ✓ Existencia de valores con vencimiento desde períodos anteriores los cuales no han sido recuperados, actualizados ni registrados en un sistema informático,

- ✓ Falta de control de los usuarios que adeudan las planillas
- ✓ Los usuarios no son notificados por Tesorería las deudas pendiente

En la mayor parte las instituciones públicas como el GAD de Mocache tiene que cubrir todas las parroquias pertenecientes al cantón, los cuales existen sectores con difícil acceso para la distribución de planillas, sin embargo no existe una planificación y/o contratación de personal cubrir todos los sectores. Asimismo no pueden exigir al consumidor ya que la mayoría de usuarios reclaman con la calidad de servicios que se les otorga.

Por consiguiente, como departamento financiero se está presentando un proceso de planificación de los valores que están pendiente de cobro, mismo que serán analizados periódicamente por el encargado de cobranzas con el jefe financiero; determinando la deuda, gestiones de cobro, derechos y la antigüedad de los saldos en la cuenta por los usuarios en caso que existan consumidores con deudas pendientes; al encontrar algún problema de este tipo de cuenta se realizará por Tesorería el cobro de la deuda durante un tiempo razonable para evitar la incobrabilidad de los valores; mediante acuerdos factibles para la ciudadanía debido a que la mayoría son personas de bajo recursos económicos.

Conforme a lo expuesto el alcalde Sr. Leandro Ullón, la gestión pública en el GAD de Mocache se basa en metas, calidad y bienestar de la ciudadanía con el fin de ofrecer un servicio y obra eficiente a la población. Enfocándose en el desarrollo seccional y un sistema de control que dé como resultado un proceso transparente y eficaz con el objetivo de lograr una mayor productividad hacia la comunidad.

El GAD de Mocache tiene mucho por ejecutar para el bienestar de la población expuesto en el plan de trabajo pero como es de conocimiento para el cumplimiento de las funciones tareas presupuestarias, contable, administrativas y ejecución de proyectos se debe contribuir por ingresos, recursos financieros. Negociaciones derivadas en diferentes fuentes,

transferencias, donaciones, créditos públicos internos y externos y los saldos establecidos como ingresos tributarios según lo argumentado en el (COOTAD, 2011) en su art. 225.

Capitulo básico.- Los ingresos tributarios comprenderán las contribuciones señaladas en este Código y se dividirán en tres capítulos básicos siguientes:

Capitulo I.- Impuestos, que incluirán todos los que corresponden a los gobiernos autónomos descentralizados, por recaudación directa o por participación.

Capitulo II.- Tasas, que comprenderá únicamente las que recaude las tesorería o quien haga sus veces de los gobiernos autónomos descentralizados, no incluyéndose, por consiguiente, las tasas que recauden las empresas de los gobiernos autónomos descentralizados.

Capitulo III.- Contribuciones especiales de mejoras y de ordenamiento, que se sujetaran a la misma norma del inciso anterior.

De la misma manera que se describe los ingresos no tributarios según lo establecido en el (COOTAD, 2011) en su art. 226

Clasificación.- Los ingresos no tributarios se clasifican en los siguientes capítulos:

Capitulo I.- Rentas patrimoniales, que comprenderán los siguientes grupos:

- a) Ingresos provenientes del dominio predial (tierras y edificios);
- b) Utilidades provenientes del dominio comercial;
- c) Utilidades provenientes del dominio industrial;
- d) Utilidades de inversiones financieras; y
- e) Ingresos provenientes de utilización o arriendo de bienes de dominio público

Capitulo II.- Transferencias y aportes con los siguientes grupos;

- a) Asignaciones fiscales;
- b) Asignaciones de entidades autónomas, descentralizadas o de otros organismos públicos; y,
- c) Transferencias del exterior

Capítulo III.- Venta de activos, con los siguientes grupos:

- a) Bienes raíces; y,
- b) De otros activos.

Todos estos ingresos al igual que la recaudación de impuestos, patentes, espectáculo público permiten que el GAD de Mocache pueda emprender y cumplir con obras de primera necesidad para la ciudadanía, aunque se han presentado inconvenientes con el desarrollo en el provenir del cantón, igualmente como alcalde y conjunto a los demás funcionarios públicos buscamos el efectuar calidad a los ciudadanos.

Por esta razón conjunto al departamento financiero, planificación y la alcaldía se está llevando a cabo la planificación del proyecto de financiamiento mencionada anteriormente para la ampliación de infraestructura, calidad de servicio y comodidad al usuario para lograr llegar a los demás recintos aledaños, así como también el sistema integral de agua potable.

Indicó que aunque el costo financiero de dotar agua potable al cantón es muy elevado por, inversión de material, construcción de plantas, contratistas, técnicos; además la propuesta está dirigida en completar el sector urbano y el 20 % en el sector rural, ya que este sector cuenta el 80% con un sistema pequeño de aguas entubadas. Se debe también aclarar que el tiempo para la aplicación de este proyecto conllevará un determinado período.

Por el momento la unidad de agua potable se está enfocando en el mantenimiento de plantas y mejoramiento en el tratamiento de agua potable para todos los sectores que cuenten con conexiones de red pública.

Además finalizó que con este nuevo sistema de planificación y estrategias, se espera que los ciudadanos del cantón de Mocache se sientan satisfecho con la calidad de servicio que se quiere ofrecer a la ciudadanía y sobre todo para los comerciales. Rigiéndose a las normas de calidad de agua (Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad, 2007) en su art. 43. “Los instrumentos de medición automáticos o manuales que se empleen en los servicios de suministro de agua, gas, energía eléctrica, telefonía, transporte u otros servicios públicos, están sometidos al control metrológico del INEN u otra entidad acreditada para el efecto.”

Conclusión

Realizado el proceso investigativo de la gestión pública autofinanciada para el servicio de agua potable a los habitantes del cantón Mocache incluyendo las problemáticas actuales por el sistema de distribución, atención e infraestructura, se concluyó lo siguiente:

- ✓ En vista que, a los pobladores del cantón Mocache no reciben el líquido vital de manera adecuada ya sea por mantenimiento de la planta o porque no es distribuida a todos los sectores, ocasionando a la institución denuncias el departamento de comercialización conjunto a atención al cliente han optado por llevar un registro de los moradores afectados con el fin de darles una solución inmediata con el envío de tanqueros; además se emitirá un comunicado cuando se realicen el mantenimiento de las tuberías por el departamento técnico, debido que el proyecto del sistema integral de agua potable está en proceso de planificación mas no de ejecución.
- ✓ En base a la problemática del sistema informático, por los registros a contables, financieros, técnicos, facturación, etc.; el GAD de Mocache ya está trabajando con el sistema integral de Gestión (SIG-AME) el cual contará con el registro adecuado de las planillas, cobros de impuestos, actualización de los usuarios, valores por cobrar, cuentas que están en proceso de cobros mediante la planificación del departamento financiero por motivos de la cartera vencida esperando un resultado positivo; también esta instalación ayudará para que la atención al cliente sea eficiente y con menor tiempo.
- ✓ Con el fin a la infraestructura para la atención al cliente y el sistema de distribución de agua potable, el GAD de Mocache está en el proceso de planificación, estudio del terreno y la acreditación de las autoridades competentes para la ejecución del mismo, dependiendo así, que sea aprobado e implantado en un período no mayor a dos años.

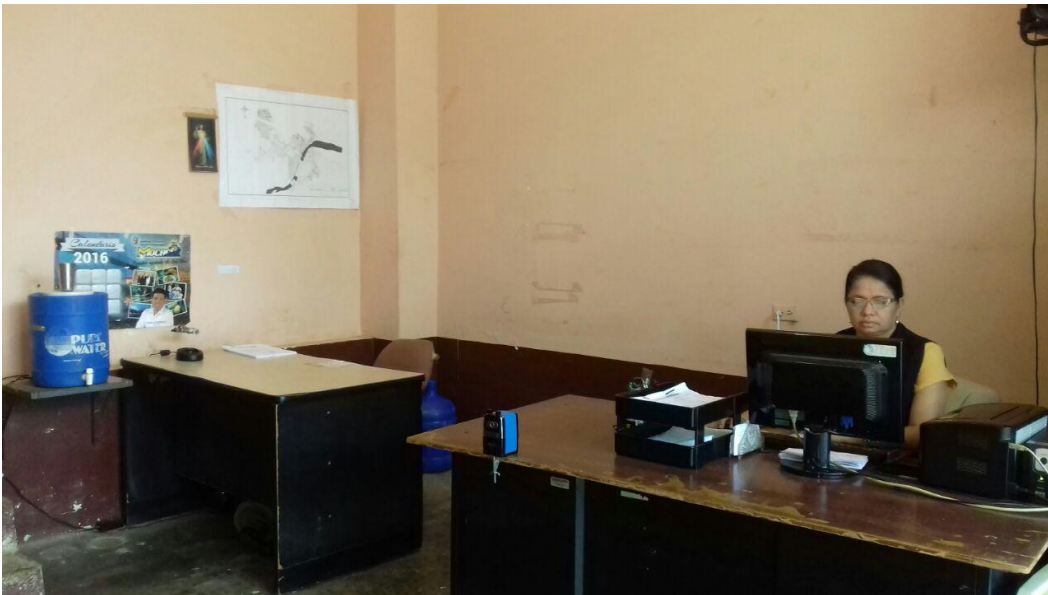
Referencias Bibliográficas

- Asociación de Municipios del Ecuador . (24 de Abril de 2012). *Asociación de Municipios del Ecuador: Sistema Integral de Gestión*. Obtenido de <http://www.ame.gob.ec>
- Atención al cliente: DEFINICIÓNABC*. (16 de Noviembre de 2009). Obtenido de <http://www.definicionabc.com>
- Catálogo General de Cuentas . (2017). *Ministerio de Finanzas* . Obtenido de <http://www.finanzas.gob.ec>
- Constitución del Ecuador. (20 de Octubre de 2008). *Asamblea Nacional* . Obtenido de www.asambleanacional.gov.ec
- COOTAD. (Febrero de 2011). *Asamblea Nacional* . Obtenido de www.asambleanacional.gov.ec
- EMPRENDEDOR.PE. (2013). *EMPRENDEDOR.PE*. Obtenido de <http://empreendedor.pe/economia/793-que-es-una-subsvencion-estatal.html/>
- Encarnación, M. A. (2009). *Administración Pública* . Mexico: Paraninfo.
- Grammont, H. C. (2001). *El Barzón: medios clase media, ciudadanía y democracia* . Mexico: Editorial Plaza y Valdés .
- Ley de Gestión Ambiental . (10 de Septiembre de 2004). *Ministerio del Ambiente* . Obtenido de <http://www.ambiente.gob.ec>
- Ley del Sistema Ecuatoriano de la Calidad. (22 de febrero de 2007). *Servicio Ecuatoriano de Normalización*. Obtenido de <http://www.normalizacion.gob.ec/>
- Ley Orgánica de Salud. (22 de diciembre de 2006). *Ministerio Coordinador de Desarrollo Social*. Obtenido de <http://www.desarrollosocial.gob.ec>
- LOSEP. (Octubre de 2010). *Ministerio de Trabajo* . Obtenido de www.trabajo.gob.ec
- Ponce, A. R. (2007). *Administración Moderna* . Mexico: LIMUSA.
- Terry, S. F. (1994). *Principios de la Administración* . Mexico: Mexico Continental.
- VITA, & TCE. (1996). *Liro del Curso: para consultar en la preparacion de declaciones de impuestos de 1995*. Eados Unidos : GOVERNMENT PRINGTING OFFICE .

Anexos



1 Cantón Mocache - Proyecto Integral de Agua Potable



2 Oficinas para la atención al usuario



3 Sistema de Agua Potable en Mocache



Déficit Periódico del GAD de Mocache (Cartera Vencida)	
Concepto	
Saldo acumulado (años anteriores)	\$ 39.253,00
Saldo 2017 (Enero-Abril)	\$ 900,00
Total de cartera vencida	\$ 40.153,00

Déficit de Enero - Abril 2016/2017		
Presenta reducción del 22% en cuentas por cobrar entre el año 2017 y 2016 (\$ 4225,00 anual)		
	Año 2017	Año 2016
	\$ 877,50	\$ 1.125,00
Enero	\$ 235,26	\$ 284,35
Febrero	\$ 328,04	\$ 234,15
Marzo	\$ 186,30	\$ 327,65
Abril	\$ 127,90	\$ 278,85