



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE BABAHOYO**

**FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, FINANZAS E INFORMÁTICA**

**PROCESO DE TITULACIÓN**

**NOVIEMBRE 2020 – MAYO 2021**

**EXAMEN COMPLEXIVO DE GRADO O DE FIN DE CARRERA**

**PRUEBA PRÁCTICA**

**PREVIO A LA OBTENCION DEL TITULO DE INGENIERO EN CONTABILIDAD Y**

**AUDITORÍA**

**TEMA:**

**ANALISIS DE CARTERA VENCIDA DEL RUBRO DE AGUA POTABLE EN EL GAD**

**MUNICIPAL DEL CANTON CHILLANES OFICINA DE SAN JOSE DEL TAMBO**

**DURANTE LOS PERIODOS 2019 -2020.**

**EGRESADO:**

**DIEGO ALEXI FREIRE CHAQUINGA**

**TUTOR:**

**ING. BOLIVAR CABRERA**

**AÑO 2021**

## **Introducción**

Si bien, las entidades políticas se pueden considerar como empresas de servicios, hay que resaltar que su rol también puede ser de un aspecto administrativo con valores monetarios, es decir, que estos también tienen servicios como lo son, el agua, la electricidad, los predios, etc. Una de las facilidades que otorga un Gobierno autónomo descentralizado, es esperar un tiempo determinado, en caso de que los ciudadanos tengan dificultades para pagar los valores correspondientes a estos servicios, sea por alguna situación que es ajena a ellos o en otros casos, por falta de responsabilidad de los mismos, al priorizar otros gastos que no son esenciales para subsistir.

El acceso al agua potable y al saneamiento básico ha sido considerado como uno de los objetivos a cumplir dentro de la gran estrategia de Naciones Unidas para la década 2005-2015, centrado en paliar el número de personas que no tienen acceso al agua potable ni al saneamiento básico. La misma problemática, a otra escala, también se empieza a plantear dentro de los países desarrollados y concretamente, en el contexto de depresión que afecta a nuestro país, también es objeto de preocupación ciudadana por el hecho palpable de que el agua potable es un recurso natural limitado y un bien público esencial para la vida y la salud.

Por este motivo, es una regla indispensable para los gobiernos sin importar su grado, tienen como deber el proporcionar estos servicios para cumplir con los reglamentos impuestos por la ley, pero es aquí donde surge un problema, la morosidad aparece al ver que, en algunos casos, los usuarios aprovechan esta situación para empezar a quedar debiendo al GAD, ya que, como lo hemos dicho anteriormente, se tiene establecido que no puede haber personas con falta de los servicios básicos, al menos con el agua potable es así.

Por otro lado, la morosidad o falta de pago se alguna factura, puede darse por factores que son completamente ajenos al usuario, por lo que es deber del GAD realizar el respectivo procedimiento de llegar a un acuerdo con el deudor para saber cuál es su situación y del porqué de su impago, para así tener una solución para que el mismo no tenga una baja dentro de la cartera del GAD.

Es aquí donde determinaremos que, en algunas ocasiones, las moras de los ciudadanos durante tiempo extendido no son siempre por irresponsabilidad, sino que puede darse casos en los que: el ciudadano este padeciendo alguna enfermedad grave que le impida moverse y tener que gastar su dinero en medicinas para mantenerse vivo, que el ciudadano haya fallecido o que haya dejado el terreno sin que las autoridades civiles hayan sido informadas de esto.

Esta investigación tiene como meta el poder analizar las distintas situaciones en las que el caso de mora por el servicio de agua potable dentro del cantón Chillanes es dado, sea por alguno de los casos que hemos nombrado o si hay algún otra situación en la que el ciudadano dueño de esta propiedad este obligado a no pagar el servicio, sin mencionar lo importante que es que estos servicios sean cancelados correctamente ya que esto representa una pérdida de recursos económicos para el municipio, puesto que de estos dependen las mejoras de dichos servicios o en otros casos, la creación de obras que están a beneficio de las personas que habitan dicha locación.

## Desarrollo

El Cantón Chillanes, está ubicado en la parte sur de la Provincia Bolívar, en las estribaciones de la Cordillera Occidental de los Andes, sus límites son: al norte el Cantón San Miguel de Bolívar; al sur el Cantón Antonio Elizalde (Bucay) de la provincia del Guayas; al este los Cantones Colta, Pallatanga, Alausi y Cumanda de la Provincia de Chimborazo; y al Oeste el Cantón Babahoyo y Montalvo, provincia de los Ríos. Chillanes cuenta con una parroquia rural denominada San José del Tambo y la Cabecera Cantonal. (Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal Del Cantón Chillanes, 2019)

La Parroquia San José del Tambo es la única parroquia perteneciente al cantón Chillanes de la provincia de Bolívar, fue creada con Acuerdo Ministerial Nro. 193 De Viernes 27 de octubre del 2000, en la actualidad posee 250 kilómetros cuadrados en su extensión territorial, se sitúa a 300 metros sobre el nivel del mar, tiene un clima subtropical su principal fuente de riqueza es la agricultura y ganadería destacándose la producción del cacao, como principal producto, seguido de caña de azúcar, café, plátano y cítricos en menor cantidad. La ganadería ha llegado a ser también una fuente de ingresos para su población y con la importante red hídrica con la que cuenta, las mismas que abastecen la demanda de este líquido tanto para consumo humano como para la ganadería y riego. San José del Tambo es la única parroquia rural que tiene el cantón Chillanes siendo una rica y productiva de la provincia de Bolívar, se extiende desde el norte colindando con el cantón Chillanes, al sur con la provincia de Chimborazo, el este con las provincias de Los Ríos y Guayas y al oeste con el cantón Chillanes. (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo, 2015)

El GAD municipal del cantón chillanes posee como misión ejercer un modelo de gestión efectivo de los recursos, administrativos, financieros y técnicos, orientados a generar las

condiciones necesarias para una adecuada prestación de servicios públicos y sociales, con un equipo humano comprometido, unificado y competente, propiciando la participación ciudadana en la gestión pública, con el fin de alcanzar el Buen Vivir de la colectividad Chillanense. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, 2020)

El GAD municipal del cantón Chillanes, tiene en la actualidad como alcaldesa a la Lcda. María Carmita Naucin Tumailla, elegido en el año, por su lado, este también dispone de concejales urbanos los cuales son:

- Ing. Reinaldo Francisco Gallegos Cuenca
- Sr. Milton Guillermo Mesías Bonillo
- Abg. Mentor Viterbo Huilca Cobos
- Sr. Edgar Sandy Vinueza Tapia

Conceja Rural:

- Srta. María Conchita Colina López

El gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes está conformado por las siguientes Direcciones, Unidades y Entidades Adscritas:

#### PROCESOS GOBERNANTES:

Órgano de Gobierno

Responsable: Concejo Municipal

#### NIVEL DIRECTIVO

Direccionamiento Estratégico

Responsable: alcalde/sa

#### PROCESOS SUSTANTIVOS

Nivel Operativo

## GESTIÓN DE OBRAS PÚBLICAS

Responsable: Director de Obras Públicas.

## GESTIÓN DE FISCALIZACIÓN

Responsable: Responsable de la Unidad de Fiscalización

## GESTIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO

Responsable: Responsable de la Unidad de Agua Potable y Alcantarillado.

## GESTIÓN DE AVALÚOS Y CATASTROS

Responsable: Responsable de la Unidad de Avalúos y Catastros.

## GESTIÓN DE TRANSPORTE TERRESTRE, TRÁNSITO Y SEGURIDAD VIAL.

Responsable: Responsable de la Unidad de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial.

## GESTIÓN DE AMBIENTE, PRODUCCIÓN, TURISMO, CULTURA Y DEPORTE

Responsable: Responsable de la Unidad de Ambiente, Producción, Turismo, Cultura y Deporte.

## GESTIÓN DE PROYECTOS

Responsable. Responsable de la Unidad de Proyectos.

## GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN URBANA

Responsable: Responsable de la Unidad de Planificación Urbana.

## PROCESOS ADJETIVOS:

### GESTIÓN DE PROCURADURÍA SÍNDICA

Responsable: Director/a de Procuraduría Síndica

### GESTIÓN DE AUDITORIA INTERNA

Responsable: Director /a de Auditoría Interna

## GESTIÓN DE PLANIFICACIÓN INSTITUCIONAL

Responsable: Responsable de la Unidad de Planificación Institucional.

## NIVEL DE APOYO

## GESTIÓN DE SECRETARIA GENERAL

Responsable: secretario/ o general

## GESTIÓN FINANCIERA

Responsable: Director Financiero

## GESTIÓN DE CONTABILIDAD Y PRESUPUESTOS

Responsable: Responsable de la Unidad de Contabilidad y Presupuesto.

## GESTIÓN DE TESORERÍA

Responsable: Responsable de la Unidad de Rentas

## GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Responsable: Director/ a Administrativo

## GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN DE TALENTO HUMANO

Responsable: Responsable de la Unidad de Administración de Talento Humano.

## GESTIÓN DE COMPRAS PÚBLICAS

Responsable: Responsable de la Unidad de Compras Públicas

## GESTIÓN DE BODEGA

Responsable: Responsable de la Unidad de Bodega

## GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

Responsable: Responsable de la Unidad de Servicios Públicos.

## GESTIÓN DE SEGURIDAD, SALUD OCUPACIONAL Y BIENESTAR SOCIAL

Responsable: Responsable de la Unidad de Seguridad, Salud Ocupacional y Bienestar Social.

Como toda entidad también posee una visión Constituirse para el año 2020 en un Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal, con un modelo de gestión administrativa, técnica, participativa y operativa que fundamente su accionar en el bienestar de la comunidad, a través de un proceso de mejoramiento continuo de calidad y eficacia de los servicios, que potencie la productividad constituyéndose en una población apta para invertir y vivir en armonía. (Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes, 2020)

El sistema financiero de un país se puede definir como el conjunto de entidades que contribuyen al ahorro de una población. Es entonces que, a partir de la captación de dichos ahorros, se promueve lo que es conocido como la actividad económica de un país, a través de la prestación de recursos a dicha población que son quienes lo requieren. (Banco Estudiantil, 2020)

Los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales se crearon con la finalidad de poseer autonomía para planificar y ejecutar proyectos de inversión, a través de la obtención y generación de distintas fuentes de ingresos que solventan la ejecución de los mismos de acuerdo a la normativa vigente en Ecuador. (Ayala Pasquel, 2017)

Por lo tanto, el GAD del cantón Chillanes forma parte del sistema financiero de Ecuador ya que estos utilizan ingresos que reciben por parte de este sistema para administrar la planificación y ejecución de proyectos con estos ingresos, así como los ingresos que se reciben por parte de los pagos de los servicios por parte de los usuarios a su respectivo servicio, como en este estudio de caso es del servicio del agua potable y alcantarillado.

Las cuentas por cobrar son el derecho que tiene la empresa de exigir a los clientes, el pago de su adeudo derivado de las ventas a crédito, para poder comprender el origen principal de los



ingresos de la empresas privadas dedicadas a la compra-venta de mercadería son sus ventas que proporcionan liquidez inmediata en la transacción de venta, pero a su vez para animar compras más frecuentes y de mayor volumen ofrecen a sus clientes créditos, esta flexibilidad en los métodos de compra benefician a la organización en sus ingresos, y a los clientes al realizar compras sin tener el efectivo inmediato. (Revelo, 2013)

Según Chiriboga, las cuentas por cobrar representan valores de cobro inmediato provenientes del giro normal del negocio, consistente principalmente en intereses y comisiones ganados, pagos por cuenta de clientes por cobrar, originados en venta, arriendos, anticipos o acciones suscrita, el grupo de cuentas por cobrar también incluye montos provisionados para cubrir eventuales pérdidas de las correspondientes cuentas por cobrar. (Chiriboga Rosales, 2008)

El proceso formal mediante el cual se tramita el cobro de una cuenta por concepto de la compra de un producto o el pago de algún servicio. Esto incluye el pago de documentos como Facturas, Pagares, Letras de cambio, Otros títulos valores. Se dice que la venta se realiza cuando se hace el cobro respectivo y es tan cierta esta frase que cualquier empresa comercial mantiene un adecuado capital de trabajo, cuando genera efectivo por parte del pago de sus clientes, por lo tanto, se considera la labor de cobranza de gran importancia en la administración. (ESCOLME, 2021)

Entonces, el GAD tiene las cuentas por cobrar como los valores que son de cobro inmediato al momento de ser lanzados, en el caso del agua potable, estas cuentas por cobrar se activan 1 vez por mes, estas se manifiestan en forma de facturas y se les da un plazo de tiempo límite antes de que dicha cuenta sea tomada como vencida, y es ahí donde se generan los impagos que se pueden convertir en cuentas de morosidad.

Dentro de esta entidad, el GAD de Chillanes se encarga de gestionar y proporcionar los servicios básicos para el beneficio de los usuarios, estos son parte de, así como el brindarlos, también deben pagar por dichos servicios, entre los que ofrece el Gad, tenemos los siguientes:

- Seguridad, salud ocupacional y bienestar social
- Gestión de proyectos
- Obras públicas
- Transporte
- Avalúos y catastros
- **Agua potable y alcantarillado**
- Administrativa
- Ambiente, producción, turismo, cultura y deporte
- Planificación

el departamento de gestión de agua potable y alcantarillado está sujeto 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 la zona urbana y rural. (GAD Chillanes, 2019)

**Responsable:** Responsable de la Unidad de Agua Potable y Alcantarillado

Las gestiones internas que tienen a cargo los municipios son:

- Gestión de control y calidad del agua
- Gestión de servicio técnico, mantenimiento y operación de los sistemas

La morosidad se define como aquella práctica en la que un deudor, persona física o jurídica, no cumple con el pago al vencimiento de una obligación que requiera de dinero como medio de dicho pago. (Pedrosa, 2016)

La morosidad es aquella práctica con la cual un deudor, persona física o jurídica, no paga al vencimiento de su obligación. En dicho caso, dicho deudor se da por conocido como moroso. (debitoor, s.f.)

Es por ello que la morosidad es el estado de una persona física o de carácter jurídico el cual un deudor no efectúa un pago que tiene por obligación con alguna entidad que ofrezca un producto o servicio, siempre y cuando, dicha falta de pago sea de un tiempo avanzado, hasta el punto en el que dicha obligación se vence, entonces, eso podemos definir como morosidad.

El proceso de cobranza es una técnica en que las empresas u organizaciones usan para realizar el cobro de las deudas a sus clientes o usuarios cuando son vencidas sus facturas. El respectivo aviso de cobro créditos y cobranzas es a través de diferentes medios como lo son llamadas telefónicas, correos electrónicos, alguna agencia externa y, en caso de pasar a mayores circunstancias, se lo hará a través de medios legales. “El efecto de la cobranza comienza al momento de concederse el respectivo crédito por cualquiera que sea la actividad, y finaliza al momento de la contabilización.” (CEVALLOS, 2018)

Para que el municipio pueda tener éxito en la recuperación de cartera vencida existen mecanismo para que los contribuyentes en primer lugar paguen sus servicios de forma amigable antes de pasar los complejos procesos coactivos, se debe concientizar al deudor mediante razonamiento de todos los beneficios que para él se derivan al ponerse al día en el pago de sus servicios, ofrecer facilidades para el pago del impuesto cuando este representa una alta suma, se debe contactar al contribuyente a través de llamadas telefónicas, para lo cual es necesario contar con una base de datos completa, hacerle llegar las notificaciones (Zambrano, 2015) , acompañados del título de crédito correspondiente en la que debe constar, intereses, multas y recargos, y el valor del impuesto, si el contribuyente o responsable no estuviera de acuerdo con la notificación, deberá

presentar un reclamo escrito por medio de secretaria a la Dirección Financiera, y si el contribuyente no responde de forma amigable entonces, se debe tomar acciones por vía legal.

Este conjunto de circunstancias, junto a las consecuencias y características de la misma, es a la que denominamos como gestión de cobro persuasivo.

Una vez contextualizado el problema se procede a analizar el incremento de mora:

**Tabla 1.**

**Fuente:** GAD de Chillanes

**Elaborado por:** Diego Freire

<b>SALDOS POR COBRAR</b>			
N°	año	Valor	% de crecimiento del valor
1	2012	\$ 172,15	
2	2013	\$ 230,65	33,98
3	2014	\$ 389,06	68,67
4	2015	\$ 451,33	16,00
5	2016	\$ 591,50	31,05
6	2017	\$ 844,00	42,68
7	2018	\$ 2.308,49	173,51
8	2019	\$ 3.729,10	61,53
9	2020	\$ 6.513,28	74,66
10	2021	\$ 2.353,56	-63,86
	<i>Total</i>	\$ 17.583,12	

En la tabla anterior, se evalúa los valores que se quedaron a deber a partir desde el año 2012, y con este, todos los valores que se han vencido por parte de los usuarios, las sumas de estos provienen del anexo 2, en el cual se muestran todos los valores vencidos proporcionados por el GAD del cantón Chillanes, y de los cuales obtuvimos los siguientes datos:

En el año 2012 se muestra una suma de valores vencidos en \$172.15, este será nuestro valor base para determinar cuánto ha ido aumentando dicho valor con relación al base, por lo tanto, en dicha tabla no podemos tener un porcentaje en el primer apartado ya que esta es la base. Para el año 2013, el GAD tuvo un aumento del 33,98% en sus valores vencidos, suma valorada en un total de \$230.65, lo que de por sí, ya significa que el GAD no ha podido llevar bien su forma de cobrar a sus clientes. Por su parte, el año 2014 tuvo un enorme incremento del 68,67% con relación al año 2013 con una suma de \$389,06. Por el año 2015, se obtuvo un incremento menor al año 2014, esta vez siendo del 16% lo que nos dio un total de \$451,33, puesto que esto podría significar un alivio, pero si comparamos las cifras con la inicial del año 2012, hay una mayor cantidad de saldos vencidos que representa más del doble de lo que se tenía en un principio. Ya para el año 2016, la suma de valores vencidos es de \$591,50, representando un aumento del 31,05%, esto también nos representa bastante mal que los saldos vencidos están subiendo nuevamente en gran manera y hasta el año 2017, el incremento de la suma de los valores es de \$844, lo que representa un incremento del 42,68%, lo cual también nos sigue preocupando, pero no es sino hasta el año 2018 que la cifra aumentó alarmantemente en un 173,51%, dando una suma de \$2308,49. Ahora bien, aquí también debemos considerar ciertas situaciones como en las que los pueblos crecen en población cada año, por lo que la idea de que aumentó debido al nuevo ingreso de usuarios del GAD es muy probable. A partir de este año, la constante del aumento de sus saldos vencidos está por sobre el 50%, lo cual es una cifra alarmante y es necesario tomar medidas pronto, ya que en el año 2019, la cifra aumenta en un 61,53% lo que representa un valor de \$3729,10 y en el año 2020, esta cifra sigue aumentando en mayor medida, obteniendo una cantidad de \$6513,28, que representa un 74,66% con respecto del año anterior a este, también este aumento durante este año puede ser debatible, ya que la crisis por el COVID 19 detuvo muchas actividades en todo el país,

por lo que el aumento en este año es razonable y posible puesto que no habían protocolos premeditados para una situación como esta. Ya para el año 2021, la cifra que se lleva actualmente de saldos vencidos calculados, es de \$2353,56, lo que, por ahora, en relación al año 2020, nos representa una disminución del 63,86%, sin embargo, aún no se puede estipular un porcentaje ya que el periodo no ha finalizado.

Cabe recalcar que el municipio utiliza la plataforma tecnológica municipal AME (Asociación de municipalidades Ecuatorianas) que mejoro la gestión en el cobro del rubro del agua con relación a periodos anteriores que se los realizaba manualmente, pese a esto las multas por mora no se las registra en dicho sistema sino de forma manual, ya que el sistema no posee dicho campo para el registro, es por ello que dichas multas por mora se las registra de forma manual y tienen un valor de 10 centavos por cada mes de retraso en el servicio,

Durante el año 2019 se firmó un convenio entre el municipio y los usuarios para facilitar el pago de dichos valores acordándose cuotas de acuerdo a la disponibilidad económica de cada usuario, a pesar de esto algunos usuarios asieron caso omiso y no cumplieron con dicho pago ocasionado que aumente el valor adeudado a la entidad municipal.

Para este estudio de caso se utilizó el método inductivo con el cual se reunió la información que nos sirvió como premisa para reforzar nuestras definiciones teóricas la que se usó para establecer parte de las conclusiones. Se aplicó el método deductivo para que en base a los resultados que obtuvimos con la información que se reunió por parte del GAD de Chillanes, nuestras conclusiones pudieron ser ampliadas y sostenidas, y también se usó el método analítico con el cual, usando la información organizada, se hizo un análisis comparativo de los datos para poder llegar a una obtención de resultados, resultados que se usaron para poder dar las conclusiones.

El uso de herramientas investigativas también fue primordial como el de la auditoría al GAD, gracias al cual se nos entregó para poder hacer uso de dichos datos, también como el uso de computadoras y de repositorios, páginas que contienen artículos científicos y artículos de sitios webs como de las páginas gubernamentales, como es el caso de la página del GAD del cantón Chillanes, donde se obtuvo mucha de la información oficial y de la estructura organizacional del mismo.

### Conclusiones

- El GAD del cantón Chillanes ha sufrido muchas pérdidas debido a la morosidad de las personas que han acumulado pagos pendientes, pero también debemos tomar en cuenta que no en todos los casos se puede llegar a un acuerdo con los clientes, debemos recordar también que en caso de que un cliente debe durante mucho tiempo una gran cantidad de dinero, la entidad encargada de controlar dicha deuda, deberá tomar acciones judiciales, de forma que se llegue a que el cliente en cuestión cancele su deuda.
- Para los clientes que no deben mucho, se puede llegar a hacer un acuerdo con el mismo, de manera que se le pueda hacer cómodo los pagos, así saldría beneficiado tanto el cliente como la entidad, por supuesto, también se tomará en cuenta el origen del no pago, en caso de no ameritarlo, se deberá llegar al castigo de parte de la misma entidad.
- Es recomendado que el GAD deba disponer de miembros que puedan acercarse directamente al cliente(hacer visita a domicilio), de manera que así pueda analizar más a profundidad la situación del usuario con respecto al impago de sus cuotas, logrando así que la empresa disponga de más planes de acción que solo el contacto por vía telefónica, por supuesto, se debe recordar que para usar este método de visita, es necesario que el empleado utilice y siga las normas de protección con relación al COVID 19, para evitar riesgo de contagio y pérdidas para la entidad en cuento a recursos organizacionales se refiere.



## Referencias

- Ayala Pasquel, S. N. (2017). Origen y destino de recursos del presupuesto de los GADs Municipales: estudio del Cantón Morona. *Killkana Sociales*, 1.
- Banco Estudiantil. (13 de junio de 2020). Obtenido de Banco Estudiantil: [https://bancoestudiantil.com/sistema-financiero-del-ecuador/#:~:text=La%20Superintendencia%20de%20Bancos%20y,el%20ahorro%20de%](https://bancoestudiantil.com/sistema-financiero-del-ecuador/#:~:text=La%20Superintendencia%20de%20Bancos%20y,el%20ahorro%20de%20)
- CEVALLOS, W. H. (2018). DISEÑO DE POLITICAS DE CREDITOS Y COBRANZAS PARA LA EMPRESA DIPACSA S.A.". 17-19.
- Chiriboga Rosales, L. A. (2008). Diccionario Técnico Financiero. Ecuador edición Universitaria.
- Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas. (2016). Código Orgánico de Planificación y Finanzas Públicas.
- Código Tributario. (2015). Código Tributario.
- Colegio de Bachilleres de Estado de Sonora Hermosilla, S. (2007). Técnicas de crédito y cobranzas.
- COOTAD. (2017). Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización.
- debitoor. (s.f.). *debitoor by sumup*. Obtenido de Morosidad - ¿Qué es la morosidad?: <https://debitoor.es/glosario/morosidad>
- ESCOLME. (27 de febrero de 2021). *Almacenamiento financiero cartera*. Obtenido de [http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero\\_cartera/contenido\\_u4.pdf](http://www.escolme.edu.co/almacenamiento/oei/tecnicos/finaciero_cartera/contenido_u4.pdf)
- GAD Chillanes. (15 de octubre de 2019). *GESTIÓN DE AGUA POTABLE Y ALCANTARILLADO*. Obtenido de GAD Chillanes: <https://chillanes.gob.ec/?p=529>

- Gobierno Autonomo Descentralizado Municipal Del Cantón Chillanes. (2019). *Plan De Desarrollo Y Ordenamiento Territorial. Actualización 2019*. Obtenido de [https://www.chillanes.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/Diagnostico\\_PDyOT\\_Chillanes\\_2020\\_Def.pdf](https://www.chillanes.gob.ec/wp-content/uploads/2020/04/Diagnostico_PDyOT_Chillanes_2020_Def.pdf)
- Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Chillanes. (2020). *Misión y Visión*. Obtenido de [https://chillanes.gob.ec/?page\\_id=42](https://chillanes.gob.ec/?page_id=42)
- MENDOZA, P. C. (2017). ELABORACIÓN DE UN MANUAL DE PROCEDIMIENTOS PARA EL DEPARTAMENTO DE CRÉDITO Y COBRANZAS EN LA COMPANÍA OTELO& FABELL.
- Pedrosa, S. J. (12 de enero de 2016). *Economipedia*. Obtenido de Morosidad: <https://economipedia.com/definiciones/morosidad.html>
- Revelo, .: L. (2013). Sistema de cobro y recuperación de cartera de crédito para la. 13.
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2015). *Gobierno Autonomo Parroquial Rural De San José Del Tambo Canton Chillanes Provincia De Bolivar*. Obtenido de [http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL\\_SNI/data\\_sigad\\_plus/sigadplusdiagnostico/0260013150001\\_DIAGNOSTICO%20PDyOT%20SAN%20JOSE%20DEL%20TAMBO\\_15-05-2015\\_22-11-21.pdf](http://app.sni.gob.ec/sni-link/sni/PORTAL_SNI/data_sigad_plus/sigadplusdiagnostico/0260013150001_DIAGNOSTICO%20PDyOT%20SAN%20JOSE%20DEL%20TAMBO_15-05-2015_22-11-21.pdf)
- Zambrano, E. E. (2015). ANÁLISIS DE LA CARTERA VENCIDA Y PROPUESTA PARA MEJORAR LA GESTIÓN DE COBRO DE IMPUESTOS A LOS PREDIOS URBANOS Y RÚSTICOS DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DE MOCACHE.

## Anexos

Cuenta	Nombres	Año	Me	Agua	Basura	Alcanta	Admin	Otros	Proc	M.Cosem	Multas	Int.Mora	Total
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2019	11	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2019	12	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
				<b>989.66</b>	<b>1,139.00</b>	<b>376.44</b>	<b>1,224.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>3,729.10</b>
<b>Año:</b>	<b>2020</b>												
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2020	1	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2020	2	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2020	3	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2020	4	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2020	5	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2020	6	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2020	7	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2020	8	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2020	9	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2020	10	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2020	11	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2020	12	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010022	TROYA ALBAN GLENDA GLORIA	2020	12	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010026	TRUJILLO TROYA ZOILA MARIA	2020	1	1.11	1.50	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.61
010026	TRUJILLO TROYA ZOILA MARIA	2020	2	1.11	1.50	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.61
010026	TRUJILLO TROYA ZOILA MARIA	2020	3	1.11	1.50	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.61
010026	TRUJILLO TROYA ZOILA MARIA	2020	4	1.11	1.50	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.61
010026	TRUJILLO TROYA ZOILA MARIA	2020	5	1.11	1.50	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.61
010026	TRUJILLO TROYA ZOILA MARIA	2020	6	1.11	1.50	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.61
010026	TRUJILLO TROYA ZOILA MARIA	2020	7	1.11	1.50	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.61
010026	TRUJILLO TROYA ZOILA MARIA	2020	8	1.11	1.50	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.61
010026	TRUJILLO TROYA ZOILA MARIA	2020	9	1.11	1.50	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.61
010026	TRUJILLO TROYA ZOILA MARIA	2020	10	1.11	1.50	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.61
010026	TRUJILLO TROYA ZOILA MARIA	2020	11	1.11	1.50	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.61
010026	TRUJILLO TROYA ZOILA MARIA	2020	12	1.11	1.50	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.61
010027	COLINA GONZALVO LUIS	2020	3	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010027	COLINA GONZALVO LUIS	2020	4	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010027	COLINA GONZALVO LUIS	2020	5	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010027	COLINA GONZALVO LUIS	2020	6	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010027	COLINA GONZALVO LUIS	2020	7	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010027	COLINA GONZALVO LUIS	2020	8	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010027	COLINA GONZALVO LUIS	2020	9	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010027	COLINA GONZALVO LUIS	2020	10	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010027	COLINA GONZALVO LUIS	2020	11	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010027	COLINA GONZALVO LUIS	2020	12	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010033	COLINA COLINA VILMA	2020	12	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010041	MICHILENA BAÑOS CARMEN	2020	4	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20

Cuenta	Nombres	Año	Me	Agua	Basura	Alcanta	Admin	Otros	Proc	M.Cosem	Multas	Int.Mora	Total
060138	DIRECCION DISTRITAL SEIS SAN	2020	12	0.85	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.85
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2020	1	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2020	2	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2020	3	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2020	4	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2020	5	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2020	6	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2020	7	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2020	8	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2020	9	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2020	10	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2020	11	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2020	12	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060142	GUEVARA SANCHEZ LUIS	2020	2	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060142	GUEVARA SANCHEZ LUIS	2020	3	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060142	GUEVARA SANCHEZ LUIS	2020	4	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060142	GUEVARA SANCHEZ LUIS	2020	5	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060142	GUEVARA SANCHEZ LUIS	2020	6	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060142	GUEVARA SANCHEZ LUIS	2020	7	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060142	GUEVARA SANCHEZ LUIS	2020	8	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060142	GUEVARA SANCHEZ LUIS	2020	9	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060142	GUEVARA SANCHEZ LUIS	2020	10	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060142	GUEVARA SANCHEZ LUIS	2020	11	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060142	GUEVARA SANCHEZ LUIS	2020	12	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
				<b>1,710.52</b>	<b>2,008.00</b>	<b>663.76</b>	<b>2,131.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>6,513.28</b>
<b>Año:</b>	<b>2021</b>												
010015	ANGULO COLINA OSCAR MANUE	2021	2	0.80	0.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	1.80
010020	TROYA MOSQUERA MARIA	2021	1	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010020	TROYA MOSQUERA MARIA	2021	2	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2021	1	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2021	2	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010022	TROYA ALBAN GLENDA GLORI/	2021	1	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010022	TROYA ALBAN GLENDA GLORI/	2021	2	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010026	TRUJILLO TROYA ZOILA MARIA	2021	1	1.11	1.50	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.61
010026	TRUJILLO TROYA ZOILA MARIA	2021	2	1.11	1.50	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.61
010027	COLINA GONZALVO LUIS	2021	1	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010027	COLINA GONZALVO LUIS	2021	2	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010028	COLINA GONZALVO I EMILIO	2021	2	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
010031	SANCHEZ ROMERO ENRIQUE	2021	1	0.40	1.00	0.20	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.60
010031	SANCHEZ ROMERO ENRIQUE	2021	2	0.40	1.00	0.20	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.60
010033	COLINA COLINA VILMA	2021	1	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80

Cuenta	Nombres	Año	Me	Agua	Basura	Alcanta	Admin	Otros	Proc	M.Cosem	Multas	Int.Mora	Total
060093	MARTINEZ LUZ	2018	11	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060093	MARTINEZ LUZ	2018	12	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060128	MONAR NARCISA	2018	1	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060128	MONAR NARCISA	2018	2	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060128	MONAR NARCISA	2018	3	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060128	MONAR NARCISA	2018	4	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060128	MONAR NARCISA	2018	5	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060128	MONAR NARCISA	2018	6	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060128	MONAR NARCISA	2018	7	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060128	MONAR NARCISA	2018	8	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060128	MONAR NARCISA	2018	9	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060128	MONAR NARCISA	2018	10	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060128	MONAR NARCISA	2018	11	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060128	MONAR NARCISA	2018	12	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060132	ALARCON ATIENCIA YULI	2018	5	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060132	ALARCON ATIENCIA YULI	2018	6	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060132	ALARCON ATIENCIA YULI	2018	7	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060132	ALARCON ATIENCIA YULI	2018	8	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060132	ALARCON ATIENCIA YULI	2018	9	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060132	ALARCON ATIENCIA YULI	2018	10	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060132	ALARCON ATIENCIA YULI	2018	11	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060132	ALARCON ATIENCIA YULI	2018	12	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060134	FREIRE MEJICO MARIO ARTURO	2018	8	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060134	FREIRE MEJICO MARIO ARTURO	2018	9	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060134	FREIRE MEJICO MARIO ARTURO	2018	10	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060134	FREIRE MEJICO MARIO ARTURO	2018	11	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060134	FREIRE MEJICO MARIO ARTURO	2018	12	0.80	1.00	0.40	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	3.20
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2018	8	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2018	9	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2018	10	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2018	11	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
060139	RUIZ MOREJON LUIS ALBERTO	2018	12	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
				<b>616.43</b>	<b>697.50</b>	<b>238.56</b>	<b>756.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>0.00</b>	<b>2,308.49</b>
<b>Año:</b>	<b>2019</b>												
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2019	1	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2019	2	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2019	3	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2019	4	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2019	5	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2019	6	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80
010021	TROYA BOZA PROSPERO HIGINI	2019	7	0.80	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	2.80

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

PRINCIPAL  
TELEFONO: 2113556 FAX: 0  
03/2021

1

**SALDOS POR COBRAR**

	Año:	Valor:
1	2012	172.15
2	2013	230.65
3	2014	389.06
4	2015	451.33
5	2016	591.50
6	2017	844.00
7	2018	2,308.49
8	2019	3,729.10
9	2020	6,513.28
10	2021	2,353.56
	<b>TOTAL:</b>	<b>17,583.12</b>

591,4928