



**Facultad de Derecho**

**Maestría de Investigación en Derecho, con mención en Derechos  
Constitucionales, Humanos y Ambientales**

**Tema:**

**Causas que impiden el cumplimiento de derechos a los servicios básicos que tienen los residentes del sector rural Juan Montalvo del cantón Latacunga en la administración 2019-2021 del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga.**

**Tesis para la obtención del Título de Magister de Investigación de Derecho, con mención en Derechos Constitucionales, Humanos y Ambientales**

**Presentada por:**

Manuel Alexis Tapia Molina

**Tutor:**

Dra. Ana Isabel Moscoso Freile

**Quito, Marzo de 2023**

## RESUMEN

Las políticas públicas en el Ecuador, se basan en los aspectos fundamentales para el desarrollo de los territorios y en los derechos de sus habitantes. De ahí, que los Gobiernos Autónomos Descentralizados, deben poner en marcha procesos para identificar los problemas existentes en cada territorio y crear estrategias de solución. El presente trabajo de investigación se enmarca en un análisis profundo sobre uno de los problemas públicos del sector rural Juan Montalvo del cantón Latacunga. Concretamente la falta de infraestructura para los servicios básicos a los que tienen derecho los residentes: agua potable, alcantarillados; y, recolección de desechos sólidos. El análisis se centra en una situación precisa; la administración 2019-2021 del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga; y, específicamente se enfoca en las contradicciones legales que son causas para el incumplimiento de derechos de los ciudadanos. A través de este trabajo se ha detectado que la política de servicios básicos como agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Latacunga, en la parroquia sin definir legal y territorialmente Juan Montalvo, ha consistido en acciones verticales y fragmentadas que no recogen ni solucionan el problema de la falta de servicios básicos.

**Palabras Clave:** Servicios públicos domiciliarios, derechos, agua potable, alcantarillado, recolección de desechos sólidos.


## **DECLARACION DE ACEPTACIÓN DE NORMAS ÉTICAS Y DERECHOS**

El presente documento se ciñe a las normas éticas y reglamentarias de la Universidad Hemisferios. Así, declaro que lo contenido en éste ha sido redactado con entera sujeción al respeto de los derechos de autor, citando adecuadamente las fuentes. Por tal motivo, autorizo a la Biblioteca a que haga pública su disponibilidad para lectura dentro de la institución, a la vez que autorizo el uso comercial de mi obra a la Universidad Hemisferios, siempre y cuando se me reconozca el cuarenta por ciento (40%) de los beneficios económicos resultantes de esta explotación.

Además, me comprometo a hacer constar, por todos los medios de publicación, difusión y distribución, que mi obra fue producida en el ámbito académico de la Universidad Hemisferios.

De comprobarse que no cumplí con las estipulaciones éticas, incurriendo en caso de plagio, me someto a las determinaciones que la propia Universidad plantee.

Manuel Alexis Tapia Molina  
C.I. 050200458-3

A handwritten signature in blue ink, consisting of stylized initials and a surname, enclosed within a circular flourish.

Firma del postulante

## **DEDICATORIA**

El presente trabajo de Titulación lo dedico principalmente a Dios, por ser mi guía espiritual que me da la fuerza para continuar en este proceso de obtener uno de los anhelos más deseados.

A mi esposa Margarita Flores, a mis hijos Alexis, Erick y Scarleth Tapia Flores, que con su apoyo y amor incondicional, me permiten aprovechar las oportunidades de la vida en el desarrollo de mis conocimientos y poder estar preparado para alcanzar nuestras metas.

A mis difuntos padres, que con cariño y respeto los llamaba papi Grati y mami Delfa, quienes con su ejemplo, crearon en mí las bases de responsabilidad, ética e integridad, que han sido mi impulso y fuerza para buscar ser mejor cada día, como ellos decían a todos sus hijos estudien que eso los hará libres ya nadie les podrá quitar el conocimiento.

Con mucho respeto, a la Universidad Hemisferios con sus docentes quienes han influenciado en mi vida; y, que me han dado la oportunidad de desarrollarme para ser un aporte en la sociedad y mejorar la calidad de vida.

A todos ellos, con mucho respeto y consideración Manuel Alexis Tapia Molina

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

<i>RESUMEN</i> .....	<i>ii</i>
<i>DECLARACION DE ACEPTACIÓN DE NORMAS ÉTICAS Y</i> .....	<i>iii</i>
<i>DERECHOS</i> .....	<i>iii</i>
<i>DEDICATORIA</i> .....	<i>iv</i>
<i>ÍNDICE DE CONTENIDOS</i> .....	<i>v</i>
<i>ÍNDICE DE FIGURAS</i> .....	<i>vii</i>
<i>ÍNDICE DE TABLAS</i> .....	<i>vii</i>
<i>TÍTULO</i> .....	<i>ix</i>
<i>RESUMEN</i> .....	<i>ix</i>
<i>ABSTRACT</i> .....	<i>x</i>
<i>INTRODUCCIÓN</i> .....	<i>1</i>
<i>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</i> .....	<i>2</i>
<i>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</i> .....	<i>3</i>
<b>1. OBJETIVOS</b> .....	<b>3</b>
1.1.    Objetivo general.....	3
1.2.    Objetivos específicos .....	3
<b>2. HIPÓTESIS</b> .....	<b>4</b>
2.1.    Variables .....	4
<b>3. DELIMITACIÓN DEL TEMA</b> .....	<b>4</b>
<b>4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA</b> .....	<b>5</b>
<b>5. DISEÑO METODOLÓGICO</b> .....	<b>8</b>
5.1.    Investigación Cualitativa.....	8
5.2.    Investigación Cuantitativa.....	10
<i>CAPÍTULO I</i> .....	<i>11</i>
<i>SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS COMO DERECHOS DE LOS</i> <i>USUARIOS</i> .....	<i>11</i>

<b>1. NOCIONES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.....</b>	<b>16</b>
<b>2. RELACIÓN ENTRE CONSUMIDORES Y USUARIOS .....</b>	<b>18</b>
<b>3. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA .....</b>	<b>21</b>
3.1. Diferencia entre la Administración Pública y Privada .....	22
3.2. Los consumidores de servicios públicos domiciliarios y sus derechos y obligaciones	23
3.3. El rol que cumple el Estado como abastecedor de servicios públicos.....	26
<b><i>CAPÍTULO II.....</i></b>	<b><i>31</i></b>
<b><i>INVESTIGACIÓN.....</i></b>	<b><i>31</i></b>
<b>1. DATOS DEMOGRÁFICOS.....</b>	<b>31</b>
1.1. Población, Muestra e Individuo .....	33
<b>2. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN.....</b>	<b>34</b>
<b>3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS .....</b>	<b>37</b>
3.1. Encuesta realizada a los jefes de familia del barrio San José Ejido de la parroquia	37
Juan Montalvo	37
3.2. Análisis de entrevistas .....	43
3.3. Análisis de las entrevistas en relación a la normativa .....	48
<b><i>CAPÍTULO III.....</i></b>	<b><i>59</i></b>
<b><i>GARANTÍAS DE LOS DERECHOS QUE TIENEN LOS USUARIOS AL</i></b>	
<b><i>ACCESO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS.....</i></b>	<b><i>59</i></b>
<b>1. GARANTÍAS PRIMARIAS Y SECUNDARIAS PARA LA DEFENSA DE</b>	
<b>LOS DERECHOS DE BENEFICIARIOS Y CONSUMIDORES .....</b>	<b>59</b>
1.1. Garantías Primarias .....	60
1.2. Garantías Secundarias.....	64
1.3. Dictamen N° 002-15-DEE-CC, Caso N° 0004-12-EE .....	68
1.4. Protección de usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios .....	68
1.5. Acciones Colectivas .....	71
<b><i>CAPÍTULO IV.....</i></b>	<b><i>75</i></b>
<b><i>CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y APORTE JURÍDICO.....</i></b>	<b><i>75</i></b>
<b>1. CONCLUSIONES.....</b>	<b>75</b>
<b>2. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>77</b>
<b>3. APORTE JURIDICO .....</b>	<b>78</b>

<b>BIBLIOGRAFÍA</b> .....	<b>85</b>
---------------------------	-----------

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Ilustración 1</b> Fases de la entrevista.....	<b>9</b>
<b>Ilustración 2</b> Fases de construcción y aplicación de la encuesta.....	<b>10</b>
<b>Ilustración 3</b> Derechos del Consumidor.....	<b>24</b>
<b>Ilustración 4</b> Derechos del consumidor II.....	<b>25</b>
<b>Ilustración 5</b> La Administración Pública en el Ecuador.....	<b>29</b>
<b>Ilustración 6</b> Organigrama Estructural .....	<b>51</b>
<b>Ilustración 7</b> Procesos de Asesoría.....	<b>52</b>
<b>Ilustración 8</b> Procesos de Apoyo.....	<b>53</b>
<b>Ilustración 9</b> Procesos Agregadores de Valor .....	<b>54</b>
<b>Ilustración 10</b> Procesos Agregadores de Valor II .....	<b>55</b>
<b>Ilustración 11</b> Procedimiento para abordar casos de personas usuarias y consumidoras, art. 46-49. ....	<b>63</b>
<b>Ilustración 12</b> Acciones de Clase .....	<b>74</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Datos demográficos de la parroquia Juan Montalvo .....	<b>31</b>
<b>Tabla 2</b> Plan de Recolección de Información .....	<b>35</b>
<b>Tabla 3</b> Plan de Recolección de Información .....	<b>36</b>
<b>Tabla 4</b> ¿Cuenta con los siguientes servicios básicos en su vivienda?.....	<b>37</b>
<b>Tabla 5</b> ¿El agua que recibe en su domicilio es? .....	<b>38</b>
<b>Tabla 6</b> ¿Los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos son? .....	<b>38</b>
<b>Tabla 7</b> ¿La cantidad de agua que recibe es suficiente para satisfacer sus necesidades básicas? .....	<b>39</b>
<b>Tabla 8</b> ¿Cuántas horas al día recibe el abastecimiento de agua potable?.....	<b>39</b>
<b>Tabla 9</b> ¿Usted paga alguna tasa o valor por el servicio de agua, alcantarillado y recolección de desechos sólidos?.....	<b>40</b>
<b>Tabla 10</b> ¿Cuál es el valor que usted paga por estos servicios? .....	<b>40</b>

<b>Tabla 11</b>	¿Con que frecuencia realiza los pagos de estos servicios básicos? .....	41
<b>Tabla 12</b>	¿Considera que los valores que cancela por concepto de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos son?.....	41
<b>Tabla 13</b>	¿Considera que el Municipio de Latacunga debería entregar el servicio de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos de manera oportuna y a todos los sectores rurales? .....	42
<b>Tabla 14</b>	¿Cuentan con servicio de Recolección de Basura?.....	42
<b>Tabla 15</b>	¿Con qué frecuencia el camión de basura recoge los desechos sólidos?.	43
<b>Tabla 16</b>	Análisis de la entrevista dirigida al Director de Agua Potable y Alcantarillado del GAD Municipal del cantón Latacunga.....	43
<b>Tabla 17</b>	Análisis de la entrevista dirigida al Gerente de la Empresa Pública EPAGAL.....	46
<b>Tabla 18</b>	Portafolio de procesos GAD Municipal del cantón Latacunga .....	50

## TÍTULO

Causas que impiden el cumplimiento de derechos a los servicios básicos que tienen los residentes del sector rural Juan Montalvo del cantón Latacunga en la administración 2019-2021 del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga.

**Autor:** Manuel Alexis Tapia Molina

**Correo electrónico:** alexistapiamo@gmail.com

## RESUMEN

Las políticas públicas en el Ecuador, se basan en los aspectos fundamentales para el desarrollo de los territorios y en los derechos de sus habitantes. De ahí, que los Gobiernos Autónomos Descentralizados, deben poner en marcha procesos para identificar los problemas existentes en cada territorio y crear estrategias de solución. El presente trabajo de investigación se enmarca en un análisis profundo sobre uno de los problemas públicos del sector rural Juan Montalvo del cantón Latacunga. Concretamente la falta de infraestructura para los servicios básicos a los que tienen derecho los residentes: agua potable, alcantarillados; y, recolección de desechos sólidos. El análisis se centra en una situación precisa; la administración 2019-2021 del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga, y específicamente se enfoca en las contradicciones legales que son causas para el incumplimiento de derechos de los ciudadanos. A través de este trabajo se ha detectado que la política de servicios básicos como agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos que realiza el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Latacunga, en la parroquia sin definir legal y territorialmente Juan Montalvo, ha consistido en acciones verticales y fragmentadas que no recogen ni solucionan el problema de la falta de servicios básicos.

**Palabras Clave:** Servicios públicos domiciliarios, derechos, agua potable, alcantarillado, recolección de desechos sólidos.

## ABSTRACT

Public policies in Ecuador at all levels of government are based on the fundamental aspects for the development of the territories and the rights of their inhabitants. Hence, governments, whether parish, municipal, provincial or just the State, must implement participatory and institutional processes to identify existing public problems in each territory or jurisdiction and to create strategies that serve as solutions. The present research work is part of an in-depth analysis of one of the country sides' public problems or Juan Montalvo parish from Latacunga city, which has not been legally defined. Specifically, the lack of infrastructure for basic public services to which the inhabitants are entitled, such as drinking water, sewage system, and solid waste collection. More specifically, the analysis is focused on a precise situation; the 2019-2021 administration of the Latacunga City Municipal Decentralized Autonomous Government, and precisely focuses on the legal contradictions that affect or violate the citizens' rights. In order to carry out this analysis, firstly, it is necessary to know the constitutional mechanisms and the legal framework which regulate the State comprehensive protection, through its authorities. Secondly, to identify compliance with these standards in the Latacunga City Autonomous Decentralized Municipal Government during the 2019-2021 administration. As the reader could appreciate, through this work it has been detected that the policy of basic services such as drinking water, sewage system and solid waste collection carried out by the Latacunga City Autonomous Decentralized Government, in Juan Montalvo parish, has consisted of vertical and fragmented actions that do not address or solve the problem of the lack of basic services.

**Key words:** Home public services, rights, drinking water, sewage, solid waste collection

## INTRODUCCIÓN

El papel fundamental de los gobiernos seccionales es generar políticas públicas que beneficien a los miembros y asociaciones del entorno sobre el que ejercen su jurisdicción, en ámbitos de diversa índole: económico, político, ambiental, social, culturales, etc., y que responden a una realidad presente y a sus necesidades (Fernández, 2017, pp. 81-96).

Con la orientación de unas políticas públicas, el Gobierno de turno puede cumplir un papel más consecuente con la realidad. Al mismo tiempo, la ciudadanía y diversos grupos de interés pueden asumir la responsabilidad de construir de manera conjunta la política local. Para esto, los gobiernos de turno tienen la obligación de ser consecuentes y atender las necesidades insatisfechas de la población.

Ahora bien, no basta con las políticas locales. Es necesario plantear normas jurídicas alineadas con los planes de gobierno local y, de manera conjunta y participativa, la asignación presupuestaria correspondiente para la ejecución de proyectos prioritarios que busca la colectividad.- Y que los habitantes y los grupos organizados se encarguen de ejecutarla y trabajar con las comunidades o barrios que requieren atención del Gobierno (Alzate, 2011).

En la normativa legal vigente, los derechos de los consumidores que se proveen de servicios públicos domiciliarios están reconocidos y amparados en la Constitución de la República del Ecuador 2008, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, los cuales son derivados de instrumentos internacionales que protegen al usuario, así el Ecuador al ser un país suscriptor acoge la normativa internacional en derechos humanos que son ratificados por el Estado ecuatoriano.

El presente trabajo de investigación busca encontrar las causas o factores que estarían impidiendo a la Administración Municipal el incumplimiento de una atención eficiente para el acceso de los servicios básicos como agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos de los barrios rurales que son parte de la parroquia Juan Montalvo, considerando que de acuerdo al trabajo de campo realizado se ha evidenciado que algunos sectores carecen de estos servicios.

El acceso a los servicios públicos básicos como agua potable, alcantarillado sanitario y recolección de desechos sólidos, a más de estar establecidos en normas legales como derechos de los ciudadanos, actualmente son deficientes porque, por una parte, el Municipio de Latacunga como institución pública no ha logrado articular una política integral de mejoramiento de infraestructura en los barrios, y por otra, el ciudadano local desconoce el derecho que tiene a una vida digna, que incluye, entre otros, el derechos al agua potable, saneamiento ambiental y otros servicios sociales necesarios para el desarrollo diario de sus actividades.

Por este particular, en este trabajo de investigación se realizó un análisis enfocado en la exigibilidad y cumplimiento en el ejercicio de estos derechos de las personas como usuarios de los servicios públicos domiciliarios, para poder señalar si las cauciones que se estipulan en la Constitución de la República del Ecuador y la normativa legal vigente se estarían cumpliendo no de manera apropiada el reconocimiento y protección de estos derechos en favor de los residentes materia de estudio.

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

El presente trabajo de investigación analizó las causas que impiden el cumplimiento de los derechos al acceso de los servicios públicos domiciliarios de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos, incumplimiento que constituye una problemática constante en los sectores rurales de la parroquia Juan Montalvo.

Una primera causa que salta a la vista es la falta de políticas públicas locales para la asignación de recursos económicos y la implementación de infraestructura necesaria que brinde un servicio de calidad son algunos de los inconvenientes presentados en esta localidad.

De acuerdo al Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos del GAD Municipal del cantón Latacunga, la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado es la encargada de suministrar los servicios de agua potable y alcantarillado, a través de la elaboración y ejecución de planes y proyectos para mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón, teniendo como proceso la recolección y conducción, mediante tubería o conductos, tratamiento de aguas residuales y depuración (GAD Municipal del cantón Latacunga, 2021, p. 45).

La recolección de la basura es un servicio prestado por el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga y por la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental (EPAGAL) El procedimiento de recolección de residuos sólidos consiste en recoger desde los hogares de los ciudadanos y transportarlos a las plantas de procesamiento, dentro de los límites geográficos urbanos y rurales del cantón (GAD Municipal del cantón Latacunga, 2019, p. 3).

En el periodo de este estudio, se efectuó un muestreo de encuestas a los residentes del sector rural Juan Montalvo, el resultado de las mismas se puede deducir que el acceso a los servicios públicos básicos que debe proporcionar el Municipio de Latacunga como agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos han sido servicios ineficientes o no existen, así también de la entrevista que se realizó al director de agua potable y alcantarillado, el cual menciona que no es competencia del Municipio y por lo tanto no ha logrado articular una política integral de mejoramiento de infraestructura en los barrios rurales; y, por otra parte el ciudadano local ignora sus derechos a una vida digna, y está a la espera de las gestiones que realiza cada dirigente barrial a fin de resolver la problemática planteada.

## **FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

Ante la falta de infraestructura para el acceso de servicios públicos domiciliarios de los barrios rurales de la parroquia Juan Montalvo, se debe formular métodos legales y públicos a fin de encontrar las causas del incumplimiento de derechos a fin de que estos sean resueltos.

### **1. OBJETIVOS**

#### **1.1. Objetivo general**

Determinar las causas que impiden que el GAD Municipal del Cantón Latacunga garantice los derechos de acceso a los servicios públicos domiciliarios de las personas de los barrios rurales de la parroquia Juan Montalvo.

#### **1.2. Objetivos específicos**

**Primero.-** Establecer la relación de la validez de los actos jurídicos y limitaciones de las políticas públicas de infraestructura para servicios básicos durante la administración 2019-2021.

**Segundo.-** Identificar la problemática del acceso a los servicios básicos que estaría afectando los derechos a las personas del sector rural de la parroquia Juan Montalvo.

**Tercero.-** Explorar la causa y consecuencia que determinan el incumplimiento al Derecho humano al acceso a los servicios básicos.

## **2. HIPÓTESIS**

La falta de aplicación de los derechos territoriales estaría ocasionando el incumplimiento del derecho al acceso a los servicios básicos de la parte rural de la parroquia no definida Juan Montalvo, pese a que el Ecuador dentro de su normativa constitucional garantiza la inclusión y el acceso a estos derechos constitucionales fundamentales para una vida digna.

### **2.1. Variables**

#### **2.1.1. Independientes**

Realizar un estudio comparativo y analítico de las acciones afirmativas del derecho al acceso a los servicios básicos.

#### **2.1.2. Dependiente**

La parte rural de la “parroquia” sin definir Juan Montalvo, pese al número habitantes que residen en el lugar, no tienen acceso a los servicios básicos.

## **3. DELIMITACIÓN DEL TEMA**

La investigación versará exclusivamente sobre el derecho humano de acceso a los servicios básicos:

- I. abastecimiento de agua potable,
- II. alcantarillado, y
- III. recolección de basura en la parte rural de la “parroquia” sin definir Juan Montalvo del cantón Latacunga.

El periodo temporal de la investigación está circunscrito al año 2020-2021, geográficamente se considera a la de la parte rural de la “parroquia” sin definir Juan Montalvo del cantón Latacunga provincia de Cotopaxi, el análisis será en el área objeto del presente estudio.

El presente estudio se considera mixto y todos los instrumentos utilizados para la recolección de información estarán en este orden.

Al ser un estudio mixto, consiste en varios procesos sistemáticos, empíricos y críticos de la investigación que implican la recolección y el análisis de datos sean estos cuantitativos o cualitativos, para realizar deducciones, producto de la información recabada con entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández & Baptista, 2014, pag. 534).

Así, el acceso efectivo a los servicios básicos de los habitantes de la parte rural de la “parroquia” Juan Montalvo en materia de derechos humanos y territorialidad garantizados en el Ecuador, es el elemento principal de análisis bajo el enfoque del contenido.

#### **4. JUSTIFICACIÓN DEL TEMA**

Para empezar el estudio del presente caso se buscó información que coadyuve a conocer a fondo de cómo se dio inicio la “parroquia Juan Montalvo” y con ello la implementación de la infraestructura de servicios básicos, conocer de su existencia legal y territorial, para lo cual mediante pedidos realizados por el Consejo Parroquial Juan Montalvo a las entidades públicas a las que corresponde mantener los registros de creación de un territorio, como es la Secretaría General del GAD Municipal de Latacunga, el Archivo de La Asamblea Nacional y el Archivo Nacional del Ecuador, para lo cual me permito transcribir las respuestas recibidas a lo solicitado.

- I. Con fecha 15 de febrero de 2019, se remite por parte del GAD Municipal de Latacunga el Oficio No. 2019-1305-SG., en respuesta al oficio CPJM-L-0-10048, en la cual se solicitó “copias certificadas de la ordenanza de constitución de la parroquia Juan Montalvo (...)”

**Se obtiene como respuesta:**

“(...) una vez revisados los archivos de la Secretaria General no existe una ordenanza de constitución de la mencionada parroquia (...)”

Es decir, los territorios de Juan Montalvo no están reconocidos como parroquia Urbana ni Rural por cuanto no existe ordenanza municipal legalmente aprobada y registrada en el Registro Oficial del GAD Municipal de Latacunga.

- II. Con fecha 12 de febrero de 2020, el Archivo de La Asamblea Nacional remite el MEMORANDO No. 087-ABFL-2020, en respuesta al oficio CPJM-L 05010149, en el que se solicita "... Certificar si dentro del Archivo de la Asamblea Nacional se encuentra algún registro que justifique la existencia de la Parroquia Juan Montalvo, perteneciente al cantón Latacunga provincia de Cotopaxi (...)"

**Se obtiene como respuesta:**

"1. Se ha procedido a revisar los inventarios de transferencia de documentación al Archivo General, en el mismo no constan los registros relacionados con la creación de la Parroquia Juan Montalvo perteneciente al cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi.

2. Se han revisado las leyes de División Territorial de los años 1824, 1861, 1884, 1897; y, en ninguna de ellas, consta la parroquia Juan Montalvo como parte de la organización territorial del cantón Latacunga, así mismo, se ha revisado la publicación oficial de diversos años tomando como referencia datos encontrados en la Clave Índice, sin embargo no se dispone de este archivo de documento alguno de la creación de la parroquia Juan Montalvo del citado cantón".

Lo cual justifica que los territorios de Juan Montalvo no estén reconocidos como parroquia Urbana ni Rural.

- III. Con fecha 07 de febrero de 2020, el Archivo Nacional del Ecuador el Oficio Nro. MCYP-AHN-2020-0026-O, en respuesta al oficio CPJM-L 05010150, en el que se solicitó "... Certificar si dentro del Archivo Nacional se encuentra algún registro que justifique la existencia de la Parroquia Juan Montalvo, perteneciente al cantón Latacunga provincia de Cotopaxi (...)"

**Se obtiene como respuesta:**

"(...) que revisado los fondos documentales, la información solicitada no se custodia en el Archivo Histórico Nacional"

Como se puede apreciar de las respuestas del GAD Municipal de Latacunga, Archivo de La Asamblea Nacional, Archivo Nacional del Ecuador, el territorio de Juan Montalvo no está reconocido como parroquia Urbana ni Rural, pese a ser un territorio con miles de votantes según fuente del Consejo Nacional Electoral, pero al no estar definida hace que sea una de las causas o factores para el incumplimiento de derechos de los ciudadanos de acceder a los servicios básicos o servicios públicos domiciliarios.

En el Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial 2016 – 2028 del cantón Latacunga establece que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales deben garantizar los derechos de las personas, de la naturaleza, y la plena vigencia de la justicia, para lo cual es necesario identificar las necesidades y potencialidades propias de los territorios, las mismas que deben ser reconocidas y definidas con la participación activa de la ciudadanía, de tal forma que haya pleno involucramiento de la misma en problemas de interés común, análisis y toma de decisiones que permitan vivir en un ambiente de igualdad.

Según los datos del Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC) el crecimiento poblacional de las parroquias urbanas del cantón Latacunga entre los años 2010 y 2014 fue de 22.425 según proyección de los datos estadísticos (GAD Municipal del cantón Latacunga, 2014, p. 311). Dentro del componente de Asentamientos Humanos se identificó las inequidades y desigualdades de los distintos grupos sociales identificadas en el territorio, en el área rural se evidencia diferencias en la cobertura de los servicios, que reciben las poblaciones debido a la alta dispersión de las unidades habitacionales, en relación con la que se disponen en los asentamientos poblados, el agua no es potable sino entubada y no apta para el consumo humano.

La cobertura de la red del servicio de alcantarillado sanitario es satisfactoria en la mayor parte residencial del área urbana. La parroquia “urbana” Juan Montalvo es la de mayor déficit de cobertura de red, generando un foco de contaminación pues la evacuación de las aguas negras se lo realiza al aire libre, precariamente cuentan con letrinas o pozos sépticos para cubrir esta necesidad.

La empresa pública EPAGAL opera el sistema de aseo público para la recolección, transporte, disposición final, aseo de vías y espacios públicos, ornato, eventos públicos; entre los principales, para la gestión integral de los desechos comunes y/o asimilables generados en

la jurisdicción del cantón Latacunga. La parroquia Ignacio Flores y Juan Montalvo son las menos atendidas con un 80% de cobertura, atribuible a la dispersión poblacional en áreas que no cuentan con una infraestructura vial adecuada para el acceso de los vehículos recolectores y/o por las malas condiciones de las vías (GAD Municipal del cantón Latacunga, 2014, p. 311).

De acuerdo al trabajo de campo realizado, numerosos barrios de la parroquia Juan Montalvo carecen del servicio de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos, lo que repercute en la calidad de vida de sus habitantes mostrando una realidad social y legal debido a que vulneran sus derechos que por ley les corresponde de acuerdo a los Artículos 3 numeral 1 y 14 de la Constitución de la República del Ecuador.

Razón suficiente que justifica la presente investigación para determinar las causas que impiden el cumplimiento de derechos a los servicios básicos que tienen los residentes del sector rural Juan Montalvo del cantón Latacunga en la administración 2019-2021 del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Latacunga.

## **5. DISEÑO METODOLÓGICO**

### **5.1. Investigación Cualitativa**

Para algunos autores (Hernández, 2014, p. 49), la investigación cualitativa aporta con mejor profundidad al análisis de diagnóstico cualitativo de los datos investigativos, en donde su interpretación está definida por los fenómenos investigativos. En el presente trabajo, dicho tipo de investigación permitió identificar los factores internos y externos que ayudaron a establecer el manejo administrativo que tiene actualmente el GAD Municipal del cantón Latacunga a través de sus Direcciones Municipales y Empresas Públicas, que son las pertinentes en la presente investigación. Asimismo, se logró recolectar y evaluar datos no estandarizados, los mismos que permitieron una comprensión más profunda de la problemática de investigación.

#### **5.1.1. Técnicas e Instrumentos**

##### ***I. Entrevista-Revisión Bibliográfica***

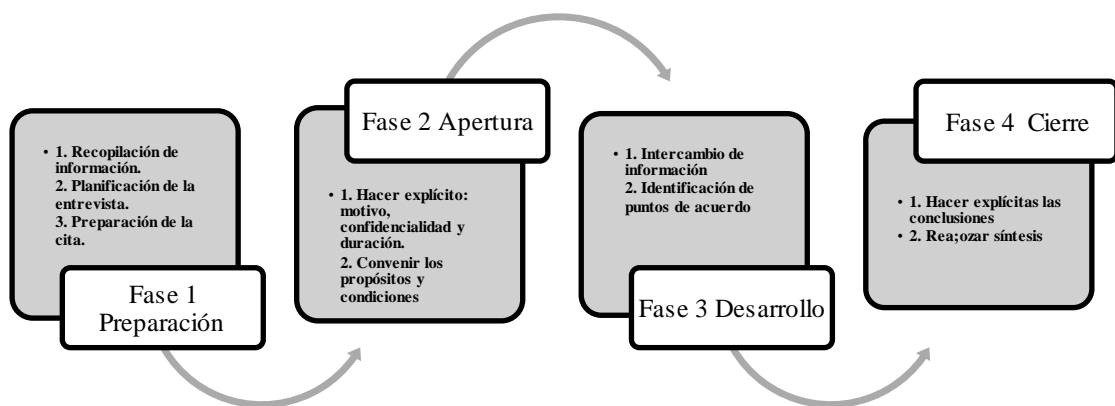
Se aplicó una entrevista a profundidad al Director Municipal de Agua Potable y Alcantarillado y al Gerente de la Empresa Pública de Aseo y Gestión Ambiental Latacunga (EPAGAL), con el objetivo de identificar los factores y elementos estratégicos de análisis de las

competencias que tienen para la ejecución de proyectos en la mencionada parroquia, dicha entrevista se aplicó con un cuestionario de preguntas relacionadas para determinar las debilidades y fortalezas de la institución, como fuente primaria de información.

También se empleó un registro bibliográfico a través de artículos científicos, libros, proyectos de investigación de similar problemática y publicaciones de alto valor, todos relacionados con el tema de investigación, considerándola como fuentes de información secundaria, pero de relevancia para el enriquecimiento del proyecto, permitiendo determinar la falta de atención hacia diferentes barrios rurales de Juan Montalvo. Gracias a la recopilación bibliográfica se efectuó una evaluación y verificación del problema de investigación y sus posibles soluciones.

### Ilustración 1

Fases de la entrevista



**Fuente:** Elaboración propia en base a (Laura Díaz, 2013, p. 164)

## 5.2. Investigación Cuantitativa

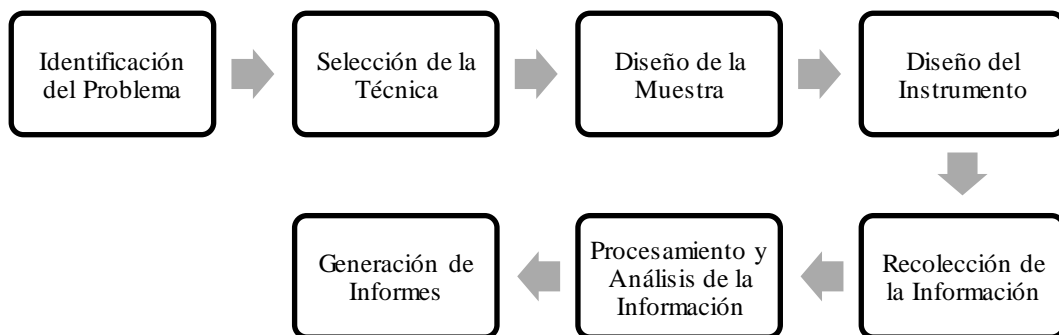
Para algunos expertos (Hernández, 2014, p. 49), una investigación cuantitativa aporta en la explicación de un fenómeno social, visto desde una perspectiva externa y objetiva. Su intención es la exactitud y determinación cuantificable de las situaciones amplias. También se aplicó un tipo de investigación cuantitativa en base a la recolección de datos y la obtención de estadísticas descriptivas que posteriormente se analizaron e interpretaron para el entendimiento del problema de investigación.

### 5.2.1. Técnicas e Instrumentos

Para el presente trabajo de investigación se emplearon encuestas a los habitantes de los barrios rurales de la parroquia Juan Montalvo, pese a no existir ordenanza o documento legal que determine como tal, es considerada como parroquia urbana. En las indagaciones se analizó el tipo de servicio público del que disponen actualmente, la particularidad del servicio brindado del líquido vital, si las conexiones en la propiedad y en espacio público se realizan a través de alcantarillado o tubería y, por último, si el servicio proporcionado por la Empresa Pública (EPAGAL) para la recolección de desechos sólidos es oportuna de acuerdo a las necesidades de los habitantes. Cada uno de estos servicios tiene una tasa de recaudación dependiendo si el predio está ubicado en zona urbana o rural.

### Ilustración 2

Fases de construcción y aplicación de la encuesta



**Fuente:** Elaboración propia en base a (López, 1998, p. 3)

# CAPÍTULO I

## SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS COMO DERECHOS DE LOS USUARIOS

En el presente capítulo, de manera introductoria, se analizarán las conceptualizaciones y perspectivas del servicio público que han sido desarrolladas y estudiadas por distintos especialistas y doctrinarios.

Además, se explorarán las generalidades de los servicios públicos domiciliarios, usuarios y consumidores, señalando los instrumentos legales establecidos en la legislación ecuatoriana, así como trabajos investigativos y casos particulares de vecinos países en donde se ha explorado con más profundidad sobre este tema de investigación.

De esta manera se realizó el análisis de otros territorios, lo cual permitió tener una idea más clara de la aplicabilidad a la realidad local en los barrios rurales de la parroquia Juan Montalvo, siendo los servicios públicos domiciliarios el tema a tratar en este capítulo, se verá los derechos y obligaciones que tienen los beneficiarios al libre acceso de los mismos, desde una perspectiva teórica y metódica.

Por último, en este apartado se realizará un análisis del papel que cumple el gobierno al brindar servicios públicos domiciliarios a los ciudadanos de todo el territorio, sin distinción alguna, con la intención de establecer si está siendo aplicado a pequeñas localidades y cómo ha evolucionado esta concepción desde hace décadas.

No se profundizará en el tema relacionado con las generalidades de los servicios públicos domiciliarios, por cuanto no es el objeto primordial del tema de investigación. Se tomará como referencia a los servicios públicos, noción, desarrollo teórico y cambios en el espacio y tiempo, experimentada esencialmente en el derecho administrativo.

Pese a tratarse de una rama joven del derecho, el derecho administrativo se ha transformado de modo considerable en su corta historia. La recepción de su formación originaria (francesa) por parte de los diferentes Estados ha sido desde un primer momento en un estudio ya evolucionado; y, no ha dejado de transformarse, tanto a partir de los elementos propios y originales de cada uno de ellos, como de aquellos cambios concretos que se han sucedido en el

Estado francés, y que continúan ejerciendo influencia y, por qué no, determinando la realidad concreta de cada uno de estos subsistemas normativos. (Plata, 2002, p. 114).

Al ser el derecho administrativo uno de los temas de estudio analizados, se toma en consideración a los servicios públicos como parte del análisis, los cambios constantes en las normativas legales estatales han ido profundizando esta concepción.- El autor Efraín Pérez expresa que en los últimos años, el contexto jurídico para el servicio público en el Ecuador ha entrado en auge (...). Y deja constancia de la novedad, diversidad e incluso confusión del concepto de servicio público en las diversas legislaciones. Cita al jurista mediterráneo Renato Alessi, quien manifiesta: “El concepto de servicio público, además de no haberse perfilado ni siquiera sumariamente por la legislación, constituye uno de los más imprecisos dentro del Derecho Público, pudiendo afirmarse que los conceptos de servicio público son tantos como autores se han ocupado del mismo” (Pérez, 2009, p. 658).

Diversos especialistas y doctrinarios han hecho mención a la diversidad de posturas acerca de la concepción de servicio público, que difícilmente contemplan todos los enfoques de este concepto, razón por la cual en ciertos momentos ha entrado en crisis.

Sin embargo, para aproximarnos a una mayor claridad, veamos cómo es definido el servicio público en el sistema italiano:

En su inspiración original, considera los servicios públicos a aquellos que son “prestados” o “realizados” por la Administración Pública. Esta simple consideración excluye pues todos aquellos que pueden (inclusive eventualmente) ser prestados por los particulares u otro tipo de asociaciones de carácter privado; así como incluye aquellos que son prestados (por la Administración Pública) de modo similar o idéntico a los particulares y por consiguiente objeto eventual de regulación jurídica privada o de derecho común (servicios públicos industriales y comerciales en el derecho francés). (Plata, 2002, p. 158).

Hernán Jaramillo hace una reseña del autor Eustorgio Sarria, con elementos que aportan a definiciones sobre el servicio público:

Eustorgio Sarria, sostiene que el Servicio Público es toda actividad encaminada a satisfacer una necesidad de carácter general, en forma continua y obligatoria, según la

ordenación del derecho público, bien sea que su prestación esté a cargo del Estado directamente o de concesionarios o administradores delegados, o a cargo de simple personas privadas. (Jaramillo, 1999, p. 143).

Ante lo expuesto, el escrito elaborado de manera conjunta por los autores Patricio Rozas Balbontín, funcionario de la Unidad de Servicios de Infraestructura de la División de Recursos Naturales e Infraestructura de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), y Michael Hantke-Domas, consultor de la misma División, coinciden que la terminología de servicio público tiene varios significados:

“En primer lugar, se trata de un concepto aproximado, tendencial, y no un concepto de contenido uniforme y preciso. En segundo lugar, es un concepto histórico y políticamente variable, cuyo contenido dependerá en cada momento y en cada país del contexto sociopolítico del estado de desarrollo alcanzado y de las demandas que surjan de la sociedad, específicamente de la capacidad de determinados grupos sociales para legitimar sus aspiraciones. En tercer lugar, es un concepto tradicional que se encuentra sometido a una profunda revisión.

En su acepción más general, el servicio público es prestado por una entidad, usualmente perteneciente al Estado o que es parte de éste, con el propósito de alcanzar el bienestar general de la sociedad y sus miembros. Esto implica que tanto las acciones emprendidas como las no emprendidas (omisiones) pueden ser revisadas y sancionadas por un régimen jurídico particular [...] (Rosas y Hantke, 2013, p. 35).

Para resumir, es necesario recalcar que el derecho administrativo, es parte del derecho que se integra por el conjunto de normas que reglamentan el ejercicio del Gobierno, y la relación que éste mantiene con sus gobernados, por tal motivo el servicio público es parte fundamental del andamiaje burocrático del Estado.

En los párrafos anteriores se evidencia que no existe una definición clara y concisa del servicio público, pues es concebido de modos diversos, de acuerdo a los cambios en la sociedad y a la historia que tiene cada nación.

No obstante, si analizamos los elementos de diversos sistemas jurídicos, llegamos a la conclusión de que el servicio público es una actividad suministrada por el Estado, cuya finalidad es satisfacer la escasez que tienen los ciudadanos en determinadas zonas de atención prioritaria.

De todos modos, el accionar del Gobierno Nacional o Local, cuya función establecida en la normativa legal vigente es brindar un servicio público de manera continua o a través de la administración de particulares con la figura de concesión. Si bien esta última es una alternativa legal en nuestro país, en este trabajo no se ahondará sobre este tema en particular al no ser objeto de la presente investigación.

En nuestra legislación, el Código Orgánico Administrativo establece una definición sobre los servicios públicos: “Se consideran servicios públicos aquellos cuya titularidad ha sido reservada al sector público en la Constitución o en una ley. Se consideran servicios públicos impropios aquellos cuya titularidad no ha sido reservada al sector público. Las administraciones públicas intervendrán en su regulación, control y de modo excepcional, en su gestión” (Código Orgánico Administrativo Art. 34).

En la Constitución de la República del Ecuador se establece tácitamente la prestación de los servicios públicos de acuerdo con los siguientes articulados:

Art. 314.- El Estado será responsable de la provisión de los servicios públicos de agua potable y de riego, saneamiento, energía eléctrica, telecomunicaciones, vialidad, infraestructuras portuarias y aeroportuarias, y los demás que determine la ley. (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 314).

Además la norma dispone que el Estado garantice los servicios públicos y su provisión de acuerdo a los principios de obligatoriedad, generalidad, uniformidad, eficiencia, responsabilidad, universalidad, accesibilidad, regularidad, continuidad y calidad. Así como los precios y tarifas de los servicios públicos sean equitativos, y establecerá su control y regulación.

Art. 315.- El Estado constituirá empresas públicas para la gestión de sectores estratégicos, la prestación de servicios públicos, el aprovechamiento sustentable de recursos naturales o de bienes públicos y el desarrollo de otras actividades económicas.

En el segundo párrafo del mencionado artículo menciona que las empresas públicas estarán bajo la regulación y el control específico de los organismos pertinentes, de acuerdo con la ley; funcionarán como sociedades de derecho público, con personalidad jurídica, autonomía financiera, económica, administrativa y de gestión, con altos parámetros de calidad y criterios empresariales, económicos, sociales y ambientales. (C. R. Ecuador, 2008, Art. 315).

La Administración Pública presta servicios públicos para satisfacer las necesidades a nivel general de los beneficiarios de una determinada localidad. Es una actividad efectuada por el Ejecutivo o a través de otras entidades gubernamentales, a nivel central o seccional, transfiriendo responsabilidades y autonomía desde el Estado Central, o a través de la figura legal de concesión. De acuerdo con lo que establece la Constitución de Ecuador, los servicios públicos deben aplicarse considerando los principios según su naturaleza, persistencia y operatividad, entre otros, de esta manera las necesidades demandadas de los usuarios se darán por satisfechas de acuerdo a los pedidos realizados.

La acción afirmativa de la Ley dispone tácitamente que los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales tienen la competencia exclusiva de 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 (Constitución de la República Art. 264).

De acuerdo a la normativa legal en el Art 3 del COOTAD, se entiende que los Gobiernos Autónomos Descentralizados, en el ejercicio de su autoridad se rigen dentro de los siguientes principios.

- I. Unidad: igualdad de trato, que implica que todas las personas son iguales y gozarán de los mismos derechos deberes y oportunidades
- II. Solidaridad: está dirigido a todos los niveles de gobierno, que tienen la obligación de redistribuir y reorientar los recursos y bienes públicos para compensar las inequidades entre circunscripciones territoriales y garantizar la inclusión, la satisfacción de las necesidades básicas y el cumplimiento del objetivo del buen vivir.

- III. Subsidiariedad: este principio se refiere a privilegiar la gestión de los servicios, competencias y políticas públicas por parte de los niveles de gobierno más cercanos a la población.
- IV. Complementariedad: los Gobiernos Autónomos Descentralizados tienen la obligación compartida de articular sus planes de desarrollo territorial al Plan Nacional de Desarrollo y gestionar sus competencias de manera complementaria para hacer efectivos los derechos de la ciudadanía y el régimen del buen vivir.
- V. Equidad Territorial: la asignación de competencias y recursos garantizará el desarrollo equilibrado de todos los territorios, la igualdad de oportunidades y el acceso a los servicios públicos.

Es decir, la ley faculta a los Gobiernos Autónomos Descentralizados a desarrollar programas de prestación de servicios básicos como el agua, alcantarillado, desechos sólidos, ya que poseen competencias exclusivas para la prestación de los mencionados servicios públicos, consecuentemente los gobiernos autónomos descentralizados deben realizar un trabajo coordinado entre los distintos niveles de gobierno y la participación plena de los sistemas comunitarios para consolidar las políticas públicas.

Dicho de otro modo, siendo el Estado el garante de su asistencia y la obligatoriedad de que su atención que responde a los mandatos formalizados y consagrados a través de principios, el Código Orgánico Administrativo establece una definición del servicio público muy claramente expresada como normativa legal vigente.

## **1. NOCIONES DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

La Constitución del Ecuador de 2008 no explica la diferencia que existe entre los servicios públicos y los servicios públicos domiciliarios. Sin embargo, El Código de Organización Territorial Autonomía y Descentralización, establece y dispone las competencias que tienen los Gobiernos Autónomos descentralizados municipales para proveer los servicios públicos básicos a los ciudadanos.

Para el cumplimiento de los deberes primordiales del Estado, el Código de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización describe los fines que tienen los Gobiernos Autónomos Descentralizados en sus circunscripciones territoriales para garantizar

“sin discriminación alguna y en los términos previstos en la Constitución de la República la plena vigencia y el efectivo goce de los derechos individuales y colectivos constitucionales y de aquellos contemplados en los instrumentos internacionales”( Art. 4 COOTAD).

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor expresa lo siguiente: “Se entienden por servicios públicos domiciliarios los prestados directamente en los domicilios de los consumidores, ya sea por proveedores públicos o privados, tales como servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, agua potable u otros similares” (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Art.2).

La antropóloga María Alzate Posada, en su presentación “Veinte años de la estratificación socioeconómica de los servicios públicos domiciliarios colombianos” efectuada en la Universidad del Norte, Colombia, declara lo siguiente:

“Los servicios públicos domiciliarios prestan un servicio público a la población de una determinada localidad directamente en los domicilios o viviendas, éstos se derivan en: energía eléctrica, gas, acueducto, alcantarillado, aseo y telefonía fija” (Posada, 2018, p. 72).

De acuerdo a la Sentencia C-493 de 1997 la Corte Constitucional de Colombia: “Se entiende por servicio público domiciliario una especie del género servicios públicos y se caracterizan, en líneas generales, por llegar al usuario mediante un sistema de redes físicas o humanas con puntos terminales en las viviendas y sitios de trabajo, y por cumplir la finalidad específica de satisfacer las necesidades esenciales de las personas”.

En este sentido, se puede determinar que los servicios públicos domiciliarios pueden ser suministrados por proveedores públicos o privados, teniendo como fin satisfacer las necesidades de los individuos que habitan un determinado sector. Estos servicios tienen principios de apremio, mayoría, igualdad, eficacia, compromiso, integridad, accesibilidad, orden, consecuencia y calidad, los cuales están establecidos en la Constitución del Ecuador Art.85 en la sección de servicios públicos; por otro lado, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece lo siguiente: “Las empresas encargadas de la provisión de servicios públicos domiciliarios, sea directamente o en virtud de contratos de concesión, están obligadas a prestar servicios eficientes, de calidad, oportunos, continuos y permanentes a precios justos” (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Art. 32).

Finalmente, en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor se especifica los servicios públicos domiciliarios tales como el servicio de energía eléctrica, telefonía convencional, el agua potable, que no están definidos en la norma aplicada, pero para poder comprender de una mejor manera se hace referencia con axiomas establecidos por el ente regulador y facultado para su resguardo los mismos que son objeto de análisis en el presente estudio relacionado con la parroquia Juan Montalvo:

- I. “Agua Potable: Servicio de distribución de agua a los domicilios, a través de redes de tuberías o medios alternativos, que cumple con los estándares de la autoridad competente, prestado por los GAD, empresas públicas o juntas de agua. La regulación y control de este servicio público domiciliario está a cargo de la Agencia de Regulación y Control (ARCA)
- II. Alcantarillado: Servicio de recolección de residuos, principalmente líquidos, por medio de tuberías y conductos, que contempla, además, las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales desechos; prestado directamente en los domicilios por los GAD y empresas públicas.
- III. Recolección de Basura: Es el proceso de recolección de residuos sólidos en el domicilio, provisto por los GAD o empresas públicas.”

Como conclusión de este apartado se evidencia que cualquier institución pública o privada que brinde la prestación de servicios públicos en los domicilios de los habitantes considerará los principios que establece la Constitución del Ecuador, además supondrá las facultades que se les otorga de acuerdo a la jurisdicción en donde se doten de los servicios; en este caso, la atención brindada a ciudadanos de una determinada parroquia sea esta urbana o rural, siendo una garantía de derechos que no se puede vulnerar para quienes reciben los servicios.

## **2. RELACIÓN ENTRE CONSUMIDORES Y USUARIOS**

De igual manera que los servicios públicos, no existe una definición clara entre consumidores y usuarios. En su legislación, cada Estado ha buscado reunir elementos para sustentar estas concepciones. En casos específicos se considera el término de beneficiario dentro de la expresión habitual de interesado o consumidor.

El autor Enrique Rivero Ysern, en la revista “La Protección del Usuario de los Servicios Públicos”, hace referencia a la dicotomía empleada de los términos utilizados entre consumidor y usuario. Según manifiesta, por lo general son aplicados para relacionarlos con temas socio-económicos, existiendo una relación ciudadano-servicios públicos; en este caso el usuario es el residente siendo una definición que no está establecida, en el lenguaje habitual ni en el legal. (Ysern, 1978, p. 205)

El autor Juan Villalba Cuéllar, en el artículo: La Noción de Consumidor en el Derecho Comparado y en el Derecho Colombiano, de la revista *Vniversitas*, menciona que en un análisis cotejado del término consumidor, de acuerdo a la Unión Europea expresa lo siguiente: “En la normatividad comunitaria no existe una definición única de consumidor”, por otro lado generaliza las orientaciones que se han amparado siendo parte del derecho privado comunitario y que de cierta manera han podido definir el término consumidor; de esta manera, la justicia comunitaria, manifiesta lo siguiente: “...se puede afirmar que la definición comunitaria prevalente de consumidor es la de “consumidor final privado”; consumidor es la “persona física que contrata para la satisfacción de sus necesidades personales o familiares ajenas a su profesión u oficio” (Cuéllar, 2009, p. 309).

Sin embargo, para el representante comunitario no existe una enunciación ideal de esta terminología, en el sentido de que cada Estado puede plantear nuevas definiciones con la finalidad de responder a las necesidades del consumidor y la protección de sus derechos en cada territorio.

En el derecho francés no existe una noción única de consumidor. Legalmente existen diferentes concepciones de consumidor y jurisprudencialmente no ha existido unanimidad en su margen de cobertura. Este concepto es fluctuante en la jurisprudencia, la cual ha admitido que un profesional o una persona jurídica puedan entrar en la categoría de consumidor. (Cuéllar, La noción de consumidor en el derecho comparado y en el derecho colombiano, 2009, p.323).

Este mismo autor habla de casos particulares en Latinoamérica como Argentina, Uruguay, Costa Rica, Chile, México y Brasil, en donde en términos generales lo común de esta terminología es la calidad del receptor final que tiene el consumidor, en las legislaciones estatales se admite dentro de la calidad del consumidor a las personas jurídicas.

En países de Latinoamérica existe el criterio de que, si el consumidor es una persona jurídica, el valor del servicio que da el Estado debe ser más oneroso; éste es el caso de Chile. La legislación argentina, en cambio, establece la gratuidad de estos actos. Por otro lado, en Costa Rica los pequeños empresarios y artesanos calificados son considerados como consumidores, en tanto que obtienen bienes como materia prima necesaria para sus productos. Por último, las leyes mexicanas mantienen la misma consideración con una excepción: al momento de adquirir los productos la compra no debe superar el valor establecido en su legislación. (Cuéllar. 2009, p. 326).

En el caso de la legislación colombiana, la definición de usuario es específica: el consumidor o usuario es la persona natural o jurídica que compra bienes o servicios, siendo el receptor final dentro del mercado, por tal motivo es necesario que los administradores de justicia manejen un criterio establecido para precautelar la seguridad legal y más aún se establezca una definición más clara al respecto. (Cuéllar. 2009, p. 337).

De lo antes referido, en la relación empresario-consumidor o administración pública-consumidor se ubica al usuario como el agente débil de esta analogía, es por esto que en cada legislación es necesario establecer la igualdad de beneficios para que no existan brechas que afecten la relación descrita. Es necesario resaltar que, pese a que se ubica en una misma posición al consumidor-usuario, se establece una diferencia al definir al consumidor como el individuo que adquiere los bienes y el usuario como quien utiliza un servicio, explicación que esclarece y debe ser tomada en cuenta en la Constitución actual.

En el caso de Ecuador, La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor manifiesta su objeto: “normar las relaciones entre proveedores y consumidores, promoviendo el conocimiento y protegiendo los derechos de los consumidores y procurando la equidad y la seguridad jurídica en dichas relaciones entre las partes” (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 1).

De acuerdo a esta norma define al consumidor como: “Toda persona natural o jurídica que como destinatario final adquiera utilice o disfrute bienes o servicios, o bien reciba oferta para ello. Cuando la presente ley mencione al Consumidor, dicha denominación incluirá al Usuario” (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Art. 2).

En el Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, expresa lo siguiente: “De conformidad con los incisos tercero y noveno del Art. 2 de la ley, no serán considerados consumidores aquellas personas naturales o jurídicas que adquieran, utilicen o reciban oferta de bienes o servicios para emplearlos en la explotación de actividades económicas con fines de lucro o, en beneficio de sus clientes o de terceros a quienes ofrezcan bienes o servicios.” (Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000, Art.1).

De este modo, para el presente caso de estudio, utilizando los elementos establecidos en la legislación vigente, el beneficiario de servicios públicos domiciliarios es el individuo que, al ser receptor final se beneficia de servicios como agua potable, alcantarillado, recolección de desecho sólidos, brindados en su domicilio, siendo la Autoridad Municipal el proveedor público.

Por último, para dejar clara esta cuestión, según la similitud aceptada, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, especifica a los prestadores de servicios como personas naturales o jurídicas que podrán cobrar por la provisión de servicios a los interesados. Estos servicios pueden originarse de la administración gubernamental a través de empresas públicas o privadas en el caso específico de que exista una autorización por parte de la administración.

### **3. ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

A nivel nacional, la administración pública se rige a lo descrito en la Constitución en su Art. 227.- la “administración pública brinda un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación”.

Según Orozco 2014, pág. 23, una de las características de la administración pública es tener atributos públicos y estatales. Los principios administrativos son una condición del Estado en cualquier país del mundo y sólo se puede explicar a partir del estado de derecho.

En el caso que nos ocupa, el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Latacunga tiene como Misión “Contribuir al desarrollo integral y sostenible de los habitantes del cantón Latacunga, a través de una prestación planificada, eficiente y oportuna de servicios, que cuente con una activa participación ciudadana y un trabajo enfocado en satisfacer las necesidades colectivas y el bien común local de la ciudadanía” (GAD Municipal del cantón Latacunga, 2021).

### **3.1. Diferencia entre la Administración Pública y Privada**

Mercado (2013, pág. 100) considera las siguientes diferencias:

- I. Todas las actividades de gobierno tienen la autorización por ley o por mandato Ejecutivo y están establecidas en jurisdicciones legislativas o constitucionales. A pesar de esto, los deberes y las responsabilidades del administrador público están detallados, por la ley, con mucha más responsabilidad que la persona quien ejerce un cargo equivalente en la Administración Privada.
- II. Para que una empresa genere eficiencia, no depende de que sea pública o privada, el efecto deseado no se mide sólo por las ganancias que genera en un tiempo determinado; para ello es indispensable examinar la relación que existe entre los elementos que dispone y los resultados al producir bienes y servicios.
- III. Las empresas deben marcar una diferencia entre lo que demanda como insumos y lo que realmente produce. Muchas de las empresas estatales son creadas transitoriamente, sin dividendos, simplemente por razones de bienestar social; de hecho, en el ámbito privado ocurre algo similar al inicio todas sus actividades no obtienen ganancias, puede pasar algunos años hasta alcanzar el punto de equilibrio.
- IV. La verdadera eficacia se mide cuando la empresa pública cuenta con una ventaja ante la privada, normalmente no paga ningún impuesto al Estado, a diferencia de la empresa privada que sí paga, y en ocasiones costos muy elevados.
- V. En la Administración Pública, cuando no se puede sustentar los beneficios sociales sin demostrar una pérdida a un plazo razonable, deliberadamente se está mostrando que la administración es ineficiente. (Mercado 2013, pág. 100).

De lo acotado por el autor se concluye que existen diferencias claras entre la administración pública y privada. Mientras las compañías privadas son instituidas para generar beneficios económicos, aunque en algunos de los casos al inicio las empresas no alcanzan utilidades, este estado es provisional, ya que si la empresa no percibe algún beneficio económico, ocasionaría su cierre.

Mientras que las administraciones públicas son establecidas para obtener beneficios sociales o están creadas sin fines de lucro, no buscan ganancias. El gobierno nacional o local

solo controlará y regulará a través de sus reglamentaciones a las empresas privadas para que éstas no perjudiquen al Estado.

### **3.2. Los consumidores de servicios públicos domiciliarios y sus derechos y obligaciones**

Como parte del presente trabajo de investigación es necesario conocer los derechos y obligaciones que tienen los usuarios de servicios públicos domiciliarios. “Por derechos del consumidor debe entenderse el conjunto de normas que regulan los derechos y obligaciones que tienen recíprocamente el consumidor y el proveedor” (Mendoza, 2017, p. 450).

El autor de la obra “Derechos del Consumidor” expresa que los derechos del consumidor fueron reconocidos a partir de la segunda mitad del siglo XX, en referencia al tipo de consumo entre compradores y vendedores de bienes y servicios (Ovalle, 2000, p. 3).

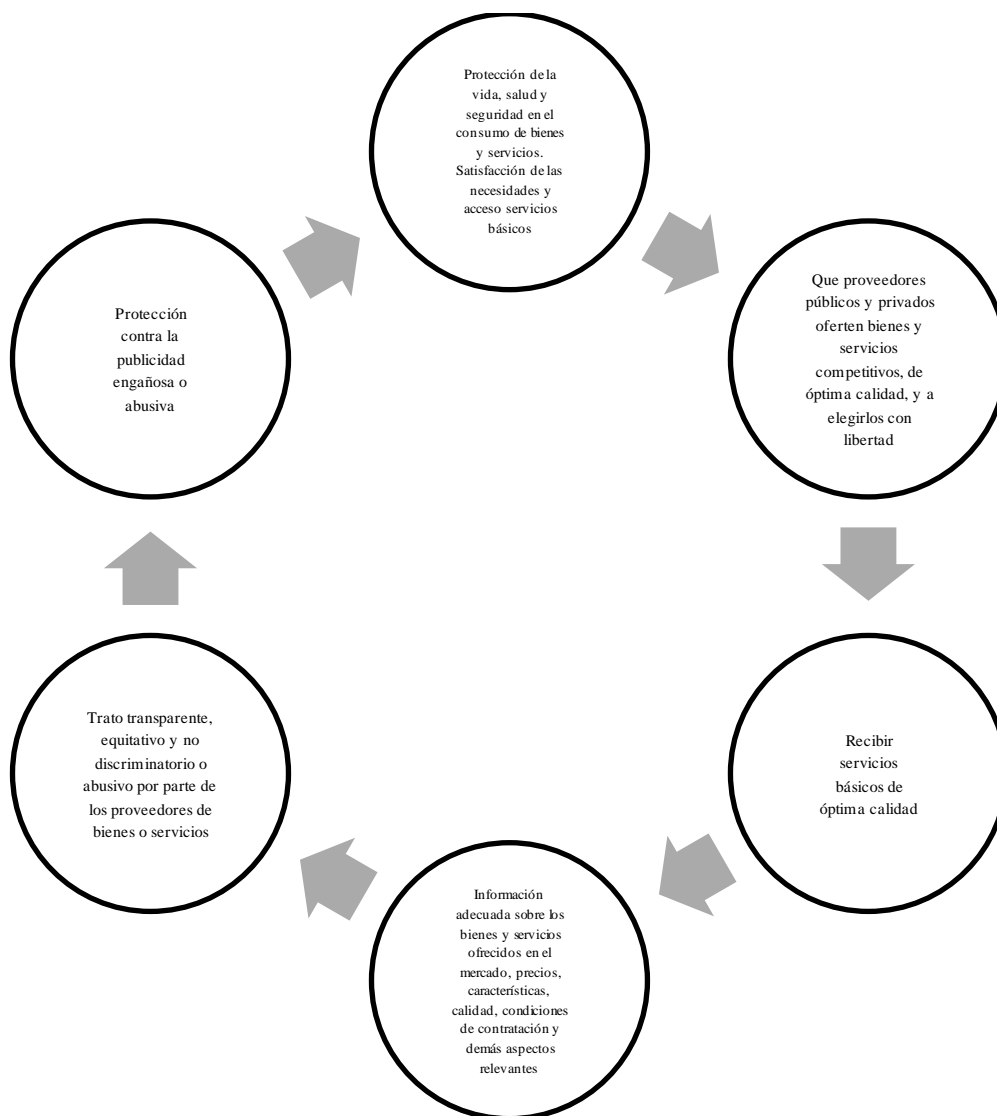
Además, es importante indicar que: “Como en toda relación de cualquier índole, en aquella que existe entre los derechos usuarios y las empresas prestadoras de los servicios públicos domiciliarios existen derechos y deberes, los mismos que deben ser respetados y cumplidos a cabalidad por las partes; dado que el usuario es la parte débil de dicha relación se le da a este una especial protección...” (Velásquez y Jiménez, 2017, p. 286). El usuario la parte más débil en la relación Gobierno-Comprador como en la de proveedor-usuario; por la categoría del Estado Proveedor tiene superioridad en materia arancelaria. Por tal motivo, a través de la normativa legal vigente se han considerado los derechos en beneficio del usuario con la finalidad de protegerlos.

En el Código Orgánico Administrativo se manifiesta lo siguiente: “Las personas tienen derecho a acceder a los servicios públicos, conocer en detalle los términos de su prestación y formular reclamaciones sobre esta materia...” (Código Orgánico Administrativo, 2017, art. 34).

En párrafos anteriores, y de acuerdo a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en el artículo correspondiente establece para los usuarios algunos derechos que son esenciales y aplicables en la normativa legal vigente ecuatoriana, a más de los establecidos en la Carta Magna, convenios universales, legislación nacional, elementos generales del derecho, práctica mercantil. A continuación, se detallan los derechos del consumidor:

### Ilustración 3

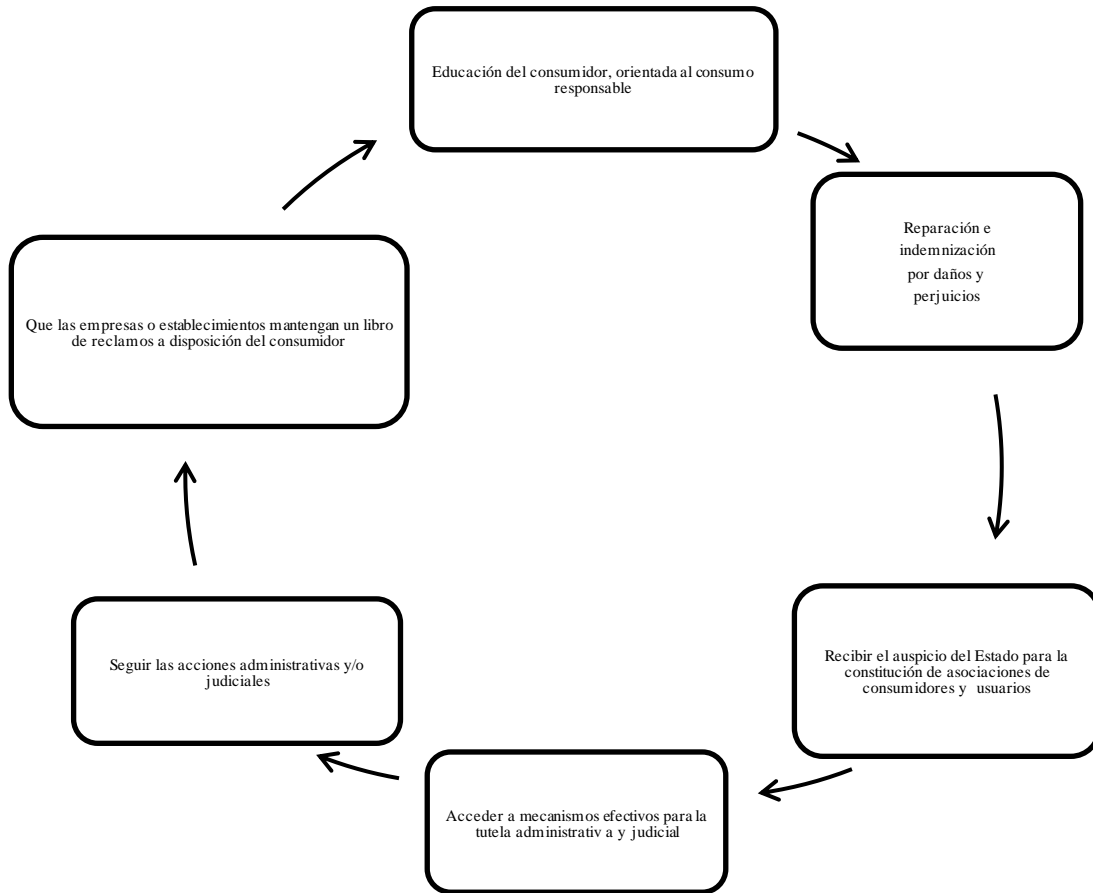
#### Derechos del Consumidor



**Fuente:** Elaboración propia en base a (Congreso Nacional, 2000, p. 4

## Ilustración 4

### Derechos del consumidor II



**Fuente:** Elaboración propia en base a (Congreso Nacional, 2000, p. 4).

De acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, son doce los derechos del usuario. Se enfocan más en los derechos del consumo de bienes que son exigibles por parte de los usuarios.

El Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor establece lo siguiente:

Para la aplicación de los numerales 2 y 3 del Art. 4 de la ley, se entenderá por bienes y servicios de óptima calidad aquellos que cumplan con las normas de calidad establecidas por el

INEN o por el organismo público competente o, en su defecto, por las normas mínimas de calidad internacionales. A falta de las normas indicadas, el bien o servicio deberá cumplir con el objeto para el cual fue fabricado u ofertado. (Reglamento a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, Art. 3).

Los usuarios de servicios públicos domiciliarios de igual manera que tienen derechos, también deben cumplir con las siguientes obligaciones.

- I. Propiciar y ejercer el consumo racional y responsable de bienes y servicios;
- II. Preocuparse de no afectar el ambiente mediante el consumo de bienes o servicios que puedan resultar peligrosos en ese sentido;
- III. Evitar cualquier riesgo que pueda afectar su salud y vida, así como la de los demás, por el consumo de bienes o servicios lícitos; y,
- IV. Informarse responsablemente de las condiciones de uso de los bienes y servicios a consumirse. (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000, art.5)
- V. Como complemento a lo expuesto, de acuerdo al artículo 21 del Reglamento a la Ley, “será de responsabilidad del consumidor, el adecuado uso de bienes y servicios que presenten cierto nivel de riesgo y sobre cuyas características haya sido informado por el proveedor.” (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, 2000, art.21)

Considerando que para el presente caso de estudio, de acuerdo al análisis de servicios públicos como agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos, los usuarios deben ser consecuentes en el uso razonable de estos servicios, a fin de que garanticen su utilización para las próximas generaciones, considerando que el Estado es el proveedor de estos servicios.

### **3.3. El rol que cumple el Estado como abastecedor de servicios públicos**

Para analizar el papel que desempeña el Estado al brindar servicios públicos domiciliarios es necesario considerar que históricamente con el pasar del tiempo estas concepciones evolucionan, a consecuencia de la transformación económica de la sociedad. Sin embargo, este cambio constante no justifica la supresión de los fines preliminares, por el contrario éstos han ido prosperando y complementándose a través del tiempo.

Sin distinción alguna, los servicios públicos se integran por tres elementos: la mediación obligatoria, considerando que la Administración Pública, son proveedores del servicio, la institución gestora del mismo y, por último, el usuario. Cada uno de estos elementos tiene correlación y dependencia que fundamentan derechos y obligaciones.

El autor Baldo Kresalja menciona que el establecimiento de tarifas en los servicios públicos es un asunto relacionado con la política actual y mantiene relación con el ámbito financiero. Desde el punto de vista jurídico no hay muchos argumentos legales para justificar este concepto: simplemente se realizan consideraciones universales.

Por un lado, el Gobierno, sin distinción y en todos los servicios brindados, garantiza a los ciudadanos valores monetarios en función de la capacidad del beneficiario y del margen del precio. En la actualidad, diversas compañías que brindan servicios públicos se ajustan a normas económicas de los servicios, que fluctúan en el mercado de proveedores de estos servicios. Y una de esas normas establece que las tasas representan precios reales, que al parecer son moderadas, y son validadas por los beneficiarios, no por los socios ni por los depositarios, ni por el capital en general, acudiendo a anticipos inflacionistas de la Banca Central. Cuando la Administración Pública manipula tasas económicas por razones políticas, se generan efectos perjudiciales en la economía de una nación, causando desproporción entre el gasto y la deficiente retribución de recursos. (Kresalja, 2014, p. 13).

En la Legislación Nacional se establece como obligación esencial del Gobierno “garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales” (Constitución de la República del Ecuador Art. 3), en el presente caso de estudio, el agua para sus poblaciones. Asimismo, dispone que el Gobierno tiene el compromiso de proveer los servicios públicos necesarios para la población siendo el principal proveedor de servicios públicos, incluyendo a los servicios públicos domiciliarios, ya sea a través del servicio prestado por empresas públicas o por el sector privado.

El recurso hídrico en la Legislación Ecuatoriana es considerado “Patrimonio Nacional estratégico de uso público, dominio inalienable e imprescriptible del Estado” (Constitución de la República del Ecuador, Art. 318). De esta manera los servicios públicos domiciliarios de

saneamiento y el abastecimiento de agua potable estarán suministrados solamente por personas legales estatales.

Sobre este punto, conviene señalar el argumento interpretativo pronunciado por la Corte Constitucional en el Período de Transición, Sentencia No. 001-12-SIC-CC de 05 de enero de 2012, Caso No. 0008-10-IC,52. En este fallo, el Pleno de la Corte Constitucional interpreta los artículos 313, 315 y 316 de la Carta Magna, y en su análisis concluye que el Estado ecuatoriano es el responsable del suministro de los servicios públicos, de tal forma que las disposiciones indicadas deben concebirse de tal sentido. Es decir, el Estado puede facultar a empresas públicas para gestionar diversos sectores estratégicos y/o suministrar los servicios públicos, pero le está prohibido autorizar este encargo al sector privado. (Corte Constitucional para el Período de Transición, 2012, Sentencia No. 001-12-SIC-CC de 05 de enero de 2012, Caso No. 0008-10-IC,52 p. 12).

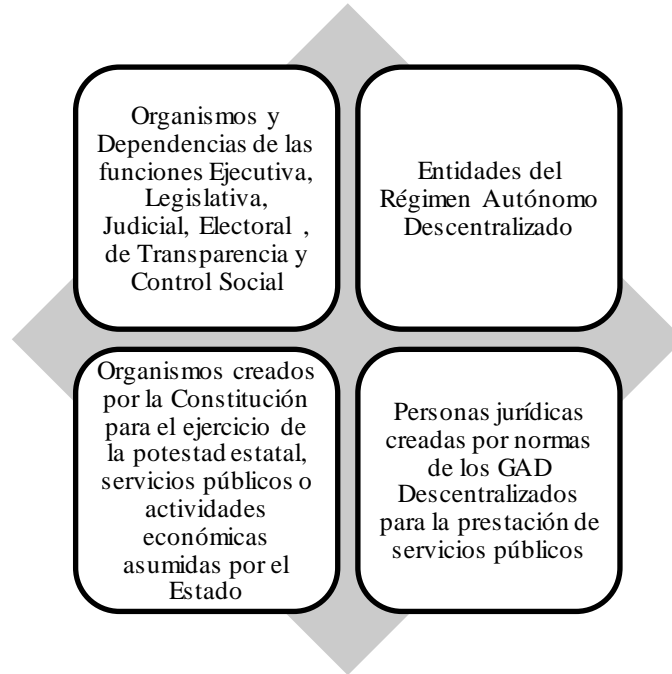
De acuerdo al artículo 3 numeral 6 de la Constitución de la República del Ecuador señala que el deber del Estado ecuatoriano es: “Promover el desarrollo equitativo y solidario de todo el territorio, mediante el fortalecimiento del proceso de autonomías y descentralización” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 3), de esta manera, como se ha explicado, el abastecimiento del agua potable como servicio público domiciliario, se efectúa de modo descentralizado. Esta competencia la tiene el GAD Municipal, según lo establecido en el artículo 264 numeral 4 de la Carta Magna que dispone que a los gobiernos autónomos descentralizados les compete: “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” (Constitución de la República del Ecuador, 2008, Art. 264 ).

En la Constitución de la República del Ecuador en el título IV “Participación y Organización del Poder”, capítulo (séptimo), determina como está compuesto el sector público. Su actuación será en virtud de una potestad estatal que ejercerán solamente las competencias y facultades que les sean atribuidas en la Constitución y la Ley.

Así los principios de la administración pública, deben ser cumplidos para el goce efectivo de los derechos reconocidos en la Constitución.

## Ilustración 5

### La Administración Pública en el Ecuador



**Fuente:** Elaboración propia en base a la Constitución de la República del Ecuador (2008)

El Gobierno tiene como objetivo proporcionar bienes y servicios públicos, que deben cumplir estándares de calidad, ser evaluados y examinados por el usuario final al que se le considera ciudadano-usuario. Están establecidas las medidas para evaluar el nivel de bienestar, y cuando estos rangos no están dentro del parámetro considerado como recomendables, la Administración Pública está en la obligación de establecer mejoras para cambiar la situación actual (Martínez y Romo, 2016, p. 203).

En la Ley Orgánica de Recursos Hídricos y Aprovechamiento del Agua se menciona lo siguiente: “Los recursos hídricos son parte del patrimonio natural del Estado y serán de su competencia exclusiva, la misma que se ejercerá concurrentemente entre el Gobierno Central y los Gobiernos Autónomos Descentralizados, de conformidad con la Ley” (Art. 1 Ley Orgánica de Recursos Hídricos y Aprovechamiento del Agua), en esto se evidencia que el Estado es el

encargado y tiene la potestad para gestionar a través del Gobierno Central y de los GAD Autónomos Descentralizados.

La Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua es la norma que regula el servicio público domiciliario de agua potable, a nivel nacional por ser del patrimonio natural del Estado y tener competencia exclusiva concurrentemente entre el gobierno nacional y los gobiernos autónomos descentralizados (Art.1 Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua)

Art. 3.- Objeto de la Ley. El objeto de la presente Ley es garantizar el derecho humano al agua así como regular y controlar la autorización, gestión, preservación, conservación, restauración, de los recursos hídricos, uso y aprovechamiento del agua, la gestión integral y su recuperación, en sus distintas fases, formas y estados físicos, a fin de garantizar el sumak kawsay o buen vivir y los derechos de la naturaleza establecidos en la Constitución (Ley Orgánica de Recursos Hídricos Usos y Aprovechamiento del Agua Art. 3).

La Agencia de Regulación y Control del Agua, ha emitido una normativa que permite evaluar el manejo del agua potable, como servicio público domiciliario. A través de este procedimiento se busca: “Regular los parámetros e indicadores para la evaluación y diagnóstico de la gestión y la infraestructura de los sistemas de agua potable y/o saneamiento, para la prestación de estos servicios públicos en el territorio nacional” (REGULACIÓN-Nro.-DIR-ARCA-RG-003-2016, Art. 1).

El Estado ecuatoriano como responsable de la asistencia y prestación de servicios públicos domiciliarios, de acuerdo al consumo realizado por el usuario final. Como se ha explicado en párrafos anteriores, las empresas públicas o GAD Autónomos Descentralizados pueden cumplir con esta función por delegación de competencias. El Estado Central, al tener competencia exclusiva sobre la regulación hídrica, al delegar esta facultad de gestión, no pierde la autoridad o jurisdicción para regular y valorar su asistencia a sus ciudadanos.

Para finalizar, en este capítulo se pudo evidenciar que actualmente está vigente la normativa legal sobre recursos hídricos y el Estado es el encargado de prestar servicios públicos domiciliarios a nivel nacional sin distinción alguna. Con esta premisa, podemos abordar el tema concreto de este estudio.

## CAPÍTULO II

### INVESTIGACIÓN

#### 1. DATOS DEMOGRÁFICOS

La parroquia Juan Montalvo (sin ordenanza) se encuentra localizada en la parte oriental de la cabecera cantonal de Latacunga, dentro de su geografía tiene 34 barrios, de los cuales, 20 pertenecen a la zona rural y 14 al sector urbano

*Tabla 1*

Datos demográficos de la parroquia Juan Montalvo

N°	BARRIO/COMUNIDAD	N° JEFES DE FAMILIA	PROMEDIO DE	
			MIEMBROS POR FAMILIA (5 PERSONAS)	GRUPOS IDENTIFICADOS
RURAL	Igllagua	40	200	25
	Juan Pablo II	40	200	
	Pichalo	80	400	25
	Chitan El Rosario	100	500	
	Cundualo	131	655	20
	Colatoa Grande	140	700	
	Loma de Alcocerces	40	200	
	Pusuchisi	200	1000	20
	Santa Marianita	40	200	
	Laipo Grande	80	400	
	Laipo Chico	80	400	
	Panguigua Grande	80	400	

	<b>Panguigua Chico/Hermano</b>			
13	<b>Miguel</b>	<b>45</b>	<b>225</b>	
14	<b>Saragosin</b>	<b>64</b>	<b>320</b>	<b>64</b>
15	<b>San Marcos Izurietas</b>	<b>10</b>	<b>50</b>	<b>4</b>
16	<b>Yugsiloma</b>	<b>120</b>	<b>600</b>	<b>25</b>
17	<b>San Marcos Chico</b>	<b>60</b>	<b>300</b>	
18	<b>San Marcos Centro</b>	<b>60</b>	<b>300</b>	
19	<b>San José Ejido</b>	<b>80</b>	<b>400</b>	
20	<b>Isimbo 2</b>	<b>60</b>	<b>300</b>	
<hr/>				
21	<b>La Cocha</b>	<b>300</b>	<b>1500</b>	
22	<b>San Sebastián</b>	<b>350</b>	<b>1750</b>	
23	<b>Juan Montalvo</b>	<b>250</b>	<b>1250</b>	
24	<b>Alsacia</b>	<b>200</b>	<b>1000</b>	
25	<b>Isimbo I</b>	<b>45</b>	<b>225</b>	
26	<b>San Martín</b>	<b>160</b>	<b>800</b>	
27	<b>Gualundun</b>	<b>400</b>	<b>2000</b>	
28	<b>Miraflores</b>	<b>200</b>	<b>1000</b>	
29	<b>El Calvario</b>	<b>190</b>	<b>950</b>	
30	<b>Locoa San Vicente</b>	<b>150</b>	<b>750</b>	
31	<b>Locoa El Paraiso</b>	<b>90</b>	<b>450</b>	
32	<b>Cuipila</b>	<b>30</b>	<b>150</b>	
33	<b>Jardines de Loco</b>	<b>40</b>	<b>200</b>	
34	<b>Locoa la Pompeya</b>	<b>45</b>	<b>225</b>	
<hr/>				
	<b>Subtotal de población rural</b>	<b>1550</b>	<b>7750</b>	<b>183</b>
	<b>Subtotal de población urbana</b>	<b>1145</b>	<b>6525</b>	

<b>Total</b>	<b>2855</b>	<b>14275</b>	<b>183</b>
<b>Rural %</b>	<b>54,29</b>	<b>54,29</b>	
<b>Urbano %</b>	<b>45,71</b>	<b>45,71</b>	

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a (Calvopiña, 2015, p.33)

### **1.1. Población, Muestra e Individuo**

La muestra se define como ese subgrupo de la población en el que se realizará el análisis y recolección de datos. La muestra representa los intereses de la población en la cual se analizarán las características más importantes y de interés para el investigador (Gallego, 2004, p.5).

En el año 2010 el Instituto Nacional de Estadísticas y Censo (INEC) determinó que el cantón Latacunga tiene una población de 170.489 habitantes, 88.188 mujeres que corresponden al 41,9 % y 82.301 hombres que equivale el 41,4 %, estos datos corresponde a las cinco parroquias urbanas y diez parroquias rurales incluyendo a la parroquia Juan Montalvo como parroquia urbana (Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC), 2010).

De acuerdo a los datos estadísticos del Consejo Nacional Electoral la parroquia “urbana” Juan Montalvo tiene 8.057 mujeres y 7.322 hombres, en total 15.379 electores (Consejo Nacional Electoral).

En dicha muestra participaron un total de 67 jefes de familia del barrio San José Ejido (n= 67) para ellos se tomó en consideración la técnica de muestreo no probabilístico: 1) al ser la población muy variable y el modelo pequeño se habla de intencionalidad, 2) Por conveniencia al ser casos que pueden ser incluidos por la favorable accesibilidad y proximidad de los individuos considerados por el investigador (Manterola, 2017, p.230).

### 1.1.1. Cálculo de la muestra

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

Dónde:

n= muestra,

N= población o universo

$Z^2 = 1,96^2$  (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 5% = 0.05)

q = 1 – p (en este caso 1-0.05 = 0.95)

d = precisión (en este caso deseamos un 3%)

$$n = \frac{80 \times 1,96^2 \times 0,05 \times 0,95}{0,03^2 (80 - 1) + 1,96^2 \times 0,05 \times 0,95} = 67 \text{ Jefes de Familia}$$

## 2. PLAN DE PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

A fin de establecer un buen proceso de análisis comparativo de los resultados arrojados por la entrevista y encuestas a los participantes activos del proceso investigativo, se realizó el estudio sobre la base de parámetros de procesamiento de investigación para la elaboración de un diagnóstico situacional del barrio San José Ejido perteneciente a la parroquia Juan Montalvo y poder así plantear una solución al problema presentado

- I. Investigación de la información obtenida en las técnicas de recolección.
- II. Corrección de respuestas, fallidas o innecesarias.
- III. Análisis y comparación de los resultados.
- IV. Tabulación de la información cuantificable; y,
- V. Acopio de resultados con la información previa.

- VI. Exploración de la averiguación recogida de las informaciones y las entrevistas, depurando fichas, se procede con la Tabulación, para lograr una mejor representación de los datos de las encuestas.
- VII. Demostración de la información que se compone de los datos en tablas.
- VIII. Observación de cada una de las preguntas encuestadas, acorde a la búsqueda lograda.

Para verificar el proceso de observación de la información conseguida a través de las metodologías de indagación como las entrevistas y encuestas, se diseñó una ficha de registro de la información, a fin de conocer los elementos de diagnóstico interno administrativo de la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado y de la Empresa Pública EPAGAL, de acuerdo a los criterios emitidos por parte del Director y Gerente respectivamente.

Por otra parte, las encuestas permitieron establecer un escenario de las necesidades existentes dentro del espacio físico, su funcionamiento administrativo y las posibles soluciones que se plantearán en la propuesta.

Asimismo, la recolección bibliográfica se enfocó en la extracción de información sustentable encontrada en la literatura e investigaciones que tengan relevancia con este proyecto, el Estatuto de Gestión Organizacional por procesos del GAD Municipal del cantón Latacunga, Ordenanzas Municipales.

**Tabla 2**

Plan de Recolección de Información

<b>N°</b>	<b>Incógnitas</b>	<b>Detalle</b>
<b>1</b>	¿Para qué?	Determinar las causas que impiden el libre acceso a servicios básicos
<b>2</b>	¿A qué personas u objetos?	PEA Latacunga, Datos Demográficos de la parroquia Juan Montalvo
<b>3</b>	¿Sobre qué aspectos?	Necesidades básicas insatisfechas

4	¿Quién?	Manuel Alexis Tapia Molina
5	¿A quiénes?	PEA Latacunga, Datos Demográficos de la parroquia Juan Montalvo
6	¿Cuándo	Año 2022
7	¿Dónde?	Barrio San José Ejido parroquia Juan Montalvo
8	¿Cuántas veces?	1 Vez
9	¿Cómo?	Aplicación de encuestas por medio de cuestionarios para los jefes de familia, una entrevista para el Director de Agua Potable y Alcantarillado y para el Gerente de EPAGAL.
10	¿Con qué?	Financiamiento Propio

Fuente: Elaboración propia

La encuesta que está dirigida para los jefes de familia del barrio San José Ejido contiene 12 preguntas con varios ítems, los cuales no se pueden repetir entre sí; dando oportunidad a escoger una sola opción.

También contiene 4 preguntas de Si, No, los cuales no se pueden repetir entre sí; dando oportunidad a escoger una sola opción.

**Tabla 3**

Plan de Recolección de Información

Instrumento	Procedimiento	Destinatario	Campo	Fecha
<b>Encuesta</b>	Interrogantes a consultar sobre la investigación	Jefes de familia del barrio San José Ejido	Barrio San José Ejido parroquia Juan Montalvo	Del 6 al 12 de Junio
<b>Entrevista</b>	Elaboración de Preguntas sobre el trabajo	Director de Agua Potable y Alcantarillado	Oficinas administrativas	Del 13 al 17 de Junio

realizado por Gerente de  
parte del GAD EPAGAL  
Municipal del  
cantón  
Latacunga

---

Fuente: Elaboración propia

### 3. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1. Encuesta realizada a los jefes de familia del barrio San José Ejido de la parroquia Juan Montalvo

##### I. ¿Cuenta con los siguientes servicios básicos en su vivienda?

Tabla 4

¿Cuenta con los siguientes servicios básicos en su vivienda?

Servicio	Respuesta		Total	Porcentaje
	SI	NO		
Agua	67		67	100%
Alcantarillado	2	65	67	3%
Recolección de Desechos Sólidos	4	63	67	6%
Electricidad	67		67	100%
Internet	20	47	67	30%

Fuente: Elaboración propia

Del 100% de la muestra de los encuestados; los 67 jefes de familia manifiestan que cuentan con el servicio de agua sin especificar si es potable o entubada, sin embargo a pesar de contar con este servicio indispensable apenas el 3% cuenta con alcantarillado, se puede concluir que es agua entubada; además el 6% cuentan con el servicio de recolección de desechos sólidos.

## II. El agua que recibe en su domicilio es:

**Tabla 5**

¿El agua que recibe en su domicilio es?

Servicio	Respuesta		Total	Porcentaje
	SI	NO		
<b>Entubada</b>	67		67	100%
<b>Potable</b>		0	0	0%

Fuente: Elaboración propia

De todas las familias encuestadas los jefes de cada familia manifiestan que no cuentan con el servicio de agua potable es decir el 100% de familias tiene agua entubada.

## III. ¿Los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos son?

**Tabla 6**

¿Los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos son?

Item	Respuesta	Porcentaje
<b>Muy Buenos</b>	0	0%
<b>Buenos</b>	10	15%
<b>Regulares</b>	17	25%
<b>Malos</b>	40	60%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

De las 67 familias encuestadas el 60% consideran que el servicio de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos son malos, siendo un servicio brindado por el

GAD Municipal del cantón Latacunga, el 25% piensan que estos servicios domiciliarios son regulares y apenas el 15% creen que son buenos.

**IV. ¿La cantidad de agua que recibe es suficiente para satisfacer sus necesidades básicas?**

**Tabla 7**

¿La cantidad de agua que recibe es suficiente para satisfacer sus necesidades básicas?

Servicio	Respuesta		Total
	SI	NO	
<b>Agua</b>	25	42	67
	37%	63%	100%

Fuente: Elaboración propia

El 63% de los jefes de familia encuestados consideran que la cantidad de agua que reciben en sus hogares no es suficiente para satisfacer sus necesidades básicas y apenas el 37% cree que la cantidad es la necesaria.

**V. ¿Cuántas horas al día recibe el abastecimiento de agua potable?**

**Tabla 8**

¿Cuántas horas al día recibe el abastecimiento de agua potable?

Ítem	Respuesta	Porcentaje
<b>6 horas</b>	0	0%
<b>12 horas</b>	0	0%
<b>18 horas</b>	0	0%
<b>24 horas</b>	67	100%
<b>Total</b>	67	100%

Fuente: Elaboración propia

De la totalidad de encuestados el 100% de las familias cuentan con el abastecimiento de agua potable las 24 horas del día, indicando que sería agua entubada.

**VI. ¿Usted paga alguna tasa o valor por el servicio de agua, alcantarillado y recolección de desechos sólidos?**

**Tabla 9**

¿Usted paga alguna tasa o valor por el servicio de agua, alcantarillado y recolección de desechos sólidos?

Servicio	Respuesta		Total	Porcentaje
	SI	NO		
<b>Agua</b>	67		67	100%
<b>Alcantarillado</b>	67		67	100%
<b>Recolección de Desechos Sólidos</b>	67		67	100%

**Fuente:** Elaboración propia

Todos los jefes de familia cancelan un valor por el servicio de agua, alcantarillado y recolección de desechos sólidos, en el caso particular del agua el valor establecido se paga en la Junta de Agua, y la Recolección de Desechos Sólidos en los puntos de recaudación del Municipio de Latacunga.

**VII. ¿Cuál es el valor que usted paga por estos servicios?**

**Tabla 10**

¿Cuál es el valor que usted paga por estos servicios?

Ítem	Respuesta	Porcentaje
<b>De 1 a 5 dólares</b>	0	0%
<b>De 5 a 10 dólares</b>	32	48%
<b>De 10 a 20 dólares</b>	21	31%
<b>De 20 dólares en adelante</b>	14	21%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Elaboración propia

De acuerdo a lo que manifiestan los jefes de familia, el 48 % que el valor promedio estimado por los servicios de agua y desechos sólidos oscila entre los 5 y 10 dólares.

**VIII. ¿Con que frecuencia realiza los pagos de estos servicios básicos?**

**Tabla 11**

¿Con que frecuencia realiza los pagos de estos servicios básicos?

<b>Item</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Cada Mes</b>	67	100%
<b>Cada Tres Meses</b>	0	0%
<b>Cada Seis Meses</b>	0	0%
<b>Cada Año</b>	0	0%
<b>Total</b>	67	100%

Fuente: Elaboración propia

Los 67 jefes de familia realizan los pagos por los servicios de agua y recolección de desechos sólidos de manera mensual en los puntos de recaudación establecidos.

**IX. ¿Considera que los valores que cancela por concepto de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos son?**

**Tabla 12**

¿Considera que los valores que cancela por concepto de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos son?

<b>Item</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Altos</b>	8	12%
<b>Medios</b>	50	75%
<b>Bajos</b>	9	13%
<b>Total</b>	67	100%

Fuente: Elaboración propia

El 75% de los jefes de familia considera que los valores que cancelan por concepto de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos son medios en relación a otros servicios que les son brindados.

**X. ¿Considera que el Municipio de Latacunga debería entregar el servicio de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos de manera oportuna y a todos los sectores rurales?**

**Tabla 13**

¿Considera que el Municipio de Latacunga debería entregar el servicio de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos de manera oportuna y a todos los sectores rurales?

RESPUESTA		TOTAL	PORCENTAJE
SI	NO		
67		67	100%

**Fuente:** Elaboración propia

El 100% de los encuestados consideran de manera general que el Municipio de Latacunga como institución pública es la encargada de proveer los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos en las parroquias rurales del cantón Latacunga, específicamente en los barrios rurales de la parroquia Juan Montalvo.

**XI. ¿Cuentan con servicio de Recolección de Basura?**

**Tabla 14**

¿Cuentan con servicio de Recolección de Basura?

Respuesta		
SI	NO	Total
7	60	67
10%	90%	100%

**Fuente:** Elaborado por

A penas el 10% de los encuestados manifiestan que reciben el servicio de Recolección de Desechos Sólidos por parte de la empresa pública EPAGAL, esta información tendrá que ser analizada de acuerdo a la entrevista realizada al Gerente de la Empresa Pública.

## XII. ¿Con que frecuencia el camión de basura recoge los desechos sólidos?

**Tabla 15**

¿Con que frecuencia el camión de basura recoge los desechos sólidos?

<b>Item</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Porcentaje</b>
1 vez por semana	49	73%
2 veces por semana	18	27%
3 veces por semana		
4 veces por semana		
5 veces por semana		
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

El 73% de los jefes de familia expresan que una vez por semana el vehículo de EPAGAL realiza el recorrido por sus barrios acopiando los desechos sólidos que cada familia recolecta.

### 3.2. Análisis de entrevistas

#### *I. Entrevista dirigida al Director de Agua Potable y Alcantarillado del GAD Municipal del cantón Latacunga.*

**Tabla 16**

Análisis de la entrevista dirigida al Director de Agua Potable y Alcantarillado del GAD Municipal del cantón Latacunga.

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN</b>
1.- ¿La Dirección de Agua Potable y Alcantarillado dota del servicio a la parroquia Juan Montalvo del sector rural en específico a: Iglagua, Juan Pablo II, Pusuchisí, Pichaló, Panguihua, Laipo, Loma de Alcoceres, Cundualó, Chitán, Santa Marianita, San Marcos	La Dirección de Agua Potable y Alcantarillado no tiene competencia para dotar del servicio de agua potable y alcantarillado, se han mantenido reuniones de trabajo con los barrios rurales a fin de dar alguna salida a este inconveniente.	De acuerdo a lo que establece la normativa legal vigente en el artículo 55 del COOTAD en el literal d) menciona como competencia de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales lo siguiente: “Prestar los servicios públicos de agua potable,

---

Chico, Santa Ana Loco, Colatoa,  
San Marcos Izurieta, Saragosin,  
San José, San Marcos Centro y  
Yugsiloma?

alcantarillado, depuración de aguas residuales, manejo de desechos sólidos, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley”, además en Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos del GAD Municipal del cantón Latacunga el Director de Agua Potable y Alcantarillado tiene como atribuciones y responsabilidades: “Administrar y supervisar los sistemas de Agua Potable y Alcantarillado para el cantón”, “Asesorar técnicamente a la máxima autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga y a otras entidades seccionales en materia de Agua Potable y Alcantarillado”. De esta manera se evidencia las competencias que tiene el GAD Municipal del cantón Latacunga como institución quien brinda estos servicios.

**2.- En el caso de responder NO ¿Por qué no se ha dotado del servicio?**

A pesar de mantener diversas reuniones de trabajo no existe acuerdo con los sectores afectados para poder dar solución.

En este caso de acuerdo a lo que se menciona anteriormente el Director de Agua Potable y Alcantarillado tiene atribuciones y responsabilidades que le permiten dar viabilidad a las necesidades que presentan los barrios rurales de la parroquia Juan Montalvo.

**3.- ¿A criterio personal del Director, cuáles son los principales problemas o inconvenientes que se presentan en la provisión de los servicios de**

Al no existir alcantarillado, no se puede dotar del servicio de agua potable a todos los barrios.

Con esta respuesta por parte del Director de Agua Potable y Alcantarillado no justifica la realidad que se presenta en los barrios rurales, para poder atender las necesidades

---

**Agua Potable y Alcantarillado en el sector rural de la parroquia Juan Montalvo?**

de la parroquia Juan Montalvo y de ser el caso se debería coordinar con las diferentes áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga, a fin de determinar planes, programas y proyectos en materia de Agua Potable y Alcantarillado.

**4.- ¿Se han acercado los moradores de los barrios antes mencionados a solicitar el servicio?**

En algunas ocasiones varios moradores de los barrios rurales se han acercado a la Dirección de Agua Potable y Alcantarillado

Se debería realizar la actualización del catastro del servicio de Agua Potable y Alcantarillado, y determinar zonas en donde hace falta brindar el servicio para la generación de planes, programas y proyectos de provisión de líquido vital.

**5.- En el caso de responder SI ¿Qué respuesta se les ha brindado?**

Es necesario realizar un estudio de factibilidad para poder implementar el servicio de alcantarillado, en donde se analice las condiciones topográficas de los sectores necesitados.

Otra de las atribuciones y responsabilidades del Director de Agua Potable es: “Disponer la elaboración de estudios para ejecución de obras de agua potable y alcantarillado”, de esta manera se puede justificar la necesidad de los barrios rurales de la parroquia Juan Montalvo.

**6.- ¿A nivel porcentual cual es la cobertura de la red pública de Agua Potable y Alcantarillado en el sector rural de la parroquia Juan Montalvo?**

Tiene una cobertura del 25% Considerando que la parroquia Juan Montalvo es una parroquia urbana hay sectores que cuentan con alcantarillado y agua potable.

Esta es una apreciación general por parte del Director de Agua Potable y Alcantarillado del GAD Municipal del cantón Latacunga, no existe documentación que justifique esta respuesta, considerando que existen alrededor de 20 Barrios Rurales y 6 Urbanos.

**7.- ¿Qué solución considera viable para la dotación del servicio en los barrios**

Como se mencionó anteriormente es necesario realizar un estudio de factibilidad para la implementación de alcantarillado y agua potable a

La solución propuesta es parte de las atribuciones y obligaciones que tiene el Director de Agua Potable y Alcantarillado como asesor interno de la Máxima Autoridad debería

<b>mencionados de la parroquia Juan Montalvo?</b>	sectores rurales de la parroquia Juan Montalvo.	plantear la alternativa de elaborar planes, programas y proyectos de agua potable y alcantarillado de atención prioritaria para barrios rurales del cantón Latacunga.
---	---	---

## II. *Entrevista dirigida al Gerente de la Empresa Pública EPAGAL*

**Tabla 17**

Análisis de la entrevista dirigida al Gerente de la Empresa Pública EPAGAL

<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>	<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN</b>
<p>1.- <b>¿La Empresa Pública EPAGAL dota del servicio de recolección de desechos sólidos a la parroquia Juan Montalvo del sector rural en específico a: Iglagua, Juan Pablo II, Pusuchisí, Pichaló, Panguihua, Laipo, Loma de Alcoceres, Cundualó, Chitán, Santa Marianita, San Marcos Chico, Santa Ana Locoá, Colatoa, San Marcos Izurieta, Saragosin, San José, ¿San Marcos Centro y Yugsiloma?</b></p>	<p>La recolección de desechos sólidos en el sector rural se viene realizando en la mayoría de los barrios mencionados a pie de puerta, adicionalmente con contenedores ubicados en sitios estratégicos de cada barrio.</p>	<p>De igual manera de acuerdo a lo que establece en la normativa legal vigente en el artículo 55 del COOTAD en el literal d) menciona como competencia de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales lo siguiente: “Prestar los servicios públicos de agua potable, alcantarillado, depuración de aguas residuales, <b>manejo de desechos sólidos</b>, actividades de saneamiento ambiental y aquellos que establezca la ley”, al ser una empresa pública de acuerdo a la ordenanza de creación en su artículo 2 establece que su objeto principal es desarrollar el sistema integral de aseo y gestión ambiental del cantón Latacunga.</p>
<p>2.- <b>En el caso de responder NO ¿Por qué no se ha dotado del servicio?</b></p>		

<p><b>3.- ¿A criterio personal, ¿cuáles son los principales problemas o inconvenientes que se presentan en la provisión del servicio de recolección de desechos sólidos en el sector rural de la parroquia Juan Montalvo?</b></p>	<p>En varias ocasiones tenemos inconvenientes por la situación geográfica de cada barrio y por las vías de acceso a los lugares más alejados, problemas en la parte operativa de los vehículos.</p>	<p>El mayor problema que se presenta es la situación territorial de los barrios más lejanos de la parroquia Juan Montalvo, por condiciones de operatividad los camiones recolectores de desechos sólidos no pueden ingresar a cada sector, esto no permite que se realice un trabajo oportuno.</p>
<p><b>4.- ¿Se han acercado los moradores de los barrios antes mencionados a solicitar el servicio?</b></p>	<p>En algunas ocasiones han venido a solicitar la recolección de desechos sólidos los barrios rurales, pero se les a explicado el inconveniente operativo de los vehículos.</p>	<p>De acuerdo a las entrevistas realizadas en territorio los jefes de familia han manifestado que en reiteradas ocasiones han acudido a la Gerencia de EPAGAL para solicitar una atención oportuna para los barrios rurales de la parroquia Juan Montalvo, sin embargo ha existido el ofrecimiento de la autoridad pero hasta el momento el servicio no ha sido atendido con celeridad.</p>
<p><b>5.- En el caso de responder SI ¿Qué respuesta se les ha brindado?</b></p>	<p>Las condiciones geográficas de los barrios más alejados no permiten que los vehículos recolectores puedan llegar.</p>	<p>Como se ha evidenciado cada territorio presenta su complejidad, pero la gestión de la autoridad competente generará resultados que beneficien a los barrios rurales de la parroquia Juan Montalvo, de esta manera han transcurrido dos periodos administrativos y la autoridad de turismo no ha brindado ninguna solución.</p>
<p><b>6.- ¿A nivel porcentual cuál es la cobertura del servicio de Recolección de Desechos Sólidos en el sector rural de la parroquia Juan Montalvo?</b></p>	<p>Tenemos una cobertura del 40% en las zonas rurales.</p>	<p>Esta es una apreciación general por parte del Gerente de EPAGAL, no existe documentación que justifique esta respuesta y como se muestra en el trabajo en territorio</p>

<p><b>7.- ¿Qué solución considera viable para la dotación del servicio en los barrios mencionados de la parroquia Juan Montalvo?</b></p>	<p>Es necesario trabajar de manera conjunta con la Dirección de Obras Públicas para habilitar vías de acceso a los barrios rurales de la parroquia Juan Montalvo.</p>	<p>los jefes de familia tienen un criterio distinto.</p> <p>Es una alternativa viable que plantea el Gerente de EPAGAL. Para esto es necesario realizar un cronograma de trabajo e intervención en el sector rural y previo a la coordinación con Obras Públicas para el ingreso de maquinaria e intervención en sectores que presentan dificultad para su acceso.</p>
--	---	--

Fuente: Elaboración propia

**3.3. Análisis de las entrevistas en relación a la normativa**

Es importante y oportuno de acuerdo a las respuestas realizadas por los Directores de EPAGAL y EMAPAL, recordar y comparar el conocimiento que tienen con la normativa interna del Gobierno Descentralizado del cantón Latacunga en relación a sus funciones y competencias con los servicios básicos domiciliarios de acuerdo a las competencias y organización territorial estipulada en el artículo 242 de la Constitución de la República.

**3.3.1. Razón Social**

EL Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga es una persona jurídica de derecho público, con autonomía política, administrativa y financiera. Está integrado por las funciones de participación ciudadana; de legislación y fiscalización ejecutiva para el ejercicio de las funciones que le corresponden.

**3.3.2. Misión**

Contribuir al desarrollo integral y sostenible de los habitantes del cantón Latacunga, a través de una prestación planificada, eficiente y oportuna de servicios, que cuente con una activa participación ciudadana y un trabajo enfocado en satisfacer las necesidades colectivas y el bien común local de la ciudadanía. (GAD Municipal del cantón Latacunga, 2021, p. 10)

### **3.3.3. Visión**

Latacunga para el 2040, es un cantón sostenible, saludable, democrático, gracias a la participación ciudadana y la transparencia en la gestión, a su gente innovadora que construirá un cantón consolidado como polo de desarrollo industrial y logístico, donde los procesos de planificación urbana garantizarán el vínculo directo de la comunidad con la institución. Cantón que aprovecha de forma sostenible sus recursos naturales que permitirá dotar de equipamiento, servicios públicos e infraestructura resiliente para atender a su población, con una institución moderna con personal comprometido para desarrollar con eficiencia diferentes respuestas a las demandas de los ciudadanos. (GAD Municipal del cantón Latacunga, 2021, p. 10)

### **3.3.4. Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos**

Es un instrumento de gestión que tiene como objeto definir de forma clara las atribuciones, responsabilidades y productos de las unidades administrativas que conforman la estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga, alineadas a la base legal, las competencias determinadas en el Código Orgánico de Organización Territorial Autonomía y Descentralización - COOTAD y el direccionamiento estratégico que rige a la institución. El Estatuto es un instrumento de gestión que permite el desarrollo organizacional, con un enfoque centrado en la entrega final de productos y servicios que se producen a lo largo de la cadena de valor institucional con un direccionamiento hacia la satisfacción de las necesidades de la población.

### **3.3.5. Estructura Organizacional por Procesos**

La estructura organizacional del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga se alinea a los objetivos estratégicos y se sustenta en los productos, servicios y procesos con el fin de asegurar el cumplimiento de sus competencias institucionales.

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga ha definido una estructura organizacional que considera sus procesos y competencias institucionales para alinear la gestión de sus unidades administrativas, entidades adscritas y desconcentradas hacia el cumplimiento de sus metas y objetivos institucionales.

Las actividades que se ejecutan en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga, son parte de un ciclo de mejora continua que demanda incrementar las capacidades institucionales, mediante sistemas de evaluación permanentes, orientados a la innovación e identificación de oportunidades que buscan brindar un servicio que agregue valor al ciudadano.

La gestión por procesos, su filosofía y herramientas, forman parte del modelo de gestión de la institución, se orientan a coadyuvar al cumplimiento de estrategias, programas y proyectos contemplados en el Plan de Ordenamiento Territorial - PDOT y planes ejecutivos.

**Tabla 18**

Portafolio de procesos GAD Municipal del cantón Latacunga

---

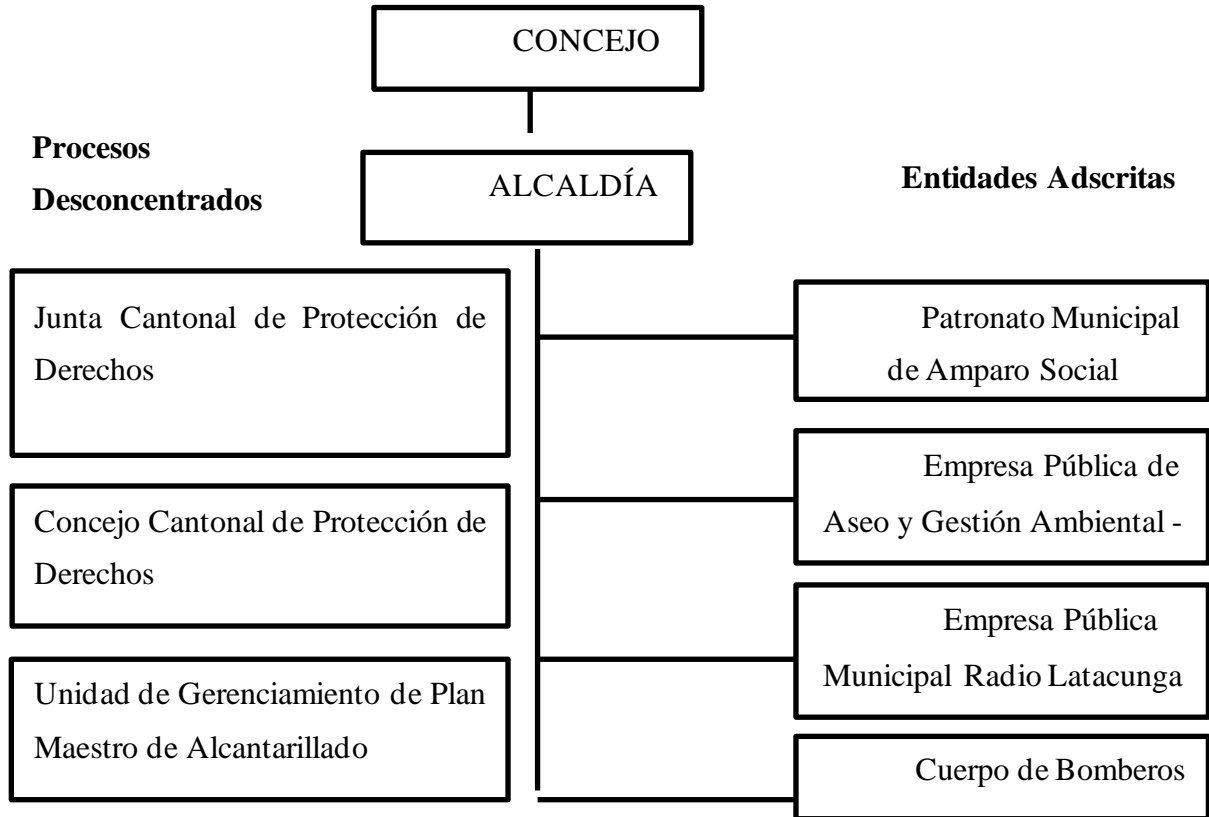
	Dirección de Agua Potable y Alcantarillado
Agregadores de Valor	<ul style="list-style-type: none"><li>• Estudios, Construcción y Fiscalización.</li><li>• Producción, Operación y Mantenimiento.</li><li>• Comercialización.</li></ul>

---

**Fuente:** Elaboración propia en base a (GAD Municipal del cantón Latacunga, 2021, p. 14)

### 3.3.6. Organigrama Estructural

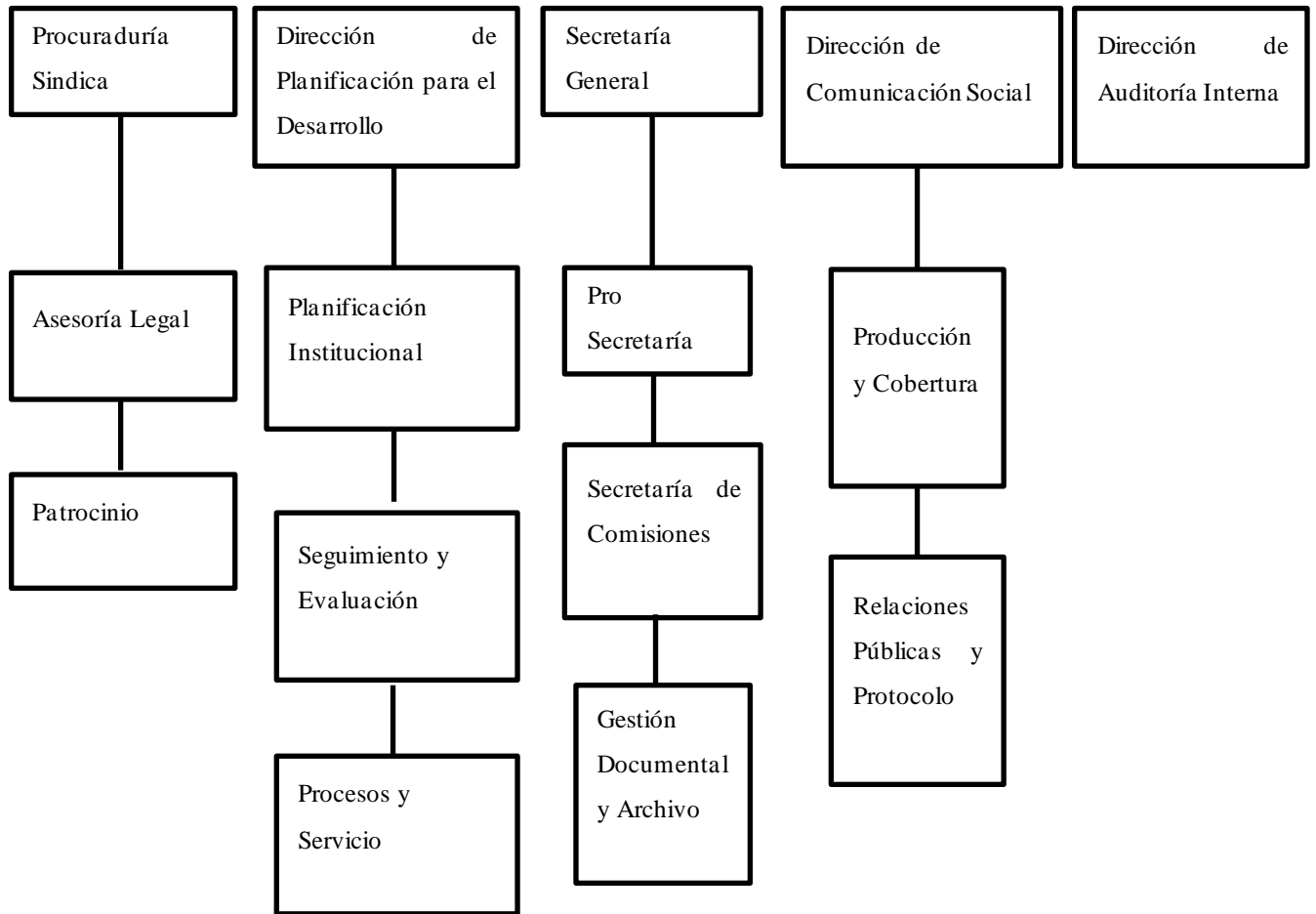
**Ilustración 6**  
Organigrama Estructural



**Fuente:** Elaboración propia

## Ilustración 7

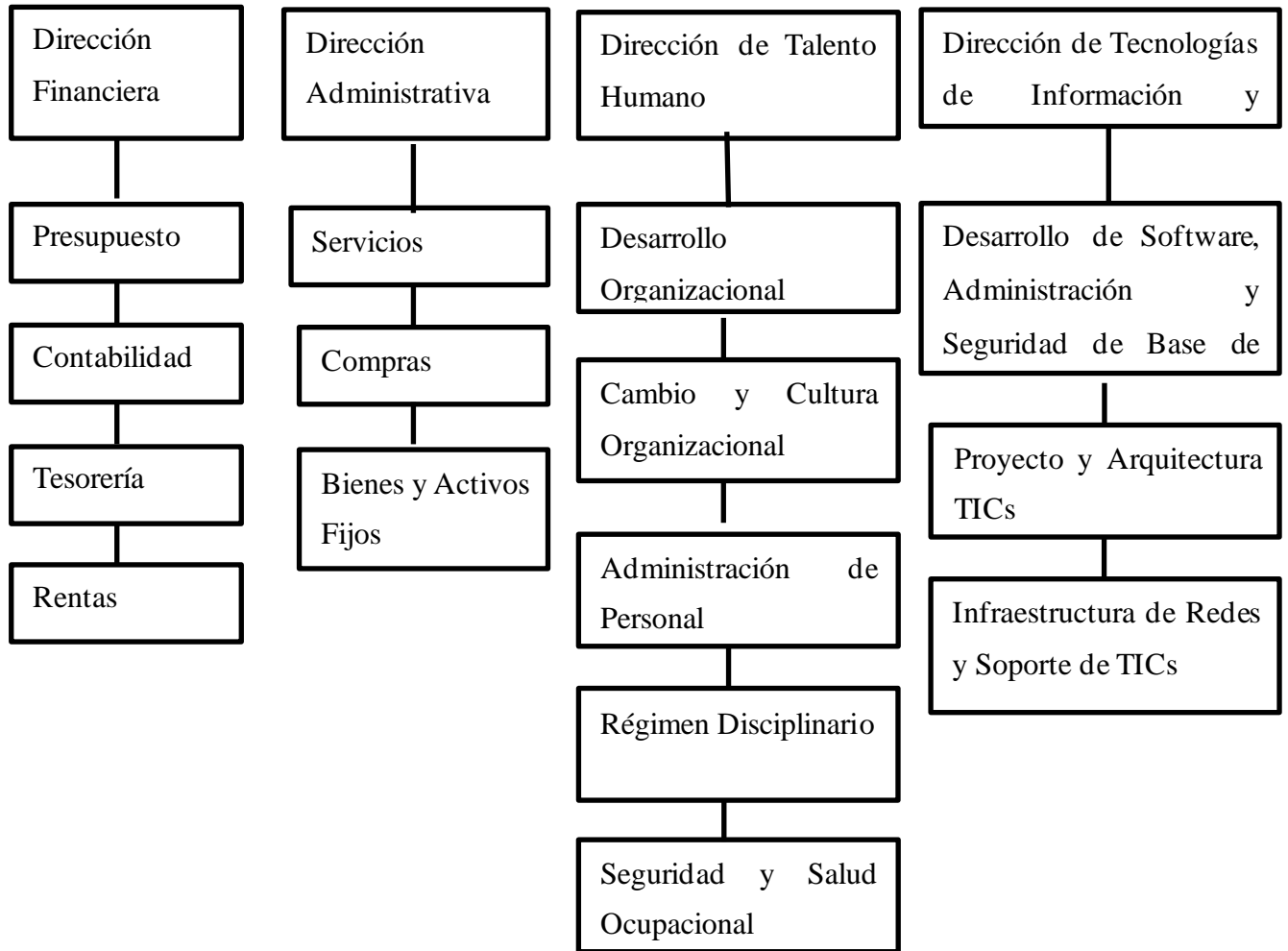
### Procesos de Asesoría



Fuente: Elaboración propia

### Ilustración 8

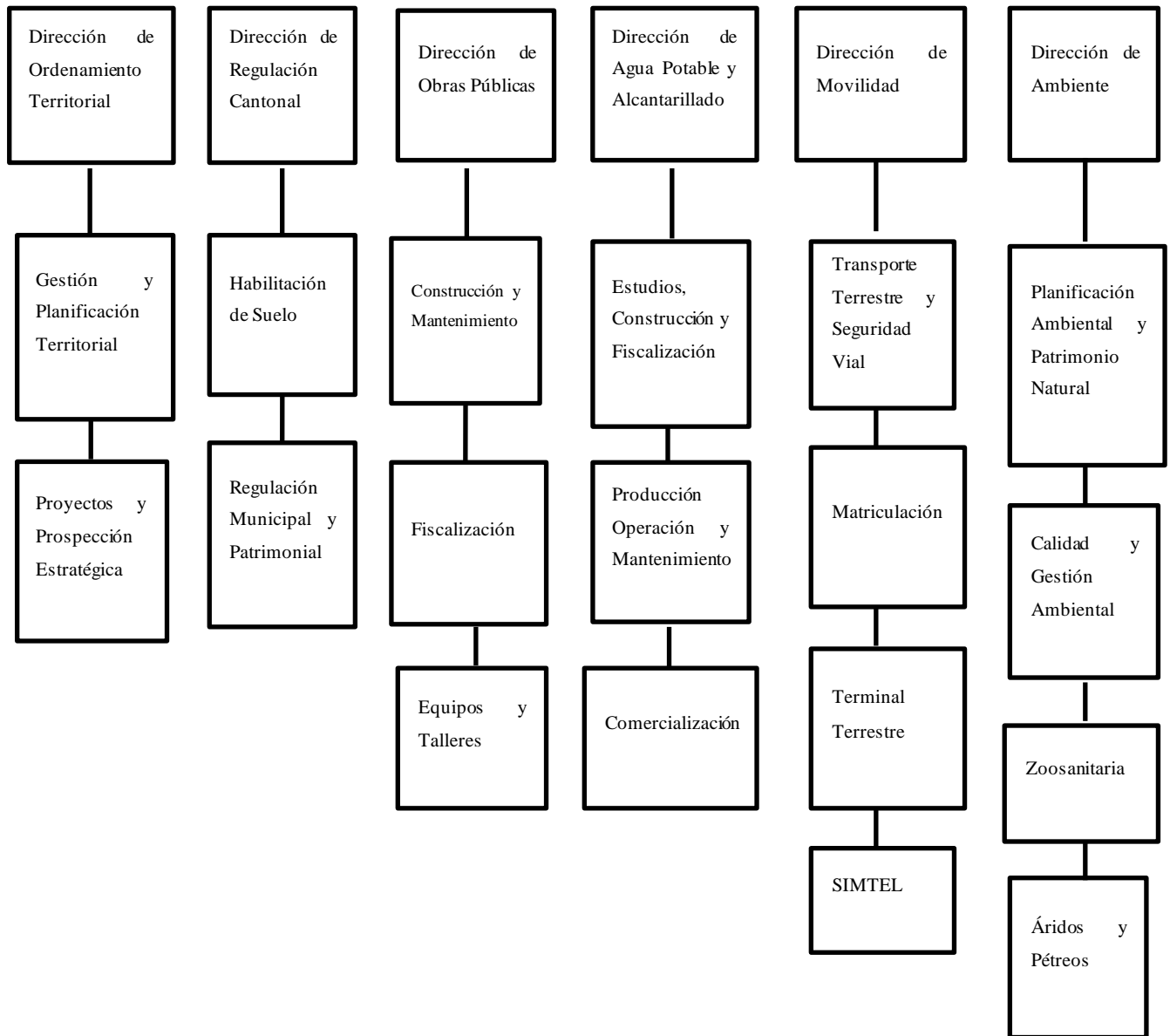
#### Procesos de Apoyo



Fuente: Elaboración propia

### Ilustración 9

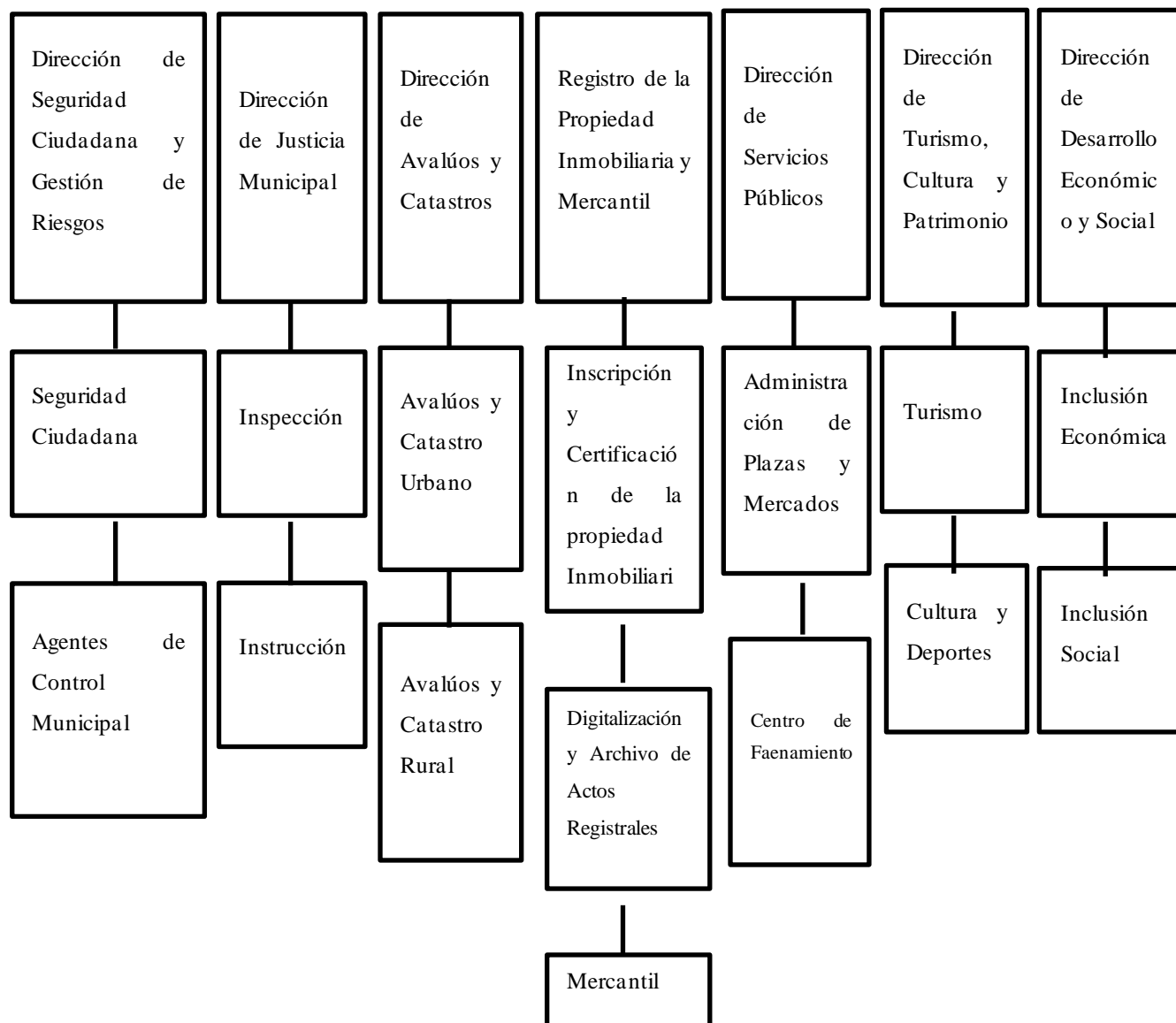
#### Procesos Agregadores de Valor



Fuente: Elaboración propia en base a (GAD Municipal del cantón Latacunga, 2021, p. 20)

## Ilustración 10

### Procesos Agregadores de Valor II



**Fuente:** Elaboración propia en base a (GAD Municipal del cantón Latacunga, 2021, p. 20)

### ***3.3.7. Direccionamiento Estratégico***

El Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga sustenta su gestión en las competencias identificadas en la base legal que lo rigen y ésta se alinea a su direccionamiento estratégico.

### ***3.3.8. Dirección de Servicios Públicos***

**Misión:** Proveer servicios de agua potable y alcantarillado, a través de la elaboración y ejecución de planes y proyectos para mejorar la calidad de vida de los habitantes del cantón.

**Responsable:** Director/a de Agua Potable y Alcantarillado.

### ***3.3.9. Atribuciones y Responsabilidades:***

- I. Administrar y supervisar los sistemas de Agua Potable y Alcantarillado para el cantón.
- II. Asesorar técnicamente a la máxima autoridad del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga y a otras entidades seccionales en materia de Agua Potable y Alcantarillado.
- III. Planificar, coordinar y ejecutar planes y programas de contingencia que garanticen la provisión de servicios de agua en situaciones de emergencia.
- IV. Disponer la elaboración de estudios para ejecución de obras de agua potable y alcantarillado.
- V. Coordinar proyectos para la protección de cuencas hidrográficas y fuentes de agua para consumo humano.
- VI. Coordinar la actualización de catastros del servicio de Agua Potable y Alcantarillado, para generación de planillas.
- VII. Coordinar estudios para prevenir y remediar impactos ambientales ocasionados por la descarga de aguas residuales.
- VIII. Aprobar la infraestructura del Agua Potable y Alcantarillado para urbanizaciones, líneas de fábrica y factibilidad de servicios de Agua Potable.

- IX. Diagnosticar el funcionamiento de las entidades públicas comunitarias relacionadas con el agua.
- X. Fiscalizar la construcción de sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial para la ciudad.
- XI. Establecer programas de control de fugas y de agua no contabilizada.
- XII. Coordinar con las diferentes áreas del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Latacunga, a fin de determinar planes, programas y estrategias en materia de Agua Potable y Alcantarillado.
- XIII. Presentar indicadores de gestión alineados al PDOT, POA y los procesos institucionales.
- XIV. Aprobar informes de gestión de la Dirección.
- XV. Aprobar el Plan Operativo Anual de la Dirección. (GAD Municipal del cantón Latacunga, 2021, p. 45)

#### ***3.3.10. Productos y Servicios de la Unidad de Estudios, Construcción y Fiscalización***

- I. Planes de mejoramiento y reposición de redes de agua potable y alcantarillado.
- II. Estudios para obras de agua potable y alcantarillado.
- III. Términos de referencia y documentos preparatorios para la contratación de obras de agua potable y alcantarillado.
- IV. Informes de comisiones técnicas para calificación de procesos y recepción de obras.
- V. Informes de fiscalización de la construcción de sistemas de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial para la ciudad.
- VI. Informe de aprobación de infraestructura del Agua Potable y Alcantarillado para urbanizaciones.
- VII. Aprobación de líneas de fábrica y factibilidad de servicios de Agua Potable.
- VIII. Base de datos para análisis de precios unitarios.
- IX. Actas de recepción de materiales, mediante delegación.
- X. Informes de gestión de la unidad.
- XI. Plan Operativo Anual de la unidad. (GAD Municipal del cantón Latacunga, 2021, p. 46)

### ***3.3.11. Productos y Servicios de la Unidad de Comercialización***

- I. Catastros actualizados de usuarios del servicio de agua potable y alcantarillado.
- II. Programas de control de fugas y de agua no contabilizada.
- III. Informes de cuentas de agua potable y alcantarillado que deben ingresar al catastro urbano y rural.
- IV. Planillas mensuales de consumo de agua potable y servicio de alcantarillado.
- V. Reportes e informes de uso indebido del agua potable y alcantarillado.
- VI. Base de datos (catastro) para medición y facturación de los servicios.
- VII. Reporte para análisis de planes tarifarios.
- VIII. Reportes de actualización de información en cuentas de agua potable tanto urbano como rural.
- IX. Informes de los sistemas con medición y tarificación de los servicios.
- X. Registro de venta e instalación de medidores.
- XI. Reporte de rutas actualizadas urbanas y rurales del cantón para toma de lecturas.
- XII. Informes estadísticos de valores generados en el área.
- XIII. Términos de referencia para la adquisición de productos; accesorios, repuestos para obras de agua potable y alcantarillado.
- XIV. Títulos de crédito.
- XV. Informes de gestión de la unidad.
- XVI. Plan Operativo Anual de la unidad. (GAD Municipal del cantón Latacunga, 2021, p. 46)

## **CAPÍTULO III**

### **GARANTÍAS DE LOS DERECHOS QUE TIENEN LOS USUARIOS AL ACCESO DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS**

En este apartado se analizará las garantías primordiales y secundarias relacionadas con la defensa de los derechos que tienen los usuarios y consumidores; y, posteriormente se mencionará el amparo legal de manera específica sobre los derechos de los usuarios de servicios públicos domiciliarios.

Se examinará con un caso práctico tratado por parte de la Defensoría del Pueblo, quien actúa como órgano que protege los derechos de los consumidores, analizando un caso que servirá como aplicativo al libre acceso del agua como servicio primordial.

En este capítulo se explorarán los elementos de protección y acciones que puede incluir un beneficiario cuando se ven afectados sus derechos que por ley le corresponden.

#### **1. GARANTÍAS PRIMARIAS Y SECUNDARIAS PARA LA DEFENSA DE LOS DERECHOS DE BENEFICIARIOS Y CONSUMIDORES**

Para empezar, es necesario comprender el significado de garantías. El autor Gerardo Pisarello las define como “mecanismos de protección de los intereses o necesidades que constituyen el objeto de un derecho”. (Pisarello y Aparicio, Año p. 28 [roxanarodriguezortiz.files.wordpress.com/2014/12/1](http://roxanarodriguezortiz.files.wordpress.com/2014/12/1)).

Las garantías primarias contemplan las normas que resguardan y defienden los derechos, expedidas por las entidades que tienen la capacidad de emitir leyes, siendo instituciones que ejecutan y gestionan las políticas públicas estatales. Por otro lado, las garantías secundarias son las que se amparan cuando existe la ausencia de las garantías primarias y se resuelven en el ámbito judicial.

Por tales razones, en esta sección se tomará en consideración todos los elementos legales vigentes a los que tienen accesos los usuarios de servicios públicos domiciliarios como herramientas de defensa y protección de sus derechos, bajo normativas legales, constitucionales y jurisdiccionales.

### **1.1. Garantías Primarias**

El artículo 11 numeral 9 de la Constitución de la República del Ecuador menciona lo siguiente: “El ejercicio de los derechos se regirá por los siguientes principios: El más alto deber del Estado consiste en respetar y hacer respetar los derechos garantizados en la Constitución” (Constitución de la República del Ecuador, Art. 11), además en el artículo 75 de la Constitución de la República del Ecuador establece lo siguiente: “Toda persona tiene derecho al acceso gratuito a la justicia y a la tutela efectiva, imparcial y expedita de sus derechos e intereses, con sujeción a los principios de inmediación y celeridad; en ningún caso quedará en indefensión...” (Constitución de la República del Ecuador, p. 34), garantizándose el derecho al debido proceso.

Por otro lado, el artículo 52 de la Carta Magna establece herramientas necesarias que controlan la calidad de bienes y/o servicios, los procesos para la defensa del usuario, compensación por deficiencias, desperfectos y pésima calidad de los bienes o servicios, y paralización de servicios públicos domiciliarios no provocados por desastres naturales, caso ocasional o de fuerza mayor, y las sanciones por la falta de estos derechos. (Constitución de la República del Ecuador, Art. 52).

En la Sección Quinta de la Constitución de la República del Ecuador en los artículos 214 y 215 se crea la Defensoría del Pueblo como “un órgano de derecho público con jurisdicción nacional, personalidad jurídica y autonomía administrativa y financiera” (Constitución de la República del Ecuador, p. 76), siendo la encargada de resguardar los derechos de los habitantes en todo el territorio nacional y en el exterior. Los artículos mencionados establecen las siguientes facultades:

- I. El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana

y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados.

- II. Emitir medidas de cumplimiento obligatorio e inmediato en materia de protección de los derechos, y solicitar juzgamiento y sanción ante la autoridad competente, por sus incumplimientos.
- III. Investigar y resolver, en el marco de sus atribuciones, sobre acciones u omisiones de personas naturales o jurídicas que presten servicios públicos.
- IV. Ejercer y promover la vigilancia del debido proceso, y prevenir, e impedir de inmediato la tortura, el trato cruel, inhumano y degradante en todas sus formas.

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 81 menciona como potestad de la Defensoría del Pueblo la siguiente:

Conocer y pronunciarse motivadamente sobre los reclamos y las quejas, que presente cualquier consumidor, nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución Política de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la presente ley, así como las demás leyes conexas... Sin perjuicio de lo dispuesto en el presente artículo, el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda (Ley Orgánica de Defensa del Consumidor Art. 81).

En conclusión, en la normativa legal vigente del Ecuador se garantiza de manera equitativa la defensa de los consumidores quienes tienen acceso a los servicios públicos domiciliarios, y dispone ciertos elementos de protección a los que pueden acceder los ciudadanos en general, de esta manera se debe conocer el debido proceso, siendo la Defensoría del Pueblo la encargada de exigir en defensa de los derechos que tienen los ciudadanos.

La Defensoría del Pueblo puede iniciar una investigación de oficio o a petición de alguna persona, siendo oportuno para conocer, examinar, y pronunciarse de manera justificada, cuando se presenten reclamos por parte de cualquier consumidor nacional o extranjero, que resida o esté de paso en el país y que considere que ha sido directa o indirectamente afectado por la violación o inobservancia de los derechos fundamentales del consumidor, establecidos en la Constitución

de la República, los tratados o convenios internacionales de los cuales forme parte nuestro país, la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor, así como las demás leyes conexas. ( Constitución de la República Art. 315)

Es importante señalar que el numeral 5 del artículo 21 de Ley Orgánica de Defensa del Consumidor afirma que cualquier individuo domiciliado en el país o en el exterior puede realizar un reclamo en caso de existir un hecho particular que aqueje a sus derechos como usuario.

Cuando un usuario presenta una petición a la Defensoría del Pueblo, el trámite se efectúa a través de gestiones diligentes, con instituciones públicas o privadas de ser el caso, y siendo competencia de esta institución se establece el término de 10 días con un aplazamiento de 10 días adicionales en casos particulares, previo análisis, en la actualidad en la Resolución N°56-DPE-CGAJ-2017 el término es de 30 días al momento de recibir el petitorio y no hay alternativa de emitir una prórroga. (Defensoría del Pueblo Resolución N°56-DPE-CGAJ-2017)

A través del Reglamento en mención, la institución pública puede considerar lo siguiente:

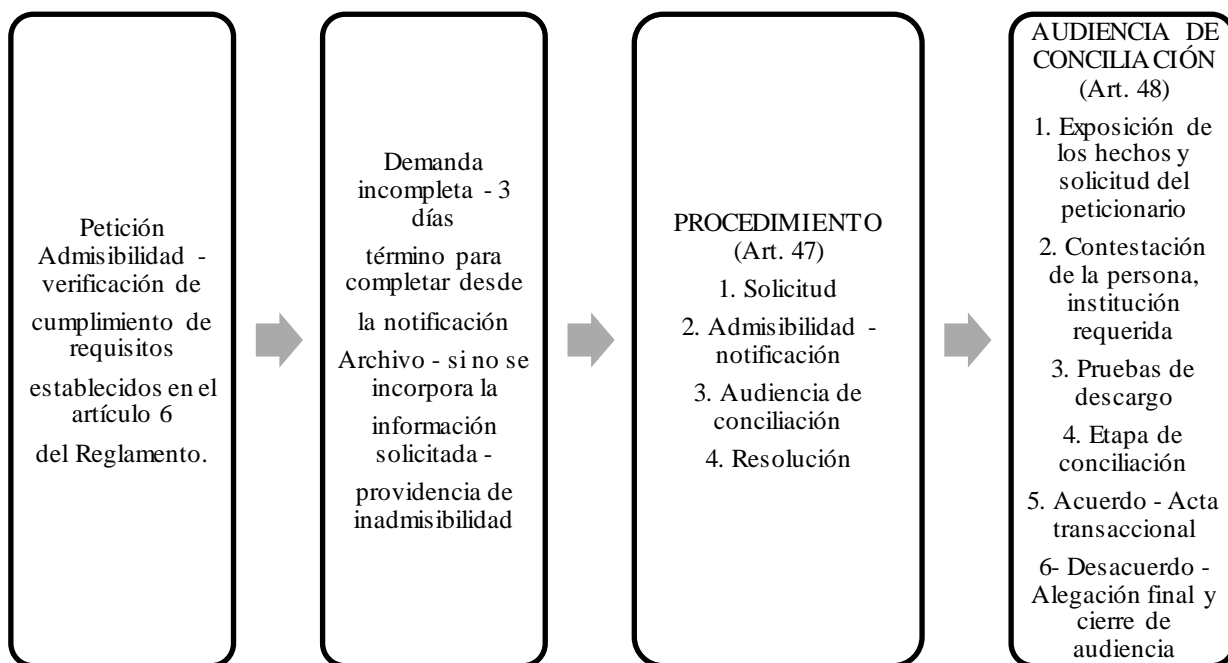
Uno o más informes intermedios que contendrán conclusiones preliminares, alertas, dictámenes, recomendaciones o exhortos. El procedimiento de investigación continuará con el seguimiento del cumplimiento de los mismos. Cuando la unidad a cargo de investigación tenga elementos suficientes para concluirla, lo hará un informe de defensoría final en el cual se establecerá las conclusiones sobre el caso, determinando el cumplimiento o incumplimiento de un derecho o una obligación, las disposiciones internas y otras acciones determinadas en el artículo 6 literal g) de la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo.

En el artículo 46, 47, 48 y 49 del Reglamento de Admisibilidad y Trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador establece lo siguiente:

- I. Petición (Art. 46)
- II. Procedimiento (Art. 47)
- III. Audiencia de Conciliación (Art. 48)
- IV. Resolución – Pronunciamiento Defensorial (Art. 49)

## Ilustración 11

Procedimiento para abordar casos de personas usuarias y consumidoras, art. 46-49, Reglamento de Admisibilidad y trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador



**Fuente:** Elaboración propia en base al Reglamento de Admisibilidad y trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador

De acuerdo con lo que establece dicha Resolución de la Defensoría del Pueblo, el pronunciamiento emitido que contiene “los exhortos, alertas y recomendaciones del caso en cuestión; y de ser el caso, la remisión a las autoridades de control competentes” (Defensoría del Pueblo Resolución N°56-DPE-CGAJ-2017 Art. 35), al momento que la autoridad competente reconozca que el usuario o consumidor ha sido afectado por la inobservancia de sus derechos que le corresponden.

De lo descrito en párrafos anteriores, a través de mecanismos reglamentarios, pueden beneficiarse los consumidores que se vean afectados en la asistencia de algún servicio público domiciliario. Lo pueden realizar a través de la Defensoría del Pueblo, ingresando la

documentación respetiva con una solicitud según lo establecido en el Reglamento de Admisibilidad y trámite de Casos de Competencia de la Defensoría del Pueblo del Ecuador.

Otra alternativa legal mediante la que un usuario puede demandar por la no prestación de servicios públicos domiciliarios es a través de sociedades de consumidores. Éstas son estructuras constituidas "...por personas naturales o jurídicas, independientes de todo interés económico, comercial, religioso o político, cuyo objeto sea garantizar y procurar la protección y la defensa de los derechos e intereses de los consumidores; así como promover la información, educación, representación y el respeto de los mismos" ( Art. 61 Ley Orgánica de Defensa del Consumidor)

La autora Teresa Carrancho, en su obra Las asociaciones de consumidores y usuarios en el régimen de Europa expresa lo siguiente: "Las asociaciones dedicadas a la protección de los consumidores y usuarios son, sin duda, junto al sistema arbitral de consumo en el que desempeñan un papel destacado estas entidades y la mediación, el mecanismo más adecuado para lograr una defensa eficaz de los intereses de este colectivo." (Carrancho, p. 13), de esta manera estas estructuras legales tienen un fin de representar a usuarios y consumidores y ayudarlos en sus demandas cuando sean solicitadas, además pertenecen y son parte de las garantías primarias al ser medios jurídicos que auxilian, nacen y se normalizan a través de leyes vigentes.

En el Ecuador estas asociaciones que protegen a compradores y beneficiarios son muy poco conocidas, si bien son reconocidas legalmente, no se difunden en medios locales ni nacionales para que la ciudadanía pueda acceder a ellas.

## **1.2. Garantías Secundarias**

La Ley Orgánica de Defensa del Consumidor en su artículo 81 establece que "el consumidor podrá acudir, en cualquier tiempo, a la instancia judicial o administrativa que corresponda" de esta manera, cualquier tipo de requerimiento solicitado ante la Defensoría del Pueblo, de igual modo para presentar la petitoria pertinente se puede asistir ante los magistrados oportunos a través de la vía judicial o administrativa, destacando que no es imperioso esperar la determinación de defensoría para requerir apoyo a otras reclamaciones.

La Constitución de la República del Ecuador reconoce a los servicios públicos domiciliarios como derechos constitucionales, de los cuales el Estado debe garantizar su prestación a todos los ciudadanos. La Carta Magna contiene normas que tutelan diversas garantías jurisdiccionales, de modo que no es obligatorio ni esencial recurrir en primer lugar a la vía ordinaria, sino que es posible acudir directamente a la vía jurisdiccional:

- I. Cualquier persona, grupo de personas, comunidad, pueblo o nacionalidad podrá proponer las acciones previstas en la Constitución.
- II. Será competente la jueza o juez del lugar en el que se origina el acto o la omisión o donde se producen sus efectos, y serán aplicables las siguientes normas de procedimiento:
  - i. El procedimiento será sencillo, rápido y eficaz. Será oral en todas sus fases e instancias.
  - ii. Serán hábiles todos los días y horas.
  - iii. Podrán ser propuestas oralmente o por escrito, sin formalidades, y sin necesidad de citar la norma infringida. No será indispensable el patrocinio de un abogado para proponer la acción.
  - iv. Las notificaciones se efectuarán por los medios más eficaces que estén al alcance del juzgador, del legitimado activo y del órgano responsable del acto u omisión.
  - v. No serán aplicables las normas procesales que tiendan a retardar su ágil despacho. (Constitución de la República del Ecuador, Art. 86).

Además si algún usuario se ve afectado ante la falta de prestación de servicios domiciliarios puede presentar una acción de protección al ser vulnerados sus derechos, de acuerdo con lo que establece el artículo 88 de la Constitución:

Art. 88.- La acción de protección tendrá por objeto el amparo directo y eficaz de los derechos reconocidos en la Constitución, y podrá interponerse cuando exista una vulneración de derechos constitucionales, por actos u omisiones de cualquier autoridad pública no judicial; contra políticas públicas cuando supongan la privación del goce o ejercicio de los derechos

constitucionales; y cuando la violación proceda de una persona particular, si la violación del derecho provoca daño grave, si presta servicios públicos impropios, si actúa por delegación o concesión, o si la persona afectada se encuentra en estado de subordinación, indefensión o discriminación. (Constitución de la República del Ecuador, Art. 88)

Con todos los elementos expuestos, el autor Antonio José Pérez, expresa lo siguiente: “La Acción de Protección es uno de los mecanismos para precautelar derechos constitucionales del ciudadano, cuyo objeto es el amparo directo y eficaz contra aquellos actos de autoridad pública no judicial, que provoquen o puedan provocar un grave daño.” (Pérez A. J. Año 2009 Tercera Edición p. 42).

Además, la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional, sobre el ejercicio de amparo indica lo siguiente:

Art. 39.- Objeto. - La acción de protección tendrá por objeto el amparo directo y eficaz de los derechos reconocidos en la Constitución y tratados internacionales sobre derechos humanos, que no estén amparados por las acciones de hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, por incumplimiento, extraordinaria de protección y extraordinaria de protección contra decisiones de la justicia indígena.

Además, es necesario cumplir con ciertos requisitos de admisibilidad que permita que la acción de protección pueda cumplirse de acuerdo a lo determinado en el artículo 40 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional:

Art. 40.- Requisitos. - La acción de protección se podrá presentar cuando concurren los siguientes requisitos:

- I. Violación de un derecho constitucional;
- II. Acción u omisión de autoridad pública o de un particular de conformidad con el artículo siguiente; y,
- III. Inexistencia de otro mecanismo de defensa judicial adecuado y eficaz para proteger el derecho violado.

El artículo 41 de la Ley Orgánica de Garantías Jurisdiccionales y Control Constitucional establece que la acción de protección proviene hacia los hechos u negligencias del prestador del servicio público que quebrante los derechos y cauciones instituidas. Además, este tipo de inadvertencias en el sector privado ocurre cuando se prestan servicios públicos por delegación o concesión, siendo el caso particular de EPAGAL como empresa pública.

Con lo señalado se puede evidenciar que la acción de protección es una garantía jurisdiccional instaurada en la normativa vigente y que es interpuesta al instante del quebrantamiento de los derechos de los habitantes a recibir determinado servicio público domiciliario, no solamente a través de medios legales nacionales sino reconocidos por instrumentos internacionales de derechos humanos, siempre y cuando se cumplan con los requisitos determinados.

La Defensoría del Pueblo tiene como atribuciones: “El patrocinio, de oficio o a petición de parte, de las acciones de protección, hábeas corpus, acceso a la información pública, hábeas data, incumplimiento, acción ciudadana y los reclamos por mala calidad o indebida prestación de los servicios públicos o privados” (Constitución de la República del Ecuador, Art. 215), de esta manera cualquier consumidor que se vea afectado por la falta de calidad en la prestación de un servicio público domiciliario puede requerir la protección de esta institución.

La Carta Magna dentro de las garantías jurisdiccionales establece medidas cautelares que actúan de manera conjunta o son independientes de las acciones constitucionales que resguardan los derechos, y de esta manera imposibilitar la violación de un derecho. (Constitución de la República del Ecuador, Art. 87)

En el presente estudio, cuyo análisis es sobre los derechos que tienen los usuarios de acceder a los servicios públicos domiciliarios, es necesario considerar como jurisprudencia algunos fallos de la Corte Constitucional del Ecuador que están relacionados con el servicio de agua potable. Por otro lado, se analizó sentencias de acción extraordinaria que resguardan los derechos de los interesados, siendo casos resueltos dentro de la justicia ecuatoriana a través de sus órganos jurisdiccionales.

### **1.3. Dictamen N° 002-15-DEE-CC, Caso N° 0004-12-EE**

El Presidente Constitucional de la República del Ecuador, mediante oficio N° T. 6363-SNJ-12-324 de 09 de marzo de 2012, notificó a la Corte Constitucional la declaratoria de estado de excepción en el ámbito de la gestión de los recursos hídricos, para el suministro de los servicios de agua potable y alcantarillado, en los cantones de Machala, Pasaje y el Guabo de la provincia de El Oro, pronunciada mediante Decreto Ejecutivo N° 1090 de 09 de marzo de 2012.

El motivo que originó esta declaratoria fue la constatación de las carencias en la provisión del servicio de agua potable y alcantarillado a cargo de la Compañía de Economía Mixta TRIPLE ORO, lo cual afectaba a la salud de los ciudadanos. Además, se dispone que el Ministerio de Desarrollo Urbano y Vivienda asuma subsidiariamente las competencias realizadas por las Municipalidades de Machala, Pasaje y el Guabo.

Del análisis del dictamen es necesario señalar que es viable instituir medidas de interrupción del ejercicio de un derecho cuando se demanda ejecutar gestiones apremiantes para intentar reducir y descartar los efectos de una defectuosa asistencia de servicios públicos, esto en conocimiento de que "...es deber del Estado, garantizar a sus habitantes los derechos del agua, a la salud, a un ambiente sano y, en general, a una vida digna..." con este dictamen y a pesar de que los servicios públicos poseen como uno de sus elementos la continuación en su asistencia. Cabe indicar que las medidas instauradas en los dos casos son de carácter transitorio, al ser esta una de las particularidades del estado de excepción.

### **1.4. Protección de usuarios de Servicios Públicos Domiciliarios**

Los autores José Ovalle y González Pérez coinciden sobre el derecho al resguardo territorial en tres contextos diferentes. El primero, imposibilita que se entorpezca el paso a las instituciones de justicia. El segundo, una vez que se ha conseguido acceder al primer instante, es necesario sancionar un proceso que apruebe la protección de los derechos y de manera resolutive se cumpla en los plazos establecidos. Por último, cuando el juez haya emitido dicha resolución tiene que ejecutarse en su totalidad. (Ovalle, Derechos del Consumidor, Año 2000 Primera Edición p. 82).

Para el presente trabajo de exploración se toma en consideración “La principal actividad sujeta a control en la Constitución de 2008 es la prestación de servicios públicos, tanto de entidades públicas, cuanto de personas jurídicas de Derecho Privado y particulares, principalmente desde el ángulo de los derechos de los consumidores.” (Pérez E., Año 2000 Tercera Edición ed., Vol. 2 p. 26).

Expuesto de esta manera, el Gobierno estatal a través de sus organos jurisdiccionales puede interferir para proteger y defender los principios que garantizan los derechos de usuarios y consumidores en la Constitución del Ecuador.

En párrafos anteriores se mencionó que la Defensoría del Pueblo es la institución estatal de derecho público que tiene como función primordial resguardar y tutelar los derechos de todos los ciudadanos que habitan el territorio nacional. Está acreditada para conocer y articular de manera motivada y justificada todas las reclamaciones que son presentadas por diferentes interesados que tienen afectación en la asistencia de servicios públicos domiciliarios.

Siendo éste el caso de estudio, ésta es la manera de solucionar las afectaciones al interés colectivo y personal. Para demostrar casos reales y públicos a nivel estatal es preciso mostrar la Resolución Defensorial N° 0010-DPE-DPS-2017-KB, de 30 de octubre de 2017, expedida por la Delegación Provincial de Sucumbíos de la Defensoría del Pueblo, que tiene como diligencia defensorial N° 000921-DPE-DPS-2017, considerada una acción expuesta por beneficiarios que accedieron a un servicio en contra del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Shushufindi por una presumida vulneración al momento de suministrar servicios públicos domiciliarios de calidad, eficientes, oportunos, continuos y permanentes, a un precio accesible al público, tomando en consideración que se contaba con la Ordenanza Codificada con las reformas que regulan el importe del servicio de agua potable y la tasa del servicio de alcantarillado salubre y el servicio hidrosuccionador en el cantón Shushufindi y ante el hecho de: “Que gran parte de la población no cuenta con medidores de agua en su domicilios. - Que los lugares donde existen los medidores las personas se quejan de los altos costos y de que no hay suficiente agua ni todo el tiempo...” se resolvió:

## ***RESOLUCIÓN.*** -

Conforme a lo desarrollado en la presente investigación, la Defensoría del Pueblo, conforme a sus competencias constitucionales y legales, con la finalidad de garantizar la protección y tutela de los derechos al agua; y el Derecho acceder Servicios Públicos de Calidad, se dispone lo siguiente:

**UNO.- DETERMINAR** que el presente trámite se realizó de conformidad con los principios del procedimiento constantes en la Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, específicamente en el Título III.- Del Procedimiento, Capítulo I.- Principios Generales, primordialmente el artículo 12, no se ha omitido ninguna solemnidad o formalidad sustancial, que pueda afectar su validez.

**DOS.- EXHORTAR** al **Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Shushufindi**, como entidad del Estado, de manera emergente realice todas las acciones legales, administrativas, financieras y técnicas que sean necesarias para resolver el problema de desabastecimiento de agua potable de la ciudad de Shushufindi, cantón del mismo nombre, provincia de Sucumbíos;

**TRES.- EXHORTAR** al **Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Shushufindi**, como entidad del Estado, que proporcione a esta Delegación Provincial de Sucumbíos de la Defensoría del Pueblo, el informe detallado sobre la **ENTREGA** de los Medidores del Servicio de Agua Potable y la Tasa del Servicio de Alcantarillado Sanitario y el Servicio de Hidrosuccionador para los moradores del Cantón Shushufindi.

**CUATRO.- RECOMENDAR** que se deroguen o eliminen las normas con fuerza de ley que puedan resultar lesivas a los derechos de los ciudadanos de Shushufindi, que formen parte de la **ORDENANZA CODIFICADA CON LAS REFORMAS QUE REGULAN LA TARIFA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LA TASA DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y EL SERVICIO DE HIDROSUCCIONADOR EN EL CANTÓN SHUSHUFINDI**;

**CINCO.- RECOMENDAR** a las autoridades del GAD Municipal de Shushufindi la elaboración de un cronograma de devolución o compensación de valores cobrados indebidamente y que hayan tenido como base la ORDENANZA CODIFICADA CON LAS REFORMAS QUE REGULAN LA TARIFA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE Y LA TASA DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO Y EL SERVICIO DE HIDROSUCCIONADOR EN EL CANTÓN SHUSHUFINDI:

**SEIS.- DEJAR** a salvo el ejercicio de las acciones judiciales y administrativas y constitucionales que se crean asistidas las partes.

**SIETE.- INFORMAR** a las partes que la Defensoría del Pueblo se reserva el derecho a accionar Garantías Jurisdiccionales a fin de lograr el cumplimiento de la presente resolución... (Defensoría del Pueblo, p. 21)

Así pues, el accionar de la Defensoría del Pueblo, al tener competencia para el amparo y protección de los derechos de los ciudadanos, busca ratificar los derechos instituidos en la Constitución del 2008, así como resguardar los derechos que por ley corresponden a los interesados que acceden a servicios públicos domiciliarios en el caso específico del agua potable.

Por último, en casos particulares el accionar de la Defensoría del Pueblo es generar exhortos y recomendaciones a cualquier entidad pública con la finalidad de que articule mecanismos idóneos de protección ante la vulneración de derechos de ciudadanos que presentan necesidades que no son satisfechas ni cumplidas por las Administraciones de turno.

### **1.5. Acciones Colectivas**

Una vez revisados los casos particulares sobre la vulneración de derechos a ciudadanos al libre acceso de servicios públicos domiciliarios, es necesario establecer una propuesta sustentada que permita que la acción interpuesta por ciudadanos que acceden a este tipo de beneficios obtenga los objetivos propuestos en sus demandas.

Legislaciones internacionales como la Federal Rule 23 en Estados Unidos, enmarca dentro de sus objetivos “proporcionar economía procesal, acceso a la justicia y diligencia consciente y arbitraria del derecho material”

La class action, es una acción judicial que reúnen todas las demandas de un elevado número de demandantes frente al mismo demandado o demandados, los actores son de un mismo grupo o de una misma región.

Para que cualquier tipo de acción sea presentada de manera colectiva, según la Rule 23 (a) se solicita los siguientes requisitos:

“(1) el grupo debe ser tan numeroso que el litisconsorcio de todos sus miembros sea impracticable, (2) deben existir cuestiones de hecho o de derecho comunes a los miembros del grupo; (3) los pedidos o defensas del representante del grupo deben ser típicos de los pedidos o defensas de los miembros del grupo y (4) los intereses del grupo deben estar adecuadamente representados en juicio, todos esos requisitos necesitan estar presentes en todos los tipos de class action. La ausencia de uno solo de ellos comprometerá su admisibilidad como acción colectiva, aunque la acción pueda proseguir en la forma individual entre autor y demandado. (Gidi 2003, p. 3)

Los hechos, elementos, parte de una misma procedencia, son considerados síntesis que admiten que una garantía pueda ser presentada de manera semejante. Dentro de las acciones colectivas se debe avalar el debido proceso, contando con la representación del colectivo, manteniendo el interés que beneficie a la colectividad.

De esta manera, cierto grupo prioritario que necesita de un defensor para una acción colectiva, debe argumentar en razón de grupo y no desde una perspectiva individual.

Cuando empieza este tipo de acciones colectivas, el juez debe legalizarlas verificando antes si la acción procede como colectiva. Este dictamen no definirá la resolución final, que deberá observar todas las explicaciones que sean parte del proceso.

La denominación de Class action viene de la pertenencia de todos los actores a "un grupo", una misma región, lo que posibilita que algunos miembros de la clase pueden ser

indeterminados y, por lo tanto, no estar identificados individualmente, su vigencia se da en el common law, básicamente en los Estados Unidos, el Derecho inglés y en zonas de Canadá.

Pero también en los diferentes ordenamientos europeos se decantan por otros tratamientos, entre los que cabe destacar últimamente el incremento de «procesos modelo», «procesos tipo» y otros instrumentos de litigación colectiva como la GLO inglesa (brillante), con el fin común de facilitar la administración más efectiva de las demandas con pluralidad subjetiva, preservando la economía procesal y evitando resoluciones contradictorias, mediante la suspensión de todos los procesos pendientes con objeto procesal conexo, hasta que se resuelva el proceso elegido como modelo, vinculando a quienes presentaron las demandas, salvo previa desvinculación expresa, en su caso. (Armenta 2012 p. 18).

Es evidente que a nivel internacional se han adoptado mecanismos jurídicos en orden a la simplificación de métodos en lo relacionado con seguridad social, ambiente, y el amparo de usuarios.

En el contexto internacional y del derecho comparado, podemos advertir que en muchos sistemas normativos las acciones colectivas o class action se ha ido incorporando paulatinamente en las Constituciones y en las legislaciones del mundo. Es claro que en diversos países como en Estados Unidos, Canadá, Brasil, Portugal, Francia, más recientemente en Argentina, esta institución es una de las mayores revoluciones procesales de todos los tiempos, ya que ha demostrado ser un medio eficaz en la solución de muchas de las tensiones y conflictos derivados de la industrialización, de la masificación. (Londoño, 1999. p.8).

Una vez analizados diversos sistemas jurídicos internacionales, respecto de reclamos o peticiones motivadas por usuarios para acceder a servicios públicos domiciliarios, es conveniente utilizar las herramientas legales para identificar de manera grupal el petitorio, diferenciándolo de la demanda individual.

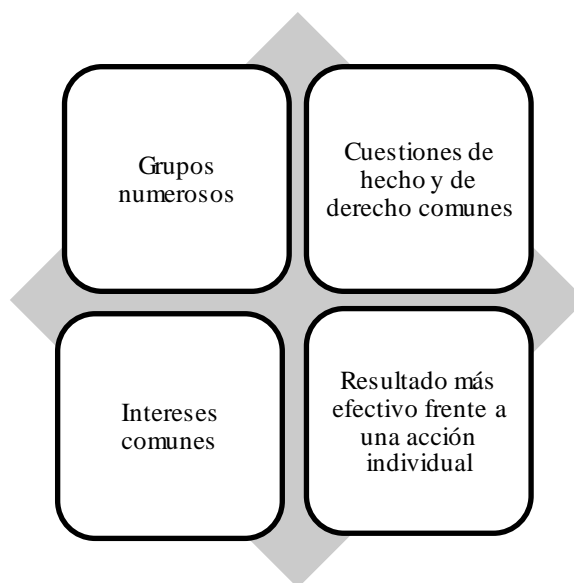
En la legislación ecuatoriana este mecanismo legal no se encuentra contemplado en ninguna normativa; sin embargo, en varios estados como Colombia, Argentina, Brasil, México, Estados Unidos y algunos países europeos existen argumentos específicos y de gran práctica

que pueden ser utilizados como herramienta para cada realidad territorial en donde se resalta la afectación del Estado hacia usuarios que acceden a servicios públicos domiciliarios.

A continuación, se describe un esquema con las características que se requiere para ser consideradas acciones de clase y son aportes importantes que deberían ser considerados en nuestra normativa legal vigente.

### **Ilustración 12**

#### Acciones de Clase



**Fuente:** Elaboración propia en base a Federal Rule 23, Class actions.

## CAPÍTULO IV

### CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y APORTE JURÍDICO

#### 1. CONCLUSIONES

Una vez que se ha realizado el análisis sobre el caso de estudio, se puede concluir lo siguiente:

- I. Según la Constitución del Ecuador, el Estado es el encargado de organizar su territorio a través de los Gobiernos Autónomos Descentralizados. Sin embargo, luego de las respuestas del GAD Municipal de Latacunga, Archivo de La Asamblea Nacional y Archivo Nacional del Ecuador, el territorio de Juan Montalvo no está reconocido como parroquia Urbana ni Rural, pese a ser un territorio con miles de votantes según fuente del Consejo Nacional Electoral, pero al no estar definida hace que sea una de las causas o factores para que no sea atendido y se esté vulnerando derechos de los ciudadanos de acceder a los servicios básicos o servicios públicos.
- II. El Estado ecuatoriano es el encargado de garantizar el cumplimiento de los derechos que tienen los usuarios que acceden a los servicios públicos domiciliarios, de acuerdo a sus competencias. A nivel estatal existen organismos administrativos competentes para el cumplimiento de derechos. Estas entidades cuentan con los instrumentos necesarios para que los beneficiarios que se sientan afectados ante la desatención de la administración pública, a través de un proceso administrativo, puedan hacer valer sus derechos y solicitar la reparación del perjuicio ocasionado.
- III. La parroquia sin definir Juan Montalvo, por no tener definida en derecho su situación territorial, no tiene un presupuesto directo para la dotación de servicios básicos de los Gobierno Descentralizado Provincial de Cotopaxi o del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga.
- IV. La parroquia sin definir Juan Montalvo, al no tener autonomía administrativa ni financiera no tiene una autoridad en derecho que represente ante el Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Latacunga, por lo tanto el derecho acceder a los servicios básicos sigue siendo deficiente para este sector rural y no se realizan acciones que favorezcan a la universalidad de la prestación de servicios básicos, en cumplimiento del mandato de la Ley.

- V. Actualmente los usuarios que acceden a servicios públicos domiciliarios dentro de las circunstancias locales son la parte más sensible en la relación usuario-prestador al momento de brindar un determinado servicio.
- VI. La legislación ecuatoriana pese a ser garantista de derechos, en la práctica aún existe territorios que no ha sido atendidos, así como tampoco tiene la protección necesaria para que sus ciudadanos accedan a los servicios públicos domiciliarios.
- VII. En el presente caso de estudio el GAD Municipal del cantón Latacunga no cubre en su totalidad los servicios de agua potable, alcantarillado y recolección de desechos sólidos de los sectores rurales de la parroquia sin definir legalmente Juan Montalvo, existen sectores que no tienen los servicios en mención, según lo ha evidenciado el trabajo de campo.
- VIII. A través de procedimientos de amparo legal utilizados en la actualidad, concerniente a los derechos que poseen los consumidores de servicios públicos domiciliarios, se puede demostrar que, a pesar de que están regulados, existe un sinnúmero de diligencias que hay que ejecutar para su atención.
- IX. Los ciudadanos del sector Juan Montalvo no realizan el reclamo jurisdiccional, esto se debe a que el tiempo que toma la resolución de un proceso de estas características. Además, hay un desconocimiento por parte de la ciudadanía sobre la normativa legal vigente que les ampara ante la violación de derecho al acceso a los servicios básicos.
- X. Para finalizar, se realiza una propuesta considerando las acciones de clase, como facultad para resolver reclamaciones por parte de usuarios relacionado con la prestación de servicios públicos domiciliarios; en concreto, las denominadas *class actions* se ven como una alternativa para que sea analizada y de ser el caso incorporada en la normativa legal ecuatoriana.
- XI. Se concluye que una acción positiva como medida adoptada en beneficio de este sector rural denominado Juan Montalvo, debe ser de carácter jurídico, apoyada en la legislación ecuatoriana, orientada a la legalidad del cumplimiento de derechos de la población a fin de corregir definitivamente la falta de acceso a la infraestructura de los servicios básicos que por ley debe realizar el Gobierno Descentralizado del cantón Latacunga.

## 2. RECOMENDACIONES

- I. Ante la falta de infraestructura de servicios básicos en el territorio de la parroquia sin definir legal y territorialmente Juan Montalvo, sus habitantes dentro de sus derechos deben exigir se defina de conformidad a lo que determina la Constitución del Ecuador en el artículo 242, el Estado Ecuatoriano se organiza territorialmente en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales, la creación de manera legal mediante Ordenanza Municipal para que puedan tener su propia administración autónoma descentralizada y cumplir con el derecho de los ciudadanos al acceso a los servicios básicos.
- II. Los dirigente barriales deberían insistir al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Latacunga, que aplique lo estipulado en el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), artículo 24 determina que las parroquias rurales constituyen circunscripciones territoriales integradas a un cantón a través de ordenanza expedida por el respectivo concejo municipal y emita la Ordenanza de creación de la parroquia Rural Juan Montalvo para facilitar el cumplimiento al derecho al acceso a los servicios básicos.
- III. Para que no exista una discordancia y vacío legal, El Consejo Municipal del cantón Latacunga debe acoger el artículo 57 letra v) del COOTAD que confiere atribuciones para crear, suprimir y fusionar parroquias urbanas y rurales, cambiar sus nombres y determinar sus linderos en el territorio cantonal, en este caso crear la parroquia Rural Juan Montalvo.
- IV. Los ciudadanos de la parte rural de la parroquia no definida Juan Montalvo, para hacer valer sus derechos, deben insistir el cumplimiento de sus derechos al Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Latacunga, mientras no se cree el GAD parroquial Rural, deberán continuar realizando comisiones con delegaciones de cada barrio para exigir a la autoridad de turno, para que por derecho al acceso dl agua entreguen materiales (tubos) para que el agua llegue a los barrios.

### **3. APOORTE JURIDICO**

Como estudiante de la Maestría de Investigación en Derecho, con mención en Derechos Constitucionales, Humanos y Ambientales de la Universidad Hemisferios, propongo como aporte jurídico para el acatamiento de derechos al acceso a los servicios básicos de los ciudadanos de un territorio que por no estar legal y territorialmente definida, resulta siendo una de las importantes causas que impiden el cumplimiento de derechos a los servicios básicos que tienen los residentes del sector rural Juan Montalvo del cantón Latacunga en la administración 2019-2021 del gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón Latacunga, para lo cual presento un Proyecto de Ordenanza Municipal para la creación de la parroquia rural Juan Montalvo.

EL CONCEJO MUNICIPAL DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA

CONSIDERANDO:

QUE, el artículo 1 de la Constitución de la República, determina que el Ecuador es un Estado constitucional de Derechos y Justicia Social, democrático, soberano, independiente, unitario, intercultural, plurinacional y laico;

QUE, el numeral 1 del artículo 3 de la Constitución del Ecuador, establece que son deberes primordiales del Estado: “1 Garantizar sin discriminación alguna el efectivo goce de los derechos establecidos en la Constitución y en los instrumentos internacionales, en particular la salud, la alimentación, la seguridad y el agua para sus habitantes (...)”;

QUE, de conformidad con el numeral 8 del artículo 3 de la Constitución, es deber primordial del Estado, entre otros, el garantizar el derecho a una cultura de paz a la seguridad integral y a vivir en una sociedad democrática y libre de corrupción.

QUE, el artículo 14 de la Constitución reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado que garantice la sostenibilidad y el buen vivir;

QUE, la Constitución del Ecuador en el artículo 242, establece que el Estado Ecuatoriano se organiza territorialmente en regiones, provincias, cantones y parroquias rurales;

QUE, el Código Orgánico de Organización Territorial, Autonomía y Descentralización (COOTAD), en el artículo 24 determina que las parroquias rurales constituyen circunscripciones territoriales integradas a un cantón a través de ordenanza expedida por el respectivo concejo municipal o metropolitano;

QUE, el COOTAD en el artículo 57 letra v), confiere atribuciones a los Concejos Municipales, para crear, suprimir y fusionar parroquias urbanas y rurales, cambiar sus nombres y determinar sus linderos en el territorio cantonal;

QUE, el 15 de febrero de 2019, se remite por parte del GAD Municipal de Latacunga el Oficio No. 2019-1305-SG., en respuesta al oficio PJM-L-0-10048, en el que se solicita “copias certificadas de la ordenanza de constitución de la parroquia Juan Montalvo (...)”

Se obtiene como respuesta:

“(...) una vez revisados los archivos de la Secretaria General no existe una ordenanza de constitución de la mencionada parroquia (...)”

Esto refiriendo a la parroquia Juan Montalvo, lo cual justifica que los territorios de Juan Montalvo no están reconocidos como parroquia Urbana ni Rural por cuanto no existe ordenanza municipal legalmente aprobada y registrada en el Registro Oficial del GAD Municipal de Latacunga.

QUE, el 12 de febrero de 2020, se remite por parte del Archivo de La Asamblea Nacional el MEMORANDO No. 087-ABFL-2020, en respuesta al oficio CPJM-L 05010149, en el que se solicita “... Certificar si dentro del Archivo de la Asamblea Nacional se encuentra algún registro que justifique la existencia de la Parroquia Juan Montalvo, perteneciente al cantón Latacunga provincia de Cotopaxi (...)”

Se obtiene como respuesta:

“1. Se ha procedido a revisar los inventarios de transferencia de documentación al Archivo General, en el mismo no constan los registros relacionados con la creación de la Parroquia Juan Montalvo perteneciente al cantón Latacunga de la Provincia de Cotopaxi.

2. Se han revisado las leyes de División Territorial de los años 1824, 1861, 1884, 1897; y, en ninguna de ellas, consta la parroquia Juan Montalvo como parte de la organización territorial del cantón Latacunga, así mismo, se ha revisado la publicación oficial de diversos años tomando como referencia datos encontrados en la Clave Índice, sin embargo no se dispone de este archivo de documento alguno de la creación de la parroquia Juan Montalvo del citado cantón”.

Lo cual justifica que los territorios de Juan Montalvo no están reconocidos como parroquia Urbana ni Rural.

QUE, el 07 de febrero de 2020, se remite por parte del Archivo Nacional del Ecuador el Oficio Nro. MCYP-AHN-2020-0026-O, en respuesta al oficio CPJM-L 05010150, en el que se solicita “... Certificar si dentro del Archivo de la Asamblea Nacional se encuentra algún registro que justifique la existencia de la Parroquia Juan Montalvo, perteneciente al cantón Latacunga provincia de Cotopaxi (...)”

Se obtiene como respuesta:

“(...) que revisado los fondos documentales, la información solicitada no se custodia en el Archivo Histórico Nacional”

Lo cual justifica que los territorios de Juan Montalvo no están reconocidos como parroquia Urbana ni Rural.

QUE, el 23 de septiembre de 2019, se remite por parte del GAD Municipal de Latacunga el Oficio No. 2019-528-DAC., en respuesta al oficio CPJM-L 05090111, en el que se solicita “... Informe técnico de acuerdo a lo que indica el Art. 26 del COOTAD”.

QUE, el 20 de septiembre de 2019 se remite por parte del GAD Municipal de Latacunga el Oficio No. 2019-527-DAC., en respuesta al oficio CPJM-L 05090113, en el que se solicita “... una certificación de que la parroquia Juan Montalvo no limita con otro país de acuerdo a lo que indica el Art. 26 del COOTAD”.

QUE, el 20 de septiembre de 2019 se remite por parte del GAD Municipal de Latacunga el Oficio No. 2019-520-DAC., en respuesta al oficio CPJM-L 05090111, en el que se solicita “...

la delimitación física de la Parroquia Juan Montalvo, de acuerdo a lo que indica el Art.26 del COOTAD”.

QUE, el 10 de febrero de 2015 se suscribió el ACTA DE MUTUO ACUERDO DE LÍMITES ENTRE LA PARROQUIA ALAQUEZ Y JUAN MONTALVO DEL CANTÓN LATACUNGA, por el que se estableció una solución amistosa de límites de las parroquias antes indicadas;

QUE, el 18 de febrero de 2015 se suscribió el ACTA DE MUTUO ACUERDO DE LÍMITES ENTRE LAS PARROQUIAS SAN BUENAVENTURA Y JUAN MONTALVO DEL CANTÓN LATACUNGA, por el que se estableció una solución amistosa de límites de las parroquias antes indicadas;

QUE, el 17 de diciembre de 2014 se suscribió el ACTA DE ACUERDO DE LÍMITES ENTRE LAS PARROQUIAS URBANAS JUAN MONTALVO E IGNACIO FLORES DEL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DEL COTOPAXI, por el que se estableció una solución amistosa de límites de las parroquias antes indicadas;

QUE, el 12 de agosto del 2019, ACTA RESOLUTIVA N° 09 DE ACUERDOS Y COMPROMISOS DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO 2020, en Asamblea local de los territorios conocidos como parroquia Juan Montalvo a viva voz se ha manifestado el interés de que los territorios denominados como parroquia Juan Montalvo sean reconocidos como Parroquia Rural Juan Montalvo.

QUE, el 22 de octubre del 2021, se ingresa el pedido de creación de la parroquia Rural Juan Montalvo de conformidad a lo dispuesto en el artículo 26 del COOTAD al GAD Municipal de Latacunga.

QUE, el 25 de noviembre del 2019, se remite por parte de Procuraduría Jurídica del GAD Municipal de Latacunga el Oficio No. 2019-1660-PSM-AG., el criterio Jurídico en relación con lo dispuesto en el Artículo 26 del COOTAD y recomienda dar trámite conforme al Artículo 25 del COOTAD.

En ejercicio de las atribuciones previstas en el numeral 1 de los artículos 240 y 264 de la Constitución de la República del Ecuador, en los literales a) y v) del artículo 57 del Código Orgánico de Organización Territorial. Autonomía y Descentralización (COOTAD):

EN USO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES EXPIDE:

LA ORDENANZA DE CREACIÓN DE LA PARROQUIA RURAL JUAN MONTALVO

Art. 1.- Créase la parroquia Rural “Juan Montalvo” la cual se constituye con todo el territorio establecido en la actualidad; y, que en legal mandato ha mantenido su vigencia dentro de su jurisdicción, la cabecera parroquial se establecerá en la circunscripción central y se integrará como una de las parroquias rurales del cantón Latacunga.

Art. 2.- La Parroquia Rural Juan Montalvo tiene los siguientes límites:

AL NORTE: Inicia en la vía Monjas-Pilatán en el sector Colatoa, que es límite con la Parroquia San Buenaventura, Aláquez y Juan Montalvo en el punto uno (P1), en dirección Nor-Este 877,0 m. por esta vía hasta el cruce con la vía a Colatoa en el sector Pilatan en el Punto dos (P2), siguiendo esta vía en dirección Sur-Este 106,0 m. hasta la intersección con un chaquiñán en el punto 3 (P3), siguiendo este chaquiñán en dirección Este 900,0 m. hasta la intersección con una quebrada seca denominada Cachapugro en el punto cuatro (P4), siguiendo esta quebrada en dirección Norte 448,0 m. hasta la intersección con un chaquiñán en el sector Joya de cañas en el punto cinco (P5), siguiendo este chaquiñán en dirección Este 376, 0 m. hasta la intersección con una vía en el punto seis (P6), por esta vía en dirección Este 892,0 m. hasta una vía y un lindero de propiedades privadas en el punto siete (P7), por este lindero en dirección Este 146,0 m. hasta el tope con la Quebrada Cruz Huayco en el punto ocho (P8), por esta quebrada aguas abajo 177,0 m. hasta el afluente con el Río Chitan en el punto nueve (P9), siguiendo este Río aguas arriba 358,0 m. hasta el afluente de la Quebrada seca Sin Nombre en el punto diez (P10), siguiendo esta Quebrada seca aguas arriba 3282,0 m. hasta un lindero de propiedades privadas en el punto once (P11), por este lindero en dirección Sur 50,0 m. hasta el cruce con camino público en el Barrio Chitan en el punto doce (P12), siguiendo esta vía en dirección Este 806,0 m. hasta una acequia en el punto trece (P13), en dirección Nor-Este 263,0

m. siguiendo el curso de esta acequia hasta la intersección con la Quebrada Taniposa en el punto catorce (P14), siguiendo esta quebrada aguas arriba 8378,0 m. en donde cambia de nombre a Quebrada Igllagua hasta la naciente de esta quebrada y la intersección con un camino en el punto quince (P15), siguiendo este camino en dirección Este 1090,0 m. hasta identificar una zanja ubicada al costado norte del sector Santa Elena en el punto dieciséis (P16), por esta zanja en dirección Este 4402,0 m. hasta el costado Norte del sector Patobamba en el lindero con la Provincia de Napo en el sector donde se ubican las lagunas Rayo Cochas en el punto diecisiete (P17), límite con la Provincia de Napo en una Longitud aproximada de 22,55 Km.

AL ORIENTE: Los páramos colindante con la Provincia de Napo y los sitios son las lagunas Rayo Cochas, El Cerro Languapungo hasta el borde occidental de la laguna Salayambo.

AL OCCIDENTE: Inicia en la vía Monjas-Pilatán en el sector Colatoa, límite con las Parroquias Aláquez, Juan Montalvo y San Buenaventura en el punto (P1), en dirección Sur 303,0 m. por los linderos de propiedades privadas hasta el tope con una quebrada seca en el punto dos (P2), siguiendo el curso de esta quebrada aguas abajo 585,0 m. pasando por un chaquiñán y posteriormente por el canal de riego Tamboyacu ramal Isimbo hasta un camino de segundo orden en el punto tres (P3), siguiendo este camino en dirección Sur 760,0 m. hasta la intersección con la vía Isimbo-San Buenaventura en el punto cuatro (P4), en dirección por esta vía 1462,0 m. hasta la intersección con una acequia de desagüe ubicada en el costado Norte del Estadio del Barrio Isimbo 2 en el punto cinco (P5), hacia el Occidente por esta acequia y bordeando el costado norte del área útil del barrio Cuipila en el punto siete (P7), continua al Sur-Oeste bordeando este barrio 825,0 m. y posteriormente en una línea recta hasta un canal de desagüe ubicada en la vía Latacunga-San Buenaventura en el punto ocho (P8), hacia el Sur 932,0 m. por esta vía hasta el puente sobre el Río Yanayacu en el sector La Cocha, límite con la parroquia La Matriz, Juan Montalvo y San Buenaventura en el punto nueve (P9), siguiendo las calles Quijano y Ordoñez, calle SN, Hnas Pazmiño, Guayaquil, Av. Napo, Avenida Oriente, Marquéz de Maenza y Avenida Roosvelth hasta el Río Cunuyacu.

AL SUR: En el tramo que comprende desde el puente sobre el Río Cunuyacu en la Av. Roosvelth en el sector La Laguna aguas arriba por este Río hasta el Puente en la vía que conduce al Barrio Pusuchisi en el sector Locoá 3683,0 m. en el punto dos (P2), en dirección Sur-este 2931,0 m. por la vía que conduce a Palopo hasta el Puente sobre el Río Illuchi en el sector

Salviapamba en el punto 3 (P3), por el Río Illuchi aguas arriba en dirección Este 22178,0 m siguiendo el curso hasta los humedales ubicados al costado norte de La Laguna Salayambo, límite con la provincia de Napo en el punto cuatro (P4), en una longitud total aproximada de 28,793 Km.

Art. 3.- Documentos de la Ordenanza de la parroquia Rural Juan Montalvo.- El alcance normativo de la ordenanza se sustenta y/o complementa con el contenido de los siguientes documentos:

- ACTA DE MUTUO ACUERDO DE LÍMITES ENTRE LA PARROQUIA ALAQUEZ Y JUAN MONTALVO DEL CANTÓN LATACUNGA, de fecha 10 de febrero de 2015;
- ACTA DE MUTUO ACUERDO DE LÍMITES ENTRE LAS PARROQUIAS SAN BUENAVENTURA Y JUAN MONTALVO DEL CANTÓN LATACUNGA, de fecha 18 de febrero de 2015;
- ACTA DE ACUERDO DE LÍMITES ENTRE LAS PARROQUIAS URBANAS JUAN MONTALVO E IGNACIO FLORES DEL CANTÓN LATACUNGA PROVINCIA DEL COTOPAXI, de fecha 17 de diciembre de 2014;
- ACTA RESOLUTIVA N° 09 DE ACUERDOS Y COMPROMISOS DEL PRESUPUESTO PARTICIPATIVO 2020, de fecha 12 de agosto del 2019;

Art. 4- La presente Ordenanza entrará en vigencia a partir de su aprobación, sin perjuicio de su publicación en la Gaceta Oficial y en su dominio web Municipal de este Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del cantón Latacunga.

Dado y firmado en la Sala de Sesiones del GAD Municipal del cantón Latacunga, a los ....

ALCALDE

SECRETARIO GENERAL

GOBIERNO AUTONOMO DESCENTRALIZADO DEL CANTÓN LATACUNGA

## BIBLIOGRAFÍA

- Agencia de Regulación y Control del Agua. (2018). *Normativa para evaluación de los servicios públicos de agua potable*. Quito.
- Alonso, M. (2020). Repensar la acción pública local desde nuevos modelos de gestión administrativa. *Revista de Estudios de la Administración Local y Autonómica*, 49.
- Álvarez, L. (2017). (F. e. Areandino, Ed.) Obtenido de file:///C:/Users/aequintana/Downloads/Modelos%20de%20Gesti%C3%B3n.pdf
- Alzate, S. A. (julio de 2011). Las políticas públicas en Colombia. Insuficiencias y desafíos. *Forum Revista del Departamento de Ciencia Política, Universidad Nacional, Sede Medellín*.(1), 97.
- Asamblea Nacional. (2010). *Código Orgánico de Ordenamiento Territorial, Autonomía y Descentralización*. Quito: Asamblea Nacional.
- Asamblea Nacional. (2014). *Ley Orgánica de Recursos Hídricos, Usos y Aprovechamiento del Agua*. Quito: Registro Oficial Suplemento 305 .
- Asamblea Nacional del Ecuador. (2017). *Código Orgánico Administrativo*. Quito: Segundo Suplemento - Registro Oficial N° 31.
- Asamblea Nacional República del Ecuador. (2017). *Código Orgánico Administrativo*. Quito.
- Avila, S. H. (2020). Técnicas e instrumentos de recolección de datos. *Instituto de Ciencias Económico Administrativas. Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo*, 1.
- Ballesteros, K. (2017). *Análisis de la gestión administrativa de la cooperativa de transporte de taxis No. 4 "9 de marzo"*. Esmeraldas.
- BBVA. (31 de Mayo de 2018). Obtenido de <https://www.bbva.com/es/sostenibilidad/marketing-social-sirve/>

- Becker, C. N. (2015). Una metodología Sistémica y creativa para la gestión estratégica: Caso de Estudio Región de Atacama-Chile. *Journal of Technology Management & Innovation*, 129.
- Betancourt, D. (29 de abril de 2019). *Cómo definir la misión, visión y los valores organizacionales de tu negocio*. Obtenido de Ingenio Empresa: [www.ingenioempresa.com/como-definir-mision-vision-valores-organizacionales](http://www.ingenioempresa.com/como-definir-mision-vision-valores-organizacionales).
- Burga, D. (2000). Elaboración de Planes Estratégicos Institucionales. *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas*, 166.
- Calvopiña, J. (2015). *Redes de alimentos y producción artesanal en la parroquia Juan Montalvo, cantón Latacunga, un aporte al análisis de la soberanía alimentaria*. Quito: Universidad Politécnica Salesiana.
- Chain, R. e. (7 de noviembre de 2018). *EAE Business School*. Obtenido de Marketing operativo: la ciencia detrás de la estrategia: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/marketing-operativo-la-ciencia-detras-de-la-estrategia/>
- Chaz, A. C. (2012). Análisis Económico del Derecho del Consumidor: elección, heurísticas y sesgos de percepción. *UC Berkeley: Programa de Berkeley en Derecho y Economía*, 4.
- Christopher-Nikulin, G.-B. (2015). Una metodología Sistémica y creativa para la gestión estratégica: Caso de Estudio Región de Atacama-Chile. *Journal of Technology Management & Innovation, Volumen 10*, 129.
- Cicala, M. (1994). *Descripción histórico-topográfica de la Provincia de Quito de la Compañía de Jesús*. Quito: Instituto Geográfico Militar.
- Claudia Milagros, J. Y. (2020). *La investigación científica*. Guayaquil, Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador.
- Congreso Nacional. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito.
- Congreso Nacional. (2000). *Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito.

- Congreso Nacional. (2001). *Reglamento General a la Ley Orgánica de Defensa del Consumidor*. Quito.
- Consejo Nacional Electoral. (s.f.). *Sistema Estadístico Electoral*. Recuperado el 11 de 06 de 2022, de <https://app03.cne.gob.ec/EstadisticaCNE/Ambito/Distributivo/Distributivo.aspx>
- (2008). *Constitución de la República del Ecuador*. Alfaro Montecristi.
- Cuadrado, S. (2008). *El marketing interno como factor impulsador de la calidad del servicio en las entidades públicas*. Quito.
- Cuéllar, J. C. (2009). La noción de consumidor en el derecho comparado y en el derecho colombiano. *Vniversitas*(119), 309.
- Cuéllar, J. C. (2009). La noción de consumidor en el derecho comparado y en el derecho colombiano. *Vniversitas*(119), 323.
- Cuéllar, J. C. (2009). La noción de consumidor en el derecho comparado y en el derecho colombiano. *Vniversitas*(119), 326.
- Cuéllar, J. C. (2009). La noción de consumidor en el derecho comparado y en el derecho colombiano. *Vniversitas*(119), 337.
- Diana Orellana, J. E. (2019). Gestión administrativa, elemento clave para el desarrollo de las empresas de servicio de transporte. *Visionario Digital*, 240.
- El Comercio. (17 de marzo de 2022). 5 500 informales venden en las calles de Ambato, Riobamba y Latacunga.
- El Telégrafo. (2014). *El Salto se convirtió en el 'motor' comercial de Latacunga*.
- El Universo. (abril de 2021). La venta de carros aumentó 13,72% en el primer trimestre . *El Universo*, págs. <https://www.eluniverso.com/noticias/economia/la-venta-de-carros-aumento-1372-en-el-primer-trimestre-y-el-segundo-suv-sigue-creciendo-nota/>.

- Escudero, R. (2013). *Memoria Colectiva e identidad del barrio "El Salto" de la ciudad de Latacunga*. Quito.
- Escudero, R. (2013). *Memoria colectiva e identidad en el barrio El Salto de la ciudad de Latacunga*. Quito.
- Escuela europea de excelencia. (28 de mayo de 2019). Obtenido de <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2019/05/ciclo-phva-en-iso-9001/>
- Fernández, G. L. (2017). Políticas públicas sociales: apuntes y reflexiones. *Alcance Revista cubana de información y comunicación*, 81-96.
- Flores, L. (s.f.). Obtenido de <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/11759/resumen%20ejecutivo%20del%20ensayo.pdf;jsessionid=9002D31C745597BF91A73EE79DFA4982?sequence=2>
- Gaceta, L. (5 de marzo de 2019). El problema de la informalidad en Latacunga.
- GAD Municipal del cantón Latacunga. (2014). *Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial del Cantón Latacunga 2016-2028*. Latacunga.
- GAD Municipal del cantón Latacunga. (2019). *Ordenanza Sustitutiva que establece el cobro de tasa de gestión integral de los residuos/desechos sólidos comunes*. Latacunga.
- GAD Municipal del cantón Latacunga. (2021). *Estatuto de Gestión Organizacional por Procesos*. Latacunga.
- GAD Municipal del cantón Latacunga. (2021). *Estatuto de Gestión Organizacional por procesos del GAD Municipal del cantón Latacunga*. Latacunga.
- Gallego, C. F. (2004). Cálculo del tamaño de la muestra. *Matronas Profesión*, 5(18), 5.
- Garcés, L. (2017). *Modelo de Gestión para el funcionamiento de mercados municipales de la ciudad de Ambato, Provincia de Tungurahua*. Ambato.

- González, J. (2005). La Administración Pública como Ciencia: una aproximación a su objeto de estudio. *Espacios Públicos*, 162.
- Hantke-Domas, P. R. (2013). *Gestión Pública y Servicios Públicos*. Santiago de Chile: CEPAL - Serie Recursos Naturales e Infraestructura N° 162.
- Harold SUKIER, L. H. (2018). Marketing estratégico: una mirada desde el contexto de la empresa familiar. *Revista Espacios*, 9.
- INEC-Instituto Nacional de Estadísticas y Censos. (2022). *Boletín Técnico No.1-2022-IPC*. Quito.
- Instituto Nacional de Estadísticas y Censos (INEC). (2010). *Fascículo Provincial Cotopaxi*. Quito.
- Interpretación de Normas Constitucionales, 001-12-SIC-CC (5 de enero de 2012).
- Jaramillo, H. (1999). *Manual de Derecho Administrativo*. Loja: Facultad de Jurisprudencia de la Universidad Nacional de Loja.
- Julio, P. d. (2020). IMPORTANCIA DEL MODELO DE GESTIÓN EMPRESARIAL PARA LAS ORGANIZACIONES MODERNAS. *Enfoques revista de investigación en Ciencias de la Administración*, 1-1.
- Kresalja, B. (2014). El Rol del Estado y la Gestión de los Servicios Públicos. *Themis Revista de Derecho*, 13.
- La Gaceta . (6 de Abril de 2022). Iniciaron trabajos al interior del Mercado Cerrado de Latacunga.
- Latacunga, D. A. (2013). *Ordenanza que reglamenta la ocupación del Mercado Cerrado de la ciudad de Latacunga*. Latacunga.
- Laura Díaz, U. T. (2013). La entrevista, recurso flexible y dinámico. *Elsevier*, 164.

- Laura Muñoz, Y. N. (2020). PROCESOS ADMINISTRATIVOS: UN ESTUDIO AL DESARROLLO EMPRESARIAL DE LAS PYMES . *UNESUM-Ciencias: Revista Científica Multidisciplinaria*, 29.
- López, H. (1998). La metodología de encuesta. 3.
- López-Pinto Ruíz, B. (25 de marzo de 2021). *Materials Docents En Xarxa*. Obtenido de <https://www.mdx.cat/handle/2099.3/36701?show=full>
- Manterola, T. O. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *SciELO Analytics*, 230.
- Martínez, Á. (2013). Desarrollo y definición de un modelo de gestión como paso previo para la innovación empresarial. *Innovación*, 42.
- Martínez, M. p. (2016). *Una mirada multidisciplinar en relación a la prestación de los servicios públicos* (Primera ed.). Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Mendoza, E. (2017). *Derecho Económico*. Mexico: IURE Editores.
- Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca - Código Orgánico de la Producción, Comercio e Inversiones. (s.f.). *Fiel Web Evolución Jurídica*. Recuperado el 08 de Abril de 2022, de <https://www.aduana.gob.ec/gacnorm/data/CODIGO-ORGANICO-DE-LA-PRODUCCION-COMERCIO-E-INVERSIONES.pdf>
- Ovalle, J. (2000). *Derechos del Consumidor* (Primera Edición ed.). México: Universidad Autónoma de México.
- Pérez, E. (2009). *Derecho Administrativo* (Tercera Edición ed., Vol. 2). Quito: Corporación de Estudios y Publicaciones.
- Plata, A. M. (2002). *El concepto de servicio público en el derecho administrativo*. Bogotá: Universidad Externado de Colombia.
- Ponce, H. (2006). La matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales. *Revista Económica Contribuciones a la Economía*, 2.

- Posada, M. C. (2018). *Servicios públicos domiciliarios: dos décadas de contrastes: una mirada desde la academia y la empresa*. Bogotá: Universidad del Norte.
- Presidencia de la República del Ecuador, Código Orgánico de Organización Territorial COOTAD. (s.f.). *LexisFinder*. Obtenido de <https://www.cpccs.gob.ec/wp-content/uploads/2020/01/cootad.pdf>
- Prieto, J. (2011). *Gestión estratégica organizacional: guía práctica para el diagnóstico empresarial*. Bogotá: Editorial Eco Ediciones.
- Proyecto colectivos ciudadanos por la educación. (2016). Diálogo cantonal sobre educación. *Mirada Territorial*, 8.
- Roberto Hernández, C. F. (2010). *Metodología de la Investigación* (Vol. Quinta Edición ). (J. M. Chacon, Ed.) Mexico.
- Roberto Hernández, C. F. (2014). *Metodología de la Investigación* (Vol. Sexta Edición). México, México: McGraw-Hill.
- Santander Universidades. (13 de enero de 2022). *Santander*. Obtenido de <https://www.becas-santander.com/es/blog/mision-vision-y-valores.html>
- Secretaría Nacional de Planificación. (2021). Obtenido de <https://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/2021/09/Plan-de-Creacio%CC%81n-de-Oportunidades-2021-2025-Aprobado.pdf>
- Silva, D. d. (1 de septiembre de 2020). *Zendesk*. Obtenido de <https://www.zendesk.com.mx/blog/estrategia-marketing-mix/>
- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo del Gobierno de Chile, Modelo de Gestión de calidad de los servicios municipales. (s.f.). *Ecuador Documents*. Obtenido de <https://fddocuments.ec/document/guia-2-modelo-de-gestion-de-calidad-de-los-servicios-municipales.html>
- Terán, S. A. (2020). *Modelo de Gestión Estratégica para el posicionamiento del Hotel Las Cascadas*. Latacunga.

- Toledo, R. (2010). *La importancia de la gestión del marketing como un proceso continuo y su repercusión en la organización y el mercado: Un enfoque aplicado a empresas del sector servicios en Argentina*. Buenos Aires.
- Velasco, J. D. (1769). *Historia del Reino de Quito en* (Vol. Tomo I). Quito, Ecuador: Imprenta de Gobierno.
- Velásquez, F. J. (2017). *Estudios de derecho del consumo (Ley 1480 de 2011): aspectos contractuales, jurídicos-administrativo y subsistema nacional de calidad*. (Vol. Tomo II). Bogotá: Universidad de La Sabana.
- Westreicher, G. (7 de agosto de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/gestion.html>
- Ysern, E. R. (1978). La protección del usuario de los servicios públicos. *Revista de administración pública*(87), 205.