



FCAS Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento



Elaboración de plan de mejora para la recaudación de los ingresos, en la prestación del servicio de agua potable y saneamiento.

botarpe λ saneamiento

**CANTON OJO DE AGUA, MUNICIPIO DE SAN ANTONIO PALOPÓ,
DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ, GUATEMALA**

San Antonio Palopó, Sololá.

Agosto de 2,021.

CREDITOS

Texto y contenido:

Asistencia Técnica: “Elaboración de planes de mejora para la recaudación de los ingresos comunitarios en la prestación del servicio de agua potable y saneamiento en el área de cobertura del programa RU K'U'X 'YA”.

Diseño y diagramación:

Ana Isabel Mendoza

Coordinadora de Comunicación y Relaciones Públicas.

HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

Asesoría y Revisión Equipo Programa RUK'U'X YA'

Robin Orozco

Coordinadora Técnica, Programa RUK'U'X YA'.

HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

Marisela Vásquez Mendoza

Responsable Técnico en Gestión Financiera y Créditos, Programa RUK'U'X YA'.

HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

Fotografías:

Cantón Ojo de Agua, Municipio de San Antonio Palopó y HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

Cantón Ojo de Agua, San Antonio Palopó:

COCODE.

“Esta publicación cuenta con la colaboración del Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS) de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva del Programa RUK'U'X YA' y no refleja, necesariamente, la postura de la AECID”.

Este es un programa ejecutado por Acción contra el Hambre en colaboración con HELVETAS Swiss Intercooperation en Guatemala, con apoyo del Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo en Guatemala.

Sololá, agosto 2021

Índice

PRESENTACIÓN.....	3
1. MARCO CONTEXTUAL DEL CANTON OJO DE AGUA	5
1.1. Datos generales	5
1.2. Condiciones de vida	6
1.3. Idioma	6
1.4. Desnutrición	6
1.5. Información del Sistema de Agua del cantón Ojo de Agua, San Antonio Palopó.	7
2. SITUACION ACTUAL DE LOS SISTEMAS FINANCIEROS EN AGUA Y SANEAMIENTO.....	7
2.1. Análisis sobre ingresos por agua años 2019 y 2020	7
2.2. Análisis sobre egresos por agua año 2019 y 2020.....	7
2.3. Análisis Financiero del Sistema de Agua del cantón Ojo de Agua.....	8
2.4. Análisis del Porcentaje que está siendo subsidiado el Sistema de Agua del canton Ojo de Agua.	8
2.5. Análisis de Ingresos y Gastos del Sistema de Agua, cantón Ojo de Agua.....	8
2.6. Análisis presupuesto de ingresos y gastos en agua y alcantarillado	9
2.7. Análisis presupuesto de ingresos y gastos del servicio del tren de aseo	9
3. PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS MUNICIPALES Y COMUNITARIOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO	10
4. ACCIONES ESTRATEGICAS INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN POR AGUA Y SANEAMIENTO	11
4.1. ACCIONES A CORTO PLAZO	11
4.2. ACCIONES A MEDIANO PLAZO	12
4.3. ACCIONES A LARGO PLAZO	13
5. COMISION DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE PLANES DE MEJORA	13
6. CONCLUSIONES.....	14
7. RECOMENDACIONES.....	14
Anexos.....	15



PRESENTACIÓN

El bajo nivel de recaudación por la prestación de los servicios de agua, es uno de los desafíos que afrontan las Comisiones de Agua en las comunidades y las municipalidades del departamento de Sololá, como a nivel nacional. Esta problemática fue aún más marcada en los años 2019 y 2020, debido a un factor importante: a) la pandemia del COVID-19 que provocó dificultades financieras en las comunidades y las municipalidades a nivel nacional. Estos escenarios han generado una realidad a nivel municipal con alta dependencia hacia las transferencias de gobierno central.

RUK'U'X YA' es un programa del Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS) de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), ejecutado por Acción contra el Hambre en colaboración con HELVETAS Swiss Intercooperation y que tiene como objetivo general:

“Contribuir a la reducción de la incidencia de las enfermedades diarreicas agudas en 12 municipios del Departamento de Sololá mediante el fortalecimiento de las estructuras comunitarias, municipales y del MSPAS, en sus funciones sanitarias relacionadas con el derecho humano al agua y el saneamiento, con pertinencia cultural, de género y ambiental”.

El programa reforzará, de manera sostenible, las capacidades comunitarias y municipales para la administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua y saneamiento, en las comunidades y en los servicios básicos de salud y educación, para que estos servicios sean efectivos, cualitativos y sostenibles a través de: 1) Mejorar la gestión de los sistemas de agua y saneamiento existentes en las comunidades y municipalidades apoyadas, 2) fortalecer las competencias y los procesos de las estructuras comunitarias y municipales asociadas a estos sistemas, 3) fortalecer la gestión financiera de estos, 4) Mejorar los sistemas de agua y saneamiento en centros de salud y escuelas primarias y 5) Mejorar la vigilancia de la calidad del agua.

Las estrategias para lograr los objetivos son: 1) Diagnóstico de la situación financiera de cada sistema de agua. 2) Estado de las regulaciones vigentes que aplican en la administración del servicio. 3) Número de sistemas que aplican una tarifa por el servicio de agua. 4) Nivel de morosidad urbana y rural identificada por el servicio de agua. Definido en un proceso participativo de la situación actual de los servicios de agua, es necesario realizar un plan de mejora de recaudación de ingresos por el mismo, estableciendo acciones con acompañamiento y seguimiento respectivo para su cumplimiento, definiéndose las acciones siguientes: 1) Número de sistemas de agua con planes para la recaudación de los ingresos del servicio de agua. 2) Número



de sistemas que aplican una tarifa por la prestación del servicio 3) Nivel de morosidad urbano y rural identificada por el servicio. 4) Recursos Financieros que asignan los operadores del servicio de agua (urbanos y municipales) para realizar mejoras. 5) Campañas de sensibilización.

A través de este plan serán beneficiadas las Comisiones de Agua y Saneamiento, Comisiones Comunitarias de Desarrollo y Municipalidades. Esperando que este componente sea del mayor provecho para satisfacer las diversas necesidades identificadas por el componente uno de la caracterización del sistema de agua y base fundamental de las acciones de los siguientes componentes del programa.

1. MARCO CONTEXTUAL DEL CANTON OJO DE AGUA

1.1. Datos generales

El cantón Ojo de Agua se sitúa al Sur-Este del municipio de San Antonio Palopó. Dista de la cabecera municipal, 35 kilómetros. La comunidad colinda al norte con el caserío Chuiquistel; al este con el río Madre Vieja; al oeste con el caserío de San José Xiquinabaj y al sur con la aldea de Agua Escondida.

Se encuentra a una altitud de 2,002 metros sobre el nivel del mar, posición geográfica con las siguientes coordenadas longitud de 14°41'42" y latitud de 91°05'54". gitud de 94°05'21" y latitud de 14°41'57".

Habitantes	Viviendas
650	150

Su organización social está establecida por un COCODE, donde cada uno vela por el desarrollo y bienestar de la comunidad de Ojo de Agua.

NO.	NOMBRE DE REPRESENTANTES COCODE Cantón Ojo de Agua	CARGO
1	Rogelio Tobar	Presidente
2	Cristobal Tobar	Vicepresidente
3	Jose Cumez	Secretaria
4	Félix Cumez	Tesorero
5	Alberto Tomas	Vocal 1
6	Carlos Pérez	Vocal 2
7	Martín Cumez	Vocal 3

1.2. Condiciones de vida

En el cantón Ojo de Agua con la unidad de sus habitantes tiene como objetivo velar por una condición de vida digna, teniendo como objetivo el desarrollo y el porvenir de la misma, se puede observar distintas actividades que les permite desenvolverse en todos los ámbitos para un mejor progreso. La mayor actividad económica es la distribución de bienes de consumo diario, se logra identificar diferentes ventas de abarroterías ofreciendo insumos de canasta básica, la mayor parte de infraestructura habitacional se pueden distinguir por el tipo de construcción y sus características influyendo de manera notable factores sociales, económicos, técnicos y constructivos entre los que se puede mencionar la cantidad de personas que habitan la vivienda, capacidad económica del proveedor del hogar (salario percibido), la combinación de los distintos materiales y sistemas constructivos es amplia y en su mayoría cada vivienda presenta distintas fases de ejecución.

La mayoría de vivienda es de un nivel, hechas de block y losa o de concreto y losa, y en su mayoría con techo de teja, actualmente cuentan con establecimientos educativos que les dan oportunidad a niños y niñas de la comunidad a estudiar nivel pre-primario y primario.

1.3. Idioma

El idioma que prevalece en el cantón Ojo de Agua, del municipio de San Antonio Palopó, es el kaqchikel, en la actualidad el idioma español lo utilizan Jóvenes y niños por actividades educativas.

1.4. Desnutrición

“ (CAP, 2021)” Se estima en datos generales según el centro de atención permanente de la cabecera municipal de san Antonio Palopó, la desnutrición ha sido un tema priorizado en niños de 0 a 5 años, ya que en general hay un porcentaje de 49.8% de desnutrición crónica, priorizando en visitas constantes para monitorear casos especiales en diferentes comunidades donde existe una desnutrición aguda, por tal motivo hacen monitoreo mensuales para darles seguimientos a niños que dentro del rango antes ya mencionados mejoren sus condiciones nutricionales.

1.5. Información del Sistema de Agua del cantón Ojo de Agua, San Antonio Palopó.

El sistema de agua del cantón Ojo de Agua, es actualmente administrado por un Consejo Comunitario de Desarrollo, el Consejo se encarga en la buena administración de recursos financieros y vela por el buen mantenimiento del sistema de agua, dentro del comité no existen fontaneros que se encarguen en resolver cualquier falla, el mismo consejo es el responsable de velar por dichas fallas que presenta el sistema de agua. No cuentan con un reglamento de agua.

Para agenciarse de fondos mantienen una contribución ocasionalmente, por cada hogar que, manteniendo un cuaderno de control de usuarios que facilita los procesos de cobro.

La comunidad no cuenta con contadores que puedan medir y registrar la cantidad de agua que se consume en cada hogar.

Nombre del Sistema	Tipo de sistema	Organización que Administra el sistema	Usuarios con acceso al sistema	Cuentan con contadores
Ojo de Agua	Gravedad	COCODE	650 usuarios	No

2. SITUACION ACTUAL DE LOS SISTEMAS FINANCIEROS EN AGUA Y SANEAMIENTO

2.1. Análisis sobre ingresos por agua años 2019 y 2020

De acuerdo con la información obtenida durante aforos con COCODE, no cuentan con registros de los años 2019 y 2020, ya que durante los últimos años se estimó juntamente con el COCODE no existen documentos físicos que avalen los ingresos de los últimos dos años.

2.2. Análisis sobre egresos por agua año 2019 y 2020

Con base a la información obtenida por COCODE y de acuerdo al análisis que se realizó sobre la ejecución de egresos por el sistema de agua que abastece a la población, no cuentan con un registro financiero de los gastos considerados durante los años 2019 y 2020 de igual manera no se estima cantidades donde se verifique algún déficit o superávit, aunque manejan

una tarifa concreta, los egresos por el sistema de agua son calculados cuando se identifica en momento inmediato, algún desperfecto dentro del sistema de agua.

Estos informes no se transmiten a COCODE de nuevo ingreso

Se consideran como Gastos Fijos:

- El mantenimiento de los sistemas de agua
- Reparación de cualquier falla que no sean predecibles en los sistemas de agua.
- Revisión de Fuga

2.3. Análisis Financiero del Sistema de Agua del cantón Ojo de Agua.

No poseen dependencia financiera de ninguna entidad pública o privada, posee autonomía financiera, ya que es capaz de gestionar sus propios recursos. El cantón Ojo de Agua, para obtener sus propios ingresos económicos relacionados al recurso hídrico mantiene una contribución que les ayuda a no mantenerse en cero.

2.4. Análisis del Porcentaje que está siendo subsidiado el Sistema de Agua del cantón Ojo de Agua.

El cantón Ojo de Agua, no cuenta con un aporte económico específico por parte de la municipalidad que pueda generar un tipo de ayuda, los recursos financieros que obtienen son auto sostenibles.

2.5. Análisis de Ingresos y Gastos del Sistema de Agua, cantón Ojo de Agua

Actualmente el COCODE es el encargado de velar por la buena administración, funcionamiento y mantenimiento del sistema de agua. Cuentan con 130 Usuarios en donde cada vivienda da una contribución aproximado de Q25.00 a Q30.00, esto les permite agenciarse de fondos, aunque no es lo suficiente para sufragar los gastos, esto para el buen mantenimiento y que no retrase el acceso de agua.

Dentro de los gastos se estiman específicamente es el mantenimiento de los sistemas de agua, no manejan un estimado específico de los gastos, ya que los problemas de sistema no son predecibles.

2.6. Análisis presupuesto de ingresos y gastos en agua y alcantarillado

En cantón Ojo de Agua no cuenta con una red de alcantarillado, no pagan una cantidad extra sobre este servicio, se identifica que la mayoría de viviendas posee pozo ciego y una cantidad pequeña posee inodoros lavables.

2.7. Análisis presupuesto de ingresos y gastos del servicio del tren de aseo

Actualmente existe recolección de desechos sólidos por parte de la municipalidad, cada habitante de la comunidad es responsable de enviar su deshecho debidamente reciclado.

Conclusiones	Recomendaciones
Se ha identificado que en ningún hogar existe el uso de contadores, esto interviene de gran manera, ya que no se mide correctamente el uso del agua	Implementar medidores de agua para mejorar el consumo de agua y mantener un control de la cantidad de agua que se gasta y mejorar el cobro para que sea equitativo.
La falta de actualización de un Reglamento tiene como consecuencia el no tener un objetivo concreto en mente para la precaución de ingresos sobre agua potable.	Mejorar la recaudación de ingresos de agua y saneamiento por medio de una reestructura de normas que establezca una guía para los usuarios de la comunidad

3. PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS MUNICIPALES Y COMUNITARIOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO

Objetivo: Mejorar los ingresos por la prestación de los servicios de agua y saneamiento en el cantón Ojo de Agua, a través de acciones integrales que fortalezcan la inversión comunitaria.

Componente	Acción	Descripción actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Seguimiento
Fortalecida la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento de las comunidades y municipalidades	ACCIONES A CORTO PLAZO				
	Incrementar la recaudación	1, Actualización de padrones	Secretario	3 a 4 meses	Verificar si las acciones implementadas han ayudado al incremento de ingresos municipales
		2, Establecer formato de egresos	Tesorero	3 a 4 meses	
		3, Implementación, administración de libros de inventario	Tesorero	3 a 4 meses	
	ACCIONES A MEDIANO PLAZO				
	Incrementar la recaudación	1, Establecer calendario de jornadas de limpieza	COCODE	6 meses	Conocimiento para traspaso de cargos
		2, actualización de reglamento	COCODE y/o instituciones de apoyo	6 meses	Fortalecimiento

	Formación y capacitación	3, Formación y capacitación	COCODE y/o Instituciones de apoyo	6 meses	ento de capacidades
		ACCIONES A LARGO PLAZO			
	Transparencia y rendición de cuentas	1, Rendición de cuentas	COCODE	1 año	Acciones de transparencia
		2, Apoyo de asamblea para incrementar ingresos por servicios	COCODE/ Asamblea	1 año	
		3, Establecer tarifas sociales	COCODE E/CAS/Asamblea	1 año	
		4, Implementación de reguladores de agua	COCODE/ Asamblea	1 año	

4. ACCIONES ESTRATEGICAS INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN POR AGUA Y SANEAMIENTO

4.1. ACCIONES A CORTO PLAZO

4.1.1. Identificación de recursos para la implementación de planes de mejora.

No.	Actividad a realizar	Responsable
1	<p>Actualización de padrones: El comité de Agua maneja datos de usuarios; y se considera poder actualizarlo y verificar nuevos servicios adquiridos, esto con el objetivo de documentar información de manera ordenada y verificar la base de datos recientes de usuarios para facilitar el cobro de tarifa.</p>	TESORERO

2	<p>Establecer Formato de Egresos:</p> <p>El COCODE no cuenta con documentos de verificación que registren datos de egresos, se considera implementar herramientas de fácil acceso a comprobación verídica en los gastos que genera el buen mantenimiento del sistema de agua.</p>	CAS
3	<p>Libros de Inventario:</p> <p>Implementación de libros de inventario para un mejor control de ingresos y egresos de materiales que se relacionan en agua y Saneamiento, ya que se observó dentro del comité que no cuentan con formatos o libro de registros de materiales relacionado en agua.</p>	CAS

4.2. ACCIONES A MEDIANO PLAZO

No.	Actividad a realizar	Responsable
1	<p>Establecer calendario de jornadas de limpieza:</p> <p>Ayuda al a mantener un control cronológico sobre las diferentes actividades sobre las jornadas de limpieza del sistema de agua de Agua Escondida.</p>	COCODE y CAS
2	<p>Actualización de reglamento:</p> <p>Actualización de información para el reglamento comunitario que ya posee la aldea, permite identificar las sanciones obligaciones y derechos para los usuarios en cuanto al acceso de agua.</p>	COCODE y CAS
3	<p>Formación y capacitación:</p> <p>Fortalecer capacidades para el COCODE para conocer sus funciones y brindar un mejor servicio.</p>	CAS

4.3. ACCIONES A LARGO PLAZO

No.	Actividades a realizar	Responsables
1	Rendición de cuentas Presentar formatos de acuerdo a las necesidades de la comunidad con información financiera detallada de cómo se están utilizando los recursos para el mejoramiento del sistema de agua de la comunidad	TESORERO, SECRETARIO
2	Apoyo de asamblea para incrementar ingresos por servicio de Agua: Reuniones con el apoyo de instituciones para considerar la importancia de un incremento de tarifa para mejorar el sistema de agua.	COCODE, INSTITUCIONES DE APOYO
3	Establecer tarifas sociales: Darles la oportunidad a los usuarios más vulnerables para cancelar una tarifa considerada de acuerdo a sus necesidades.	COCODE, ASAMBLEA, INSTITUCIONES DE APOYO
4	Implementación de reguladores de agua: La implementación de reguladores ayudara al comité mantener un control del consumo y regular el flujo de agua en cada familia, ya que la aldea no cuenta con reguladores de agua.	COCODE

5. COMISION DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE PLANES DE MEJORA

Se ha establecido que los encargados de darle seguimiento a las herramientas implementadas a corto y mediano plazo será el COCODE que socializarán y darán seguimiento a cualquier proyecto relacionado a agua y saneamiento que se realice, hasta que termine su periodo de prestación de servicio a la comunidad y socializarlo a los nuevos miembros del comité de Agua con el objetivo de mantener de manera clara y ordenada los ingresos y egresos que obtengan.

6. CONCLUSIONES

La mayor limitación que se ha presentado es el poco conocimiento de cómo llenar ciertos documentos que son necesarios para rendición de cuentas.

La información recabada es importante tanto para la comunidad como para el municipio ya que ayuda al buen desarrollo, mejorando la planificación e integración de elementos de unitarios para poder obtener el presupuesto detallado.

7. RECOMENDACIONES

Aplicación de plan de mejora, utilizando herramientas de ingresos y controles de gastos, buscar opciones de pago y evitar deudas que cuenten con periodos de tiempo extensos.

Se recomienda para que haya un mejor control sobre el consumo de agua implementar reguladores de agua, e ir identificando las tarifas dadas para cada usuario.

Anexos

Anexo 1

Acercamiento con los COCODES para la realización del Diagnostico Participativo, y trabajo de herramientas en la aldea Ojo de Agua.



Anexo 2

Formato para control de cuentas, ingresos y egresos

INGRESOS					EGRESOS			
FECHA	MES	DESCRIPCIÓN	MONTO		FECHA	MES	DESCRIPCIÓN	MONTO

Anexo 3

Formato control de usuarios para el cantón Ojo de Agua.

No.	NOMBRE DE USUARIO	COBRO MENSUAL POR SERVICIO DE AGUA											
		ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEP	OCT	NOV	DIC

Anexo 4

Formato de Rendición de cuentas y notas de cobro para la asamblea del cantón Ojo de Agua.

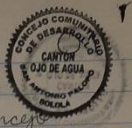

No	Fecha		Detalle	Comprobante de pago			Monto
	DE	HASTA		TIPO	SERIE	NUMERO	Q

Anexo 5



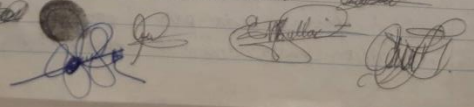
Acta De Validación Para El Plan De Mejora En La Recaudación De Ingresos En Agua Y Saneamiento

Acta No 1-2024.

El infrascripto secretario del consejo comunitario de Desarrollo del caserío (del) ojo de Agua del Municipio de San Antonio Palopó, del Departamento de Solalá, siendo las (siendo) seis de la tarde del día sábado 13 de noviembre, reunidos en el salón comunal nos encontramos reunidos los miembros del consejo comunitario de Desarrollo COCODE presidido por el señor presidente Rogelio Totar dan la bienvenida a los presentes para dar constancia de lo siguiente **PRIMERO:** El señor presidente Rogelio Totar da de nuevo la bienvenida **SEGUNDO:** Se dio espacio al asistente técnico Cindy Aray y Marilyn Barillas España para hablar al respecto de presentación y anal de un plan de mejoras en recaudación de ingresos de agua y saneamiento, y Presentación de un manual de Funciones y Manual de Administración de operación y Mantenimiento del Sistema de Agua de la comunidad, dichos documentos están enclavados en la ejecución del convenio marco de cooperación del programa RUK'UX YA', suscrito ante la municipalidad de San Antonio Palopó, financiado por el fondo de Cooperación Internacional para el agua y

saneamiento (FCAS) de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el desarrollo (AECID), ejecutado por la Asociación Acción Contra el Hambre en colaboración con Helvetas, en el marco del convenio municipal de cooperación firmado por la municipalidad y las instituciones ejecutoras del programa RUK'UX YA', que busca fortalecer las capacidades comunitarias para la provisión y gestión de servicios sostenibles de agua y saneamiento integral con un enfoque de derechos humanos, de equidad de género y de cultura. **TERCERO:** Los técnicos presentaron las acciones a corto, mediano y largo plazo para fortalecer la gestión financiera del Sistema de Agua de la comunidad. **CUARTO:** Se consultó a la General y en consenso se resolvió por implementar el plan mencionado en el segundo punto. **QUINTO:** Sin otro que dejar constancia en la presente, se dio por terminada la misma una hora después de su inicio, previa lectura de todo lo escrito, oyeo, ratificación y firmas quienes en ellas intervinieron. **Dando fe.** - *Rosario Cristóbal Totar*



RUK'U'X YA'
Corazón del Agua

 Calle Rancho Grande, 2da. Avenida 1-65 Zona 2,
Plaza Mayasersa, Panajachel, Sololá

 (502) 7762-0029

 info@accioncontraelhambre.org

 Programa RUK'U'X YA'