



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

agua y saneamiento

**Caserío el Provenir Chipop, Municipio de San Antonio Palopó,  
Departamento de Sololá, Guatemala**

San Antonio Palopó, Sololá.

Junio 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'

Silvia María Castillo Arana  
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:

Caserío el Porvenir Chipop Municipio de San Antonio Palopó y HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

### Caserío el Porvenir Chipop Municipio de 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, junio 2021**

## Índice

PRESENTACIÓN.....	3
1. MARCO CONTEXTUAL DEL MUNICIPIO .....	5
1.1. Datos generales .....	5
1.2. Condiciones de vida .....	5
1.3. Idioma .....	5
1.4. Desnutrición .....	6
1.5. Integración de Autoridades Comunitarias.....	6
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. Sostenibilidad de Servicios.....	8
2.4. Analisis de Ingresos y Gastos del Sistema de Agua de Caserío de Chuisajcap .....	8
2.5. Análisis presupuesto de ingresos y gastos en agua y alcantarillado .....	8
2.6. Análisis presupuesto de ingresos y gastos del servicio del tren de aseo .....	8
3. PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS MUNICIPALES Y COMUNITARIOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO .....	10
3.1.2. Acciones Estratégicas Morosidad Cero.....	11
3.1.3. Convenio de Pago.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
4. ACCIONES ESTRATEGICAS INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN POR AGUA Y SANEAMIENTO .....	12
4.1. ACCIONES INMEDIATAS.....	12
4.2. ACCIONES A MEDIANO PLAZO .....	12
5. COMISION DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE PLANES DE MEJORA .....	13
5. CONCLUSIONES.....	14
6. RECOMENDACIONES.....	14
Anexos.....	16



## 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 aun 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 CASERIO EL PORVENIR CHIPOP SAN ANTONIO PALOPÓ

### 1.1. Datos generales

La comunidad El Porvenir Chipop, se encuentra en el área del municipio de San Antonio Palopó, Dista de la cabecera municipal, 4 kilómetros. La comunidad colinda al norte con el caserío Patzaj y Xequistel; al este con el caserío Chuiquistel; al oeste con el lago de Atitlan y al sur con San José Xiquinabaj.

Se encuentra a una altitud de 2,132 metros sobre el nivel del mar, posición geográfica con las siguientes coordenadas longitud de 91°05'54" y latitud de 14°41'40".

### 1.2. Condiciones de vida

Se centra su producción en los granos básicos (frijol y maíz) entre otros.

La mayor parte de infraestructura habitacional refleja el contraste socioeconómico de la población, pudiéndose distinguir e identificar diferentes tipologías constructivas, entre ellas se identificó el concreto, lamina y madera que responden a diversos factores sociales, económicos, técnicos y constructivos, entre lo que se puede mencionar la cantidad de personas que habitan la vivienda, capacidad económica del proveedor del hogar (salario percibido), Cabe resaltar que la combinación de los distintos materiales y sistemas constructivos es amplia y en su mayoría cada vivienda presenta distintas fases de ejecución, su organización social está estructurado, por un Concejo Comunitario de Desarrollo que son los encargados brindar un servicio comunitario y mejorar las condiciones de vida.

Según los el COCODE existe un aproximado de 4,280 habitantes con integrantes en cada vivienda de 6 a 8 personas por familia, existen 535 viviendas dentro del caserío el Porvenir Chipop.

Habitantes	Viviendas	Aprox Integrantes por familia
4280	535	6 a 8

### 1.3. Idioma

El idioma que prevalece dentro de la comunidad el Porvenir Chipop del municipio de San Antonio Palopó es el Kaqchikel, teniendo como segundo idioma el español, ya que lo utilizan en actividades educativas.

#### 1.4. Desnutrición

“ (CAP, 2021)” Se estima en datos generales según el centro de atención permanente de la cabera 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. Integración de Autoridades Comunitarias.

Es fundamental, la participación organizada de la comunidad, para impulsar procesos de desarrollo integral sostenible y sustentable. En el caserío El Porvenir Chipop, existe un comité organizado con fin específico como lo es, el de velar por la superación y ornato de la comunidad que se les denomina: concejo comunitario de desarrollo (COCODE). Los cuales dentro de sus funciones son los encargados de garantizar el acceso al agua a todos los habitantes.

En la tabla se describe a cada integrante del COCODE y las funciones que desempeñan de acuerdo a su cargo

No.	Nombre de representantes	Cargo
<b>COCODE El Porvenir Chipop</b>		
1	Carlos Sicajan	Presidente
2	Agustín Sanchez	Vicepresidente
3	Walter Tobar	Secretario
4	Guillermo Ajpu	Tesorero
5	Margarito Xoc	Vocal I
6	Andrés Sánchez	Vocal II
7	Jorge Chuc	Vocal III
8	Julio Cumez	Vocal IV
9	Andrés Juárez	Vocal V

## 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 los últimos años, se ha llegado a consenso con el COCODE actual con respecto a los ingresos por agua no existen documentos físicos que avalen dichos ingresos, el caserío de El Porvenir Chipop del Municipio de San Antonio Palopó, cuenta con 510 viviendas registradas en el servicio, pagando una tarifa anual de Q50.00, las cuales están abastecidas de agua potable.

A continuación se presenta de manera gráfica y detallada un estimado de flujo percibido de ingresos por el servicio de agua en los años 2019 y 2020 con la misma tarifa establecida y cantidad de usuarios según listado realizado por COCODE pasados.

Año	Número de Viviendas Abastecidas	Tarifa Anual	Total de ingreso Anual
<b>2019</b>	510	Q50.00	Q 25,500.00
<b>2020</b>	510	Q50.00	Q 25,500.00
<b>Total</b>			

### 2.2. Análisis sobre egresos por agua año 2019 y 2020

En base a la información recabada por el COCODE y de acuerdo al análisis que se realiza sobre la ejecución de egresos por el sistema de agua que abastece a la población, se observa la falta de información física sobre los gastos de operación que realizan, ya que el caserío el Porvenir Chipop no cuentan con instrumentos contables que le ayude a mantener un registro financiero de los gastos considerados durante los años 2019 y 2020 de igual manera, se estima cantidades donde se verifique algún déficit o superávit, los egresos por el sistema de agua son calculados cuando se identifica en momento inmediato algún desperfecto dentro del sistema de agua potable

Estos informes se transmiten a COCODES de nuevo ingreso, ya que ellos consideran que los egresos son nuevos y no son predecibles, se consideran como Gastos Fijos:

- Reparación de cualquier falla que no sean predecibles en los sistemas de agua.
- Compra de accesorios para el sistema de Agua
- Pago de Jornales con un costo de Q100.00
- Mantenimiento por el nacimientos a cada tres meses al sistema de agua

- Chapeo de ruta, para mantener la línea
- Mantenimiento de cajas
- Compra de pastillas para cloración

### **2.3. Sostenibilidad de Servicios**

El caserío El Porvenir Chipop, tiene la capacidad de gestionar sus propios recursos financieros y generar una rentabilidad a largo plazo de manera responsable. Para obtener sus propios ingresos económicos relacionados al recurso hídrico mantiene una cuota extra de Q5.00 a Q30.00 de la tarifa ya establecida, por tal motivo esta comunidad, sus procesos de ingresos son auto sostenibles.

### **2.4. Análisis de Ingresos y Gastos del Sistema de Agua de Caserío el Porvenir Chipop**

Actualmente el Consejo Comunitario de Desarrollo (COCODE) , es el encargado de velar por la buena administración, funcionamiento y mantenimiento del sistema de agua. Cuentan con 510 viviendas en donde cada uno paga una tarifa anual de Q50.00 por el acceso según lo que el contador indique, esta cantidad tiene como objetivo cubrir todas las necesidades que se presenten en el sistema, según el consejo lo que ingresa de las tarifas pagadas por el servicio del agua es la misma cantidad que egresa.

El caserío El Porvenir Chipop no cuenta con un reglamento donde indiquen las normas de pago, teniendo como evidencias acuerdos dentro de las actas comunitarias que se redactan en cada reunión de asamblea.

### **2.5. Análisis presupuesto de ingresos y gastos en agua y alcantarillado**

En el caserío el Porvenir Chipop, no cuentan con una red de alcantarillado, la mayoría de viviendas posee pozo ciego, por el momento El COCODE, no ve como una proyección inmediata para obtener drenajes, ya que es un gasto más, aunque están conscientes que la falta de alcantarillado puede traer consecuencias a mediano y largo plazo, ya que incrementa las enfermedades gastrointestinales

### **2.6. Análisis presupuesto de ingresos y gastos del servicio del tren de aseo**

En el caserío el Porvenir Chipop no se cuenta con un registro de usuarios y tarifa establecida del servicio de tren de aseo que sea para beneficio de la comunidad, ya que la municipalidad es la

encargada de verificar que los desechos sólidos orgánicos e inorgánicos sean recogidos pagando una tarifa de Q2.00 Cada familia de la comunidad

La mayoría de las familias que habitan el Caserío reconocen que es importante diferenciar los desechos y evitar la contaminación ambiental, los desechos son clasificados de la siguiente manera:

- Desechos sólidos Inorgánicos
- Desechos Orgánicos

Conclusiones	Recomendaciones
<p><b>La falta de un Reglamento tiene como consecuencia el no tener un objetivo concreto en mente para la recaudación de ingresos sobre agua potable.</b></p>	<p>Mejorar la recaudación de ingresos de agua y saneamiento por medio de una estructura de normas que establezca una guía para los usuarios de la comunidad</p>
<p><b>Los ingresos que se obtienen a través de la tarifa por agua potable es utilizado para cubrir ciertos gastos y especialmente mantener una estabilidad financiera, aunque por ser una tarifa anual se ven afectados ya que los ingresos no llegan a cubrir el objetivo de ingresos.</b></p>	<p>Manejar una tarifa adecuada que el usuario espere pagar para que los financiamientos sean sustentables, reuniendo una serie de criterios y concretar tarifas con pagos mensuales o trimestrales.</p>
<p><b>La mayor limitación que se ha presentado es el poco conocimiento de cómo llenar ciertos documentos que son necesarios para rendición de cuentas.</b></p>	<p>Gestionar por medio de la municipalidad transferencia de conocimientos a la comisión que le dará seguimientos a los planes y fortalecer herramientas y sean aplicables.</p>

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

**Objetivo:** Aumentar los ingresos por la prestación de los servicios de agua y saneamiento en el Caserío el Porvenir Chipop, a través de acciones integrales que fortalezcan la inversión comunitaria.

Componente	Acción	Descripción actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Seguimiento	
<b>Fortalecimiento de la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento de las comunidades y municipalidades</b>	Morosidad cero	1. Convenios de pago	COCODE	Primeros 10 días	Revisión de acciones periódicas reflejados en el mejoramiento de los ingresos	
		2. Implementación de nuevas tarifas	COCODE con aprobación Asamblea	cada mes		
		3. Creación de una comisión de agua	COCODE	2 a 3 meses		
		4. Campañas de sensibilización	COCODE	4 meses		
		5. Implementación de reglamento de agua	COCODE	2 meses		
	Incrementar la recaudación		1. Identificación de recursos	COCODE	5 meses	Verificar si las acciones implementadas han ayudado al incremento de ingresos municipales
			2. Implementación controles financieros	COCODE	1 año	
			3. Formación y	COCODE	1 año	

	Formación y capacitación	capacitación a comisiones 1. Funciones de cada miembro de comité	Municipalidad y/o instituciones de apoyo	1 año 1 año	Conocimiento para traspaso de cargos
--	--------------------------	---	--	----------------	--------------------------------------

### 3.1.2. Acciones Estratégicas Morosidad Cero

El Caserío de El Porvenir Chipop, maneja una tarifa anual, por tal razón no han encontrado inconvenientes respecto a la morosidad, ya que todos realizan su pago en los tiempos que se indican dando un margen de tiempo para que cumplan con sus obligaciones.

No.	Actividad a realizar	Responsable
1	Convenios de pago: que apoye a los usuarios a ponerse al día por el servicio de agua	COCODE
2	Implementación de nuevas tarifas: ayudará a contar con fondo de reserva para reparaciones y mantener ingresos sustentables	COCODE
3	Creación comisión de agua: que tenga funciones específicas y controles del servicio, organizarse de manera eficiente para nuevos proyectos en beneficio de acceso al agua	COCODE
4	Campañas de sensibilización que ayuden a cambiar la forma de pensar conforme al pago de impuestos y tasas	COCODE
5	Implementación del reglamento de agua para un mejor control	COCODE

#### 4. ACCIONES ESTRATEGICAS INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN POR AGUA Y SANEAMIENTO

##### 4.1. ACCIONES INMEDIATAS

##### 4.1.2. Identificación de recursos para la implementación de planes de mejora.

No.	Actividad a realizar	Responsable
1	Identificación de recursos: para contar con un fondo de inversión en operación y mantenimiento de los servicios	COCODE
2	Implementación de controles financieros: tener información precisa de los ingresos y costos por los servicios prestados	COCODE
3	Formación y capacitación a comisiones: para conocer sus funciones y brindar un mejor servicio	COCODE

##### 4.2. ACCIONES A MEDIANO PLAZO

No.	Identificación recursos
1	Incrementar a una tarifa trimestral justa por servicios ya que esto ayudara a no tener que tener varias convocatorias con los usuarios y pedir cuotas extras para el mantenimiento del sistema

2	Cobro por autorización de un servicio nuevo: es el cobro que se realiza por primera vez a los usuarios que requieran el servicio de agua
3	Cobro por corte de servicio: Acuerdo interno con la comunidad a aquellos usuarios que no cancelen la cuota anual en los tiempos que se han acordado para cancelar.
4	Falta de presencia en asambleas: Recaudación de cuota por ausencia en actividades que involucren la participación de los habitantes

## 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 serán los del Consejo Comunitario de Desarrollo y ellos 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 COCODES con el objetivo de mantener de manera clara y ordenada los ingresos y egresos que obtengan.

## 6. CONCLUSIONES

**Mantener una buena administración de los recursos, se requiere de esfuerzos mayores, más cuando se trata de un Concejo Comunitario de Desarrollo que acaba de iniciar su servicio ante la comunidad y no existe un informe de COCODES anteriores y verifiquen datos que en su momento puedan utilizar.**

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

**De acuerdo con una fase diagnóstica se identificó que es importante prestar atención a la demanda de agua en la comunidad y establecer nuevas formas educativas que estén dirigidas en valorar y conservar el agua**

## 7. RECOMENDACIONES

**Considerar libros de control de manera ordenada para no perder ni un dato que se requiera en alguna oportunidad.**

**Gestionar por medio de la municipalidad transferencia de conocimientos a la comisión que le dará seguimientos a los planes y fortalecer herramientas y sean aplicables.**

**Construir un método confiable para facilitar el cobro de los recibos de agua, establecer tarifas de tal forma que cada COCODE pueda desarrollar un programa auto sostenible.**



## Anexos

### Anexo 1

Primer acercamiento con los COCODES para la realización del Diagnostico Participativo



## Anexo 2

Acta de validación del plan de mejora en la recaudación de Ingresos en el servicio de agua y saneamiento

Acta No 15-2021.

En el Caserío El porvenir Chipop, San Antonio Palopó, departamento de Sololá, diez y seis horas con doce minutos del día lunes diez y nueve de julio del año dos mil veintuno, se presenta la Señorita Cindy Alvarez, representante de la Institución Rukux Ya. Para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO Toma la palabra la señorita Cindy Alvarez para dar lectura a un documento que la institución a creado con el fin de apoyar con el tema de ingresos y egresos el cual se hace llamar "Plan de Mejora para recaudación de Ingresos" y al mismo tiempo indicó que nos presentará algunos manuales para mejorar procedimientos y no así tomar el control o la administración en lo que se refiere a ingresos y egresos, por lo cual quedamos a la espera del documento impreso. SEGUNDO: No habiendo más que tratar se da por finalizada la presente acta, y endonde todos los presentes avalan la lectura que se dio del documento "plan de mejora para recaudación de ingreso, Cuarenta y ocho minutos después de su inicio en el mismo lugar y fecha. Damos fe.

Valter Tobal secretario  
Andrés  
Andrés  
Miguel  
TEZOEBO  
j.h.d.  
ALCALDÍA MUNICIPAL SAN ANTONIO PALOPÓ, DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ, GUATEMALA, C.A. 47

SECRETARÍA DE COOPERACIÓN TÉCNICA  
COCODE  
SAN ANTONIO PALOPÓ, SOLOLÁ

Scanned by TapScanner

