



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

Caserío Peña Blanca, Cantón Sacsiguan,  
Departamento de Sololá, Guatemala

Caserío Peña Blanca, Cantón Sacsiguan, Sololá,  
Noviembre 2022



## CREDITOS

### Edición

#### 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 RUK'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'

Ediberto Fuentes Velásquez  
Coordinador Técnico, Programa RUK'U'X YA'.  
HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

Víctor Velásquez Fuentes  
Responsable Técnico en Gestión Financiera y Créditos, Programa RUK'U'X YA'.  
HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

#### Fotografías:

Caserío Peña Blanca, Cantón Sacsiguan, Sololá.  
HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

#### Comité de Agua, Caserío Peña Blanca, Cantón Sacsiguan, Sololá:

Presidente	-	-----
Vicepresidente	-	Filiberto Cojtín Antonio
Secretario	-	Julián Ben Cojtín
Prosecretario	-	Alberto Tiatiu Meletz
Tesorero	-	Bartolo Ben
Vocal I	-	Santos Ben
Vocal II	-	Esteban Julajuj

"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, noviembre 2022.



## INDICE

CREDITOS.....	1
PRESENTACION.....	4
1. Marco contextual caserío Peña Blanca, cantón Sacsiguan, Sololá .....	6
1.1. Datos Generales.....	6
1.2. Condiciones de vida.....	8
1.3. Idioma.....	9
1.4. Desnutrición.....	9
1.5. Diagnóstico del Sistema de Agua y Saneamiento.....	9
2. Situación Actual de los Sistemas Financieros en Agua y Saneamiento.....	11
2.1. Análisis sobre recaudación de ingresos por servicio de agua 2,020 y 2,021.....	11
2.2. Análisis sobre egresos por servicios de agua 2,020 y 2,021 .....	12
2.3. Análisis de la dependencia financiera.....	12
2.4. Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema.....	13
2.5. Análisis de ingresos y gastos en agua y alcantarillado.....	13
2.6. Análisis de ingresos y gastos del servicio del tren de aseo.....	13
3. Plan de Acción Para Mejorar La Recaudación de los Ingresos Comunitarios en la Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento .....	14
3.1. Acciones a corto plazo .....	16
3.1.1. Acciones Estratégicas Incrementar La Recaudación por Agua y Saneamiento... 16	
3.1.1.1. Identificación de recursos para la implementación de planes de mejora.....	16
3.1.1.2. Implementación de reglamento de agua y saneamiento.....	17
3.1.1.3. Establecer un cronograma para actividades administrativas.....	17
3.1.1.4. Establecer calendarios para jornales comunitarios .....	18
3.1.1.5. Aforo del Sistema de Agua.....	18
3.1.1.6. Manuales de operación, administración y mantenimiento .....	18
3.2. Acciones mediano plazo .....	19
3.2.1. Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario .....	19
3.2.1.1. Campaña de sensibilización a pago y tasas.....	19
3.2.1.2. Campaña de reforestación en zonas de recarga hídrica.....	20
3.2.1.3. Actualización de usuarios activos.....	20
3.2.1.4. Instrumentos Administrativos.....	20



3.2.1.5.	Implementación de Rutas de Lecturas.....	22
3.3.	Acciones largo plazo.....	22
3.3.1.	Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario .....	22
3.3.1.1.	Implementación de micromedidores .....	22
3.3.1.2.	Evaluación de tarifa y tasas del servicio de agua. ....	23
3.3.1.3.	Fortalecimiento al Saneamiento Básico .....	24
3.3.1.4.	Talleres para implementar prácticas de limpieza del sistema de agua .....	24
3.3.1.5.	Rendición y transparencia .....	24
4.	Comisión de Seguimiento a la Implementación de Planes de Mejora.....	24
5.	Conclusiones .....	26
6.	Recomendaciones .....	27
7.	Anexos.....	28
7.1.	Fotografías de la comunidad.....	28
7.2.	Diagnostico participativo.....	29
7.3.	Elaboración de plan de mejora .....	30
7.4.	Validación de plan de mejora.....	32
7.5.	Acta de Validación Planes de Mejora.....	34



## PRESENTACION

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 urbano 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.

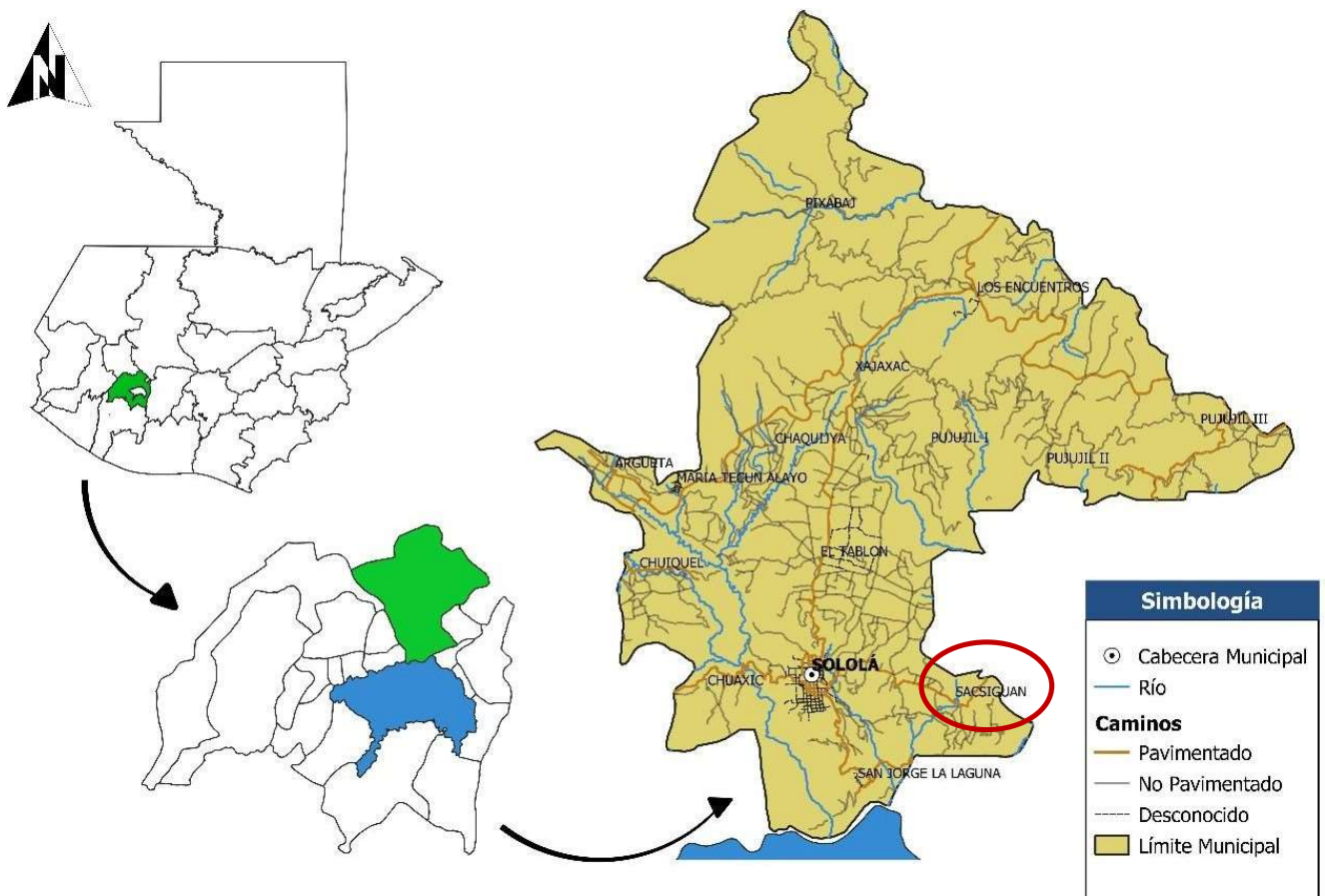
A través de este plan serán beneficiadas las Comisiones de Agua y Saneamiento, Comisiones Comunitarias de Desarrollo y Municipalidades. Esperando que este componente sea del mayor provecho para satisfacer las diversas necesidades identificadas.

## 1. Marco contextual caserío Peña Blanca, cantón Sacsiguan, Sololá

### 1.1. Datos Generales

#### -Ubicación

El caserío Peña Blanca, cantón Sacsiguan, perteneciente al cantón Sacsiguan, se sitúa al sur del municipio de Sololá a una distancia de 3 kilómetros de la cabecera municipal. A 2,171 metros sobre el nivel del mar.



Fuente: Base cartográfica INE, IGN, Información municipalidad de Sololá

#### -Población Total

La población total de acuerdo con los datos proporcionados, cuentan con 350 viviendas, 2,406 habitantes, considerando el 53% son mujeres y el 47% hombres.





### -Distribución Rural

De acuerdo con los datos proporcionados por el Plan de Desarrollo Municipal y Ordenamiento Territorial Municipio de Sololá 2021-2032, Matriz de centros poblados del Municipio de Sololá, el caserío Peña Blanca, Sololá, se encuentra distribuida de la siguiente manera:

**Población por sexo, niños y niñas.**

POBLACIÓN TOTAL	POBLACIÓN POR SEXO		POBLACIÓN		TOTAL, DE VIVIENDAS
	M	F	NIÑOS	NIÑAS	
2406	960	1020	171	255	350

Fuente: Elaboración propia.

### -Administradores del Sistema de Agua

El sistema de agua denominado **Agua Potable Pozo Mecánico** del caserío Peña Blanca, cuenta con 130 usuarios conectados al sistema, está compuesto por 2 ramales con cobertura a 8 sectores:



Tiene un tiempo aproximado de 7 años de gestión y este año durante el mes de agosto aproximadamente se activó la operación para distribución a los usuarios, es tipo de abastecimiento por gravedad, actualmente es administrado por el Comité de Agua, quienes operan el servicio, mantenimiento e instalaciones que correspondan para el buen funcionamiento y servicio domiciliario común del recurso hídrico, así mismo son los encargados para cualquier gestión de mejora del sistema de agua en coordinación con el COCODE y alcalde auxiliar.





## -Estructura del Comité de Agua

El órgano coordinador comunitario está conformado por seis integrantes activos, el presidente falleció durante este año, y actualmente no se ha reemplazado a nadie en su lugar, quienes son electos en asamblea general, los administradores tienen un periodo de duración indefinido hasta que la comunidad decida quitarlos del cargo, han sido los fundadores del comité, encargados de dar seguimiento a los procesos administrativos, prestan un servicio comunitario ad-honorem, siendo una de las funciones principales administrar el sistema de agua, con quienes se elaboró el Plan de Mejora para la recaudación de ingresos, actualmente están conformados con los siguientes cargos:



Fuente: Elaboración propia

## 1.2. Condiciones de vida

El caserío Peña Blanca está ubicado a tres kilómetros del municipio, se caracteriza de fácil acceso debido a que cuentan con transporte público constante, la carretera de acceso a la comunidad se encuentra pavimentada con acceso a ingreso de vehículos, cuentan con viviendas en diferentes condiciones, algunas precarias de adobe/block y lámina, otras de mejor condición con



terrazas, la movilización de los habitantes es mediante motos, mototaxis, transportes particulares, públicos, tienen acceso a servicios básicos como agua potable, servicio de energía eléctrica, tiendas de consumo diario, escuela, centro de salud, ferreterías, gasolineras, bancos. La economía local está enfocada a prestar servicios de carácter comercial, mercados, agrícolas, servicios, las que sobresalen y un porcentaje mínimo de la población ha migrado al extranjero.

### 1.3. Idioma

El idioma indígena es Kaqchiquel, datos proporcionados por los líderes comunitarios en la boleta de encuesta del diagnóstico participativo.

### 1.4. Desnutrición

En el monitoreo nutricional correspondiente a registros de la Dirección de Área de Salud, actualmente no tienen registro de casos de desnutrición en la comunidad.

### 1.5. Diagnóstico del Sistema de Agua y Saneamiento

DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO				
PLANES DE MEJORA & RECAUCACIÓN DE INGRESOS				
1	Nombre del sistema	Pozo Mecánico	Plan de Mejora	Caserío Peña Blanca
2	Tipo de Sistema	Gravedad		
3	Tipo de abastecimiento	Domiciliar		
4	¿Cuántos años tiene el sistema de agua?	7 años		
5	¿Cloran el agua?	No		
6	Cantidad de viviendas totales	350		
7	Cantidad de viviendas abastecidas	130		
8	Administrador del Sistema	CAS		
9	Años de elección	Indefinido		
10	Tasas establecidas	Cuotas extraordinarias		
11	Tipo de cobro	No aplican		
12	Tarifa establecida	Q -		
13	Documento respaldo de cobros	Acuerdo Verbal		
14	¿Cuentan con Reglamento de Agua?	Si		



15	Aplican Tarifa Social	No	Beneficiarios	Todos deben pagar el servicio
16	Existe Fontanero	No	¿Tiene un salario?	No
17	¿Incrementarán los gastos debido a la pandemia?	No	¿Se incrementó el uso de agua debido a la pandemia?	No
18	Razón	No estaba en funcionamiento este sistema de agua		
19	% de Subsidio	0.00%		
20	% de morosidad	0%		
21	Mecanismos para autosostenibilidad	Contribuciones extraordinarias		
22	Forma de control administrativos	No llevan controles		
23	¿Tienen libros administrativos?	No, solo libro de actas y recibos		
24	Monto de morosidad comunitario	Q -		
25	Acciones para recuperación de morosidad	No tienen morosidad		
26	¿Envían notas de cobro?	No		
27	¿Aplican convenios de pago?	No	¿Cuántos han aplicado?	0
28	¿Tienen contadores de agua?	No	Razón	No cuentan con recurso económico.
29	¿Realizan lectura de contadores?	No	Frecuencia de lecturas	Ninguno
30	¿Conoce a cerca de los ingresos en compensación de servicios ambientales?	No	¿De que se trata?	No conocen del tema.
31	¿Estarían de acuerdo en aportar una cantidad para servicios ambientales?	No.	Monto	Q -
32	¿Propuestas para el aumento de ingresos del servicio de agua?	Implementar un cobro mensual a los usuarios		
<b>CONTROL SANEAMIENTO</b>				
1	¿Cuentan con sistema de saneamiento?	No.		
2	Cantidad de viviendas con sistema de drenaje	0		



3	Cantidad de viviendas sin drenajes	350	Razón	Cuentan con Fosas sépticas y letrinas
4	¿Quiénes administran el sistema de drenajes?	No existe		
5	¿Aplican alguna tarifa de saneamiento?	No	Razón	No existe el servicio.
6	Monto de tarifa	Q -		
7	¿Llevan un control administrativo?	No.		
<b>CONTROL RESIDUOS SOLIDOS</b>				
1	¿Existe extracción de basura comunitaria?	No	Razón	Cada familia se encarga.
2	Aplican tarifa por extracción de basura	No	Monto	Q -
3	¿Quién lleva el control administrativo?	Ninguno		
4	¿Cómo llevan el control administrativo?	No existe		

## 2. Situación Actual de los Sistemas Financieros en Agua y Saneamiento.

Considerando la evaluación que se realizó en el caserío, se pudo identificar el sistema de abastecimiento, número de usuarios activos, el tipo de administración que manejan, como datos generales del sistema.

### 2.1. Análisis sobre recaudación de ingresos por servicio de agua 2,020 y 2,021

De acuerdo a los datos recolectados en la comunidad a través del diagnóstico participativo, con los integrantes del órgano coordinador comunitario se pudo identificar 130 usuarios, para el funcionamiento del sistema de agua, actualmente no aplican una recaudación económica mensual, cuando iniciaron el funcionamiento operativo en el mes de agosto del año dos mil veintidós se recaudó ciento cincuenta quetzales por usuario para cubrir los gastos necesarios del funcionamiento, y hasta la fecha se siguen utilizando para los gastos que se necesiten, se ha planteado el inicio del cobro mensual a partir del próximo año, debido a que ya cuentan con un reglamento de agua los líderes comunitarios están dando seguimiento a las acciones.

Con los fondos recaudados han venido operando el sistema para la distribución a los usuarios, a continuación, una integración de los ingresos percibidos por el comité de agua:



INGRESOS ANUALES SERVICIO DE AGUA POTABLE AÑO 2,022		
Usuarios		130
CUOTA INICIAL DEL PROYECTO		Q 150.00
Cuenta	Concepto	Percibido 2022
001	Inicio de operación Sistema de Agua	19,500.00
<b>INGRESOS ANUALES</b>		<b>19,500.00</b>

Actualmente se ha contemplado el servicio de agua para los usuarios activos ya inscritos, debido al abastecimiento del caudal para una distribución equitativa, como también la inversión económica que representó para cada uno durante estos años de gestión, por tal motivo el techo presupuestario del sistema contempla la cobertura de los usuarios ya activos.

## 2.2. Análisis sobre egresos por servicios de agua 2,020 y 2,021

No se tuvieron registros de gastos realizados por el sistema de agua, debido a que en los años de solicitud aún no estaba funcionando el sistema de agua los líderes comunitarios, sin embargo, se compartieron los gastos de operación del tiempo que lleva en funcionamiento.

Comunidad: Caserío Peña Blanca, Sololá Costo Detallado del Servicio de Agua Potable Año 2,022 cifras en Quetzaltes					
No.	CONCEPTO	usuarios	Costo Semanal	Parciales mensuales	Totales anuales
	USUARIOS DEL SERVICIO	130			11,700.00
A	COSTOS DIRECTOS				6,300.00
	<i>gastos por operación</i>				
9	Energía Eléctrica		175.00	700.00	6,300.00
C	GASTOS GENERALES				5,400.00
1	Accesorios e instalaciones		1,350.00	5,400.00	5,400.00

## 2.3. Análisis de la dependencia financiera

De acuerdo con la investigación en campo realizada no se pudo determinar el financiamiento total para el funcionamiento del sistema de agua, únicamente se pudo verificar la sostenibilidad parcial de cuatro meses por parte de la comunidad, para el inicio de operaciones del sistema y abastecimiento



a la comunidad, por lo que no se evidencia la situación económica actual en la que se encuentra.

#### **2.4. Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema**

No se tuvieron a la vista datos para poder determinar un porcentaje de subsidio, por lo que no se pudo definir un análisis comunitario anual.

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

La comunidad no cuenta con un sistema de alcantarillado, cada familia deposita las aguas negras en su fosa séptica o letrinas, y las aguas grises son desechadas en los lugares aledaños y terrenos cercanos a sus viviendas, estos servicios de tratamientos caseros comunitarios no tienen un pago mensual, por lo que no existe un manejo de administración económica.

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

Actualmente no existe una recolección de basura colectiva, cada familia se encarga de darle seguimiento a sus desechos; incinerándolos, enterrándolos y volviendo abono sus desechos orgánicos, esas son algunas de las soluciones que les han dado a sus residuos, estos procesos son desarrollados por cada vivienda independiente de algún monitoreo externo, por lo cual no existe una recaudación económica por el servicio.



### 3. Plan de Acción Para Mejorar La Recaudación de los Ingresos Comunitarios en la Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento

Objetivo: Mejorar los ingresos por la prestación de los servicios de agua y saneamiento en el caserío Peña Blanca, Sololá a través de acciones integrales que fortalezcan la inversión comunitaria.

Componente	Acción	Descripción actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Seguimiento
<b>ACCIONES A CORTO PLAZO</b>					
Fortalecimiento de la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento caserío Peña Blanca.	Estructuración administrativa	1. Identificación de recursos	CAS	1 mes	Inicio de acciones para el mejoramiento de procesos administrativos con CAS.
		2. Implementación de Reglamento de Agua y Saneamiento	CAS	3 meses	
		3. Cronograma para actividades administrativas	Secretario	3 meses	
		4. Establecer calendarios para jornales	Secretaria	3 meses	
		5. Aforo del Sistema de Agua			
		6. Manuales de operación, administración y mantenimiento	CAS	3 meses	
	<b>ACCIONES A MEDIANO PLAZO</b>				
		1. Campaña de sensibilización al pago	CAS	4 meses	





Fortalecimiento de la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento caserío Peña Blanca.	Formación y capacitación	2. Campaña de reforestación	CAS	4 meses	Fortalecimiento en capacidades	
		3. Actualización de usuarios activos	CAS	5 meses		
		4. Instrumentos Administrativos	CAS	6 meses		
		5. Identificación de sectores para rutas de lecturas.	CAS	6 meses		
	<b>ACCIONES A LARGO PLAZO</b>					
	Transparencia y rendición de cuentas	1. Implementación de micromedidores	CAS	1 año	Conocimiento para traspaso de cargos	
		2. Evaluación de tarifas y tasas	CAS	1 año		
		3. Fortalecimiento comunitario en saneamiento básico	CAS	1 año		
		4. Talleres buenas prácticas de limpieza.	CAS	1 año		
		4. Rendición de cuentas y transparencia.	CAS	1 año		



### 3.1. Acciones a corto plazo

#### 3.1.1. Acciones Estratégicas Incrementar La Recaudación por Agua y Saneamiento

No.	Actividad a realizar	Responsable
1	Identificación de recursos: para contar con información de inversión en operación y mantenimiento de los servicios	CAS
2	Elaboración e implementación de reglamento de agua: crear el reglamento comunitario cubriendo las necesidades actuales.	ASAMBLEA
3	Cronograma de Actividades Administrativas: para las gestiones operativas del sistema de agua	Secretario
4	Calendario para jornales comunitarios: con la finalidad de control de participantes.	Secretario
5	Aforo del sistema de agua: De acuerdo al funcionamiento del sistema, fortalecer a los líderes.	CAS
6	Manuales de operación, administración y mantenimiento: Definir una estructura para el sistema	CAS

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

Durante las visitas realizadas en los talleres que se abordaron se pudo identificar los recursos que se detallan a continuación:

- Sistema de agua por gravedad.
- Comité de Agua líderes administradores.
- Servicio comunitario para la limpieza y mantenimiento del sistema de agua (Jornales).

<i>Contribuciones Actuales</i>	
Total de usuarios	130
Servicio comunitario	Jornales
Sanción por no realizar su faena	Q 75.00
Inscripción para ser usuario	Q 50.00

Siendo estos los acuerdos comunitarios vigentes, se exhorto a los miembros del Comité de Agua a implementar recaudaciones mensuales para iniciar un modelo de sostenibilidad financiera del sistema de agua, dando seguimiento al reglamento de agua que se validará en la asamblea general.





### 3.1.1.4. Establecer calendarios para jornales comunitarios

En la comunidad se llevan a cabo jornales de limpieza, entre otras actividades que se den durante el año, por lo que se propuso implementar un modelo de control para el servicio comunitario que preste cada usuario a través de su asistencia, de esta forma respaldarían la ausencia de usuarios que no realizan su faena y llevar el archivo de control mensual de asistencias. A continuación, el siguiente modelo sujeto a las necesidades del caserío.

CRONOGRAMA DE JORNALES COMUNITARIAS  
Caserío Peña Blanca, Cantón Sacsiguan, Sololá

Actividad	Responsable	Fecha	Fecha de Realización							Horas	Firma
			Lu	Ma	Mi	Ju	Vi	Sa	Do		

### 3.1.1.5. Aforo del Sistema de Agua

Considerando el seguimiento a la implementación de los micromedidores, actualmente los líderes comunitarios tienen conocimiento experimental de la trayectoria del sistema de agua sin embargo es necesario estimar un aproximado con bases técnicas en la medición del recurso hídrico del sistema de agua para la distribución correcta entre los usuarios totales, delimitando el consumo mensual a través de una metodología que deberá tener cada usuario, para fundamentar el cobro en exceso que se aplicará si el usuario sobrepasa el límite de uso, con la finalidad de priorizar la optimización del recurso hídrico distribuido con equidad.

### 3.1.1.6. Manuales de operación, administración y mantenimiento

Como resultado al seguimiento del plan de mejora se ha coordinado desarrollar la acción con el acompañamiento de la técnica asignada del programa y miembros líderes comunitarios para establecer la estructura de los diferentes manuales donde se podrá evidenciar las funciones, soluciones, reparaciones y el manejo del sistema, que ayudaran a orientar a los nuevos integrantes del comité que ingresen a desempeñar los cargos mediante los traspasos y transición



de junta directiva, y puedan así visualizar dándole continuidad a los procesos teniendo una guía de apoyo para el buen funcionamiento.

Los manuales ya fueron elaborados en varias sesiones siendo estructurados durante el año dos mil veintidós.

### 3.2. Acciones mediano plazo

#### 3.2.1. Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario

No.	Actividad a realizar	Responsable
1	Campañas de sensibilización: concientización a la población de pagos justos por servicios	CAS
2	Campañas de reforestación: cultura ambiental organizada, incentivando el saneamiento.	CAS
3	Actualización de usuarios activos: Crear un registro actual a través de un padrón de usuarios.	CAS
4	Instrumentos administrativos: Libro de Caja, libro de ingresos y egresos, padrón de usuarios.	CAS
5	Identificación de sectores para creación de rutas de lectura: crear la ruta más corta para el recorrido mensual de las lecturas.	CAS

##### 3.2.1.1. Campaña de sensibilización a pago y tasas

Apoyar y coordinar las diferentes actividades que se llevarán a cabo en el desarrollo del programa RUK'U'X YA', con la finalidad de concientizar a los usuarios a continuar contribuyendo con sus aportes económicos al día siendo consecutivos al servicio de agua, iniciando a desarrollar una estabilidad financiera con el modelo de morosidad cero, generando una cultura de desarrollo con impacto integral en mayoría de alcance y audiencias.

La campaña se llevará a cabo por distintos medios de comunicación: radiodifusión, audiovisual y redes sociales, el órgano de coordinación comunitaria será actor principal en esta acción, quienes invitaran a los usuarios del caserío a través de sus distintas reuniones ordinarias y extraordinarias a sintonizar los radios y canales de la localidad como también a seguir la página oficial del programa en Facebook, donde podrán interactuar a través de reacciones, comentarios y compartiendo la información en sus plataformas digitales.

Se exhorta a los líderes comunitarios a transmitir la campaña de sensibilización a través de los diferentes videos que se lanzaran en las asambleas ordinarias, y reuniones extraordinarias que puedan organizar, logrando así que la información llegue a cada uno de los comunitarios.



### 3.2.1.2. Campaña de reforestación en zonas de recarga hídrica

Organizar y coordinar campañas de reforestación, considerablemente una vez al año identificando las zonas de recarga hídrica del sistema de abastecimiento, desarrollando una cultura ambiental organizada, incentivando y promoviendo el saneamiento y la conservación de la diversidad biológica en beneficio comunitario y a las futuras generaciones, creando un nivel de responsabilidad ambiental involucrando a la comunidad, organizaciones y autoridades pertinentes.

### 3.2.1.3. Actualización de usuarios activos

Considerando la situación de transición de cargos periódicamente que se lleva a cabo, se recomienda mantener actualizado el registro de usuarios activos que cuentan con el sistema de agua instalado para los cobros del servicio mensual, además se recomienda solicitar a cada usuario una copia del Documento Personal de Identificación, para crear un archivo físico y mantener la información de cada propiedad del servicio, se proporciona el presente modelo sujeto a cualquier cambio de necesidad para el registro de usuarios, consolidando el total afiliado al servicio.

#### Caserío Peña Blanca, Cantón Sacsiguan, Sololá LISTADO DE USUARIOS PARA PAGOS SERVICIO DE AGUA

No.	Nombre y Apellidos	Edad	No. CUI	Celular

### 3.2.1.4. Instrumentos Administrativos

Considerando la situación actual de los líderes comunitarios, ya que no poseen controles administrativos mensuales, únicamente extienden un recibo para las contribuciones extraordinarias, se propone el modelo de los siguientes formatos de control interno fortaleciendo los procesos, estos pueden ser llenados de forma manual y adaptados a las necesidades de la comunidad, como libros de apoyo interno que pueda reflejar los ingresos de usuarios que se llevarán a cabo mensualmente por el servicio de agua.

El presente modelo de libro se recomienda como medio de verificación para el control y rendición de cuentas ante la asamblea general.



**LIBRO DE INGRESOS**  
**Sistema de Agua**  
 Caserío Peña Blanca, Caserío Sacsiguan, Sololá

No.	Usuario	Fecha de Pago	Número de Recibo	Consumo	Pago Mensual
1					
2					
3					
4					
5					
6					

A continuación, un modelo de libro de caja para el control de los registros de pagos que se llevarán a cabo, para la sostenibilidad el mantenimiento y operaciones del sistema de agua, fortaleciendo los controles administrativos pudiendo utilizarlos como medio de verificación en la rendición de cuentas.

**LIBRO DE CAJA**  
**Caserío Peña Blanca, Caserío Sacsiguan, Sololá**  
**Sistema de Agua Potable**

MES: .....

Cifras expresadas en quetzales.

NO.	FECHA	TIPO DE DOC.	NO. DE DOCUMENTO	DESCRIPCION	BENEFICIARIO	INGRESO	EGRESO	SALDO
				Apertura				





### 3.2.1.5. Implementación de Rutas de Lecturas

Implementar rutas de lecturas identificando los ocho sectores de la comunidad, para optimizar tiempos y recursos humanos, agilizando los procesos operativos, apoyando a los integrantes del comité, brindando posibles soluciones para agilizar las lecturas en rutas y extenderles el recibo de contribución. Se proporciona la siguiente ficha como modelo de tarjeta de lectura, adaptándolo a las necesidades actuales de los administradores.

ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE AGUA POTABLE Y  
SANEAMIENTO CASERÍO PEÑA BLANCA, CASERÍO SACSIGUAN, SOLOLÁ

Cod. Usuario	Nombre	Lectura de Medidor	Observaciones

## 3.3. Acciones largo plazo

### 3.3.1. Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario

No.	Actividad a realizar	Responsable
1	Implementación de micromedidores: Para regular la distribución del recurso hídrico a los usuarios.	CAS
2	Evaluación de tarifa, y tasas: evaluar las contribuciones para autosostenibilidad económica.	CAS
3	Fortalecimiento de Saneamiento Básico: incentivar a los usuarios al cuidado del medio ambiente.	CAS
4	Talleres para mejora de prácticas de limpieza: buenas prácticas talleres mantenimiento preventivo y jornadas de limpieza	CAS
5	Rendición de cuentas y transparencia: transparencia en manejo de recursos	CAS

#### 3.3.1.1. Implementación de micromedidores

De acuerdo al planteamiento de la situación actual en la comunidad, identificando la necesidad de distribución equitativa para todos los usuarios se planteo de parte de los líderes comunitarios

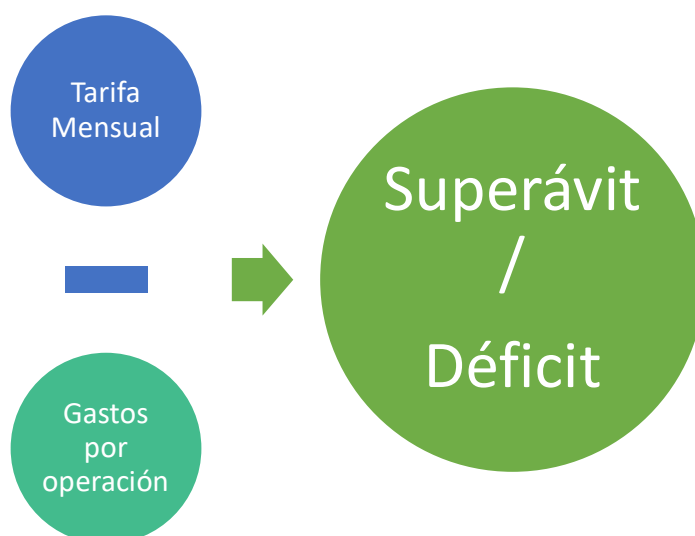


la solicitud de micromedidores en la comunidad para instalación de la cobertura de usuarios, actualmente se está coordinando la acción con el encargado de la Oficina Municipal de Agua y Saneamiento del municipio de Sololá, uniendo esfuerzos de equipos técnicos para llevar a cabo la implementación en la comunidad, la participación de los integrantes del órgano coordinador comunitario ha sido activa para que se efectúen las instalaciones correspondiente.

El programa RUK'U'X YA', ha iniciado los acompañamientos a través del técnico designado al área de cobertura para iniciar procedimientos necesarios en la evaluación del estado de conexión de cada usuario, realizando pruebas que corresponden a cerca del recurso hídrico disponible con el acompañamiento de los líderes comunitarios.

### 3.3.1.2. Evaluación de tarifa y tasas del servicio de agua.

Teniendo en cuenta la situación actual se desconoce el estado financiero de la comunidad debido a que no implementan cobros mensuales, sin embargo considerando las acciones futuras del reglamento del recurso hídrico y la implementación de tarifa de cobro mensual a través de los micromedidores se considera oportuno monitorear el estado de ejecuciones durante cada periodo anual que lleven a cabo por lo que se recomienda durante el primer periodo (anual) de administración, una evaluación de costos sobre la contribución establecida, para poder determinar si es suficiente cubrir los costos de operación y mantenimiento del sistema de agua del año ejecutado, si la tarifa de recaudación no alcanzará para cubrir los gastos mensuales a cubrir, se incentiva a establecer una propuesta de aumento a la contribución estimando un porcentaje que cubra los gastos de operación, exponiendo ante la asamblea con la evaluación del año ya establecido para poder dar seguimiento y aprobación.





### 3.3.1.3. Fortalecimiento al Saneamiento Básico

Durante el diagnóstico participativo se pudo identificar en la comunidad un sistema de saneamiento básico, que es desarrollado por cada familia, por lo que se incentiva a continuar implementando acciones mediante el apoyo de entidades pertinentes y así mejorar las condiciones y la calidad de vida, reduciendo la incidencia de enfermedades humanas, siendo gestionadas a través de los líderes comunitarios, para lograr así un desarrollo en capacidades y atender las necesidades de la comunidad, incorporando variables de orden ambiental que contribuyan a lograr las intervenciones sostenibles.

### 3.3.1.4. Talleres para implementar prácticas de limpieza del sistema de agua

Gestionar y coordinar nuevas alianzas con las entidades pertinentes, para la implementación de buenas prácticas llevando a cabo talleres de mantenimiento preventivo, jornadas de limpieza del sistema de agua, dejando procedimientos documentados a través de manuales de operación, administración y mantenimiento, desarrollando capacidades de servicios comunitarios, con la finalidad de garantizar un control de mantenimiento operativo y sostenibilidad de este.

Así mismo se recomienda iniciar con el tratamiento de agua por medio de la cloración, para potabilizar el recurso y así evitar la transmisión de enfermedades, ya que el agua es de consumo doméstico directo en la comunidad, o tomar medidas preventivas como: hacer uso de algún medio de desinfección casera (hervir el agua, uso de filtro purificador o desinfección a través de rayos UV)

### 3.3.1.5. Rendición y transparencia

Se considera fundamental proporcionar información administrativa financiera a la comunidad para el cumplimiento de los objetivos y el buen manejo de los recursos económicos contribuyendo al desarrollo y transparencia, con finalidad de autosostenibilidad financiera en base a tomas de decisiones, teniendo en cuenta la participación comunitaria, recomendando por lo menos rendición de cuentas a la comunidad cada semestre, o como se considere necesario para dar a conocer los avances y mejoramientos del proyecto inicial, velando por la disponibilidad y solvencia económica para la operación, mantenimiento del sistema de agua.

## 4. Comisión de Seguimiento a la Implementación de Planes de Mejora

La comisión de seguimiento fue electa democráticamente, tomando en cuenta a los integrantes del comité de agua actual, quienes se encargarán de velar por los procesos y darles seguimiento a las acciones, trabajando juntamente con las entidades que se consideren pertinentes para cada acción antes definida, siendo los siguientes integrantes:



### Comité de Agua 2022

Presidente	-	-----
Vicepresidente	-	Filiberto Cojtín Antonio
Secretario	-	Julián Ben Cojtín
Prosecretario	-	Alberto Tiatu Meletz
Tesorero	-	Bartolo Ben
Vocal I	-	Santos Ben
Vocal II	-	Esteban Julajuj



## 5. Conclusiones

-Las acciones del plan se están desarrollando en coordinación con la Oficina de Agua y Saneamiento Municipal OMAS, quienes lideran el proceso para las intervenciones comunitarias, uniendo esfuerzos para llevar a cabo el desarrollo comunitario.

-Se verificó la situación actual de la comunidad en el servicio de agua y saneamiento identificando las necesidades a priorizar, para darle continuidad juntamente con el comité de agua, COCODE y alcalde auxiliar, quienes se encuentran en seguimiento con el equipo de RUK'U'X YA' para llevar a cabo las acciones.

-Se elaboro el reglamento de agua y saneamiento con el acompañamiento del programa RUK'U'X YA', sin embargo, se encuentra en seguimiento para la presentación ante la Asamblea General y la aplicación del mismo para el seguimiento a cobros mensuales.

-No existe una recolección de desechos colectivos, cada familia les da seguimiento a sus desechos, con lo cual es necesario fortalecer las capacidades de los comunitarios a través de acciones de saneamiento básico, para poder desarrollar un ambiente saludable.

-Actualmente los líderes comunitarios no cuentan con libros de controles administrativos para el control de sus recursos económicos, por lo que se fortaleció a través de formatos para el registro de sus controles mensuales y sirvan como medio de verificación en sus asambleas.

-En la comunidad las familias cuentan con su fosas sépticas o letrinas, para el tratamiento de las aguas negras, es implementado y desarrollado por las familias, se considera importante fortalecer las capacidades de mantenimiento y operación para darles el uso correcto.



## 6. Recomendaciones

-Es importante que puedan iniciar con sus registros y así tener un respaldo escrito de la información financiera para promover la transparencia, e información histórica que ayude a tomar decisiones, tales como el tiempo de durabilidad del sistema, mantenimientos, reparaciones, tarifas de cobros, entre otros.

-Dar seguimiento a las acciones del plan para desarrollar un modelo sostenible comunitario para el servicio de agua, a través de las recaudaciones mensuales establecidas en el reglamento, aplicando los cobros por servicios mensuales a cada uno de los usuarios inscritos.

-Continuar fortaleciendo acciones para la participación de mujeres y jóvenes mediante su incorporación, a líderes comunitarios impulsando el desarrollando una metodología con enfoque participativo y equidad de género.

-Continuar con las gestiones de acciones ambientales comunitarias de saneamiento logrando incidencia en beneficio de la gestión local, considerando que la participación comunitaria es clave para el futuro ecológico que se dejara a las futuras generaciones.

-Continuar con la participación activa para el fortalecimiento de sus capacidades, para contribuir al desarrollo comunitario gestionando alianzas para el mejoramiento del servicio de agua potable.





## 7. Anexos

### 7.1. Fotografías de la comunidad







## 7.2. Diagnostico participativo

Elaboración Participativa de Diagnóstico Sobre Tarifas, Morosidad y Sostenibilidad Financiera de los Servicios.

Hora	Actividad	Procedimiento	Responsable	Insumos/ Equipo
09:00-09:05	Bienvenida a participantes y objetivo	Se iniciará con la presentación de los participantes y objetivos	CAS	
09:05-09:15	Asistencia de participantes	Se llenará planilla de participación	CAS	Planillas
09:05-10:15	Elaboración de diagnóstico participativo	Se realizará un taller participativo, donde se conocerá el estado actual del sistema de Agua y Saneamiento.	Asistente Técnica	Tablet, hojas de diagnóstico

**CONTROL DE ASISTENCIA**

Programa: RUK'UX YA' "Contribuir a la salud y a la reducción de la incidencia de enfermedades diarreicas agudas de las familias de 12 municipios del departamento de Sololá, mediante la mejora de la gestión y el acceso sostenible a agua y saneamiento a nivel comunitario, municipal y en los servicios públicos básicos de salud y escuelas primarias"

Centro de costo (Código): \_\_\_\_\_

Evento: Elaboración de diagnóstico Participativo sobre tarifas, morosidad y sostenibilidad comunitaria

Lugar y fecha: Casaño Peña Blanca, Cantón Sursiquem 27 de octubre 2022

No.	Nombre	Género		Organización	Cargo	Firma	Alimentación					Teléfono
		M	F				D	R	A	R	C	
1	Alberto Tautin Meletz	✓		CAS	Prosecretario							33869109
2	Facio Ben Cejón	✓		CAS	Tesorero							40026296
3	Esteban Julzuy	✓		CAS	Vocal II							40114299
4	Cristina Sofia Rosales		✓	HELVETAS	Técnica							54809543
5												
6												
7												
8												
9												
10												
Totales		3	1									

Nombre y firma Asistencia Técnica  
 Responsable: Cristina Sofia Rosales Parajón A. T.   
 Planes de Mejora Para la Recaudación de Ingresos en Servicios de Agua y Saneamiento

Nombre y firma Responsable Técnico  
 RUK'UX YA': Victor Velásquez Fuentes Técnico  
 en Gestión Financiera y Créditos

D: Desayuno / R: Refacción AM / A: Almuerzo / R: Refacción PM / C: Cena

### Fotografía de la actividad



### 7.3. Elaboración de plan de mejora

Hora	Actividad	Procedimiento	Responsable	Insumos/ Equipo
10:15-10:30	Estado de Sostenibilidad Financiera Actual	Se dará a conocer la importancia de la sostenibilidad financiera, realizaremos ejemplos de ingresos, costos, morosidad del Caserío.	Asistente Técnica	Papelógrafo s, marcadores, tarjetas.
10:30-11:00	Elaboración de planes para mejorar los ingresos.	Se evaluarán las acciones que ya se trabajaron en el Caserío y las que faltan por trabajar.	Asistente Técnica	Papelógrafos, hojas de papel, marcadores



### Planilla de participación

**CONTROL DE ASISTENCIA**

Programa: RUK'U'X YA' "Contribuir a la salud y a la reducción de la incidencia de enfermedades diarreicas agudas de las familias de 12 municipios del departamento de Sololá, mediante la mejora de la gestión y el acceso sostenible a agua y saneamiento a nivel comunitario, municipal y en los servicios públicos básicos de salud y escuelas primarias"

Centro de costo (Código): \_\_\_\_\_

Evento: Elaboración de Plan de Mejora para mejorar los ingresos del sistema de agua y saneamiento

Lugar y fecha: Casero Peten Blanco, Canton Saniquian 27 de octubre 2022

No.	Nombre	Género		Organización	Cargo	Firma	Alimentación					Teléfono
		M	F				D	R	A	R	C	
1	Alberto Tautis Meletz	✓		CAS	Prosecretario							33869109
2	Bafo Ben Cajón	✓		CAS	Tesorero							40026296
3	Esteban Sulzuy	✓		CAS	Vocal II							40114299
4	Cristina Sofia Rosales		✓	HELVETAS	Técnica							54809543
5												
6												
7												
8												
9												
10												
Totales		3	1									

Nombre y firma Asistencia Técnica  
 Responsable: Cristina Sofia Rosales Parajón A. T.   
 Planes de Mejora Para la Recaudación de Ingresos en Servicios de Agua y Saneamiento

Nombre y firma Responsable Técnico  
 RUK'U'X YA': Victor Velásquez Fuentes Técnico  
 en Gestión Financiera y Créditos

D: Desayuno / R: Refacción AM / A: Almuerzo / R: Refacción PM / C: Cena

### Fotografía de la actividad





#### 7.4. Validación de plan de mejora

No	Actividad	Tiempo	Responsable
1	Asistencia de participantes	10:00 a 10:05	A.T. Cristina Rosales
2	Apertura de la actividad/Bienvenida	10:05 a 10:10	Presidente/CAS
3	Socialización del plan de mejora para la recaudación (acciones)	10:10 a 11:00	A. T. Cristina Rosales
4	Inducción a herramientas administrativas	11:00 a 11:30	A. T. Cristina Rosales
5	Resolución de dudas, comentarios y solicitud para el Programa	11:30 a 11:40	A. T. Cristina Rosales
6	Validación de plan de mejora, elaboración y firma de acta comunitaria	11:40 a 12:00	Líderes comunitarios.





## Planilla de participación

**CONTROL DE ASISTENCIA**

Programa: RUK'UX YA' "Contribuir a la salud y a la reducción de la incidencia de enfermedades diarreicas agudas de las familias de 12 municipios del departamento de Solalá, mediante la mejora de la gestión y el acceso sostenible a agua y saneamiento a nivel comunitario, municipal y en los servicios públicos básicos de salud y escuelas primarias"

Centro de costo (Código): \_\_\_\_\_

Evento: Validación de Plan de Mejora para mejorar los ingresos del servicio de agua comunitaria

Lugar y fecha: Casero Peña Blanca, Canton Sacacigua, 16 de noviembre 2022.

No.	Nombre	Género		Organización	Cargo	Firma	Alimentación					Teléfono
		M	F				D	R	A	R	C	
1	Filiberto Cajón Antonio	✓		CAS	Presidente							53365942
2	Alberto Tautiv	✓		CAS	Prosecretario							33869109
3	Bartolo Ben Cajón	✓		CAS	Tesorero							40226296
4	Santos Ben Om	✓		CAS	Vocal 1							52018727
5	Esteban Julajuj	✓		CAS	Vocal 2							40114209
6	Julian Ben Cajón	✓		CAS	Secretario							52800402
7	Cristina Sobie Rosales		✓	HELVETAS	AT PHRI							51804543
8												
9												
10												
Totales		6	1									

Nombre y firma Asistencia Técnica Responsable: Cristina Sobie Rosales Rosales

Nombre y firma Responsable Técnico RUK'UX YA': \_\_\_\_\_

D: Desayuno / R: Refacción AM / A: Almuerzo / R: Refacción PM / C: Cena

## Fotografía de actividad





## 7.5. Acta de Validación Planes de Mejora

Acta 5-2022

El infrascrito secretario del Comité de agua del caserio Peña Blanca, del municipio de Sololá, departamento de Sololá, siendo las trece horas del día dieciséis de noviembre del año dos mil veintidos reunidos en la casa de don Bartolo sede del comité de Agua, nos encontramos reunidos representantes del comité de agua presidido por el presidente Filiberto Cajalín Antonio para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO se da la bienvenida a los presentes. SEGUNDO: Se dejó el espacio a la técnica de HELVETAS Cristina Rosales para hablar respecto a la presentación y avel de un Plan de Mejora Para la Recaudación de Ingresos, el fortalecimiento de la sostenibilidad del sistema de agua de la comunidad, dicho plan está incluido en la ejecución del convenio del marco de cooperación del programa Ruk'ux Ya' suscrito ante la municipalidad de Sololá, financiado por el fondo de cooperación para agua y saneamiento (FCAS) de la agencia española de cooperación Internacional para el desarrollo (CAECID) 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, que buscan fortalecer las capacidades comunitarias para la provisión y gestión de servicios sostenibles de agua y saneamiento integral con enfoque de derechos humanos, equidad de género y género. TERCERO: La técnica del programa presenta las acciones a CORTO PLAZO: Identificación de recursos, Propuesta en Sostenibilidad de Servicios, Implementación de Reglamentos, Implementación de Cronograma, Implementación de calendarios, Manuales de operación y mantenimiento. MEDIANO PLAZO: Campañas de reforestación, campaña de sensibilización, actualización de registro de usuarios, Instrumentos Administrativos. LARGO PLAZO: Fortalecimiento en saneamiento.

REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
MUNICIPALIDAD DE SOLOLA 7

CS Escaneado con CamScanner





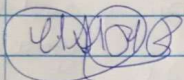
8


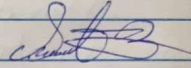
REGISTRO DE PERSONAS JURÍDICAS  
MUNICIPALIDAD DE STELLA


Sistema de comprobantes, Talleres para mejora de prácticas, Ruta de Lecturas, Implementación de Medidores, Rendición de cuentas y transparencia, para fortalecer la gestión financiera del sistema de agua en la comunidad.

CUARTO: Se consultó en general y en consenso se voto por implementar el plan mencionado en el segundo punto.

QUINTO: Sin otro que dejar constar a la present, se dio por terminada la misma una hora y medio despues de su inicio, previa lectura de todo lo escrito, aceptan ratifican y firman quienes en ella intervinieron e impresión digital por quienes ignoran hacerlo, aparece el sello respectivo

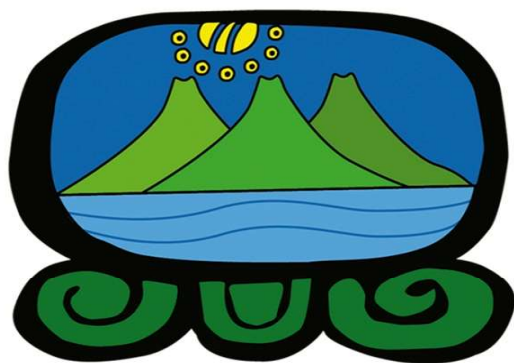
  
Cristina Rosales  
Técnica RUK'U'X YA'



CS Escaneado con CamScanner





# 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](mailto:info@accioncontraelhambre.org)

 Programa RUK'U'X YA'