

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

borcipig λ asuesiwiguro\*

**Sistema de agua Potable RAMIREZ,  
Caserío Tzamabaj, aldea Palacal, del municipio de  
Nahualá departamento de Sololá, Guatemala**

Nahualá, Sololá,  
Agosto de 2021.



## CRÉDITOS

### 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 Tzamabaj aldea Palacal, Nahualá, Sololá y HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

### Comité de agua y saneamiento RAMIREZ, caserío Tzamabaj, aldea Palacal, Nahualá, Sololá:

Manuel Sohom Tambriz, Tesorero Comité de agua potable  
Domingo Sohom Tambriz, secretario Comité de agua potable

“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



## INDICE

### Contenido

<b>PRESENTACIÓN</b> .....	4
<b>1. MARCO CONTEXTUAL DEL CASERIO TZAMABAJ, ALDEA PALACAL DEL MUNICIPIO DE NAHUALÁ, DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ</b> .....	6
1.1 Datos generales.....	6
1.2 Condiciones de vida.....	6
1.3 Idioma.....	7
1.4 Desnutrición.....	7
1.5 Descripción del sistema.....	7
<b>2. SITUACION ACTUAL DE LOS SISTEMAS FINANCIEROS EN AGUA Y SANEAMIENTO</b> .....	8
2.1 Análisis sobre ejecución presupuestaria de ingresos por agua años 2019 y 2020.....	8
2.2 Análisis sobre ejecución presupuestaria de egresos por agua años 2019 y 2020.....	8
2.3 Análisis financiero del sistema de agua.....	9
2.4 Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema.....	9
2.5 Análisis presupuesto de ingresos y gastos en agua.....	9
2.6 Análisis presupuesto de ingresos y gastos en alcantarillado.....	10
2.7 Análisis presupuesto de ingresos y gastos del servicio del tren de aseo.....	10
<b>3. PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS COMUNITARIOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO</b> .....	12
3.1. ACCIONES A CORTO PLAZO.....	14
3.1.1. Acciones estratégicas morosidad cero.....	14
3.2. ACCIONES A MEDIANO PLAZO.....	14
3.2.1. Acciones estratégicas para mejorar la recaudación por agua y saneamiento.....	14
3.3. ACCIONES A LARGO PLAZO.....	16
3.3.1 Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario.....	16
<b>4. COMISION DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE PLANES DE MEJORA</b> .....	16
<b>5. CONCLUSIONES</b> .....	17
<b>6. RECOMENDACIONES</b> .....	18
<b>7. ANEXOS</b> .....	19



## 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 urbana 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 TZAMABAJ, ALDEA PALACAL DEL MUNICIPIO DE NAHUALÁ, DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ.

## 1.1 Datos generales

El caserío Tzamabaj, se ubica en la parte sur poniente y a 53 kilómetros de la cabecera municipal de Nahualá, a una distancia de 165 kilómetros de la ciudad capital, de los cuales 150 km de asfalto ingresando por Mazatenango, 10 km de adoquinado hasta la aldea La Ceiba y 5 km de terracería en condiciones no favorables hasta el caserío, con una población general de 581 habitantes entre hombres, mujeres y niños según base de datos del ministerio de salud pública y asistencia social a través de centro de atención permanente de la aldea Xejuyup Nahualá, conformado por un número aproximado de 90 hogares o viviendas, cuenta con los siguientes servicios básicos: escuela, iglesia, servicio de cable, energía eléctrica, servicio de agua potable; abastecido por tres sistemas por gravedad, como objeto de estudio para este plan de mejoras se priorizo el sistema denominado "RAMIREZ".

Cuenta con medios de transporte extraurbano con acceso vehicular de terracería, inicia los servicios desde las cinco de la mañana a seis de la tarde en tiempos intervalos de una hora a hora y media, siendo de tipo pick up, microbuses y moto taxis, es una comunidad catalogada como zona rural, sus habitantes se dedican a la agricultura (cultivos de café, mashan y árboles frutales) comerciantes, albañiles, jornaleros en su mayoría y algunos profesionales entre otros aspectos de relevancia.

Su estructura o modelo de organización comunitaria está conformada por Consejo Comunitario de Desarrollo COCODE y cuenta con comité o comisión de administración y mantenimiento del sistema de agua, sin contar con autorización municipal desde más de veinte años, por el tiempo de vigencia el comité esta desintegrado por motivos de algunos integrantes que han emigrado a los Estados Unidos (presidente y vocal) y no cuenta con ninguna documentación interna y de control (libro acta, caja u otros), en la actualidad únicamente están asumiendo la responsabilidad el secretario y tesorero en coordinación con los miembros del comité de otro sistema de agua liderado también por las misma dos personas.

## 1.2 Condiciones de vida.

Los habitantes del caserío Tzamabaj aldea Palacal, Nahualá se encuentran en un alto índice de pobreza la mayor parte de la comunidad tienen ingresos económicos por debajo del salario mínimo vigente, en promedio se gana Q 50.00 por jornal, agudizado aún más por el índice de desempleo, ya que el promedio de integrantes de las familias oscilan entre 6 a 8, por lo tanto los ingresos familiares se distribuyen en necesidades básicas de salud, educación, vestuario, alimentación entre otros, los limitados ingresos complica la situación para cubrir todas estas

necesidades. Por otro lado, el precio de los productos de la canasta básica, cada vez va en aumento agudizando la pobreza, esta información ha sido proporcionada por miembros de comité de agua y vecinos entrevistados. Sin dejar desapercibido un porcentaje mínimo que vive en estado de vida favorable reflejada en el tipo de vivienda y muy buenos ingresos económicos mensuales por recibir remesas familiares de los EE.UU.

Dado a las condiciones de desempleo y poco apoyo para el emprendimiento comercial, una buena cantidad de hombres han optado viajar al país de los Estados Unidos en búsqueda de una mejor calidad de vida para sus familias, teniendo como amenaza latente la desintegración familiar y el riesgo de muerte al intentar pasar la frontera de manera ilegal, según datos recabados en esta comunidad hay un número de 30 personas migrantes en su mayoría de género masculino

### 1.3 Idioma

El idioma indígena predominante es el Kiché, cabe resaltar que en esta comunidad prevalece favorablemente el relacionamiento y comunicación en el idioma materno en todos los niveles y generaciones, cabe mencionar que dentro del pensum de formación educativa (nivel primario) existe en la escuela curso específico del idioma kiché (oral y escrito), que favorece la conservación de la cultura y cosmovisión maya de la comunidad.

### 1.4 Desnutrición

Según datos actualizados hasta el mes de julio 2021 del Ministerio de Salud Pública y asistencia Social, mediante el Centro de Atención Permanente de la aldea Xejuyup municipio de Nahualá, en el caserío Tzamabaj, por cobertura del ministerio se está monitoreando 94 niños y niñas, teniendo como resultado los siguientes datos;

Aldeas/Sectores/Territorios	Total de Niños monitoreados	Niños con Desnutrición Aguda	Niños con Desnutrición Crónica	Niños con peligro de desnutrición
Caserío Tzamabaj	94	1	5	2

Fuente

específico:

Licda. Alejandra Rodas, Nutricionista actual 5834 8811, programa informático Kawok

En la tabla anterior refleja datos de niños y niñas con problemas de desnutrición en sus diferentes clasificaciones según ministerio de salud que suman 8 en total, por lo que 86 niños y niñas viven en estado saludable.

### 1.5 Descripción del sistema.

El sistema de agua potable "RAMIREZ" es un sistema por gravedad, funcionando desde el año 2000,



cuenta con comisión o comité de administración y mantenimiento constituido desde el año de fundación del sistema y que actualmente están desintegrados, su caudal o nacimiento se encuentra a una distancia de 3 kilómetros aproximados, cuenta con 68 usuarios activos según registros manuales, no se tiene ninguna tarifa por el uso de agua y mucho menos medidores de agua.

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

### 2.1 Análisis sobre ejecución presupuestaria de ingresos por agua años 2019 y 2020

En esta comunidad no se tiene ninguna tarifa establecida por el vital líquido, sin embargo, se considera y se resalta que a cada cierto tiempo por cada servicio de agua se aporta Q.3.00 de los sistemas Ramírez y Kej abaj y la última recaudación realizado fue en el año 2016 con la finalidad de adquirir accesorios e insumos necesarios para el mantenimiento y reparaciones que presenta el sistema de agua y vuelven a realizar una nueva recaudación cuando se acaban los fondos si el comité de agua así lo considera por las mismas necesidades que se van presentando.

Esta situación ha permitido contar con fondos disponibles mínimos que permita una sostenibilidad financiera, sabiendo de las diversas necesidades que presenta el ciclo de vida de un sistema de agua potable de esa naturaleza, esta particularidad requiere de establecer un periodo de recaudación para mejorar los ingresos por el agua y así cambiar la rutina a los miembros del comité de mantenimiento y administración en turno de ejercer su cargo únicamente con jornadas de limpieza y responder a daños y perjuicios que sufre el sistema de tubería en época de invierno.

El Comité de administración y mantenimiento actual considera complicado y difícil aceptación de la población por establecer una tarifa o modelo de recaudación anual por motivos de pobreza que impera en la comunidad. Se plantea por este lado una tarifa anual por usuario de Q 25.00, deducido al mes de Q.2.08 y diario de 0.06 centavos de quetzal, la propuesta es relacionada a los egresos de los últimos dos años y con enfoque a obtener una independencia financiera y proyectos futuros en beneficio del agua, tomando en cuenta que es el inicio de un proceso para luego mejorar en tarifas mensuales sincronizado con medidores de consumo de vital líquido. El ingreso en los dos últimos años es Q.0.00

### 2.2 Análisis sobre ejecución presupuestaria de egresos por agua años 2019 y 2020

Hasta el momento todo el ingreso obtenido en el año 2016 que se adquirió insumos y materiales es lo que se ha utilizado para las necesidades de reparaciones y mantenimiento del sistema de agua, no se tiene ningún registro contable por lo que no se obtuvo detalle alguno.





Los datos del análisis financiero de egresos reflejan que en esta comunidad se ha previsto acciones de prevención y mantenimiento del sistema de agua teniendo que hacer reparaciones mínimas, es decir que no se tiene ninguna proyección a futuro, posiblemente es porque en la actualidad no existe problemas de escases de agua. De esa manera se pone en riesgo a futuro la prestación del servicio lo cual agudizará la problemática de la precariedad y pobreza en que viven las familias aumentando el riesgo de desnutrición y otros resultados no favorables por temas de seguridad alimentaria.

### **2.3 Análisis financiero del sistema de agua.**

El sistema de agua potable Ramírez del caserío Tzamabaj aldea Palacal, Nahualá actualmente presenta una leve dependencia financiera por tener una modalidad de recaudación que cubre únicamente reparaciones mínimas del sistema, lo que no es suficiente para ser un sistema auto sostenible como tal, se debe reconocer que por las condiciones precarias en que viven la mayoría de familias, ellos mismo realizan las reparaciones y mantenimiento que es sustentado por aportes económicos directos de los usuarios cada cierto tiempo sin tener un periodo definido, basado en la necesidades de reparaciones y mantenimiento mínimo, sin embargo, se debe considerar proyectos a futuros que requerirá el sistema según resultado de caracterización del sistema realizado.

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

No se tiene ningún apoyo de subsidio de gobiernos central, municipal u otra entidad estatal o privada, por lo que actualmente el modelo que se tiene es que solo se recauda lo necesario y básico para reparaciones únicamente, reconociendo las condiciones y ubicación del caserío en el sentido de elevar costos de mantenimiento por adquisición de materiales e insumos, por lo que se debe considerar establecer una tarifa anual que no solo este enfocada a cubrir necesidades momentáneas. Esta comunidad tiene la particularidad de realizar recaudaciones a cada cierto tiempo cuando así se considera y avalado por asamblea general de usuario y el monto recaudado es invertido en compras de insumos y materiales para reparaciones mínimas que el sistema de agua requiere hasta agotar las mismas y volver a realizar nuevamente otra recaudación.

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

De acuerdo al análisis en comparación de ingresos y egreso de los dos años evaluados, resulta que el sistema cuenta con una independencia financiera mínima porque se tiene establecido su propio modelo de recaudación con miras a reparaciones y mantenimientos mínimos del sistema y se realiza cuando así se considera de parte del comité de agua, esta situación se refleja claramente que en el 2016 que se tuvo la última recaudación no así en los años 2019 y 2020 que no hubo ningún ingreso que es el periodo evaluado.

Se debe considerar que es una gran oportunidad de iniciar con un proceso de un cambio estructural al



Conclusiones	Recomendaciones
<p>Cuenta con su propio modelo de recaudación y una tarifa mínima sin periodo de tiempo establecido por el agua.</p> <p>Comité de administración y mantenimiento de agua actual llevan más 20 años al mando del sistema limita acciones de mejorar esfuerzo por el servicio.</p> <p>Actualmente el sistema cuenta con una independencia financiera comunitaria leve, a pesar de la situación económica de cada familia hacen lo posible por mantener en las mejores condiciones su sistema.</p> <p>Su modelo de recaudación actual es por reparaciones de daños que sufre el sistema únicamente.</p>	<p>Que en asamblea el comité manifieste la importancia de contar con una tarifa anual y un incremento por el servicio y pueda ser aprobado por la asamblea.</p> <p>Se sugiere estructurar al comité de agua que fortalecerá la organización y mejorará la administración, mantenimiento y condiciones del sistema.</p> <p>El contar con un fondo económico será mucho más fácil y preciso realizar acciones a futuro de mantenimiento de sistemas de agua.</p> <p>La implementación de algunos cobros hace que el Comité cuente con fondos económicos para acciones inmediatas, recomendado un cobro a partir de la conexión de un servicio nuevo.</p>

### 3. PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS 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 Caserío Tzamabaj, 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	<b>ACCIONES A CORTO PLAZO</b>				
	Morosidad cero	1. Padrones de morosidad	Comité de agua	Primeros 5 días cada mes	Revisión de acciones periódicas reflejados en el mejoramiento de los ingresos
		2. Emisión de notas de cobro	Comité de agua	6 meses	
		3. Convenios de pago	Comité de agua /aprobación Asamblea	2 a 3 meses	
	<b>ACCIONES A MEDIANO PLAZO</b>				
Mejorar la recaudación	1. Identificación de recursos	Comité de agua	3 a 6 meses	Verificar si las acciones implementadas han ayudado al incremento de ingresos comunitarios.  Conocimiento para traspaso de cargos	
	2. Actualización de registro de usuarios.	Secretario	5 meses		
	3. Establecer propuesta tarifa	Comité de agua	3 a 6 meses		
	4. Establecer formato de registro de egresos	Tesorero	6 a 12 meses		
	5. elaborar formato de Presupuesto anual.	Tesorero	6 a 12 meses		



	Formación y capacitación	6. Establecer formato de registro de ingresos	Tesorero	6 a 12 meses	Fortalecimiento de capacidades
		7. Formato de rendición de cuentas	Comité de agua	1 año	
		8. Establecer calendario acción de gracias	Comité de agua	6 meses	
		9. Establecer calendario de jornadas de limpieza	Comité de agua	6 meses	
		10. Establecer calendario recorrido	Comité de agua	6 meses	
		11. Campañas de sensibilización	Comité de agua	3 a 6 meses	
		12. Elaboración e implementación reglamento	Comité de agua	3 a 6 meses	
		13. Formación y capacitación	Municipalidad y/o instituciones de apoyo	3 a 6 meses	
		14. Reestructuración de comité de agua	Asamblea		
		<b>ACCIONES A LARGO PLAZO</b>			
	Transparencia y rendición de cuentas	1. Rendición de cuentas	Comité de agua	1 año	Acciones de transparencia
		2. Apoyo de asamblea para incrementar ingresos por servicios	ASAMBLEA	1 año	
		3. Establecer tarifas sociales	ASAMBLEA	1 año	
		4. Implementación de reguladores de agua	ASAMBLEA	1 año	

### 3.1. ACCIONES A CORTO PLAZO

#### 3.1.1. Acciones estratégicas morosidad cero.

No.	Actividad a realizar	Responsable
1.	<p><b>Padrones de morosidad: para mantener registros precisos</b>            Actualmente el sistema no tiene ningún porcentaje de morosidad, debido a la modalidad de recaudación y condición que existe por el servicio del vital líquido, por lo que no es necesario implementar alguna estrategia al respecto, sin embargo se considera importante la Actualización de registro de usuarios clasificados por sector, género, edades y beneficiarios del servicio que son 68 en total y que no se lleva ningún control actualmente por ser una comunidad que entre los mismos pobladores se reconocen y los miembros de comité saben y conoce quiénes son los beneficiarios del sistema, dado a la situación se considera necesario el fortalecimiento mediante un formato creado en este caso (ver formato creado en anexo 1).</p>	Comité de agua
2.	<p><b>Emisión de notas de cobro: Proveer diseño para acciones futuras:</b>            Debido a que en la comunidad Tzamabaj hay cero morosidades, el comité no ve necesario la implementación de notas de cobros, sin embargo, se tiene previsto elaborar un diseño de notas de cobros en miras de acciones futuras, el cual será llenado de forma manual llevando los controles correlativos. (Ver formato creado en anexo 2).</p>	Comité de agua
3.	<p><b>Convenios de pago: no necesariamente por morosidad, puede ser por autorización de un nuevo servicio:</b>            Considerando que un convenio de pago no precisamente es por temas de recuperación de morosidad, en este caso se acoplará y se diseñará un modelo para cada de una de las diversas fuentes de ingresos por identificar y determinar (tarifas anuales, sanciones, conexión de nuevos servicios, reconexiones y otros) como mecanismo para facilitar, promover e incentivar la recaudación de fondos. (Según formato creado en anexo No.3)</p>	Comité de agua/aprobación Asamblea

### 3.2. ACCIONES A MEDIANO PLAZO

#### 3.2.1. Acciones estratégicas para mejorar la recaudación por agua y saneamiento

No.	Actividad a realizar	Responsable
1.	<p>Identificación de recursos: para incrementar ingresos y contar con disponibilidad para acciones de operación.            ✓ Autorización de nuevo servicio.</p>	Comité de agua

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cobro por reconexión de servicio.</li> <li>✓ Sanciones por faltas o mal uso del vital líquido.</li> <li>✓ Multas por inasistencias a reuniones o asambleas.</li> <li>✓ Multas por incumplimiento de cargos comité de administración y mantenimiento.</li> <li>✓ Cobros por incumplimiento de Jornales de mantenimiento.</li> </ul>	
2.	Actualización de registros de usuarios: tener datos precisos de usuarios del servicio de agua por sector, clasificado por género y número de beneficiario real, mediante un formato manual. (según formato creado, Anexo No.1)	Secretario
3.	Establecer propuesta de tarifa: que ayudara a ser autosostenible el sistema: una propuesta de tarifa anual y/o semestral por el agua.	Comité de agua
4.	Establecer formato de egresos: para contar con registros de los movimientos realizados de forma mensual y anual (ver formato creado, Anexo No.4).	Tesorero
5.	Establecer un presupuesto: Manual y anual del agua (según formato creado, Anexo No.5). para administrar adecuadamente los fondos	Tesorero
6.	Establecer un formato de registro de ingresos mensuales y anuales (según formato creado, Anexo No.6). para contar con cálculos necesarios y proveer la rentabilidad.	Tesorero
7.	Formato de rendición de cuentas: necesaria la transparencia y confianza de los usuarios	Comité de agua
8.	Propiciar y establecer calendario de acción de gracias anual por el agua (una acción de gracias es un acto de agradecimiento que realizan los beneficiarios, reconociendo que el agua es una bendición del ser supremo).	Comité de agua
9.	Establecer calendario de jornadas de limpieza: necesario para la prestación de un buen servicio.	Comité de agua
10.	Establecer calendario recorrido: por el sistema de agua para identificar necesidades	Comité de agua
11.	Campañas de sensibilización: al pago de impuestos y tasas TV CABLE LOCAL, RADIO LOCAL, PERIFONEO	Comité de agua
12.	Elaboración, aprobación e implementación reglamento: para legalizar los cobros.	Comité de agua/asamblea
13.	Formación y capacitación: para mejoras de prácticas de limpieza del sistema en coordinación con ministerio de salud Pública y asistencia social.	Municipalidad y/o instituciones de apoyo

### 3.3. ACCIONES A LARGO PLAZO

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

No.	Actividad a realizar	Responsable
1.	Rendición de cuentas: favoreciendo la transparencia del manejo de fondos y acciones realizadas. Es de suma importancia que el Comité de agua rinda cuentas de los ingresos y egresos realizados por la prestación de los servicios de agua y saneamiento en asamblea general de usuarios del sistema de agua una o dos veces al año, para crear confianza sobre el manejo de fondos.	Comité de agua/asamblea
2.	Implementación de reguladores: quien gasta más pague más: Es una forma de cómo la población pueda contar con el vital líquido de una manera equitativa y contribuirá al cuidado y usos adecuado del agua en cada familia o usuario del sistema.	Comité de agua/asamblea
3.	Campañas de reforestación: usuarios participantes para darle valor al servicio de agua. El involucramiento de todos los usuarios para hacer conciencia del uso del agua y saneamiento de nuestros medios.	Comité de agua
4.	Socialización de plan: Para su seguimiento en momento de transición de cargos como comité de agua, con la finalidad de que el Comité electo le dé seguimiento a las acciones ya iniciadas	comité de agua
5.	Formación, organización y capacitación a miembros del comité de agua: reestructuración de comité de mantenimiento de agua actualmente, elaboración de manuales de funciones para el fortalecimiento de capacidades a través de conocer sus funciones y creación de un órgano ejecutivo sobre el comité de mantenimiento. Este órgano ejecutivo realizara funciones de auditoria, fiscalización y exigencia para el buen funcionamiento y administración del sistema de agua, de preferencia integrados por fundadores y líderes principales.	Comité de agua.

## 4. COMISION DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE PLANES DE MEJORA.

Para continuar con las acciones y gestiones que se requiere para la implementación del plan de mejoras en la recaudación por la prestación del servicio de agua potable en la comunidad Tzamabaj quedará conformada la comisión de seguimiento con los siguientes integrantes:

1. Manuel Sohom Tambriz.
2. Domingo Sohom Tambriz.



## 5. CONCLUSIONES

Culminando el análisis podemos afirmar que:

- ✓ Tienen establecido comisión o comité de agua sin autorización de gobierno municipal, por un periodo de más de 20 años.
- ✓ Tienen establecido una tarifa de Q.3.00 con su propio modelo de recaudación, pero sin periodo establecido sino basado en las necesidades que se presenta y considerado por el comité de agua.
- ✓ Se necesita desarrollar campañas de sensibilización para la aceptación y validación de una tarifa de forma periódica por el agua.
- ✓ No cuentan con reglamento de uso de servicio de agua potable.
- ✓ No se tiene problema de escases de agua.
- ✓ No tienen servicio de tren de aseo.
- ✓ El sistema de drenaje funciona de forma provisional por no contar con planta de tratamiento de las aguas residuales.
- ✓ Existe una clara resistencia por aceptar una tarifa mensual o anual por el agua.
- ✓ Miembros de comité de agua están conscientes y comprometido de la necesidad de un cambio estructural para iniciar con proceso de mejorar las condiciones del sistema de agua.
- ✓ El caserío se caracteriza por un nivel de vida de pobreza
- ✓ No desarrollan asambleas para rendición de cuentas y transparencia.

## 6. RECOMENDACIONES

- ✓ Se sugiere Fortalecer la comisión o comité de agua mediante una reestructuración de integrantes.
- ✓ Se sugiere Fortalecer la comisión o comité de agua en el marco legal mediante legalización y autorización ante el gobierno municipal de Nahualá.
- ✓ Se sugiere integrar al comité de agua en futuras ocasiones a jóvenes y mujeres para mayor equidad para fortalecimiento de organización comunitaria.
- ✓ Se sugiere desarrollar asambleas anuales para rendición de cuentas y transparencia por lo menos una vez al año.
- ✓ Se sugiere realización de talleres de sensibilización para establecer y aceptar una tarifa periódica por el uso del agua.
- ✓ Se sugiere establecer e implementar reglamento interno por el uso del agua.
- ✓ Se sugiere realización de propuestas de tarifas anuales basados en el resultado de caracterización del sistema de agua.
- ✓ Es necesario la información, formación y concientización de los usos de saneamiento a nivel comunitario y no contaminar el medio ambiente.
- ✓ Se sugiere crear un órgano ejecutivo sobre el comité de mantenimiento para fiscalización, auditoria y exigencia de mejoras del sistema de agua.

## 7. ANEXOS

Material didáctico utilizado en el primer acercamiento a la comunidad y obtener información de diagnóstico.

**AGENDA DE TRABAJO**

- 1. IMPORTANCIA Y ANALISIS DE LA SITUACION ACTUAL DEL AGUA EN LA COMUNIDAD.**
- 2. SOCIALIZACION DEL PROGRAMA RUKUX YA'**
- 3. ESCUCHAR PROBLEMATICAS Y PROPUESTAS COMUNITARIAS, PARA SATISFACER NECESIDADES.**
- 4. LLENADO DE BOLETA DE DIAGNOSTICO COMUNITARIO.**

**Elaboración de planes de mejora para la recaudación de los ingresos comunitarios en la prestación del servicio de agua potable en 120 comunidades del área de cobertura del Programa RUK'UX YA'**

- 1. DIAGNÓSTICO**
- 2. ELABORACIÓN DE PLAN DE MEJORAS**
- 3. VALIDAR PLAN DE MEJORAS**
- 4. ACOMPAÑAMIENTO EN LA IMPLEMENTACION**

**OBJETIVO**

**EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA ADMINISTRACION DEL VITAL LIQUIDA PARA LA AUTOSOSTENIBILIDAD. "INDEPENENCIA"**

**TODOS Y TODAS NECESITAMOS DEL VITAL LÍQUIDO, PERO QUE HEMOS HECHO PARA SATISFACER ESA GRAN NECESIDAD DEL AGUA?**

**POSIBLES SOLUCIONES O ACCIONES CON PERTINENCIA CULTURAL Y GÉNERO.**

**¿ABUNDANCIA O ESCASES DE AGUA ACTUAL EN LA COMUNIDAD?**

**MEDIDORES**  
**TARIFAS**  
**REGLAS Y CONDICIONES**

**FONDO SUFICIENTE?**

**PARA SATISFACER NUESTRAS NECESIDADES ACTUALES DEL AGUA**

**SI NO HAY, ENTONCES QUIÉN POR NOSOTROS???**





ANEXO No2

**CASERIO TZAMABAJ, ALDEA PALACAL, MUNICIPIO DE**

**NAHUALÁ DEL DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ**

**AVISO-REQUERIMIENTO DE PAGO No. \_\_\_\_\_**



\_\_\_\_\_  
(Lugar y fecha)

Señor (a)  
Usuario \_\_\_\_\_  
Dirección \_\_\_\_\_

Presente

Estimado vecino (a), reciba un cordial saludo de su Comité de administración y mantenimiento de agua.

Nos dirigimos a usted, para comunicarle que, al revisar nuestros registros de contribuyentes y usuarios de servicios de agua, hemos establecido que su cuenta registra un saldo a favor del sistema, como se muestra a continuación.

Monto de la Deuda: Q. \_\_\_\_\_

Le invitamos muy cordialmente a visitarnos en el lugar ya conocido, para dialogar y resolver el pago del adeudo, concediendo facilidades de pago.

Si nos visita dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recepción de este aviso, el comité no cobrará multas e intereses, por acuerdo de asamblea general.

Atentamente.

Comité de administración y mantenimiento  
Agua potable Ramírez

-----  
Aviso-Requerimiento Núm: \_\_\_\_\_

Responsable de entrega: \_\_\_\_\_

Nombre receptor de la nota: \_\_\_\_\_

Firma de recibido: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

ANEXO No3



**SISTEMA DE AGUA POTABLE “RAMIREZ”**

**TZAMABAJ, PALACAL, NAHUALÁ, SOLOLÁ**

**CONVENIO DE PAGO**



En el caserío Tzamabaj, Palacal, Nuahualá, Sololá, el (día) \_\_\_\_\_ de (mes) \_\_\_\_\_ de dos mil \_\_\_\_\_, **NOSOTROS:** por una parte, (nombre de comité) \_\_\_\_\_, de esta comunidad, amparado por el acta comunitario número \_\_\_\_\_ de fecha \_\_\_\_\_ autorizado por asamblea general de usuario del sistema de agua la Ramírez, señalando como lugar para recibir notificaciones \_\_\_\_\_, en adelante el comité; por otra parte, (nombre) \_\_\_\_\_, de (edad) \_\_\_\_\_, años de edad (estado civil) \_\_\_\_\_, (profesión u oficio) \_\_\_\_\_, guatemalteco, de este domicilio, me identifico con el Código Único de Identificación –CUI– \_\_\_\_\_ extendido por el Registro Nacional de Personas, con residencia en este municipio, señalo como lugar para recibir notificaciones la sede municipal, ubicada en \_\_\_\_\_, actúo en mi calidad de usuario de sistema de agua Ramírez, Ambos comparecientes manifestamos ser de los datos de identificación consignados, encontrarnos en el libre ejercicio de nuestros derechos, que la representación que se ejercita es suficiente de conformidad con la ley y a nuestro juicio para celebrar el presente CONVENIO DE PAGO, contenido en las siguientes cláusulas: **PRIMERA:** El comité manifiesta que el usuario tiene a la fecha un saldo pendiente de pago, el cual asciende a un monto de \_\_\_\_\_ quetzales (Q. \_\_\_\_\_), de concepto \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**SEGUNDA:** El usuario manifiesta que se reconoce liso y llano deudor del sistema de agua potable Ramírez, por la cantidad y concepto anteriormente descritos. **TERCERA:** Ambos comparecientes manifestamos que por este medio llegamos al siguiente acuerdo: a) el deudor se compromete a pagar el monto adeudado en \_\_\_\_\_ mensualidades de \_\_\_\_\_ quetzales (Q. \_\_\_\_\_), efectuando la primera el día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del dos mil \_\_\_\_\_; dichas cuotas se pagarán el día \_\_\_\_\_ de cada mes, en el lugar denominado \_\_\_\_\_; b) si el usuario deudor(a) incumple con el pago de una de las mensualidades establecidas, el comité puede acudir a otras instancias y medidas para hacer efectivo el monto adeudado. **CUARTA:** Ambos comparecientes, también manifestamos nuestra conformidad con todas y cada una de las cláusulas de este convenio, así como haber leído íntegramente el contenido del presente documento, el cual ratificamos, aceptamos y firmamos.

**FIRMA DEL COMITÉ**

**FIRMA DEL USUARIO DEUDOR**

ANEXO No4




**CUADRO DE REGISTROS DE INGRESOS  
SISTEMA DE AGUA POTABLE, RAMIREZ  
AÑO \_\_\_\_\_**




<b>INGRESOS</b>		
<b>MES</b>	<b>MONTOS RECIBIDOS</b>	<b>DESCRIPCION O MOTIVOS</b>
ENERO		
FEBRERO		
MARZO		
ABRIL		
MAYO		
JUNIO		
JULIO		
AGOSTO		
SEPTIEMBRE		
OCTUBRE		
NOVIEMBRE		
DICIEMBRE		
TOTAL		



ANEXO No5



**Sistema de agua Potable: RAMIREZ**  
**Presupuesto del Servicio de Agua**  
Año \_\_\_\_\_  
cifras en Quetzales



No.	CONCEPTO	usuarios	Costo Unitario	Parciales mensuales	Totales anuales
<b>USUARIOS DEL SERVICIO</b>					
<b>A</b>	<b>COSTOS DIRECTOS</b>				
	<i>gastos por operación</i>				
1	gastos comité de mantenimiento de Sistema.				
2	energía eléctrica				
	<b>ADMINISTRATIVOS Y GESTIONES</b>				-
1	Fontanero				
2	Transporte				
3	Alimentación				
4	Papelería				
5	Fletes				
<b>B</b>	<b>COSTO DE PRESTACION DEL SERVICIO</b>				-
	<i>Mantenimiento, compra y reparaciones del sistema de agua</i>				
1	Cemento qq				
2	Productos plásticos, PVC y vinil				
3	Materiales y suministros, accesorios, válvulas y pegamento				
4	Energía Eléctrica				
5	Cubetas de Cloro				
6	retroactivos, incluyendo la parte bacteriológica y físico químico				
7	estudio bacteriológico				
8	herramientas (azadón, piocha, pala, etc.)				
9	herramientas de limpieza (escobas, jabon, cubetas, cloro etc)				
<b>C</b>	<b>GASTOS GENERALES</b>				-
1	Útiles de oficina				-
2	equipo de protección (botas, guantes otros)				-
3	acciones de gracia				
	<b>TOTAL</b>				



ANEXO No7



**Sistema de agua Potable: RAMIREZ**  
**INFORME FINANCIERO GENERAL ANUAL**  
Año \_\_\_\_\_  
cifras en Quetzales







No.	CONCEPTO	Totales anuales
1	<b>SALDO ANTERIOR</b> (caja chica y cta. Cooperativa)	
2	<b>INGRESOS AÑO</b> _____	
3	<b>EGRESOS AÑO</b> _____	
<b>A</b>	<b>COSTOS DIRECTOS</b>	
<b>B</b>	<b>COSTO DE PRESTACION DEL SERVICIO</b>	
<b>C</b>	<b>GASTOS GENERALES DEL SISTEMA</b>	
4	<b>RESULTADO DEL EJERCICIO</b>	
	cta cooperativa	
	caja chica (efectivo)	
5	<b>NUEVO SALDO</b>	

F \_\_\_\_\_  
Tesorero de comité

F \_\_\_\_\_  
Presidente de comité

Fotografía de reuniones de trabajo con comité de mantenimiento.

Fotografía de primera reunión: Realización de diagnóstico de sistema y del caserío.



Fotografía Segunda reunión: elaboración de plan de mejora de recaudación de ingresos por servicio de agua potable sistema RAMIREZ.





### Planillas de reuniones realizadas a nivel comunitario.

Planilla primera reunion de trabajo

Anexo 16b, MFA-HGA-2017

**CONTROL DE ASISTENCIA**  
 PROYECTO: 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: REALIZACION DE DIAGNOSTICO PARA ELABORACION DE PLAN DE MEJORAR LOS INGRESOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE A NIVEL COMUNITARIO  
 Lugar y fecha: CASERIO TZAMABAJ, ALDEA PALACAL, NAHUALÁ SOLOLÁ, 19-07-2021

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Teléfono
		M	F				
1	Manuel Sakon Jumbuj	X		comité de agua	tesorero		57661230
2	Carlos Alberto Saloj	X		Helvetas	Asist. técnico		59445788
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
Total							

Nombre del Responsable: Carlos Alberto Saloj Julajuj

F.

Planilla segunda reunion de trabajo; Elaboracion de plan de mejoras de recaudacion de ingresos por servicio de agua potable sistema RAMIREZ

Anexo 16b, MFA-HGA-2017

**CONTROL DE ASISTENCIA**  
 PROYECTO: 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: Elaborar plan para mejorar los ingresos del servicio de agua area comunitario  
 Lugar y fecha: Caserio Tzamabaj, aldea Palacal, Nahualá Sololá, 3 de agosto 2021

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Teléfono
		M	F				
1	Manuel Sakon Jumbuj	✓		Comité de agua	Tesorero		57661230
2	Carlos Alberto Saloj	✓		Helvetas	asist. técnico		59445788
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
Total							

Nombre del Responsable: Carlos Alberto Saloj Julajuj

F.



**Acta comunitario de validacion de plan de mejora de recaudacion de ingresos a nivel comunitario; sistema Ramirez.**



**RUK'U'X YA'**  
Corazón del Agua

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

 (502) 7762-0029

 [info@accioncontraelhambre.org](mailto:info@accioncontraelhambre.org)

 Programa RUK'U'X YA'