



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

Cantón Caliaj, San Andrés Semetabaj,
Departamento de Sololá, Guatemala

Cantón Caliaj, San Andrés Semetabaj, Sololá,
Agosto 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 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’

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:

Cantón Caliaj, San Andrés Semetabaj, Sololá.

HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

Comité de Agua - cantón Caliaj, San Andrés Semetabaj:

Presidente	-	José Gerardo Sen Quino
Vicepresidente	-	Enrique Tol Cumes
Secretaria	-	Marleni Tol Morales
Tesorero	-	Juana Griselda Tiniguar Bargas
Vocal I	-	Juan Perez Mingo

“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 2022.

INDICE

CREDITOS	1
PRESENTACION	4
1. Marco contextual Cantón Caliaj, San Andrés Semetabaj.	5
1.1. Datos Generales	5
1.2. Condiciones de Vida	7
1.3. Idioma	8
1.4. Desnutrición	8
1.5. Diagnóstico del Sistema de Agua y Saneamiento.....	8
2. Situación Actual de los Sistemas Financieros en Agua y Saneamiento.	10
2.1. Análisis sobre recaudación de ingresos por servicio de agua 2,021	10
2.2. Análisis sobre egresos por servicios de agua año 2,021	11
2.3. Análisis de la dependencia financiero.....	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. Propuesta en mejora de recaudación del servicio de agua	16
3.1.1.3. Implementación de Reglamento de Agua y Saneamiento	17
3.1.1.4. Establecer un cronograma para actividades administrativas	17
3.1.1.5. Manuales de operación, administración y mantenimiento	18
3.2. Acciones mediano plazo.....	18
3.2.1. Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario.....	18
3.2.1.1. Campaña de sensibilización a pago y tasas.....	19



3.2.1.2.	Campaña de reforestación en zonas de recarga hídrica	19
3.2.1.3.	Instrumentos Administrativos	19
3.2.1.4.	Actualización de usuarios activos.....	20
3.2.1.5.	Evaluación de tarifa y tasas de servicio de agua.....	20
3.3.	Acciones largo plazo	21
3.3.1.	Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario.....	21
3.2.1.1.	Fortalecimiento de Saneamiento Básico.....	21
3.3.1.2.	Fortalecer el sistema de comprobantes con correlativo autorizado.....	22
3.3.1.4.	Talleres para implementar prácticas de limpieza del sistema de agua ..	22
3.3.1.5.	Rendición y transparencia	22
4.	Comisión de Seguimiento a la Implementación de Planes de Mejora	22
5.	Conclusiones	23
6.	Recomendaciones	24
7.	Anexos.....	25
7.1.	Fotografías de la comunidad.....	25
7.2.	Diagnostico participativo.....	26
7.3.	Elaboración de plan de mejora.....	27
7.4.	Validación de plan de mejora	29
7.5.	Acta de Validación Planes de Mejora.....	32



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 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 Cantón Caliaj, San Andrés Semetabaj.

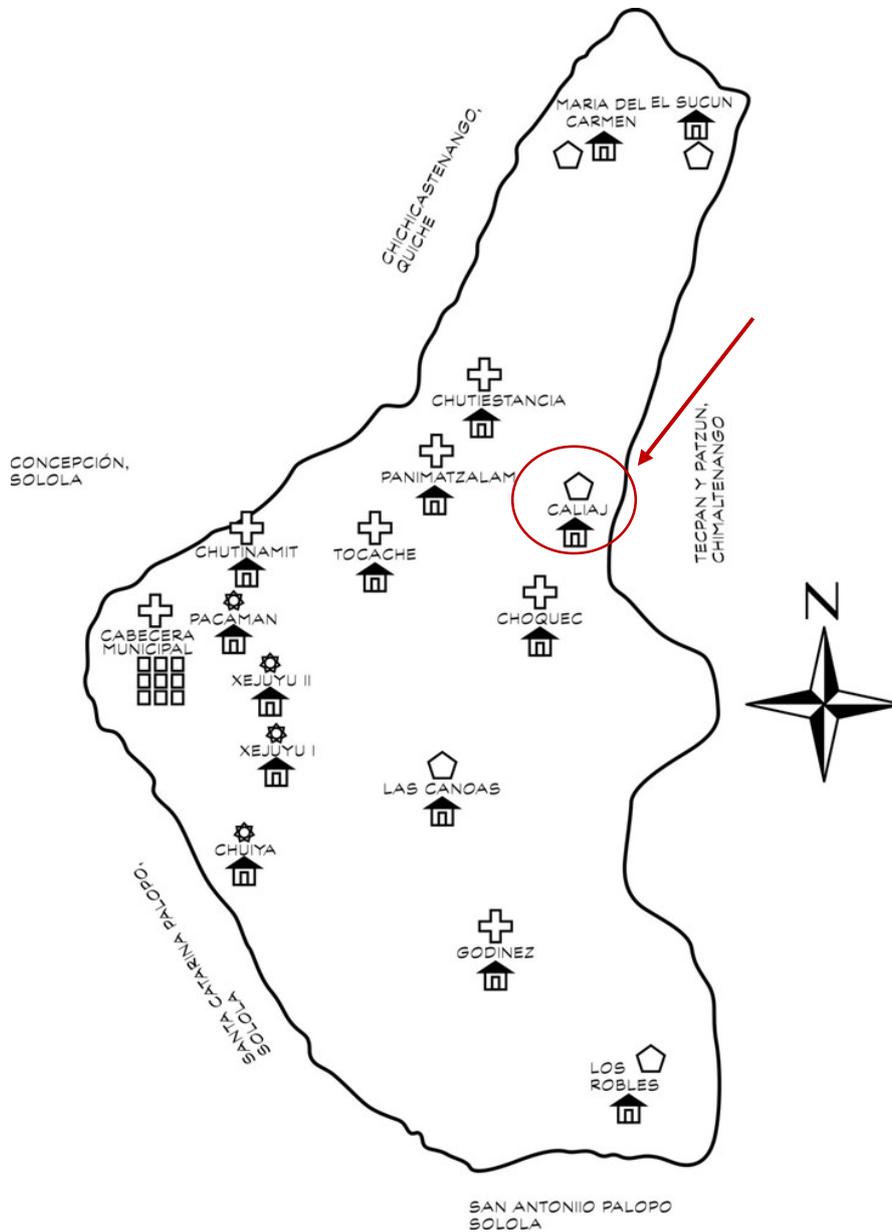
1.1. Datos Generales

- Ubicación

El cantón Caliaj se sitúa en la cuenca Madre Vieja, ubicado a 15 km de distancia de la cabecera



municipal. A 1,962 metros sobre el nivel del mar.



Fuente: Plan de Desarrollo Integral con Énfasis en la Reducción de la Pobreza 2002-2010, municipalidad de San Andrés Semetabaj.

- Población Total Rural

La población total, de acuerdo con los datos proporcionados por los líderes comunitarios, cuentan con 70 viviendas, y 300 habitantes aproximados.

POBLACIÓN TOTAL	TOTAL, DE VIVIENDAS
-----------------	---------------------



300	70
-----	----

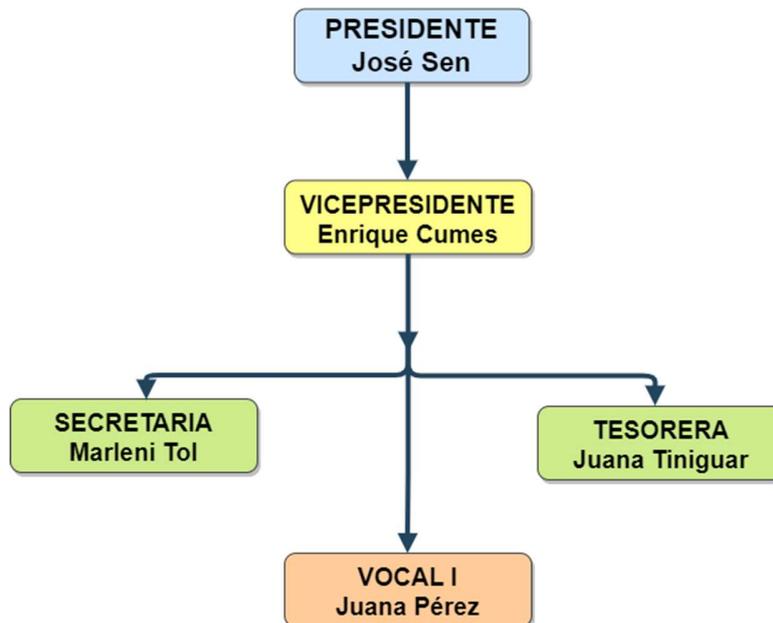
Fuente: Elaboración propia.

- Administradores del Sistema de Agua

El sistema de agua por gravedad proveniente de su fuente caracterizada de nacimiento Chichoy, utilizada para consumo humano cuenta con 20 años de funcionamiento, es administrado por el Comité de Agua, siendo líderes representantes de la comunidad, encargados de operar el servicio, mantenimiento e instalaciones que correspondan para el brindar un servicio domiciliar común del recurso hídrico, así mismo son los encargados para cualquier gestión de mejora del sistema.

- Estructura de Comité de Agua:

El comité de agua está conformado por cinco integrantes, quienes son electos en asamblea general, con una duración de dos años de servicio ad-honorem, iniciaron su periodo el 1 de enero del año 2,022 y finalizarán el 31 de diciembre del año 2,023, actualmente están conformados con los siguientes cargos:



1.2. Condiciones de Vida

En el cantón Caliaj, es de difícil acceso debido a que no cuenta con transporte colectivo constante, la carretera de acceso a la comunidad es de terracería, siendo adoquinada hasta las calles principales de la comunidad, se puede identificar un estilo de vida considerable siendo la mayor actividad económica la siembra de hortalizas, siembra de maíz, con el fin de promover comercios de agricultura, la mayor parte de infraestructura habitacional se pueden distinguir por una tipología constructiva de adobe, block y lamina, tomando en cuenta diferentes factores sociales, económicos, la movilización de los habitantes es mediante motos, camiones,



transportes públicos (una vez a la semana) y particulares, cuentan con acceso a servicios básicos como agua potable, servicio de energía eléctrica, tiendas de consumo diario, en educación cuentan con acceso a un establecimiento educativo de nivel pre-primario y primario.

1.3. Idioma

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

1.4. Desnutrición

En el monitoreo nutricional correspondiente a registros del Centro de Salud San Andrés Semetabaj, actualmente no tienen el registro de casos de desnutrición.

1.5. Diagnóstico del Sistema de Agua y Saneamiento

DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO				
PLANES DE MEJORA & RECAUCACIÓN DE INGRESOS				
1	Nombre del sistema	Sin Denominación	Plan de Mejora	Caserío Caliaj
2	Tipo de Sistema	Gravedad		
3	Tipo de abastecimiento	Domiciliar		
4	¿Cuántos años tiene el sistema de agua?	20 años		
5	¿Cloran el agua?	Si		
6	Cantidad de viviendas totales	70		
7	Cantidad de viviendas abastecidas	70		
8	Administrador del Sistema	Comité de Agua	Autorizados por	Municipalidad
9	Años de elección	2 años		
10	Tasas establecidas	Pago trimestral, traspasos, nuevos servicios.		
11	Tipo de cobro	Trimestral		
12	Tarifa establecida	Q	10.00	



13	Documento respaldo de cobros	Reglamento de agua		
14	¿Cuentan con Reglamento de Agua?	Si		
15	Aplican Tarifa Social	Si	Beneficiarios	Ancianos de 60 años
16	Existe Fontanero	Si	¿Tiene un salario?	Un incentivo
17	¿Incrementarán los gastos debido a la pandemia?	No	¿Se incrementó el uso de agua debido a la pandemia?	No
18	Razón	La distribución del agua estuvo normal.		
19	% de Superávit	12.86%		
20	% de morosidad	0.00%		
21	Mecanismos para autosostenibilidad	Cuotas extraordinarias.		
22	Forma de control administrativos	Manual		
23	¿Tienen libros administrativos?	Si, Libro de caja y cuaderno		
24	Monto de morosidad comunitario	Q -		
25	Acciones para recuperación de morosidad	Menciones de los usuarios en asambleas y cobros		
26	¿Envían notas de cobro?	No		
27	¿Aplican convenios de pago?	No	¿Cuántos han aplicado?	Ninguno
28	¿Tienen contadores de agua?	No	Razón	No es necesario para la distribución.
29	¿Realizan lectura de contadores?	No	Frecuencia de lecturas	No existe
30	¿Conoce a cerca de los ingresos en compensación de servicios ambientales?	No	¿De que se trata?	No saben 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?	Aportes en cuotas extraordinarias y colaboraciones.		



CONTROL SANEAMIENTO				
1	¿Cuentan con sistema de saneamiento?	No.		
2	Cantidad de viviendas con sistema de drenaje	0		
3	Cantidad de viviendas sin drenajes	70	Razón	Cuentan con 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.		
CONTROL RESIDUOS SOLIDOS				
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 la comunidad, se pudo identificar el sistema de abastecimiento único, número de usuarios activos, pago trimestral y administración, se verifico la situación del año dos mil veintiuno, a continuación, el análisis respectivo:

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

Se realizo el análisis del año 2,021 únicamente, debido a que los integrantes del actual comité de agua iniciaron en enero del presente año razón por la que no cuentan con los registros de control de años anteriores ya que no son archivados ni traspasados por los líderes comunitarios en la transición de cargos, al inicio de la pandemia que afecto nuestro país económicamente se llevó un registro diferente a lo establecido, por lo que en el año analizado iniciaron a tomar la normalidad de los cobros a usuarios, los datos se obtuvieron a través de un ejercicio práctico con los líderes para poder consolidar los ingresos y egresos que se ejecutaron durante el año. El sistema de agua por gravedad abastece a setenta usuarios, existe un pago trimestral por el servicio de: diez quetzales exactos (Q 10.00), los usuarios son puntuales con sus pagos, de no hacerlo se les suspende el servicio de agua por lo que no cuentan con morosidad, sin embargo, cuando se necesita de alguna reparación o mejora en infraestructura y no se cuenta con el efectivo disponible se establece una colecta comunitaria extraordinaria donde cada usuario



contribuye con su aporte económico, dependiendo del gasto total. De acuerdo con los datos recolectados en el diagnóstico participativo, el ingreso consolidado del año 2,021 fue de dos mil ochocientos quetzales exactos (Q 2,800.00) inclusive estando en pandemia los usuarios retomaron a pagar la contribución normal en cada trimestre.

INGRESOS ANUALES SERVICIO DE AGUA POTABLE 2,021		
Usuarios		70
CUOTA DOMICILIAR		Q 10.00 Trimestral
Cuenta	Concepto	Percibido 2021
001	Servicio de Agua Potable	2,800.00
INGRESOS ANUALES		2,800.00

Fuente: Elaboración propia con base en datos del diagnóstico.

Los líderes actuales que ejecutan este periodo los fondos económicos comunitarios llevan el registro de las contribuciones en un cuaderno y el control de gastos en un libro de caja (no compartieron los libros debido a que llevan otros registros comunitarios como lo es: el programa escolar), el sistema de cobros ha estado al día, ya que se realizan a través de visitas a los usuarios dejándoles su comprobante al percibir el cobro. Se les recomendó iniciar a traspasar los registros actuales a los líderes del periodo posterior para tener un registro de años retroactivos en apoyo a la toma de decisiones.

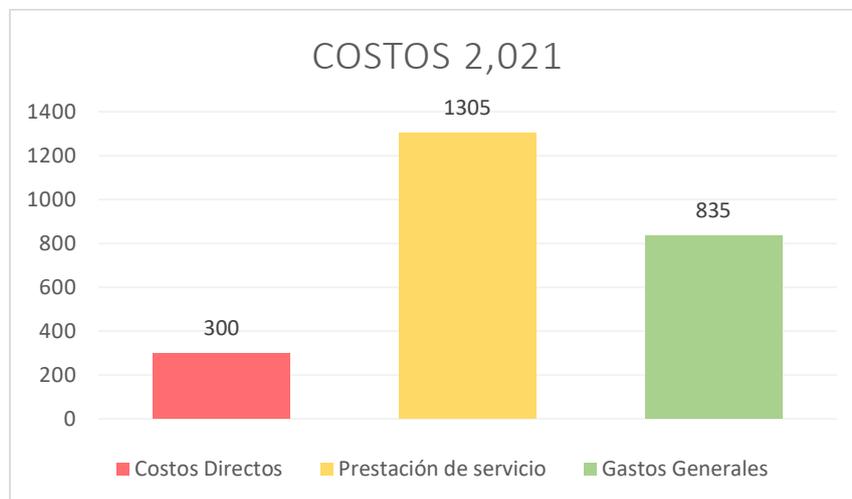
2.2. Análisis sobre egresos por servicios de agua año 2,021

Los egresos fueron obtenidos a través de un ejercicio práctico juntamente con los líderes comunitarios, debido a que el año analizado no estuvo el actual CAS ejecutando el ingreso percibido, y no tenían un registro para consultar.



Comunidad: Cantón Caliaj, San Andrés Semetabaj					
Costo Detallado del Servicio de Agua Potable					
Año 2,021					
cifras en Quetzaltes					
No.	CONCEPTO	usuarios	Costo Unitario	Parciales	Totales anuales
	USUARIOS DEL SERVICIO	70			2,440.00
A	COSTOS DIRECTOS				300.00
	<i>gastos por operación</i>				300.00
4	Incentivo a fontanero		75.00	75.00	300.00
B	COSTO DE PRESTACION DEL SERVICIO				1,305.00
	<i>Compra y reparaciones del sistema</i>				
3	Tubos y accesorios (En tiempos de invierno)		150.00	150.00	450.00
3	Lavado de tanque y nacimiento (incluye pasaje)		285.00	285.00	855.00
C	GASTOS GENERALES				835.00
2	Fletes y traslados (eventuales)		350.00	350.00	700.00
1	Papelería (recibos, libros)		135.00	135.00	135.00

Fuente: Elaboración propia con base en datos del diagnóstico.



Representación del costo anual.

2.3. Análisis de la dependencia financiero

Evaluando la situación financiera del año dos mil veintiuno, se tuvo un ingreso de dos mil ochocientos exactos (Q 2,800.00) y un egreso de dos mil cuatrocientos cuarenta quetzales exactos (Q 2,440.00), con un superávit anual de trescientos sesenta (Q 360.00), que se disponen para cualquier imprevisto que tengan, siendo la dependencia financiera a través de los usuarios quienes mantienen los costos de funcionamiento a través de las contribuciones trimestrales. Tomando en cuenta que cuando se requiere hacer una reparación de caudal/sistema donde se requiera un costo elevado, el total se divide



en los usuarios y se realizan las recaudaciones extraordinarias, asumiendo la responsabilidad económica la comunidad en su totalidad.

2.4. Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema

Durante el año dos mil veintiuno se considera un superávit comunitario de 12.86%, representado en valores económicos de trescientos sesenta quetzales exactos (Q 360.00), por lo que se determina el equilibrio y autosostenibilidad que respalda el manejo financiero, cada junta directiva evalúa los costos para el sostenimiento del sistema de agua, debido a la ubicación geográfica dependen únicamente de los usuarios como se detalla a continuación.

SISTEMA DE COSTEO			
Agua Potable Cantón Caliaj, San Andrés Semetabaj			
Situación 2,021			
SITUACION ACTUAL		TRIMESTRAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA	70		
TASA AUTORIZADA TRIMESTRAL	Q 10.00		
INGRESO POR SERVICIO DE AGUA		Q 700.00	Q 2,800.00
(+) OTROS INGRESOS		Q -	Q -
TOTAL INGRESOS*		Q 700.00	Q 2,800.00
COSTO DEL SERVICIO*		Q 610.00	Q 2,440.00
SUPERAVIT COMUNITARIO		Q 90.00	Q 360.00
PORCENTAJE DE SUPERAVIT		12.86%	

Fuente: Elaboración propia con base en datos del diagnóstico.

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 letrina, y las aguas grises son desechadas en los lugares y terrenos aledaños 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

En la comunidad 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 en la comunidad, 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 cantón Caliaj, a través de acciones integrales que fortalezcan la inversión comunitaria.

Componente	Acción	Descripción actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Seguimiento	
ACCIONES A CORTO PLAZO						
Fortalecimiento de la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento cantón Caliaj.	Estructuración administrativa	1. Identificación de recursos	CAS	1 mes	Inicio de acciones para el mejoramiento de procesos administrativos con líderes comunitarios.	
		2. Propuestas de mejora para recaudaciones	A.T. Planes de Mejora	1 mes		
		3. Actualización de Reglamento de agua	ASAMBLEA	1 mes		
		4. Cronograma para actividades administrativas	Secretario	2 meses		
		5. Manuales de operación, administración y mantenimiento.	CAS	2 meses		
	ACCIONES A MEDIANO PLAZO					
	Formación y capacitación	1. Campaña de sensibilización al pago	CAS	6 a 8 meses	Fortalecimiento en capacidades	
		2. Campaña de reforestación	CAS	8 meses		
		3. Instrumentos Administrativos	CAS	6 meses		



Fortalecimiento de la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento cantón Caliaj.		4. Actualización de usuarios activos	Secretario	6 meses		
		5. Evaluación de tarifa y tasas	CAS	8 meses		
	ACCIONES A LARGO PLAZO					
	Transparencia y rendición de cuentas		1. Fortalecimiento comunitario en saneamiento básico	CAS	1 año	Conocimiento para traspaso de cargos
			2. Fortalecer el sistema de comprobantes.	CAS	1 año	
			3. 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	Comité de Agua
2	Propuesta de mejora en recaudación: según lo identificado se idealiza una mejor recaudación.	A.T. Planes de Mejora
3	Actualización de reglamentos: modificar el reglamento cubriendo las necesidades actuales.	ASAMBLEA
4	Cronograma de Actividades Administrativas: para las gestiones operativas del sistema de agua	Secretario
5	Manuales de operación, administración y mantenimiento: Definir una estructura para el sistema.	Comité de Agua

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

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

- Sistema de agua por gravedad.
- Comité de agua - líderes administradores.
- Tarifa trimestral de pago por servicio de agua.
- Reglamento de agua.

<i>Contribución Actual</i>	
Total de usuarios	70
Cuota trimestral	Q 10.00
Nuevos Servicios (si son de la comunidad)	Q 4,000.00
Nuevos Servicios (si llegan a la comunidad)	Q 8,000.00
Servicio comunitario	Jornales
Multas por faltar a reuniones	Q 5.00

Siendo estas las cuotas vigentes, se exhorto a los líderes comunitarios a continuar con las recaudaciones ya estipuladas para mantener la sostenibilidad del sistema, así mismo se plantearon algunas propuestas para el aumento de la recaudación que se plantean a continuación.

3.1.1.2. Propuesta en mejora de recaudación del servicio de agua

Según los recursos identificados en la comunidad teniendo como base las contribuciones actuales, se pudo determinar que el sistema es autosostenible, sin embargo no se cuenta con un



fondo de reserva para cubrir cualquier gasto o ampliación de costos futuros para el funcionamiento del mismo, por lo que se propone si se presentaran usuarios morosos en alguna ocasión cobrar una multa por atraso en pago trimestral, además de proponer un pago extraordinario anual por limpieza de tanque y nacimiento, actualmente se realiza y se paga por el servicio de limpieza y movilización, el cual es tomado del ingreso trimestral, por lo que se podría estimar un aporte de diez quetzales exactos (Q 10.00) por usuario, la presente propuesta estaría sujeta a la decisión de los líderes en consenso con la comunidad.

<i>Propuesta de nuevas contribuciones</i>	
Usuario moroso de pago trimestral	Pago de multa Q 5.00
Contribución por limpieza de tanque	Anual Q 10.00
Mal uso de agua	Q 50.00

3.1.1.3. Implementación de Reglamento de Agua y Saneamiento

El cantón cuenta con un reglamento de agua que fue elaborado en años anteriores con el apoyo de una organización, como seguimiento a las acciones en conjunto durante los meses de mayo, junio y julio del presente año con el acompañamiento de la técnica del programa RUK'U'X YA', se logró actualizar el reglamento de agua estableciendo cumplimientos, sanciones y derechos que los usuarios del sistema tienen, juntamente con los miembros integrantes del Comité de Agua y Saneamiento CAS, Consejo Comunitario de Desarrollo COCODE, Organizaciones de Padre de Familia OPF y Comisión de la Mujer.

De acuerdo a las acciones implementadas en conjunto con la técnica asignada del programa RUK'U'X YA', se dio acompañamiento durante el proceso actualización y validación del reglamento comunitario de agua y saneamiento el día tres de agosto del presente año, ante la asamblea general, quedando en vigencia las regulaciones de administración, operación y mantenimiento del sistema para los usuarios activos después de diez días hábiles, siendo los líderes comunitarios partícipes y considerando velar por el bien común, dando seguimiento al plan de acción con acompañamiento del programa.

3.1.1.4. Establecer un cronograma para actividades administrativas

Considerando establecer una mejor programación a las actividades desarrolladas mensualmente por el Comité de Agua, para las gestiones operativas - administrativas del sistema, coordinando los días de: reuniones ordinarias y extraordinarias, fechas de cobro a usuarios, asambleas comunitarias, entre otras actividades que se lleven a cabo y así lograr un mejor control en sus planificaciones, se propone el siguiente modelo.



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 para la contribución económica puntual y consecutivamente al servicio de agua, continuando con la estabilidad financiera de morosidad cero, para un sistema de agua autosostenible con los aportes recaudados en la comunidad, 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, los líderes comunitarios serán actores principales en esta acción, quienes invitarán a los miembros de la comunidad 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 de 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 semestrales, y reuniones extraordinarias que puedan organizar, logrando así que la información llegue a cada uno de los usuarios.

3.2.1.2. Campaña de reforestación en zonas de recarga hídrica

Organizar y coordinar campañas de reforestación, 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. Instrumentos Administrativos

Considerando la situación actual de los líderes comunitarios, se propone el modelo de los siguientes formatos de control administrativo que son los que les hace falta implementar para fortalecer los procesos, estos pueden ser llenados de forma manual y adaptado a las necesidades de la comunidad, según sea evaluada, como libro de control interno que pueda reflejar los ingresos de usuarios que se realizan trimestral 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

Cantón Caliaj, San Andrés Semetabaj, Sololá

No.	Usuario	1er Trimestre	2do. Trimestre	3er. Trimestre	4to. Trimestre	TOTAL
1						
2						
3						
4						
5						
6						

3.2.1.4. Actualización de usuarios activos

Se recomienda actualizar el registro de usuarios activos a cada semestre para totalizar los usuarios que cuentan con el sistema de agua instalado para los pagos del servicio trimestral, además solicitar a cada usuario una copia de DPI, para crear un archivo físico y mantener la información de la comunidad, se proporciona el presente modelo sujeto a cualquier cambio de necesidad de registro de usuarios para consolidar el total de ciento quince usuarios.

Cantón Caliaj, San Andrés Semetabaj, Sololá

LISTADO DE USUARIOS PARA PAGOS SERVICIO DE AGUA

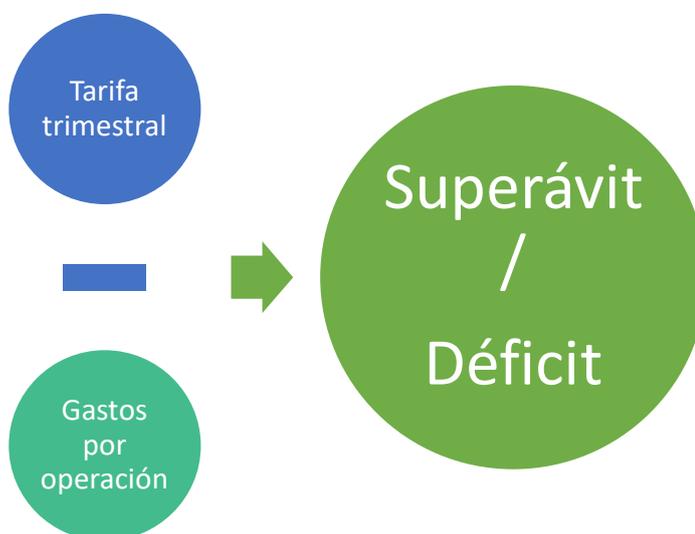
No.	Nombre y Apellidos	Edad	No. CUI	Celular

3.2.1.5. Evaluación de tarifa y tasas de servicio de agua.

De acuerdo a la administración ejecutada por los líderes comunitarios, se recomienda durante cada 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 mínimo, exponiendo ante la asamblea con la evaluación



del año ya establecido para poder dar seguimiento y aprobación.



3.3. Acciones largo plazo

3.3.1. Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario

No.	Actividad a realizar	Responsable
1	Fortalecimiento de Saneamiento Básico: incentivar a la comunidad al cuidado del medio ambiente.	Comité de Agua
2	Fortalecer el sistema de comprobantes: implementar un control de ingresos de recibos con correlativos.	Comité de Agua
3	Talleres para mejora de prácticas de limpieza: buenas prácticas talleres mantenimiento preventivo y jornadas de limpieza	Comité de Agua
4	Rendición de cuentas y transparencia: transparencia en manejo de recursos	Comité de Agua

3.2.1.1. Fortalecimiento de Saneamiento Básico

Durante el diagnóstico participativo se pudo identificar en la comunidad un sistema de saneamiento básico, que es desarrollado por cada familia, con lo cual 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.



3.3.1.2. Fortalecer el sistema de comprobantes con correlativo autorizado.

Continuar fortaleciendo el sistema de comprobantes de pagos trimestrales y extraordinarios (recibos) con los que ya cuentan y se extienden a los usuarios, mejorando el control de numeración impreso o de un sello de número correlativo para contabilizar los ingresos en la administración del sistema de agua para mayor orden y control financiero, se recomienda puedan implementar un sistema de recibos impresos conformados por un original y una copia, para el respaldo usuario, así mismo pueda ser firmado y sellado por el Comité de Agua.

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

Actualmente el sistema de agua cuenta con una limpieza de tanque y nacimiento además de ser clorada el agua para la distribución de los usuarios, por lo que se recomienda gestionar y coordinar nuevas alianzas con las entidades pertinentes, para continuar implementando buenas prácticas a través de talleres de mantenimiento preventivo y jornadas de limpieza para el sistema de agua y saneamiento, dejando procedimientos documentados a través de manuales de operación, administración y mantenimiento, desarrollando capacidades de servicios comunitarios, con la finalidad de continuar el modelo actual garantizando un control de mantenimiento operativo y sostenibilidad del mismo.

3.3.1.5. Rendición y transparencia

La rendición de cuentas se ha llevado a cabo a cada semestre del año, considerando proporcionar información administrativa financiera a la comunidad para el cumplimiento de los objetivos y el buen manejo de los recursos económicos que se recaudan para el desarrollo y transparencia, con la finalidad de mantener a la comunidad informada de los gastos y posibles mejoras a realizar implementando cuotas extraordinarias de esta manera han creado un modelo de autosostenibilidad financiera en base a tomas de decisiones, además se ha sancionado a los usuarios que no asisten a la convocatoria con cinco quetzales por falta, por lo que se incentiva a continuar realizando las asambleas ordinarias y extraordinarias su fueran necesario.

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

La comisión de seguimiento fue electa democráticamente, tomando en cuenta a los líderes comunitarios actuales de la Comisión de Agua, 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	-	José Gerardo Sen Quino
Vicepresidente	-	Enrique Tol Cumes
Secretaria	-	Marleni Tol Morales
Tesorero	-	Juana Griselda Tiniguar Bargas
Vocal I	-	Juan Pérez Mingo



5. Conclusiones

- A pesar de que la comunidad es pequeña y con pocos usuarios se pudo identificar la sostenibilidad de funcionamiento del servicio de agua a través de las contribuciones trimestrales de los usuarios, las reparaciones y mejoras se sufragan con otro tipo de recaudación extraordinaria.
- Los líderes administradores ya cuentan con un libro de caja donde se registran los controles de gastos, sin embargo, no cuentan con una integración de pagos trimestrales de los usuarios totales únicamente lo realizan en un cuaderno, se pudo identificar esta debilidad por lo que se fortalecieron las capacidades a través de herramientas que hacían falta.
- No existe una recolección de desechos colectivos, cada familia les da seguimiento a sus desechos, con lo cual es necesario fortalecer a la comunidad a través de acciones de saneamiento básico colectivo, para poder desarrollar un ambiente saludable.
- En la comunidad las familias cuentan con su letrina, para el tratamiento de las aguas negras, sin embargo, no han tenido acceso a información para el mantenimiento y mejoras de los mismos, cada responsable de familia ha resuelto sus inconvenientes de la manera más breve posible.



6. Recomendaciones

- Implementar las herramientas para sus controles internos que les hacen falta, de esta manera formar un archivo físico de la información que manejen los líderes comunitarios durante sus periodos, siendo traspasados en las transiciones de juntas directivas.
- Continuar fortaleciendo las capacidades de los representantes/líderes comunitarios, disponiendo de tiempo para los diferentes procesos, y así administrar su sistema de agua desarrollando nuevas aptitudes y mejoras.
- Fortalecer acciones para la participación de líderes comunitarios de hombres, mujeres y jóvenes mediante su incorporación, impulsando equidad de género para el ProDesarrollo y el bien común, así mismo se incentiva a fortalecer los registros administrativos del sistema de agua para un control y transparencia comunitaria.
- Continuar promoviendo la participación comunitaria que apoye la diversidad ambiental y saneamiento a través de reforestaciones, limpieza y otras actividades, accionando con prácticas de cuidados ambientales.
- Dar seguimiento al cumplimiento del reglamento de agua que se validó en la comunidad aplicando los cobros y sanciones cuando aplique a los usuarios.



7. Anexos

7.1. Fotografías de la comunidad





7.2. Diagnostico participativo

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

Hora	Actividad	Procedimiento	Responsable	Insumos/ Equipo
17:00-17:05	Registro de participantes	Ingresará a los participantes con los protocolos de seguridad.	CAS	Planillas
17:05-17:35	Elaboración de diagnóstico participativo	Se realizará un taller participativo, donde se conocerá el estado actual del sistema de Agua y Saneamiento.	Asistente Técnica	Papelógrafos, hojas de papel, marcadores
17:35-17:45	Ingreso de Datos a boleta de Diagnostico.	De manera participativa se llenará la boleta de diagnóstico comunitario.	Asistente Técnica	Tablet.

CONTROL DE ASISTENCIA

Proyecto / Centro de Costo: 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"

Evento: Elaboración Diagnóstico Participativo sobre tarifas, morosidad y sostenibilidad

Lugar: San Andrés Sematuhay, Concha Calaj, 29 de Julio 2022

	Nombre / Apellido	Institución	Firma	Teléfono
1	Mireia Marlene Tol Morales	Tesorera / CAS	<i>[Firma]</i>	3044861
2	Pedro Tol Cumes	Presidente / COOPFE	<i>[Firma]</i>	48578572
3	Juan Pérez Minga	Local / CAS	<i>[Firma]</i>	---
4	José Gerardo San Quino	Presidente CAS	<i>[Firma]</i>	37170097
5	Enrique Tol Cumes	Vicepresidente CAS	<i>[Firma]</i>	53044498
6	Cristina Sofía Rosales Parajón	HELVETAS	<i>[Firma]</i>	54809543
7				
8				
9				
10				
Total				

Nombre del encargado: A. T. Planes de mejora en recaudación
 Firma: *[Firma]*

Fotografía de la actividad



7.3. Elaboración de plan de mejora

Hora	Actividad	Procedimiento	Responsable	Insumos/ Equipo
17:45-18:10	Estado de Sostenibilidad Financiera Actual	Se dará a conocer la importancia de la sostenibilidad financiera, realizaremos ejemplos de ingresos, costos, morosidad de la comunidad.	Asistente Técnica	Papelógrafo, marcadores, tarjetas.
18:10-18:25	Elaboración de planes para mejorar los ingresos.	Se evaluarán las acciones que ya se trabajaron en la comunidad y las que faltan por trabajar.	Asistente Técnica	Papelógrafos, hojas de papel, marcadores



Planilla de participación

CONTROL DE ASISTENCIA

Proyecto / Centro de Costo: 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"
 Evento: Elaboración de planes para mejorar los ingresos del servicio de agua
 Lugar: San Andrés Semetabaj, Centro Sololá, 29 de julio 2022.

	Nombre / Apellido	Institución	Firma	Teléfono
1	Miriam Melara Tol Morales	Tesorera FCAS	<i>[Firma]</i>	30444861
2	Pedro Tol Pumar	Presidente/Coop. C	<i>[Firma]</i>	48512572
3	Juan Pico Kingo	Vocal FCAS	<i>[Firma]</i>	-
4	José Gerardo San Quino	Presidente CAS	<i>[Firma]</i>	37770697
5	Enrique Tol Cumeo	Vicepresidente CAS	<i>[Firma]</i>	53044814
6	Cristina Sofía Rosales Parajón	HELVETAS	<i>[Firma]</i>	51409543
7				
8				
9				
10				
Total				

Cristina Sofía Rosales Parajón
 Nombre del encargado: A. T. Planes de mejora en recaudación
 Firma: *[Firma]*





7.4. Validación de plan de mejora

Hora	Actividad	Procedimiento	Responsable	Insumos/ Equipo
15:00-15:05	Asistencia	Se pasarán planillas	A.T. PMRI	
15:05-15:15	Bienvenida y oración	Apertura de la actividad	A.T. PMRI	
15:15 a 15:20	Objetivo	Se presentará el objetivo	A.T. PMRI	
15:20-15:45	Análisis y validación de las acciones para el plan de mejoras	Se dará a conocer cada una de las acciones, para luego definir la validación.	Asistente Técnica	Papelógrafo s, marcadores, tarjetas.
15:45-16:00	Dudas e integración de la Comisión de Seguimiento	Se conformará la comisión de seguimiento y se confirmará el compromiso.	CAS	
16:00-16:25	Validación y elaboración, lectura, ratificación, y firma acta.	Se leerá el acta elaborada y firmarán	TODOS	Acta
16:25 a 17:00	Cena	Tiempo para cenar.	Todos	Alimentos



Planillas de participación

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: Validación de plan de mejora para los ingresos del servicio de agua comunitario

Lugar y fecha: San Andrés Sacatebaj, Cobán, Sololá, 3 de agosto 2022

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Alimentación				Teléfono
		M	F				R	A	R	C	
1	Pedro Tol Cumes	✓		COSAVE	Presidente	<i>[Firma]</i>					4057 8572
2	Barron Cubic Tokay	✓		Alcalde	Auxiliar	<i>[Firma]</i>					5426 4473
3	José Gerardo Zen Q	✓		CAS	Presidente	<i>[Firma]</i>					3117 0297
4	Juan Gal	✓		Auxiliar	Abrasil	<i>[Firma]</i>					3100 4653
5	Enrique Tol Cumes	✓		CAS	Vicepresidente	<i>[Firma]</i>					7304 4473
6	Helipe Tol Cumes	✓		Alcalde	Auxiliar	<i>[Firma]</i>					5177 0240
7	Carlos Zen Quino	✓		Comisión de Mejor	Representante	<i>[Firma]</i>					3391 2643
8	Juan Gal	✓		CAS	Tesorero	<i>[Firma]</i>					---
9	Bombardio Tol Cumes	✓		CAS	Tesorero	<i>[Firma]</i>					5836 3043
10	José Humberto Espino	✓		Helvetas	A.T. Instrumento	<i>[Firma]</i>					55947933
Total		10									

Nombre del Responsable: Cristina Sofía Rosales Parajón A. T. Planes de mejora F. *[Firma]*

R: Refacción / A: Almuerzo / H: Hospedaje / C: Cena

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: Validación de plan de mejora para los ingresos del servicio de agua comunitario

Lugar y fecha: San Andrés Sacatebaj, Cobán, Sololá, 3 de agosto 2022

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Alimentación				Teléfono
		M	F				R	A	R	C	
1	Graciela Juana Tinigar		✓	CAS	Secretaria	<i>[Firma]</i>					1646 7339
2	Sandra Rosal García		✓	Junta Vecinal	1ra Vocal OPF	<i>[Firma]</i>					3259 5415
3	Silvia Eugenia Zen Quino		✓	Junta Vecinal	Presidenta OPF	<i>[Firma]</i>					4616 3303
4	Juan Gal Sin		✓	Junta Vecinal	Vocal 2 OPF	<i>[Firma]</i>					---
5	Alejandra Zen Quino		✓	Comiso Educativa	Tesoro OPF	<i>[Firma]</i>					4692 3744
6	Melina Tol		✓	CAS	Tesoro	<i>[Firma]</i>					2014 4454
7	Maria Rosalía Tumul		✓	Comiso de Mejor	Vicepresidente	<i>[Firma]</i>					4454 7447
8	Maria Quino Morales		✓	Comiso de Mejor	Vocal 1	<i>[Firma]</i>					---
9	Sonia Mercedes Mula		✓	Tesoro	Comiso Mejor	<i>[Firma]</i>					5187 6832
10	Carmelina Sarah Guib		✓	Comiso Mejor	Presidenta	<i>[Firma]</i>					5019 1601
Total		10									

Nombre del Responsable: Cristina Sofía Rosales Parajón A. T. Planes de mejora F. *[Firma]*

R: Refacción / A: Almuerzo / H: Hospedaje / C: Cena



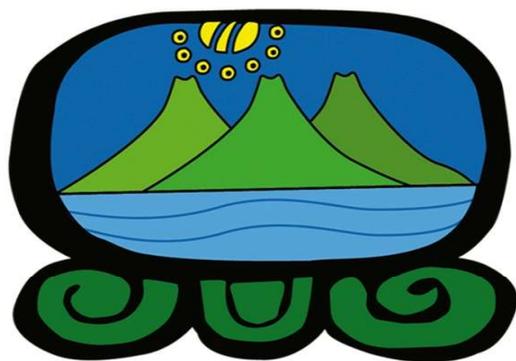


7.5. Acta de Validación Planes de Mejora

2

Acta No 01-2022

El infrascrito secretario del comité de agua del cantón Caliz del municipio de San Andrés Semetabaj, departamento de Solalá siendo las quince horas del día miércoles tres de agosto del año dos mil veintidos, ubicados en el salón comunal, nos encontramos reunidos los miembros del comité de agua presidido por el presidente el Señor José Gerardo San Quino, miembros de la junta directiva COSAPE, y autoridades comunitarias, para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO: El Señor presidente da la bienvenida a los presentes. SEGUNDO: Se dejó el espacio a la técnica de HELVETAS Cristina Rosales, para hablar al respecto a la presentación y aval de un plan de mejora para la recaudación de los ingresos, el fortalecimiento de la sostenibilidad del sistema de agua de la comunidad, dicho plan está incluido en la ejecución del convenio marco de cooperación del programa 'RUK'U'X YA', suscrito ante la municipalidad de San Andrés Semetabaj, financiado por el fondo de cooperación para agua y saneamiento (FCAS) de la agencia española de cooperación internacional para el desarrollo (AECID), ejecutado por la Asociación Acción Contra el Hambre en colaboración con HELVETAS, en el marco del convenio municipal de cooperación firmado por la municipalidad y las instituciones ejecutoras del programa, que busca 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 acceso. TERCERO: La técnica del programa 'RUK'U'X YA' presenta las acciones a CORTO PLAZO: Identificación de recursos, implementación de cronogramas, implementación de calendarios para jornales, campañas de reforestación, MEDIANO PLAZO: Campañas de sensibilización al pago mensual, Actualización de registro de usuarios, fortalecimiento en controles administrativos, Actualización de reglamentos de agua y manuales de operación. LARGO PLAZO: Fortalecimiento en saneamiento de la comunidad, sistema de comprobantes con correlativos, Talleres para mejora de pro-



RUK'U'X YA'

Corazón del Agua

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

 (502) 7762-0029

 info@accioncontraelhambre.org

 Programa RUK'U'X YA'