



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

botarpe λ saneamiento

**Caserío Chove, Santa Lucía Utatlán,  
Departamento de Sololá, Guatemala**

Santa Lucía Utatlán, Caserío Chove, Sololá

Diciembre 2021



## 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'

Robin Orozco  
Coordinadora Técnica, Programa RUK'U'X YA'.  
HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

Marisela Vásquez Mendoza  
Responsable Técnico en Gestión Financiera y Créditos, Programa RUK'U'X YA'.  
HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

#### Fotografías:

Caserío Chove, Santa Lucía Utatlán, Sololá  
HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

#### COCODE, Caserío Chove, Santa Lucía Utatlán:

Presidente	-	Joel Antonio Chávez Ovalle
Vicepresidente	-	Valerio Andrés Saquic Vásquez
Secretaria	-	Estela Mauricia Saquic Cux
Tesorero	-	Antonio Zacarias Saquic Chávez
Vocal I	-	Mercedes Samuel Saquic Vásquez
Vocal II	-	Lorena Celedoña Saquic Yac

**"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, diciembre 2021.



## INDICE

CREDITOS .....	1
PRESENTACION.....	4
1. Marco Contextual del Caserío Chove, Santa Lucía Utatlán.....	6
1.1. Datos Generales.....	6
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.....	9
2.1. Análisis sobre recaudación de ingresos por servicio de agua años 2019 y 2020.....	10
2.2. Análisis sobre egresos por servicios de agua años 2019 y 2020.....	10
2.3. Análisis de la dependencia financiero.....	10
2.4. Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema .....	10
2.5. Análisis de ingresos y gastos en agua y alcantarillado .....	10
2.6. Análisis de ingresos y gastos del servicio del tren de aseo .....	10
3. Plan de Acción Para Mejorar La Recaudación de los Ingresos Comunitarios en la Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento.....	12
3.1. Acciones a corto plazo .....	14
3.1.1. Acciones Estratégicas Incrementar La Recaudación por Agua y Saneamiento... 14	
3.1.1.1. Identificación de recursos para la implementación de planes de mejora.....	14
3.1.1.2. Propuesta en mejora de autosostenibilidad del servicio de agua.....	14
3.1.1.3. Establecer un cronograma para actividades administrativas .....	16
3.1.1.4. Establecer calendarios para jornales de mantenimientos comunitarios.....	16
3.1.1.5. Acta comunitaria para la aprobación de planes de mejora.....	17
3.2. Acciones mediano plazo .....	17
3.2.1. Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario.....	17
3.2.1.1. Campaña de sensibilización a contribuciones.....	17
3.2.1.2. Fortalecimiento de Saneamiento Básico .....	17
3.2.1.3. Campaña de reforestación en zonas de recarga hídrica.....	18



3.2.1.4.	Actualización de usuarios activos .....	18
3.2.1.5.	Establecer formatos de libros administrativos .....	18
3.2.1.6.	Fortalecimiento de administración separada .....	19
3.3.	Acciones largo plazo.....	20
3.3.1.	Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario.....	20
3.3.1.1.	Actualización de reglamento de agua.....	20
3.3.1.2.	Fortalecer el sistema de comprobantes con correlativo autorizado. ....	20
3.3.1.3.	Manuales de operación, administración y mantenimiento. ....	20
3.3.1.4.	Talleres para implementar prácticas de limpieza del sistema de agua.....	21
3.3.1.5.	Rendición y transparencia.....	21
4.	Comisión de Seguimiento a la Implementación de Planes de Mejora.....	21
5.	Conclusiones.....	22
6.	Recomendaciones.....	23
7.	Anexos.....	24
7.1.	Fotografías de la comunidad.....	24
7.2.	Primera Visita.....	25
7.3.	Agenda 1 .....	26
7.4.	Segunda Visita.....	27
7.5.	Agenda 2 .....	28
7.6.	Tercera visita .....	29
7.8.	Agenda 3 .....	30
7.9.	Acta de Validación Planes de Mejora .....	31



## 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 reforzara, 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 del Caserío Chove, Santa Lucía Utatlán.

### 1.1. Datos Generales

#### -Ubicación

El caserío Chove del municipio de Santa Lucía Utatlán, Sololá, se encuentra ubicado al oeste de la cabecera municipal una distancia de 2 kilómetros. Situada a 2,352 metros sobre el nivel del mar.

#### -Población Total

La población comunitaria total del caserío Chove se contabiliza de la siguiente manera existen 35 viviendas, con 175 habitantes, considerando el 53% son mujeres y el 47% hombres.

#### -Distribución Rural

La población del caserío Chove, Santa Lucía Utatlán, 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	
175	70	81	12	12	35

#### -Administradores del Sistema de Agua

El sistema de agua por gravedad comunitario denominado Tzamsuan Entubado, tiene aproximadamente cuarenta y cinco años de estar en funciones, es administrado por el Consejo Comunitario de Desarrollo Rural COCODE, son representantes de la comunidad, operan el servicio, mantenimiento e instalaciones, y velan por el buen funcionamiento, así mismo son los encargados para cualquier gestión de mejora del sistema, quienes coordinan con la municipalidad local.

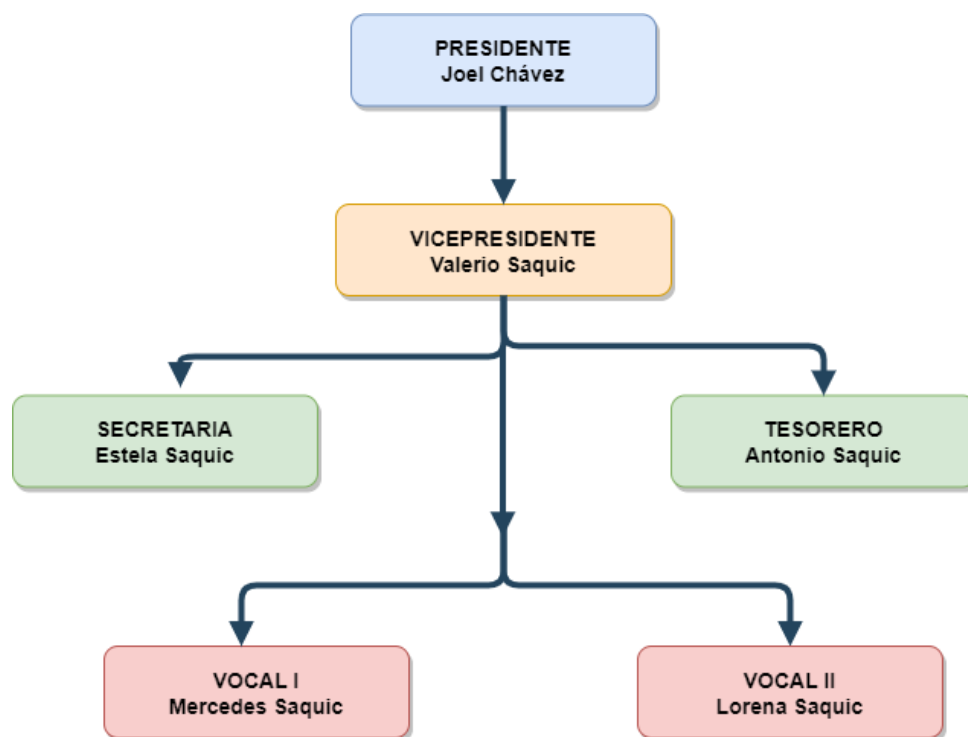
Una de las problemáticas que se pudo identificar durante el diagnostico participativo es que, el caudal que abastece el sistema de agua, actualmente ha bajado de nivel en distribución, por lo que se desconoce la razón del bajo abastecimiento, en tiempos pasados el caudal lograba abastecer a todos los usuarios con una cantidad de agua razonable para sus necesidades

básicas, sin embargo, ahora solamente se distribuye la cantidad de agua que se logra abastecer que ha disminuido para toda la comunidad y algunas veces es escaso.

-Estructura de Consejo Comunitario de Desarrollo Rural COCODE

El consejo comunitario está integrado por líderes habitantes del caserío, quienes son electos en asamblea general, con una duración de dos años de servicio ad-honorem, para realizar la administración del sistema de agua, actualmente están conformados con los siguientes cargos:

### Consejo Comunitario de Desarrollo Rural 2021



### 1.2. Condiciones de Vida

Los habitantes del caserío Chove, cuentan con viviendas en diferentes condiciones precarias algunas de adobe, block y lámina, otras de mejor condición como block y terrazas, las calles son de terracería y pavimentadas, la movilización de los habitantes es mediante transportes particulares, taxis, motos, cuentan con acceso a servicios básicos como agua potable, servicio de energía eléctrica, tiendas de consumo diario, en educación cuentan con una escuela. La economía local está enfocada a prestar servicios de carácter agrícola como el maíz, algunas actividades económicas de la comunidad son la artesanía, y trabajos fuera de la comunidad.





### 1.3. Idioma

El idioma indígena es K'iche', datos proporcionados por los miembros del consejo comunitario de desarrollo en la boleta de encuesta de diagnóstico participativo.

### 1.4. Desnutrición

En el monitoreo nutricional correspondiente a registros de la Dirección de Área de Salud, Sololá, actualmente no tiene registro de desnutrición.

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

DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO				
PLANES DE MEJORA & RECAUCACIÓN DE INGRESOS				
1	Nombre del sistema	Por Gravedad	Plan de Mejora	Caserío Chove
2	Tipo de Sistema	Gravedad		
3	Tipo de abastecimiento	Domiciliar		
4	¿Cuántos años tiene el sistema de agua?	45 años		
5	¿Cloran el agua?	En proceso		
6	Cantidad de viviendas totales	35		
7	Cantidad de viviendas abastecidas	35		
8	Administrador del Sistema	COCODE	Autorizados por	Municipalidad
9	Años de elección	2 años		
10	Tasas establecidas	No cobran por el servicio de agua potable		
11	Tipo de cobro	No aplican		
12	Tarifa establecida	Q	-	
13	Documento respaldo de cobros	Ninguno		
14	¿Cuentan con Reglamento de Agua?	Si.		
15	Aplican Tarifa Social	No	Beneficiarios	No existe
16	Existe Fontanero	COCODE	¿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 se puede definir		
19	% de Subsidio	Sin cálculo		
20	% de morosidad	0.00%		
21	Mecanismos para autosostenibilidad	No existe morosidad		
22	Forma de control administrativos	Manual		
23	¿Tienen libros administrativos?	No		
24	Monto de morosidad comunitario	Q -		
25	Acciones para recuperación de morosidad	Ninguno		

26	¿Envían notas de cobro?	No		
27	¿Aplican convenios de pago?	No	¿Cuántos han aplicado?	No existe
28	¿Tienen contadores de agua?	No	Razón	No existe
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?		Cuotas espontaneas	
<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	35	Razón	Cada familia tiene su letrina
4	¿Quiénes administran el sistema de drenajes?	No existe		
5	¿Aplican alguna tarifa de saneamiento?	No	Razón	No hay
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.

Durante el diagnóstico se pudo identificar la forma de operar y administrar el servicio de agua potable con los miembros del COCODE, es sostenido a través de mano de obra no calificada de los usuarios (jornales), en algunas ocasiones se realizan colectas extraordinarias para reparaciones y mejoras de infraestructura al sistema conjuntamente con la municipalidad local.



## **2.1. Análisis sobre recaudación de ingresos por servicio de agua años 2019 y 2020**

El sistema por gravedad abastece a treinta y cinco usuarios, no tienen una contribución mensual por el servicio, por ende, no cuenta con morosidad, sin embargo, cuando se necesita de alguna reparación se establece una colectiva comunitaria donde cada usuario contribuye con su aporte económico, las mejoras del sistema de agua son realizadas cuando son necesarias.

## **2.2. Análisis sobre egresos por servicios de agua años 2019 y 2020**

No existen recaudaciones mensuales en la comunidad para mantener en operación al sistema, por lo que no hay un registro de egresos anuales, no se pudo analizar los años de operación.

### **2.3. Análisis de la dependencia financiero**

Evaluando la situación de operación del sistema según lo narrado en el diagnóstico participativo, a través de los líderes comunitarios, existe dependencia de los usuarios comunitarios, teniendo en cuenta que el sistema es por gravedad y no genera muchos gastos mensuales por el funcionamiento y el mantenimiento del sistema, se realiza a través de coordinaciones de los líderes comunitarios miembros del COCODE con los usuarios para realizar las limpiezas del sistema.

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

Por la carencia de información de financiamiento comunitario no se pudo determinar el porcentaje que tiene en subsidio total, sin embargo, según información de los líderes comunitarios, el subsidio del funcionamiento es a través de los usuarios del sistema.

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

En el caserío Chove cada vivienda operan el saneamiento a través de su letrina, donde se deposita las aguas residuales, este no tiene 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, algunos queman su basura, la entierran en sus terrenos, y vuelven abono sus desechos orgánicos, esas son algunas de las soluciones que les han dado a sus desechos en la comunidad.



Conclusiones	Recomendaciones
<p>La administración del sistema de agua está a cargo del Consejo Comunitario de Desarrollo, quienes se encargan de los recursos del sistema de agua.</p> <p>En la comunidad no existe una contribución por el servicio de agua potable domiciliar.</p> <p>Eventualmente cuando necesitan realizar una reparación del sistema se realiza una colecta económica espontanea de los usuarios para sufragar los gastos económicos de mejoras al sistema.</p> <p>Actualmente el sistema de agua se encuentra en coordinaciones con el ministerio de salud para iniciar la cloración del recurso hídrico con el apoyo del centro de salud local.</p>	<p>Continuar fortaleciendo las capacidades de los líderes comunitarios para poder administrar el sistema para el desarrollo del bien comunitario.</p> <p>Mantener y fortalecer el modelo de trabajo a través de jornales para el funcionamiento del sistema de agua.</p> <p>Considerar una contribución anual de los usuarios para la sostenibilidad del sistema o para cualquier situación que se pueda presentar.</p> <p>Continuar fortaleciendo y mejorando las capacidades y funcionamiento a través de las entidades pertinentes que apoyen los procesos.</p>



### 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 del caserío Chove, Santa Lucía Uatlán, Sololá, a través de acciones integrales que fortalezcan la inversión comunitaria.

Componente	Acción	Descripción actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Seguimiento
Fortalecimiento de la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento caserío Chove.	ACCIONES A CORTO PLAZO				
	Estructuración administrativa	1. Identificación de recursos	COCODE	1 mes	Inicio de acciones para el mejoramiento de procesos administrativos con líderes comunitarios.
		2. Propuestas de mejora para recaudaciones.	COCODE	1 mes	
		3. Cronograma para actividades administrativas	Secretaria	2 meses	
		4. Establecer calendarios para jornales.	Secretaria	2 meses	
		5. Acta comunitaria de aprobación de planes.	COCODE	2 meses	
	ACCIONES A MEDIANO PLAZO				
	Formación y capacitación	1. Campaña de sensibilización al pago.	COCODE	6 a 8 meses	Fortalecimiento en capacidades
		2. Fortalecimiento Saneamiento Básico	COCODE	8 meses	
		3. Campaña de reforestación.	COCODE	8 meses	



Fortalecimiento de la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento caserío Chove.		4. Actualización de usuarios activos	Secretaria	6 meses		
		5. Fortalecimiento de formatos administrativos	Tesorero	8 meses		
		6. Fortalecimiento de administración separada	Tesorero	8 meses		
	<b>ACCIONES A LARGO PLAZO</b>					
	Transparencia y rendición de cuentas	1. Actualización de Reglamento de Agua	COCODE	1 año	Conocimiento para traspaso de cargos	
		2. Fortalecer el sistema de comprobantes.	COCODE	1 año		
		3. Manuales de operación, administración y mantenimiento	COCODE	1 año		
		4. Talleres buenas prácticas de limpieza	COCODE	1 año		
		5. Rendición de cuentas y transparencia.	COCODE	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	COCODE
2	Propuesta en mejora de autosostenibilidad: según lo identificado se idealiza una mejor recaudación.	COCODE
3	Cronograma de Actividades Administrativas: para las gestiones operativas del sistema de agua	Secretaria
4	Calendario para jornales comunitarios: con la finalidad de control de participantes.	Secretaria
5	Acta de validación de planes de mejora: socialización del plan y aval comunitario	COCODE

##### 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.
- Consejo Comunitario de Desarrollo COCODE, líderes comunitarios administradores del Sistema de Agua.
- Reglamento de agua.
- Servicio comunitario para la limpieza y mantenimiento del sistema de agua.

Contribuciones
35 usuarios
Jornales comunitarios
Recaudaciones espontaneas

##### 3.1.1.2. Propuesta en mejora de autosostenibilidad del servicio de agua

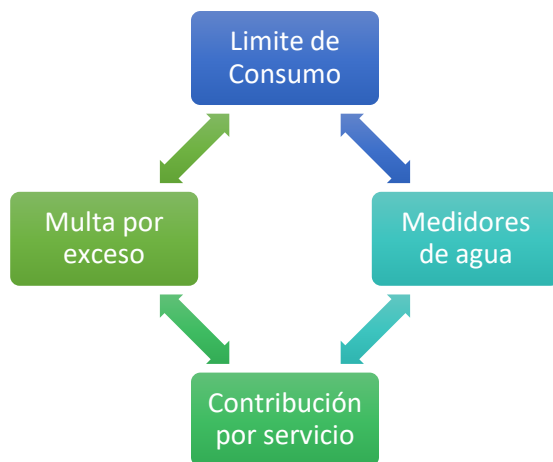
Según los recursos identificados en la comunidad teniendo como base el manejo actual, el sistema de agua es por gravedad, por lo que no manejan un costo elevado mensual, logran mantener una estabilidad a través de trabajo comunitario mensual por parte de los usuarios, sin embargo cuando se necesita reparar el sistema, se solicita una contribución a los usuarios

“espontanea”, y las mejoras en infraestructura la comunidad las solventa, por lo que se propone continuar con los jornales a través de la mano de obra no calificada, además considerar estipular un pago anual mínimo para comenzar a crear un nivel de conciencia económico, de los usuarios, de forma que sean responsables y crear una cultura de contribuciones para el cuidado del recurso hídrico, otra acción considerada en la comunidad es que a través de la estructura de días de jornales por limpieza del sistema de agua que actualmente trabajan, poder poner un tipo de sanción económico para los usuarios que no cumplan con sus días designados, de manera que se pueda recaudar fondos para el mantenimiento del sistema, esto estaría sujeto a la decisión de los líderes en consenso con la comunidad, así mismo se incentiva a poder continuar con las recaudaciones comunitarias en caso de mejoras de infraestructura del sistema.

<i>Propuesta de nuevas contribuciones</i>	
Jornales	Por no cumplir multa.
Propuesta de contribución anual	% mínimo por usuario.
Contribuciones espontaneas	Si se necesitara mejoras en infraestructura.

Teniendo en cuenta la actual problemática que atraviesa la comunidad con el poco abastecimiento del recurso hídrico que tienen a través del caudal, se propone que cada usuario pueda tener instalado un medidor de agua para poder abastecer con una misma capacidad de agua potable para cada usuario, así mismo un límite de consumo, aunado a esto se pueda implementar una contribución de pago por el servicio de agua, y una multa por exceso de consumo.

Propuesta para abastecimiento equitativo a usuarios.









### 3.1.1.5. Acta comunitaria para la aprobación de planes de mejora

Elaboración de acta comunitaria para entrega de los planes de mejora en recaudación, a implementar en la comunidad con los miembros del COCODE, acordando las acciones para las mejoras y conformando a la comisión de seguimiento a la implementación de los planes, quienes serán líderes comunitarios los encargados de darle continuidad a las acciones definidas para las mejoras, y trabajar conjuntamente con la comunidad para llevar a cabo todos los procesos que se aprueben dentro del consenso de validación, quienes serán denominados dentro del acta comunitaria. (Ver anexo 7.9)

## 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	COCODE
2	Fortalecimiento de Saneamiento Básico: incentivar a la comunidad al cuidado del medio ambiente.	COCODE
3	Campañas de reforestación: cultura ambiental organizada, incentivando el saneamiento.	COCODE
4	Actualización de usuarios activos: Crear un registro actual de los usuarios activos.	Secretaria
5	Establecer formatos administrativos: Controles internos para sostenibilidad.	Tesorero
6	Fortalecimiento de administración separada: para reforzar capacidades en controles por servicios.	Tesorero

#### 3.2.1.1. Campaña de sensibilización a contribuciones

Apoyar y coordinar las diferentes actividades que se llevarán a cabo en sensibilización de contribuciones con el fin de lograr una estabilidad financiera a través del modelo morosidad cero, para que el sistema de agua sea autosostenible a través de la comunidad, logrando generar conciencia e impacto a los usuarios, generando mayoría en audiencias y alcance.

#### 3.2.1.2. 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, conjuntamente con la participación 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.

### 3.2.1.3. 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.

### 3.2.1.4. Actualización de usuarios activos

Se recomienda actualizar el registro de usuarios activos que cuentan con el sistema de agua instalado para el control de jornales y actividades de autosostenibilidad de operación del sistema, 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 usuarios.

#### Caserío Chove, Santa Lucía Utatlán, Sololá LISTADO DE USUARIOS PARA PAGOS SERVICIO DE AGUA

No.	Nombre y Apellidos	Edad	No. CUI	Celular

### 3.2.1.5. Establecer formatos de libros administrativos

Considerando la situación actual del manejo del sistema de agua, se propone el modelo de los siguientes formatos de control administrativo para fortalecer los procesos, y utilizarlos en las recaudaciones espontaneas comunitarias, estos pueden ser llenados de forma manual y adaptado a las necesidades de la comunidad, según sea evaluada en la fase de implementación y acompañamiento, como libros de control interno.



Modelo de libro de ingresos y egresos, para el registro de las contribuciones espontaneas de usuarios, y el registro de los gastos para el control y rendición de cuentas.

FOLIO No. \_\_\_\_\_ Libro No. \_\_\_\_\_ NIT. \_\_\_\_\_ LIBRO NO. \_\_\_\_\_ FOLIO NO. \_\_\_\_\_  
 NOMBRE CONTRIBUYENTE \_\_\_\_\_ NOMBRE CONTRIBUYENTE \_\_\_\_\_  
 MES: \_\_\_\_\_ AÑO \_\_\_\_\_  
 EGRESOS INGRESOS

POVEEDOR							NUMERO							
No.							TIPO DE DOCUMENTO							
DIA	TIPO DE DOCUMENTO	SERIE	Documento	NIT	NOMBRE PROVEEDOR	MONTO TOTAL	DIA	TIPO DE DOCUMENTO	SERIE	DE	A	NIT	NOMBRE COMPRADOR	MONTO TOTAL
1							1							
2							2							
3							3							
4							4							
5							5							
6							6							
7							7							
8							8							
9							9							
10							10							
11							11							

Modelo libro de caja queda a disposición de las necesidades de la comunidad, para el control de los registros de pagos eventuales, que se realicen por las mejoras en infraestructura del sistema de agua.

### LIBRO DE CAJA Caserío Chove, Santa Lucía Uatlán, Sololá Sistema de Agua por Gravedad

MES: \_\_\_\_\_ Cifras expresadas en quetzales.

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

#### 3.2.1.6. Fortalecimiento de administración separada

Fortalecer las capacidades de los líderes comunitarios a través de herramientas administrativas siguiendo con el modelo de una administración interna, para el manejo de los fondos económicos eventuales, por lo que se proporcionan herramientas para impulsar a desarrollar un control financiero estructurado, para los administradores del sistema de agua, e implementar el uso y manejo de los registros contables que se operen dentro de cada periodo, así tener un control de periodos retroactivos para las rendiciones de cuenta a la asamblea.

### 3.3. Acciones largo plazo

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

No.	Actividad a realizar	Responsable
1	Actualización de reglamentos: considerando que cuentan con un reglamento, actualizar y reestablecer.	COCODE
2	Fortalecer el sistema de comprobantes: implementar un control de ingresos y egresos a través de recibos con correlativos.	COCODE
3	Manuales de operación, administración y mantenimiento: Evaluar y reestructurar.	COCODE
4	Talleres para mejora de prácticas de limpieza: buenas prácticas talleres mantenimiento preventivo y jornadas de limpieza.	COCODE
5	Rendición de cuentas y transparencia: transparencia en manejo de recursos	COCODE

##### 3.3.1.1. Actualización de reglamento de agua

Considerando que actualmente cuentan con un reglamento, se recomienda evaluar las disposiciones, entre otras identificaciones que se realicen, se prevé actualizar el reglamento de agua, conjuntamente con los líderes comunitarios, para las regulaciones de operación y mantenimiento del sistema y los usuarios, para cubrir las necesidades actuales y así establecer el bienestar y la seguridad del orden comunitario.

##### 3.3.1.2. Fortalecer el sistema de comprobantes con correlativo autorizado.

Implementar un sistema de comprobantes de pago que se realizan extraordinariamente (recibos) que se extienden a los usuarios para contabilizar sus contribuciones espontaneas para las mejoras y reparaciones del sistema de agua, a través de una serie y correlativo de documento para mayor orden y control financiero, se recomienda que, al enviar un recibo por pago de usuario, pueda ser firmado y sellado por el consejo comunitario de desarrollo.

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

Considerando que actualmente no cuentan con manuales, se recomienda poder establecerlos para continuar cubriendo las necesidades actuales de la estructura con los procedimientos a seguir en operaciones y funcionamiento del sistema, así poder evidenciar las soluciones y el



manejo del sistema actual, y los líderes comunitarios que ingresen a desempeñar los cargos tomen en cuenta los procesos a través de los traspasos y transiciones de junta directiva, y tengan una guía para continuar trabajando.

#### **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 y jornadas de limpieza para el sistema de agua y saneamiento, 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 del mismo.

#### **3.3.1.5. Rendición y transparencia**

Se considera proporcionar información administrativa financiera a la comunidad para el cumplimiento de los objetivos y el buen manejo de los recursos económicos que se recaudan eventualmente y así contribuir al desarrollo, 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 dos veces al año, para ver la disponibilidad y solvencia económica para el mantenimiento operativo 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 líderes comunitarios actuales del consejo comunitario de desarrollo COCODE 2021, siendo representantes del caserío Chove, quienes lo conforman se encargarán de velar por los procesos y darles seguimiento a las acciones, trabajando conjuntamente con las entidades que se consideren pertinentes para cada acción antes definida, siendo los siguientes integrantes:

#### **Consejo Comunitario de Desarrollo 2021**

Presidente	-	Joel Antonio Chávez Ovalle
Vicepresidente	-	Valerio Andrés Saquic Vásquez
Secretaria	-	Estela Mauricia Saquic Cux
Tesorero	-	Antonio Zacarias Saquic Chávez
Vocal I	-	Mercedes Samuel Saquic Vásquez
Vocal II	-	Lorena Celedoña Saquic Yac



## 5. Conclusiones

-El caserío Chove, cuenta con un sistema de agua por gravedad, desde hace cuarenta y cinco años con abastecimiento domiciliario a treinta y cinco usuarios, sin contribución mensual/anual, actualmente es administrado por el consejo comunitario de desarrollo, quienes son los encargados del mantenimiento operativo del sistema.

-Cuentan con un reglamento de agua, por lo que se deberá trabajar una actualización conjuntamente con los miembros del COCODE para poder cubrir las necesidades actuales.

-La comunidad actualmente cuenta con baja distribución de recurso hídrico para todos los usuarios debido al bajo nivel de recurso en el caudal de abastecimiento con el que se cuenta.

-No existe una recolección de desechos colectivos, cada familia les da seguimiento a sus desechos por lo que es necesario fortalecer a la comunidad a través de acciones de saneamiento básico, para poder desarrollar un ambiente saludable.



## 6. Recomendaciones

-Se recomienda continuar fortaleciendo las capacidades de los representantes, líderes comunitarios, para que puedan administrar su sistema de agua cubriendo las necesidades en tiempos oportunos y velando por el bien común.

- Continuar con el proceso para la actualización del reglamento de agua, manual de operación, administración y mantenimiento del sistema de agua, para poder darle uso en un futuro.

-Fortalecer acciones para la participación de líderes comunitarios hombres, mujeres y jóvenes mediante su incorporación, impulsando el desarrollo, así mismo se incentiva a fortalecer los procesos administrativos del sistema de agua para un control y transparencia comunitaria.

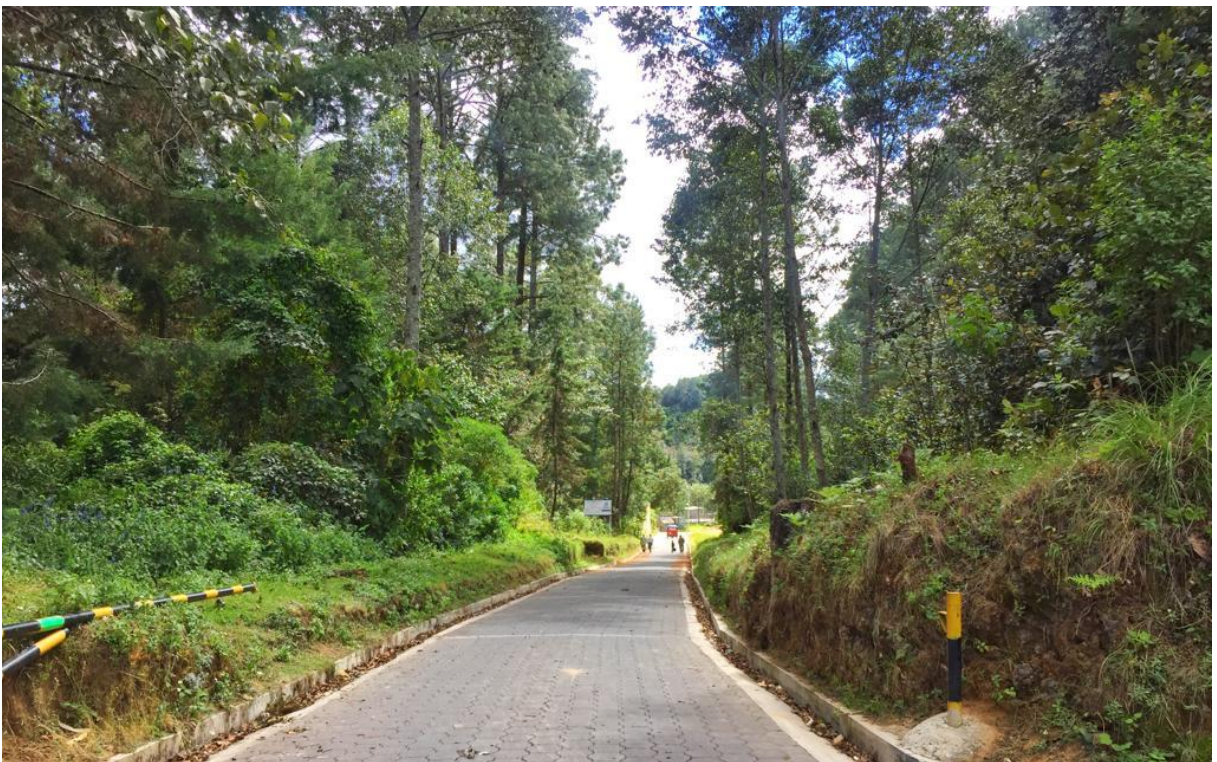
-Continuar promoviendo la participación comunitaria que apoye la diversidad ambiental y saneamiento a través de reforestaciones, limpieza y otras actividades, accionando con prácticas de cuidados ambientales.

-Continuar con las gestiones de acciones ambientales y 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.



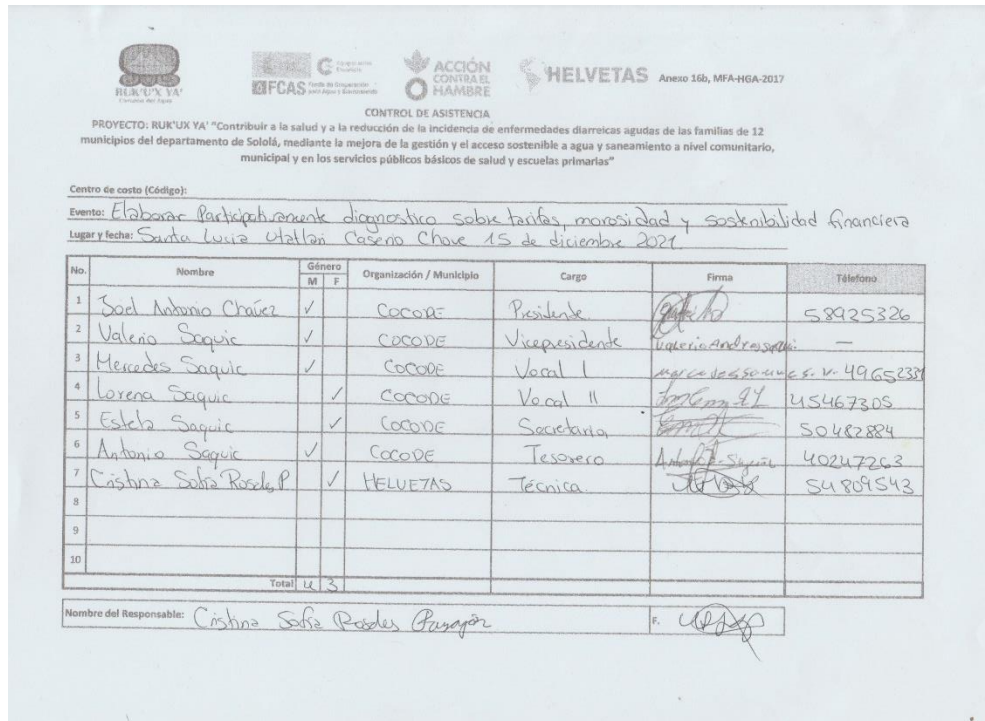
## 7. Anexos

### 7.1. Fotografías de la comunidad



## 7.2. Primera Visita

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



**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 Participativamente diagnóstico sobre tarifas, morosidad y sostenibilidad financiera

Lugar y fecha: Santa Lucia Utatlan Caserio Chove 15 de diciembre 2021

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Teléfono
		M	F				
1	Josel Antonio Chavéz	✓		COCODE	Presidente	<i>[Firma]</i>	58925326
2	Valerio Saquic	✓		COCODE	Vicepresidentes	<i>[Firma]</i>	—
3	Mercedes Saquic	✓		COCODE	Vocal I	<i>[Firma]</i>	49652338
4	Lorena Saquic		✓	COCODE	Vocal II	<i>[Firma]</i>	45467305
5	Estela Saquic		✓	COCODE	Secretaria	<i>[Firma]</i>	50482884
6	Antonio Saquic	✓		COCODE	Tesoroero	<i>[Firma]</i>	40247263
7	Cristina Sofia Rosales P.		✓	HELVETAS	Técnica	<i>[Firma]</i>	54809543
8							
9							
10							
Total:		4	3				

Nombre del Responsable: Cristina Sofia Rosales Pasajon F. *[Firma]*

Planilla de participantes taller.



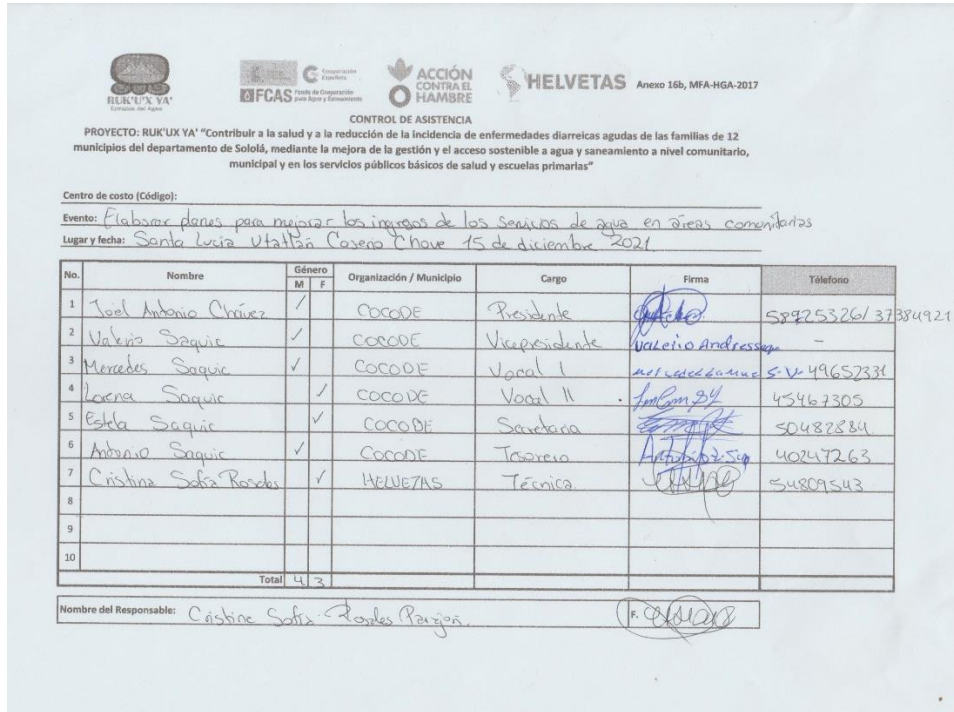
### 7.3. Agenda 1

TALLER ELABORAR PARTICIPATIVAMENTE DIAGNÓSTICO, PLANES DE MEJORA PARA LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS CASERÍO CHOVE, SANTA LUCÍA UTATLÁN, SOLOLÁ.

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Responsable</b>	<b>Insumos/Equipo</b>
07:00-07:05	Registro de participantes	Ingresará a los participantes con los protocolos de seguridad, se tendrán las planillas correspondientes.	COCODE	Planillas
07:05-07:15	Apertura, Presentación del Programa RUK'U'X YA' y concientización de la importancia del Agua	Se socializarán los objetivos del programa, como también el trabajo a realizar en la Asistencia Técnica.	Asistente Técnica	Papelógrafos
07:15-07:35	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
07:35-07:45	Ingreso de Datos a boleta de Diagnostico.	De manera participativa se llenará la boleta de diagnóstico comunitario.	Asistente Técnica	Tablet.
07:45-08:00	Ingreso de Boleta de Actividad	Se ingresarán los datos de la actividad comunitaria.	Asistente Técnica	Tablet

## 7.4. Segunda Visita

Elaborar planes para mejorar los ingresos del servicio de agua en área comunitaria.



**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 planes para mejorar los ingresos de los servicios de agua en áreas comunitarias

Lugar y fecha: Santa Lucía Utatlán, Coseca Chave 15 de diciembre 2021

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Teléfono
		M	F				
1	Joel Antonio Chávez	✓		COCODE	Presidente	<i>[Signature]</i>	58925326 / 37384921
2	Valerio Saquic	✓		COCODE	Vicepresidente	<i>[Signature]</i>	-
3	Mercedes Saquic	✓		COCODE	Vocal I	<i>[Signature]</i>	5 V 49652331
4	Lorena Saquic	✓		COCODE	Vocal II	<i>[Signature]</i>	45467305
5	Estela Saquic	✓		COCODE	Secretaria	<i>[Signature]</i>	50482884
6	Andrés Saquic	✓		COCODE	Tesoroero	<i>[Signature]</i>	40247263
7	Cristina Sofia Rosales	✓		HELVETAS	Técnica	<i>[Signature]</i>	54809543
8							
9							
10							
Total		4	3				

Nombre del Responsable: Cristina Sofia Rosales Paragon *[Signature]*





### 7.5. Agenda 2

TALLER ELABORACIÓN PARTICIPATIVA DE PLANES PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS CASERÍO CHOVE, SANTA LUCÍA UTATLÁN, SOLOLÁ.

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Responsable</b>	<b>Insumos/ Equipo</b>
08:00-08:25	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.
08:25-08:50	Elaboración de planes para mejorar los ingresos.	A través de una lluvia de ideas plantearán las posibles acciones que se propondrán.	Asistente Técnica	Papelógrafos, hojas de papel, marcadores
08:50-09:00	Ingreso a boleta Reporte de Actividades	Se ingresarán los datos para reportar en la boleta de actividades.	Asistente Técnica	Tablet.

## 7.6. Tercera visita

Validar planes para mejorar los ingresos del servicio de agua en área comunitaria.

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: Validar planes para mejorar los ingresos del servicio de agua en áreas comunitarias COCODE

Lugar y fecha: Santa Lucia Utatlan Casero Chove 15 de diciembre 2021

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Teléfono
		M	F				
1	Joel Chávez	✓		COCODE	Presidente	<i>[Signature]</i>	58925 326
2	Valerio Saquic	✓		COCODE	Vicepresidente	<i>[Signature]</i>	-
3	Mercedes Saquic	✓		COCODE	Vocad I	<i>[Signature]</i>	4565 2331
4	Lorena Saquic		✓	COCODE	Vocad II	<i>[Signature]</i>	4546 7305
5	Estela Saquic		✓	COCODE	Secretaria	<i>[Signature]</i>	5048 2884
6	Antonio Saquic	✓		COCODE	Tesorero	<i>[Signature]</i>	4024 7263
7	Cristine Rosales	✓		COCODE	Técnica	<i>[Signature]</i>	54809543
8							
9							
10							
Total		4	3				

Nombre del Responsable: Cristine Saiza Rosales Parajon F. *[Signature]*

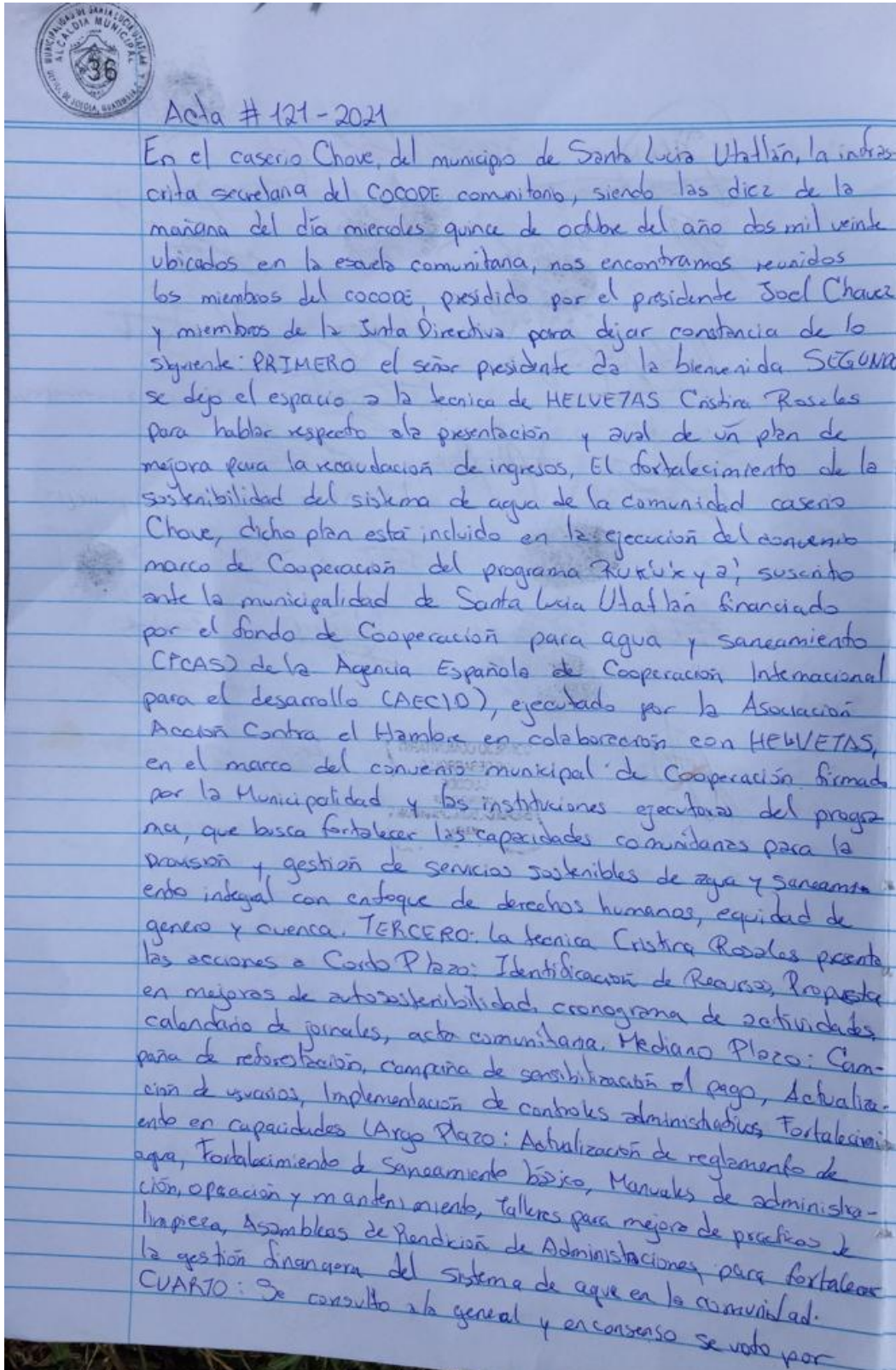


### 7.8. Agenda 3

VALIDACIÓN DE PLANES PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE INGRESOS CASERÍO CHOVE, SANTA LUCÍA UTATLÁN, SOLOLÁ.

<b>Hora</b>	<b>Actividad</b>	<b>Procedimiento</b>	<b>Responsable</b>	<b>Insumos/Equipo</b>
09:00-09:05	Verificación de los representantes	Ingresarán los participantes con los protocolos de seguridad, se tendrán las planillas correspondientes.	COCODE	Planillas
09:05 -09:15	Objetivo de la reunión	Se dará a conocer el objetivo de la reunión a los participantes	Responsable Asistente Técnica	
09:15-09:35	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.	Responsable Asistente Técnica	Computadora
09:35-09:45	Integración de la Comisión de Seguimiento	Se conformará la comisión de seguimiento y se confirmará el compromiso.	COCODE	TODOS
09:45-10:15	Elaboración, lectura, ratificación, y firma de acta.	Se leerá el acta elaborada y firmarán	TODOS	ACTA
10:15-10:25	Ingreso a boleta Reporte de Actividades	Se ingresarán los datos para reportar en la boleta de actividades.	Responsable Asistente Técnica	Tablet.

## 7.9. Acta de Validación Planes de Mejora



Acta # 121-2021

En el caserío Chove, del municipio de Santa Lucía Utatlán, la infrascrita secretaria del COCODE comunitario, siendo las diez de la mañana del día miércoles quince de octubre del año dos mil veinte ubicados en la escuela comunitaria, nos encontramos reunidos los miembros del cocode presidido por el presidente Joel Chavez y miembros de la Junta Directiva para dejar constancia de lo siguiente: PRIMERO el señor presidente da la bienvenida. SEGUNDO se dep el espacio a la tecnica de HELVETAS Cristina Rosales para hablar respecto a la presentación y aval de un plan de mejora para la recaudación de ingresos, El fortalecimiento de la sostenibilidad del sistema de agua de la comunidad caserío Chove, dicho plan está incluido en la ejecución del convenio marco de Cooperación del programa Ruk'ux y a', suscrito ante la municipalidad de Santa Lucía Utatlán 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 cuenca. TERCERO: la tecnica Cristina Rosales presenta las acciones a Corto Plazo: Identificación de Recursos, Propuesta calendario de jornales, acta comunitaria. Mediano Plazo: Campaña de reforestación, campaña de sensibilización al pago, Actualización de usuarios, Implementación de controles administrativos Fortalecimiento en capacidades (Largo Plazo: Actualización de reglamento de agua, Fortalecimiento de Saneamiento básico, Manuales de administración, operación y mantenimiento, Talleres para mejora de prácticas de limpieza, Asambleas de Rendición de Administraciones para fortalecer la gestión financiera del sistema de agua en la comunidad. CUARTO: Se consulto a la general y en consenso se voto por

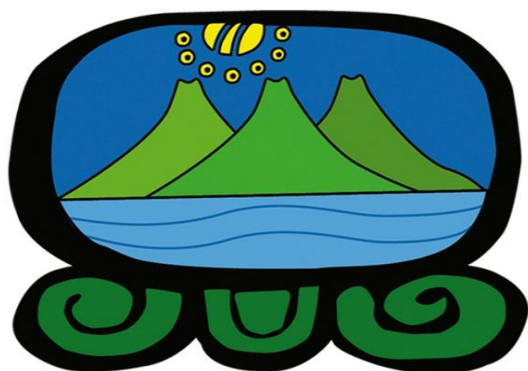


37

implementar el plan mencionado en el segundo punto. QUINTO: Se dice a la comisión de seguimiento quienes serán los integrantes del COCODE que estén en los cargos actualmente. SEXTO: Sin otro que dejar constar en la presente, se dio por terminada la misma dos horas después de su inicio, previa lectura de todo lo escrito, aceptan ratifican y firman quienes en ella intervinieron, aparece el sello respectivo.

Valerio Andres Saquic V  
Antonio E. Suga Mercedes Samuel S. J.  
Antonio E. Suga

CONSEJO COMUNITARIO DE DESARROLLO  
COCODE  
ASERIO CHON  
CHIMEL, SANTA JUZTA Y UTATLAN  
GUATEMALA



# 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'