



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

Caserío Nueva Victoria, San Andrés Semetabaj,  
Departamento de Sololá, Guatemala

Caserío Nueva Victoria, San Andrés Semetabaj, Sololá,  
Septiembre 2022



## CREDITOS

### Edición

#### Texto y contenido:

Asistencia Técnica: "Elaboración de planes de mejora para la recaudación de los ingresos comunitarios en la prestación del servicio de agua potable y saneamiento en el área de cobertura del programa RUK'U'X YA'".

#### Diseño y diagramación:

Ana Isabel Mendoza  
Coordinadora de Comunicación y Relaciones Públicas.  
HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

#### Asesoría y Revisión Equipo Programa RUK'U'X YA'

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

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

#### Fotografías:

Caserío Nueva Victoria, San Andrés Semetabaj, Sololá.  
HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

#### COCODE, Caserío Nueva Victoria, San Andrés Semetabaj:

Presidente	-	Miguel Sis Morales
Vicepresidenta	-	Marta Buchan Morales
Secretario	-	Tomas Sis Calel
Prosecretario	-	María Calel Calel
Tesorero	-	Eulogio Tomás Sis
Protesorero	-	Tomás Calel Morales
Vocal I	-	Anastasia Pichol
Vocal II	-	Tomasa Morales Calel
Vocal III	-	Rubén Calel

"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, septiembre 2022.



## INDICE

CREDITOS.....	1
PRESENTACION.....	4
1. Marco contextual caserío Nueva Victoria, San Andrés Semetabaj.....	6
1.1. Datos Generales.....	6
1.2. Condiciones de vida.....	8
1.3. Idioma.....	9
1.4. Desnutrición.....	9
1.5. Diagnóstico del Sistema de Agua y Saneamiento.....	9
2. Situación Actual de los Sistemas Financieros en Agua y Saneamiento.....	11
2.1. Análisis sobre recaudación de ingresos por servicio de agua 2,021.....	11
2.2. Análisis sobre egresos por servicios de agua año 2,021.....	12
2.3. Análisis de la dependencia financiera.....	13
2.4. Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema.....	14
2.5. Análisis de ingresos y gastos en agua y alcantarillado.....	14
2.6. Análisis de ingresos y gastos del servicio del tren de aseo.....	14
3. Plan de Acción Para Mejorar La Recaudación de los Ingresos Comunitarios en la Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento.....	15
3.1. Acciones a corto plazo.....	17
3.1.1. Acciones Estratégicas Incrementar La Recaudación por Agua y Saneamiento... 17	
3.1.1.1. Identificación de recursos para la implementación de planes de mejora.....	17
3.1.1.2. Implementación de Reglamento de Agua y Saneamiento.....	18
3.1.1.3. Establecer un cronograma para actividades administrativas.....	18
3.1.1.4. Establecer calendarios para faenas comunitarias.....	19
3.1.1.5. Manuales de operación, administración y mantenimiento.....	19
3.2. Acciones mediano plazo.....	20
3.2.1. Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario.....	20
3.2.1.1. Campaña de sensibilización a pago y tasas.....	20
3.2.1.2. Campaña de reforestación en zonas de recarga hídrica.....	21
3.2.1.3. Instrumentos Administrativos.....	21
3.2.1.4. Actualización de usuarios activos.....	22
3.3. Acciones largo plazo.....	23



3.3.1.	Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario .....	23
3.3.1.1.	Fortalecimiento de Saneamiento Básico .....	23
3.3.1.2.	Evaluación de tarifa y tasas del servicio de agua. ....	23
3.3.1.2.	Talleres para implementar prácticas de limpieza del sistema de agua .....	24
3.3.1.3.	Rendición y transparencia .....	24
4.	Comisión de Seguimiento a la Implementación de Planes de Mejora .....	25
5.	Conclusiones .....	26
6.	Recomendaciones .....	27
7.	Anexos.....	28
7.1.	Fotografías del caserío Nueva Victoria.....	28
7.2.	Diagnostico participativo.....	29
7.3.	Elaboración de plan de mejora .....	30
7.4.	Validación de plan de mejora.....	32
7.5.	Acta de Validación Planes de Mejora.....	34



## PRESENTACION

El bajo nivel de recaudación por la prestación de los servicios de agua es uno de los desafíos que afrontan las Comisiones de Agua en las comunidades y las municipalidades del departamento de Sololá, como a nivel nacional. Esta problemática fue aún más marcada en los años 2019 y 2020, debido a un factor importante: a) la pandemia del COVID-19 que provocó dificultades financieras en las comunidades y las municipalidades a nivel nacional. Estos escenarios han generado una realidad a nivel municipal con alta dependencia hacia las transferencias de gobierno central.

RUK'U'X YA' es un programa del Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS) de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), ejecutado por Acción contra el Hambre en colaboración con HELVETAS Swiss Intercooperation y que tiene como objetivo general:

***“Contribuir a la reducción de la incidencia de las enfermedades diarreicas agudas en 13 municipios del Departamento de Sololá mediante el fortalecimiento de las estructuras comunitarias, municipales y del MSPAS, en sus funciones sanitarias relacionadas con el derecho humano al agua y el saneamiento, con pertinencia cultural, de género y ambiental”.***

El programa reforzará, de manera sostenible, las capacidades comunitarias y municipales para la administración, operación y mantenimiento de los servicios de agua y saneamiento, en las comunidades y en los servicios básicos de salud y educación, para que estos servicios sean efectivos, cualitativos y sostenibles a través de: 1) Mejorar la gestión de los sistemas de agua y saneamiento existentes en las comunidades y municipalidades apoyadas, 2) fortalecer las competencias y los procesos de las estructuras comunitarias y municipales asociadas a estos sistemas, 3) fortalecer la gestión financiera de estos, 4) Mejorar los sistemas de agua y saneamiento en centros de salud y escuelas primarias y 5) Mejorar la vigilancia de la calidad del agua.

Las estrategias para lograr los objetivos son: 1) Diagnóstico de la situación financiera de cada sistema de agua. 2) Estado de las regulaciones vigentes que aplican en la administración del servicio. 3) Número de sistemas que aplican una tarifa por el servicio de agua. 4) Nivel de morosidad urbano y rural identificada por el servicio de agua. Definido en un proceso participativo de la situación actual de los servicios de agua, es necesario realizar un plan de mejora de recaudación de ingresos por el mismo, estableciendo acciones con acompañamiento y seguimiento respectivo para su cumplimiento, definiéndose las acciones siguientes: 1) Número de sistemas de agua con planes para la recaudación de los ingresos del servicio de agua. 2) Número de sistemas que aplican una tarifa por la prestación del servicio 3) Nivel de morosidad urbano y rural identificada por el servicio. 4) Recursos Financieros que asignan los operadores



del servicio de agua (urbanos y municipales) para realizar mejoras. 5) Campañas de sensibilización.

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

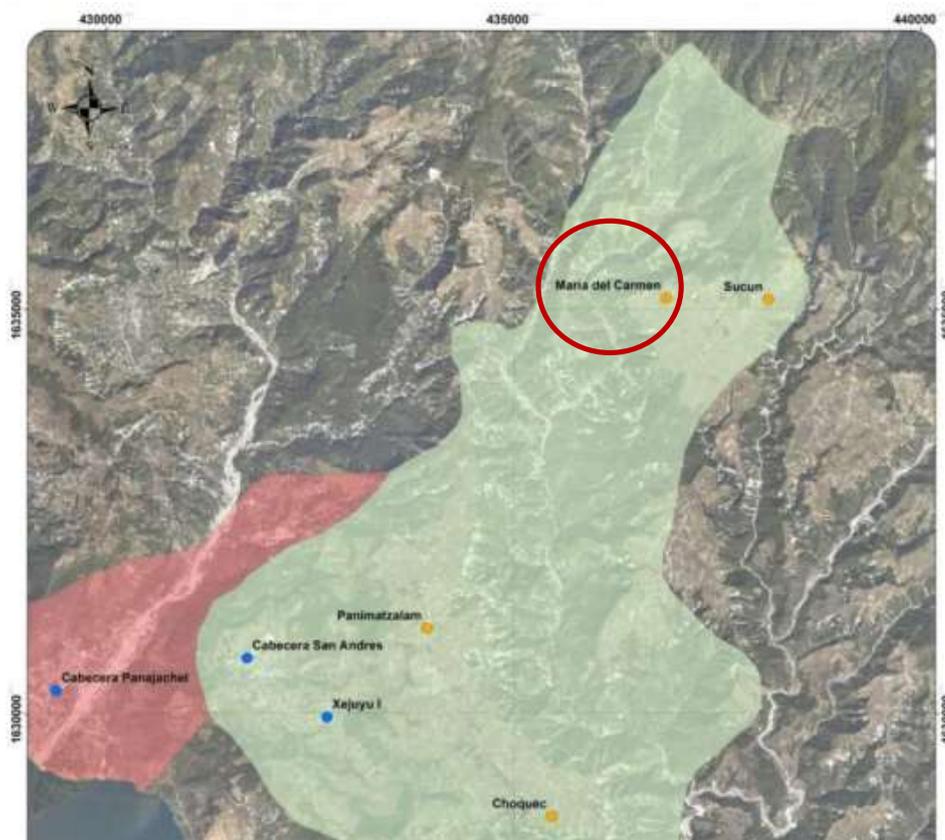


## 1. Marco contextual caserío Nueva Victoria, San Andrés Semetabaj.

### 1.1. Datos Generales

#### -Ubicación

El caserío Nueva Victoria se sitúa al norte del municipio de San Andrés Semetabaj a una distancia de 16 kilómetros de la cabecera municipal. A 1,245 metros sobre el nivel del mar.



#### -Población Total

La comunidad de Nueva victoria fue nombrada y empezó a poblarse en el año 2,005 en la ubicación actual donde se encuentra la finca santa victoria. Todos los habitantes provenían de Panimache 3ro. Del municipio de Chichicastenango del Sector Pacamám. El origen del asentamiento de la comunidad se dio a raíz de los desastres naturales ocurridos el mes de octubre de 2,004, provocado por la Tormenta Stan. Durante el año 2,005.



### -Distribución Rural

De acuerdo con los datos del Sistema de Información de Inversión SNIP - SEGEPLAN, la población del caserío Nueva Victoria, San Andrés Semetabaj, 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	
389	180	191	7	11	65

Fuente: Elaboración propia.

### -Administradores del Sistema de Agua

El sistema de agua mixto funciona por gravedad durante el tiempo de invierno, ya que durante este lapso de tiempo existe abundancia y presión, mientras que en verano se convierte en sistema por bombeo debido a que el caudal se reduce para el abastecimiento y por las condiciones de ubicación no llega a algunas viviendas de la comunidad.

Los líderes comunitarios tienen ciento seis usuarios registrados activos, la manera de distribución por usuario es derecho de conexión a un chorro, en algunas viviendas existen dos o tres usuarios, debido a que las condiciones de vida familiar se incrementan, los hijos del usuario principal deciden formar su propia familia y es ahí cuando solicitan otro servicio, se van independizando por la responsabilidad de pago, esta es la causa principal del crecimiento de usuarios en una misma vivienda, el servicio es administrado por el Consejo Comunitario de Desarrollo COCODE, siendo órganos de coordinación líderes representantes del caserío, quienes operan el servicio, mantenimiento que correspondan para el buen funcionamiento y servicio domiciliario común del recurso hídrico, así mismo son los encargados para cualquier gestión de mejora del sistema de agua.

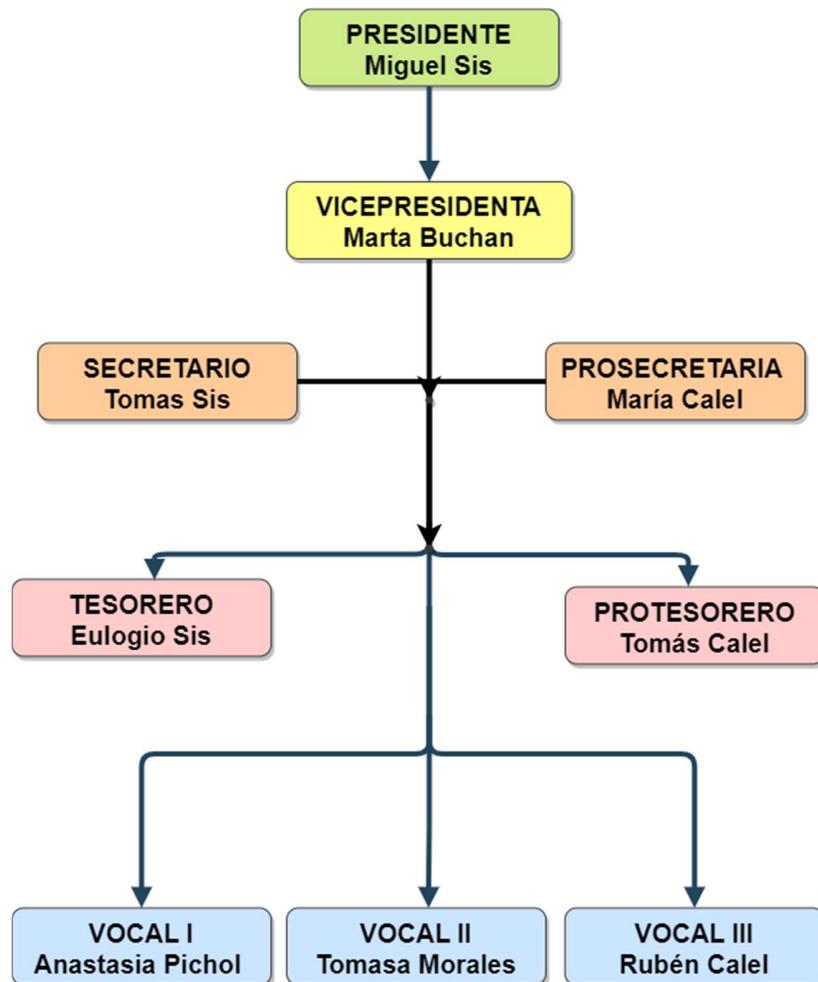
### -Estructura Consejo Comunitario de Desarrollo COCODE 2,022:

El consejo está conformado por nueve integrantes, quienes son electos en asamblea general, con una duración de tres años de servicio ad-honorem, iniciaron su periodo el 1 de enero del año 2,021 y finalizarán el 31 de diciembre del año 2,023, siendo una de las funciones principales



administrar el sistema de agua, con quienes se elaboró el Plan de Mejora para la recaudación de ingresos, actualmente están conformados con los siguientes cargos:

### COCODE 2,022



Fuente: Elaboración propia

## 1.2. Condiciones de vida

El caserío Nueva Victoria es de difícil acceso debido a que no se cuenta con transporte público constante, se ha estipulado dos veces a la semana, la carretera de acceso a la comunidad es de terracería, siendo adoquinada hasta las calles principales de la comunidad, cuentan con viviendas en diferentes condiciones, algunas precarias de adobe/block y lámina, otras de mejor condición con terrazas, la movilización de los habitantes es mediante motos, camiones, transportes públicos 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. La economía local está enfocada a prestar servicios de carácter agrícola, mercados, algunas actividades económicas de la comunidad son jornaleros, albañiles, conductores de transporte pesado, artesanas, tejedoras, que sobresalen.

### 1.3. Idioma

El idioma indígena es K'iche', datos proporcionados por el COCODE 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 registro de casos de desnutrición en el caserío Nueva Victoria.

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

DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO				
PLANES DE MEJORA & RECAUCACIÓN DE INGRESOS				
1	Nombre del sistema	Sin Nombre	Plan de Mejora	Nueva Victoria
2	Tipo de Sistema	Mixto		
3	Tipo de abastecimiento	Domiciliar		
4	¿Cuántos años tiene el sistema de agua?	10 años		
5	¿Cloran el agua?	No		
6	Cantidad de viviendas totales	65		
7	Cantidad de viviendas abastecidas	65		
8	Administrador del Sistema	COCODE	Autorizados por	Municipalidad
9	Años de elección	3 años		
10	Tasas establecidas	Pago mensual, nuevos servicios.		
11	Tipo de cobro	Mensual		
12	Tarifa establecida	Q 50.00		
13	Documento respaldo de cobros	Reglamento de agua		
14	¿Cuentan con Reglamento de Agua?	Si		
15	Aplican Tarifa Social	Si	Beneficiarios	Ancianos, discapacitados
16	Existe Fontanero	COCODE	¿Tiene un salario?	No.



17	¿Incrementarán los gastos debido a la pandemia?	Si	¿Se incrementó el uso de agua debido a la pandemia?	Si
18	Razón	Todos estuvieron en casa y aumentaron los gastos y uso de agua.		
19	% de Subsidio	47.72%		
20	% de morosidad	0.00%		
21	Mecanismos para autosostenibilidad	Fondo de ahorro		
22	Forma de control administrativos	Manual		
23	¿Tienen libros administrativos?	No		
24	Monto de morosidad comunitario	Q -		
25	Acciones para recuperación de morosidad	Suspensión de servicio.		
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 en la comunidad.
29	¿Realizan lectura de contadores?	No	Frecuencia de lecturas	Ninguna
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?	Formar un ahorro para gastos futuros		
<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	65	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.		
<b>CONTROL RESIDUOS SOLIDOS</b>				
1	¿Existe extracción de basura comunitaria?	No	Razón	Cada familia se encarga.
2	Aplican tarifa por extracción de basura	No	Monto	Q -
3	¿Quién lleva el control administrativo?	Ninguno		
4	¿Cómo llevan el control administrativo?	No existe		

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

Considerando la evaluación que se realizó en el caserío, se pudo identificar el sistema de abastecimiento único, número de usuarios activos, pago mensual 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 analizó únicamente el año 2,021 debido a que los del actual COCODE iniciaron durante este año, los datos fueron percibidos a través de un ejercicio práctico con los líderes comunitarios. El sistema abastece a ciento seis usuarios, existe una contribución mensual por el servicio de cincuenta quetzales exactos (Q 50.00), los usuarios que no son puntuales con un pago de mes se les suspende el servicio, se determinó una recaudación mensual de cinco mil trescientos quetzales exactos (Q 5,300.00), misma cantidad que se sigue percibiendo durante el año dos mil veintidós.

De acuerdo con los datos recolectados en el diagnóstico participativo, el ingreso consolidado del año 2,021 fue de sesenta y tres mil seiscientos quetzales exactos (Q 63,600.00), el pago debe realizarse los primeros tres días de cada mes en el salón comunal, cada usuario debe presentarse a realizar efectivo su pago y así se le extienda su recibo.



INGRESOS ANUALES SERVICIO DE AGUA POTABLE AÑO 2,021		
Usuarios		106
CUOTA DOMICILIAR		Q 50.00 Mensual
Cuenta	Concepto	Percibido 2021
001	Servicio de Agua Potable	63,600.00
<b>INGRESOS ANUALES</b>		<b>63,600.00</b>

Fuente: Elaboración propia con base en datos del diagnóstico.

Durante el año 2,022 los líderes continúan con las recaudaciones mensuales con la misma mecánica, cada usuario debe presentarse a cancelar durante los primeros tres días de cada mes en el salón comunal, de no hacerlo, se le suspende el servicio de agua, los registros de los movimientos son contabilizados en listados para control, extendiéndole un recibo de pago al usuario, para continuar fortaleciendo los controles administrativos se les proporciono formatos de libros que podrán implementar y archivar para mejorar los registros y así contar con medios de verificación para la rendición de cuentas.

Se exhorto a los líderes de coordinación comunitaria a continuar con el modelo de sostenibilidad comunitaria del servicio de agua a través de los cobros mensuales, para continuar con el servicio de calidad en pro del mejoramiento del caserío Nueva Victoria, haciendo énfasis en el artículo 19 del Reglamento de Agua implementado en la comunidad **“De las responsabilidades de Tesorería”**

- Realizar el cobro por la tarifa del servicio de agua y otros ingresos del COCODE
- Realizar pagos/compras relacionadas al servicio de agua (con el Vo. Bo. del presidente)
- Llevar el control de los ingresos y egresos del COCODE en el libro de caja.
- Apoyar en la elaboración del plan operativo anual, entre otras atribuciones.
- Realizar los cobros a los usuarios de cuotas extraordinarias por desperfectos del sistema de agua potable.
- Extender recibos al realizar cualquier cobro.
- Pagar trabajos realizados.

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

En los egresos mensuales se encuentra únicamente el pago de energía eléctrica, por el tiempo de funcionamiento que tiene el sistema durante el año 2,021 no hubo algún gasto para reparación, el



pago de la luz oscila entre dos mil quinientos a trescientos quetzales mensuales, dependiendo el consumo de bombeo, la compra de recibos e impresiones de listados también son gastos que se realizan frecuentemente, los cuales fueron obtenidos a través de un ejercicio práctico juntamente con los integrantes del COCODE, debido a que no contaban con registros guardados, se realizó la integración respectiva.

Comunidad: Caserío Nueva Victoria, San Andrés Semetabaj					
Costo Detallado del Servicio de Agua Potable					
Año 2,021					
cifras en Quetzales					
No.	CONCEPTO	usuarios	Costo Unitario	Parciales mensuales	Totales anuales
	USUARIOS DEL SERVICIO	106			33,250.00
A	COSTOS DIRECTOS				33,000.00
<i>gastos por operación</i>					
12	Energía eléctrica		2,500.00	3,000.00	33,000.00
C	GASTOS GENERALES				250.00
1	Recibos, listados		250.00	250.00	250.00

Fuente: Elaboración propia con base en datos del diagnóstico.



Representación del costo anual.

### 2.3. Análisis de la dependencia financiera

Evaluando la situación financiera del año retroactivo podemos identificar un ingreso anual de sesenta y tres mil seiscientos quetzales exactos (Q 63,600.00), un egreso de treinta y tres mil doscientos cincuenta quetzales exactos (Q 33,250.00), teniendo como resultado un superávit anual de treinta mil trescientos cincuenta quetzales exactos (Q 30,350.00), siendo la dependencia financiera total de



los usuarios para la sostenibilidad del servicio, quienes mantienen los costos de funcionamiento a través de las contribuciones mensuales, asumiendo la responsabilidad económica el caserío 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 47.72%, cuantificado en valores económicos de treinta mil trescientos cincuenta quetzales exactos (Q 30,350.00), por lo que se determina el equilibrio y autosostenibilidad que respalda el manejo financiero, como se detalla a continuación.

SISTEMA DE COSTEO			
Agua Potable Caserío Nueva Victoria, San Andrés Semetabaj			
Situación 2021			
SITUACION ACTUAL		MENSUAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA	106		
TASA AUTORIZADA MENSUAL	Q 50.00		
INGRESO POR SERVICIO DE AGUA		Q 5,300.00	Q 63,600.00
(+) OTROS INGRESOS		Q -	Q -
TOTAL INGRESOS*		Q 5,300.00	Q 63,600.00
COSTO DEL SERVICIO*		Q 2,770.83	Q 33,250.00
<b>SUPERAVIT COMUNITARIO</b>		<b>Q 2,529.17</b>	<b>Q 30,350.00</b>
<b>PORCENTAJE DE SUPERAVIT</b>		<b>47.72%</b>	

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 pozos de absorción, estos servicios de tratamientos caseros comunitarios no tienen un pago mensual, por lo que no existe un manejo de administración económica.

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

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



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

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

Componente	Acción	Descripción actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Seguimiento
<b>ACCIONES A CORTO PLAZO</b>					
Fortalecimiento de la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento caserío Nueva Victoria.	Estructuración administrativa	1. Identificación de recursos	COCODE	1 mes	Inicio de acciones para el mejoramiento de procesos administrativos con COCODE.
		2. Implementación de Reglamento de agua	ASAMBLEA	1 mes	
		3. Cronograma para actividades administrativas	Secretario	2 meses	
		4. Establecer calendarios para faenas	Secretario	2 meses	
		5. Manuales de operación, administración y mantenimiento.	COCODE	2 meses	
<b>ACCIONES A MEDIANO PLAZO</b>					
Fortalecimiento de la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento caserío Nueva Victoria.	Formación y capacitación	1. Campaña de sensibilización al pago	COCODE	6 a 8 meses	Fortalecimiento en capacidades
		2. Campaña de reforestación	COCODE	8 meses	
		3. Instrumentos Administrativos	COCODE	6 meses	



Fortalecimiento de la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento caserío Nueva Victoria.		4. Actualización de usuarios activos	Secretario	6 meses	
	ACCIONES A LARGO PLAZO				
	Transparencia y rendición de cuentas	1. Fortalecimiento comunitario en saneamiento básico	COCODE	1 año	Conocimiento para traspaso de cargos
		2. Evaluación de tarifa y tasas	COCODE	1 año	
		3. Talleres buenas prácticas de limpieza.	COCODE	1 año	
4. 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	Actualización de reglamentos: modificar el reglamento cubriendo las necesidades actuales.	ASAMBLEA
3	Cronograma de Actividades Administrativas: para las gestiones operativas del sistema de agua	Secretario
4	Calendario para jornales comunitarios: con la finalidad de control de participantes.	Secretario
5	Manuales de operación, administración y mantenimiento: Definir una estructura para el sistema.	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 se pudo identificar los recursos que se detallan a continuación:

- Sistema de agua mixto.
- COCODE líderes administradores.
- Tarifa mensual de pago por servicio de agua.
- Servicio comunitario para la limpieza y mantenimiento del sistema de agua (Faenas).
- Reglamento de agua actualizado.

Contribuciones Actuales	
Total de usuarios	106
Usuarios exentos de pago	Centros educativos, puestos de salud, edificios comunitarios.
Contribución mensual	Q 50.00
Nuevos Servicios hijo de la comunidad	Q 6,000.00
Nuevos Servicios si no es de la comunidad	La asamblea decide
Multa por inasistencia a la asamblea	Q 25.00
Servicio comunitario	Faenas
Multas por malas manipulaciones al servicio de agua	Q 500.00



Siendo estas las cuotas vigentes acordadas en la actualización de reglamento de agua, se exhorto a los miembros del COCODE a continuar con las recaudaciones ya estipuladas para mantener el modelo de sostenibilidad del sistema que con el que vienen trabajando.

### **3.1.1.2. Implementación de Reglamento de Agua y Saneamiento**

En la comunidad no existía un reglamento de agua escrito, únicamente lineamientos verbales para el pago de agua, faenas y acuerdos comunitarios definidas mediante actas, como seguimiento a las acciones en conjunto durante los meses de julio, agosto y septiembre del presente año con el acompañamiento del técnico del programa RUK'U'X YA', se logró elaborar el reglamento de agua estableciendo cumplimientos, sanciones y derechos que los usuarios del sistema tienen, juntamente con los miembros integrantes del Consejo Comunitario de Desarrollo COCODE.

De acuerdo a las acciones implementadas en conjunto con el técnico asignado del programa RUK'U'X YA', se dio acompañamiento durante el proceso para la elaboración y validación del reglamento comunitario de agua y saneamiento el día cinco de septiembre 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 la socialización en la validación ante la asamblea general, siendo los líderes comunitarios partícipes y considerando velar por el bien común, dando seguimiento al plan de acción con acompañamiento del programa.

### **3.1.1.3. Establecer un cronograma para actividades administrativas**

Considerando establecer una mejor programación a las actividades desarrolladas mensualmente por el COCODE, para las gestiones operativas - administrativas del sistema, coordinando los días de: reuniones ordinarias y extraordinarias, fechas de cobro a usuarios, reforestaciones comunitarias, días de faenas, asambleas, limpieza de sistema de agua, entre otras actividades que se lleven a cabo y así lograr un mejor control en sus planificaciones, se propone el siguiente modelo, quedando sujeto a cambios que consideren los líderes comunitarios, se les indico el proceso de uso, como también se les brindo los formatos impresos y digitales para que pudieran darle seguimiento.



**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS**  
Caserío Nueva Victoria, San Andrés Semetabaj, Sololá

Actividad	Meses (Semanas)																	
	Enero			Febrero			Marzo			Abril			Mayo			Junio		

**3.1.1.4. Establecer calendarios para faenas comunitarias**

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

**CRONOGRAMA DE JORNALES COMUNITARIAS**  
Caserío Nueva Victoria, San Andrés Semetabaj, Sololá

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

**3.1.1.5. Manuales de operación, administración y mantenimiento**

Como resultado al seguimiento del plan de mejora se ha coordinado desarrollar la acción con el acompañamiento del técnico asignado del programa y miembros líderes comunitarios para



establecer la estructura de los diferentes manuales donde se podrá evidenciar las funciones, soluciones, reparaciones y el manejo del sistema, que ayudaran a orientar a los nuevos integrantes del COCODE que ingresen a desempeñar los cargos mediante los traspasos y transición de junta directiva, puedan así visualizar y darle continuidad a los procesos teniendo una guía de apoyo para el buen funcionamiento.

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

## 3.2. Acciones mediano plazo

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

No.	Actividad a realizar	Responsable
1	Campañas de sensibilización: concientización a la población de pagos justos por servicios	COCODE
2	Campañas de reforestación: cultura ambiental organizada, incentivando el saneamiento.	COCODE
3	Instrumentos administrativos: Libro de Caja, libro de ingresos y egresos, padrón de usuarios.	COCODE
4	Actualización de usuarios activos: Crear un registro actual a través de un padrón de usuarios.	Secretario

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

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

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

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



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

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

### 3.2.1.3. Instrumentos Administrativos

Considerando la situación actual de los líderes comunitarios, se propone el modelo de los siguientes formatos de control administrativo para fortalecer los procesos, estos pueden ser llenados de forma manual y adaptados a las necesidades de la comunidad, según sea evaluada, como libro de control interno que pueda reflejar los ingresos de usuarios que se realizan mensual 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 por Gravedad

Caserío Nueva Victoria, San Andrés Semetabaj, Sololá

No.	Usuario	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							

A continuación, un modelo de libro de caja para el control de los registros de pagos que se realizan por el mantenimiento y operaciones del sistema de agua, para fortalecer los controles administrativos utilizado en la rendición de cuentas.



**LIBRO DE CAJA**  
**Caserío Nueva Victoria, San Andrés Semetabaj, Sololá**  
**Sistema de Agua**

MES: \_\_\_\_\_

Cifras expresadas en quetzales.

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

**3.2.1.4. Actualización de usuarios activos**

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

**Caserío Nueva Esperanza, San Andrés Semetabaj, Sololá**  
**LISTADO DE USUARIOS PARA PAGOS SERVICIO DE AGUA**

No.	Nombre y Apellidos	Edad	No. CUI	Celular



### 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 Caserío al cuidado del medio ambiente.	COCODE
2	Evaluación de tarifa, y tasas: evaluar las contribuciones para autosostenibilidad económica.	COCODE
3	Talleres para mejora de prácticas de limpieza: buenas prácticas talleres mantenimiento preventivo y jornadas de limpieza	COCODE
4	Rendición de cuentas y transparencia: transparencia en manejo de recursos	COCODE

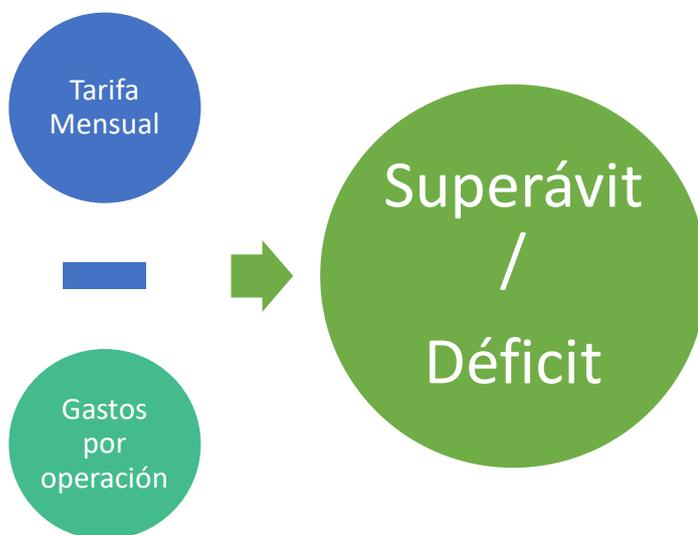
##### 3.3.1.1. Fortalecimiento de Saneamiento Básico

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. Evaluación de tarifa y tasas del servicio de agua.

De acuerdo a la administración ejecutada por los líderes comunitarios, actualmente se cuenta con sostenibilidad comunitaria total, por lo que 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.

Así mismo se recomienda que para cualquier mejora o reparación del sistema se pueda aplicar una cuota extraordinaria como se determino en el reglamento de agua, para poder solventar la situación económica que se pudiera presentar.



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

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

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

### 3.3.1.3. Rendición y transparencia

Se considera fundamental proporcionar información administrativa financiera a la comunidad para el cumplimiento de los objetivos y el buen manejo de los recursos económicos contribuyendo al desarrollo y transparencia, con finalidad de autosostenibilidad financiera en base a tomas de decisiones, teniendo en cuenta la participación comunitaria, recomendando por lo menos rendición de cuentas a la comunidad cada semestre, para ver la disponibilidad y solvencia económica y 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 los integrantes del COCODE actual, quienes se encargarán de velar por los procesos y darles seguimiento a las acciones, trabajando juntamente con las entidades que se consideren pertinentes para cada acción antes definida, siendo los siguientes integrantes:

##### COCODE 2022

Presidente	-	Miguel Sis Morales
Vicepresidenta	-	Marta Buchan Morales
Secretario	-	Tomas Sis Calel
Prosecretario	-	María Calel Calel
Tesorero	-	Eulogio Tomás Sis
Protesorero	-	Tomás Calel Morales
Vocal I	-	Anastasia Pichol
Vocal II	-	Tomasa Morales Calel
Vocal III	-	Rubén Calel



## 5. Conclusiones

-Se pudo identificar la sostenibilidad de funcionamiento del servicio de agua a través de las contribuciones mensuales de los usuarios, debido a los bajos costos que mantienen mensualmente, manteniendo una metodología de ahorro para mejoras futuras.

-Los líderes administradores realizan sus controles a través de listados, donde escriben los cobros que realizan, sin embargo, no guardan los registros, se pudo identificar esta debilidad por lo que se fortalecieron las capacidades a través de herramientas administrativas.

-Anteriormente cloraban el agua para poder potabilizarla, pero por oposición de la comunidad dejaron de hacerlo, actualmente el uso doméstico es de mayor demanda, siendo un riesgo la contaminación que pueda perecer el suministro hídrico.

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

-A pesar de la poca disponibilidad en tiempo por las distintas ocupaciones de los líderes comunitarios se mantuvieron con participación activa para el desarrollo del proceso, interesados en mejorar las áreas de oportunidades en los fortalecimientos para mejorar la administración durante los dos años restantes.



## 6. Recomendaciones

-Continuar con el desarrollo de sostenibilidad comunitaria para el servicio de agua, a través de las recaudaciones mensuales disponiendo con los tres días para cancelar el servicio de agua, continuando con el modelo morosidad cero.

-Mejorar en el registro de sus controles internos, dando seguimiento a las herramientas proporcionadas para el resguardando de un archivo físico de la información que manejan los líderes comunitarios durante sus periodos, siendo traspasados en las transiciones de juntas directivas.

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

-Retomar la desinfección del recurso hídrico a través de la cloración o de algún método casero para su uso doméstico.

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



## 7. Anexos

### 7.1. Fotografías del caserío Nueva Victoria





## 7.2. Diagnostico participativo

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

Hora	Actividad	Procedimiento	Responsable	Insumos/ Equipo
16:00-16:05	Registro de participantes	Ingresará a los participantes con los protocolos de seguridad, se tendrán las planillas correspondientes.	COCODE	Planillas
16:05-16:30	Elaboración de diagnóstico participativo	Se realizará un taller participativo, donde se conocerá el estado actual del sistema de Agua y Saneamiento.	Asistente Técnica	Tablet, hojas de diagnóstico

**CONTROL DE ASISTENCIA**

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

Centro de costo (Código): \_\_\_\_\_

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

Lugar y fecha: San Andrés Semetabaj, Caserío Nueva Victoria 5 de Septiembre 2022.

No.	Nombre	Género		Organización	Cargo	Firma	Alimentación					Teléfono
		M	F				D	R	A	R	C	
1	Miguel Sis Morales	✓		COCODE	Presidente	<i>[Firma]</i>						32476943
2	Marta Buchan Morales		✓	COCODE	Vicepresidente	<i>[Firma]</i>						48864091
3	Tomas Sis Cabel	✓		COCODE	Secretario	<i>[Firma]</i>						
4	Maria Cabel Cabel		✓	COCODE	Prosecretario	<i>[Firma]</i>						83408905
5	Eulogio Tomas Sis	✓		COCODE	Tesoroero	<i>[Firma]</i>						59077366
6	Tomas Cabel Morales	✓		COCODE	Protesoroero	<i>[Firma]</i>						30582154
7	Anastacia Cabel Pichel		✓	COCODE	Vocal	<i>[Firma]</i>						53373841
8	Tomasa Morales Cabel		✓	COCODE	Vocal 2	<i>[Firma]</i>						---
9	Ruben Cabel	✓		COCODE	Vocal 1	CALEL						33671511
10	Cristina Sofía Rosales		✓	HELVETAS	Técnico PMRI	<i>[Firma]</i>						54809543
Totales		5	5									

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

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

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

Fotografía de la actividad



### 7.3. Elaboración de plan de mejora

Hora	Actividad	Procedimiento	Responsable	Insumos/ Equipo
16:30-16:45	Estado de Sostenibilidad Financiera Actual	Se dará a conocer la importancia de la sostenibilidad financiera, realizaremos ejemplos de ingresos, costos, morosidad del Caserío.	Asistente Técnica	Papelógrafo, marcadores, tarjetas.
16:45-17:30	Elaboración de planes para mejorar los ingresos.	Se evaluarán las acciones que ya se trabajaron en el Caserío y las que faltan por trabajar.	Asistente Técnica	Papelógrafos, hojas de papel, marcadores



## Planilla de participación

**CONTROL DE ASISTENCIA**

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

Centro de costo (Código): \_\_\_\_\_

Evento: Elaboración de planes para mejorar los ingresos del servicio de agua comunitario

Lugar y fecha: San Andrés - semetabaj, casería Victoria 5 de Septiembre 2022

No.	Nombre	Género		Organización	Cargo	Firma	Alimentación					Teléfono
		M	F				D	R	A	R	C	
1	Miguel Sis Morales	✓		COODE	Presidente	<i>[Signature]</i>						32476943
2	Marta Ruchan Morales		✓	COODE	Vicepresidente	<i>[Signature]</i>						4884091
3	Tomas Sis Cabel	✓		COODE	Secretario	<i>[Signature]</i>						
4	Maria Cabel Cabel		✓	COODE	Prosecretario	<i>[Signature]</i>						93408905
5	Eulogio Tomas Sis	✓		COODE	Tesorero	5907 Eulogio						59077366
6	Tomas Cabel Morales	✓		COODE	Prosecretario	<i>[Signature]</i>						30582154
7	Anastacia Cabel Pichel		✓	COODE	Vocal	<i>[Signature]</i>						53373841
8	Tomasa Morales Cabel		✓	COODE	Vocal 2	<i>[Signature]</i>						- - -
9	Ruben Cabel	✓		COODE	Vocal 1	CALEL						33671511
10	Cristina Sofía Rosales		✓	HELVETAS	Técnico PMRT	<i>[Signature]</i>						54809543
Totales		5	5									

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

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

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





#### 7.4. Validación de plan de mejora

Hora	Actividad	Procedimiento	Responsable	Insumos/ Equipo
18:05 a 18:15	Objetivo	Se presentará el objetivo	A.T. PMRI	
18:15-18:45	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	Marcadores, tarjetas.
18:45-18:55	Dudas e integración de la Comisión de Seguimiento	Se conformará la comisión de seguimiento y se confirmará el compromiso.	COCODE	
18:55-19:45	Validación y elaboración, lectura, ratificación, y firma acta.	Se leerá el acta elaborada y firmarán	TODOS	Acta

#### Planillas de participación

**CONTROL DE ASISTENCIA**

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

Centro de costo (Código): \_\_\_\_\_

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

Lugar y fecha: San Andrés Semetabaj, Caserío Nueva Victoria 5 de septiembre 2022.

No.	Nombre	Género		Organización	Cargo	Firma	Alimentación					Teléfono	
		M	F				D	R	A	R	C		
1	Miguel Sis Morales	✓		COCODE	Presidente	<i>[Firma]</i>							3246943
2	Marta Ruchan Morales		✓	COCODE	Vicepresidente	<i>[Firma]</i>							48864091
3	Tomas Sis Cabel	✓		COCODE	Secretario	<i>[Firma]</i>							
4	Maria Cabel Cabel		✓	COCODE	Prosecretario	<i>[Firma]</i>							93408905
5	Eulogio Tomas Sis	✓		COCODE	Tesoroero	<i>[Firma]</i>							59077366
6	Tomas Cabel Morales	✓		COCODE	Protesoroero	<i>[Firma]</i>							30582154
7	Anastacia Cabel Pichel	✓		COCODE	Vocal	<i>[Firma]</i>							53373841
8	Tomasa Morales Cabel	✓		COCODE	Vocal 2	<i>[Firma]</i>							---
9	Ruben Cabel	✓		COCODE	Vocal 1	<i>[Firma]</i>							33671511
10	Cristina Sofia Rosales		✓	HELVETAS	Técnico PMRI	<i>[Firma]</i>							54809543
Totales		5	5										

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

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

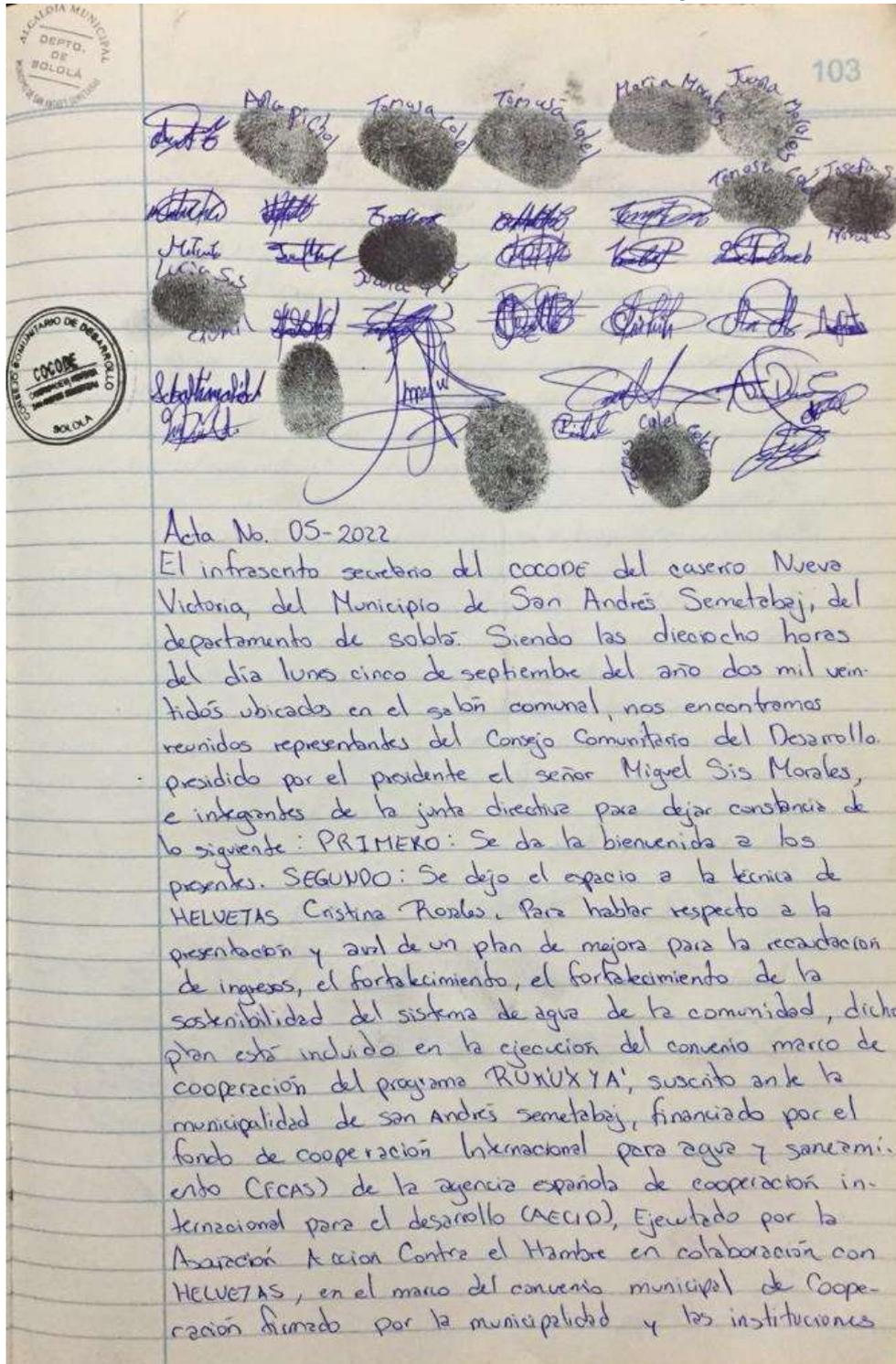
D: Desayuno / R: Refacción AM / A: Almuerzo / R: Refacción PM / C: Cena



Fotografía de actividad



### 7.5. Acta de Validación Planes de Mejora







**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'