



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

**Caserío Pacaman, Santa Catarina Palopó,
Departamento de Sololá, Guatemala**

**Caserío Pacaman, Santa Catarina Palopó, Sololá,
Diciembre 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 Pacaman, Santa Catarina Palopó, Sololá.
HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

COCODE, Caserío Pacaman, Santa Catarina Palopó, Sololá:

Presidenta	-	Kelly Tohom	CAS	-	Luciano Sánchez
Secretaria	-	Juana García	CAS	-	Diego Pérez
Tesorera	-	Ramos Sajvín			
Vocal I	-	Daniel Nimacachí			
Vocal II	-	Julio Nimacachí			
Alguacil	-	Ventura Sajvín			
Alguacil	-	Edwin Sánchez			
Alcalde comunitario	-	César López			

"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 2022.



INDICE

CREDITOS.....	1
PRESENTACION.....	4
1. Marco contextual caserío Pacaman, Santa Catarina Palopó, Sololá	6
1.1. Datos Generales.....	6
1.2. Condiciones de vida.....	9
1.3. Idioma.....	9
1.4. Desnutrición.....	9
1.5. Diagnóstico del Sistema de Agua y Saneamiento.....	9
2. Situación Actual de los Sistemas Financieros en Agua y Saneamiento.....	11
2.1. Análisis sobre recaudación de ingresos por servicio de agua 2,020 y 2,021.....	11
2.2. Análisis sobre egresos por servicios de agua 2,020 y 2,021	12
2.3. Análisis de la dependencia financiera.....	12
2.4. Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema.....	12
2.5. Análisis de ingresos y gastos en agua y alcantarillado.....	12
2.6. Análisis de ingresos y gastos del servicio del tren de aseo	12
3. Plan de Acción Para Mejorar La Recaudación de los Ingresos Comunitarios en la Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento	13
3.1. Acciones a corto plazo	15
3.1.1. Acciones Estratégicas Incrementar La Recaudación por Agua y Saneamiento... 15	
3.1.1.1. Identificación de recursos para la implementación de planes de mejora.....	15
3.1.1.2. Implementación de reglamento de agua y saneamiento.....	15
3.1.1.3. Establecer un cronograma para actividades administrativas	16
3.1.1.4. Establecer calendarios para faenas comunitarias.....	16
3.1.1.5. Manuales de operación, administración y mantenimiento	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 pago y tasas.....	18
3.2.1.2. Campaña de reforestación en zonas de recarga hídrica.....	18
3.2.1.3. Actualización de usuarios activos.....	18
3.2.1.4. Instrumentos Administrativos.....	19
3.3. Acciones largo plazo.....	20



3.3.1.	Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario	20
3.3.1.1.	Implementación de micromedidores	20
3.3.1.3.	Fortalecimiento al Saneamiento Básico	21
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	22
5.	Conclusiones	23
6.	Recomendaciones	24
7.	Anexos.....	25
7.1.	Fotografías de la comunidad.....	25
7.2.	Diagnostico participativo.....	26
7.3.	Elaboración de plan de mejora	27
7.4.	Validación de plan de mejora.....	29
7.5.	Acta de Validación Planes de Mejora.....	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 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.

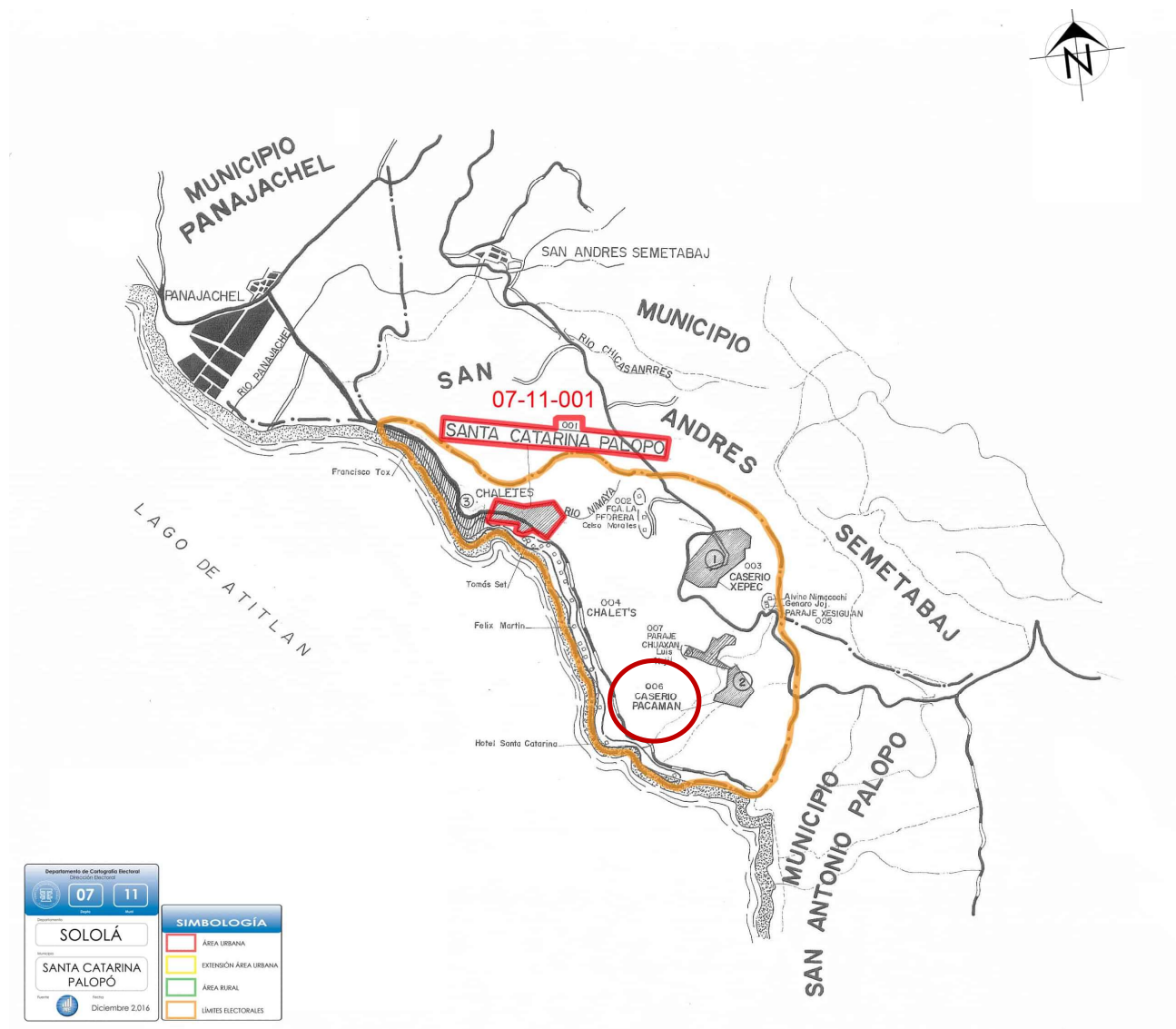
A través de este plan serán beneficiadas las Comisiones de Agua y Saneamiento, Comisiones Comunitarias de Desarrollo y Municipalidades. Esperando que este componente sea del mayor provecho para satisfacer las diversas necesidades identificadas.

1. Marco contextual caserío Pacaman, Santa Catarina Palopó, Sololá

1.1. Datos Generales

-Ubicación

El caserío Pacaman, se sitúa al sur del municipio de Santa Catarina Palopó a una distancia de 27 kilómetros aproximados de la cabecera municipal. A 2,081 metros sobre el nivel del mar.



Fuente: Base cartográfica INE, Santa Catarina Palopó



-Población Total

La población total de acuerdo con los datos proporcionados por los líderes comunitarios, cuentan con 80 viviendas, 700 habitantes aproximados, considerando el 53% son mujeres y el 47% hombres.

-Distribución Rural

De acuerdo con los datos proporcionados por los líderes comunitarios, el caserío Pacaman, Sololá, se encuentra distribuida de la siguiente manera:

Población por sexo, niños y niñas.

POBLACIÓN TOTAL	POBLACIÓN POR SEXO		POBLACIÓN		TOTAL, DE VIVIENDAS
700	M	F	NIÑOS	NIÑAS	80
	293	297	37	73	

Fuente: Elaboración propia.

-Administradores del Sistema de Agua

El sistema de agua denominado **Agua Potable** del caserío Pacaman, cuenta con 70 usuarios conectados al sistema, está distribuido por 2 sectores, debido a la falta de recurso hídrico que tiene el caudal se ha sectorizado la distribución, con la finalidad que les llegue agua potable a todos los usuarios:



Tiene un tiempo aproximado de 45 años de funcionamiento, es un sistema por gravedad, actualmente es administrado por el Consejo Comunitario de Desarrollo COCODE, Comité de Agua y Alcalde Comunitario, quienes operan el servicio, mantenimiento e instalaciones que correspondan para el buen funcionamiento y servicio domiciliario común del recurso hídrico, así

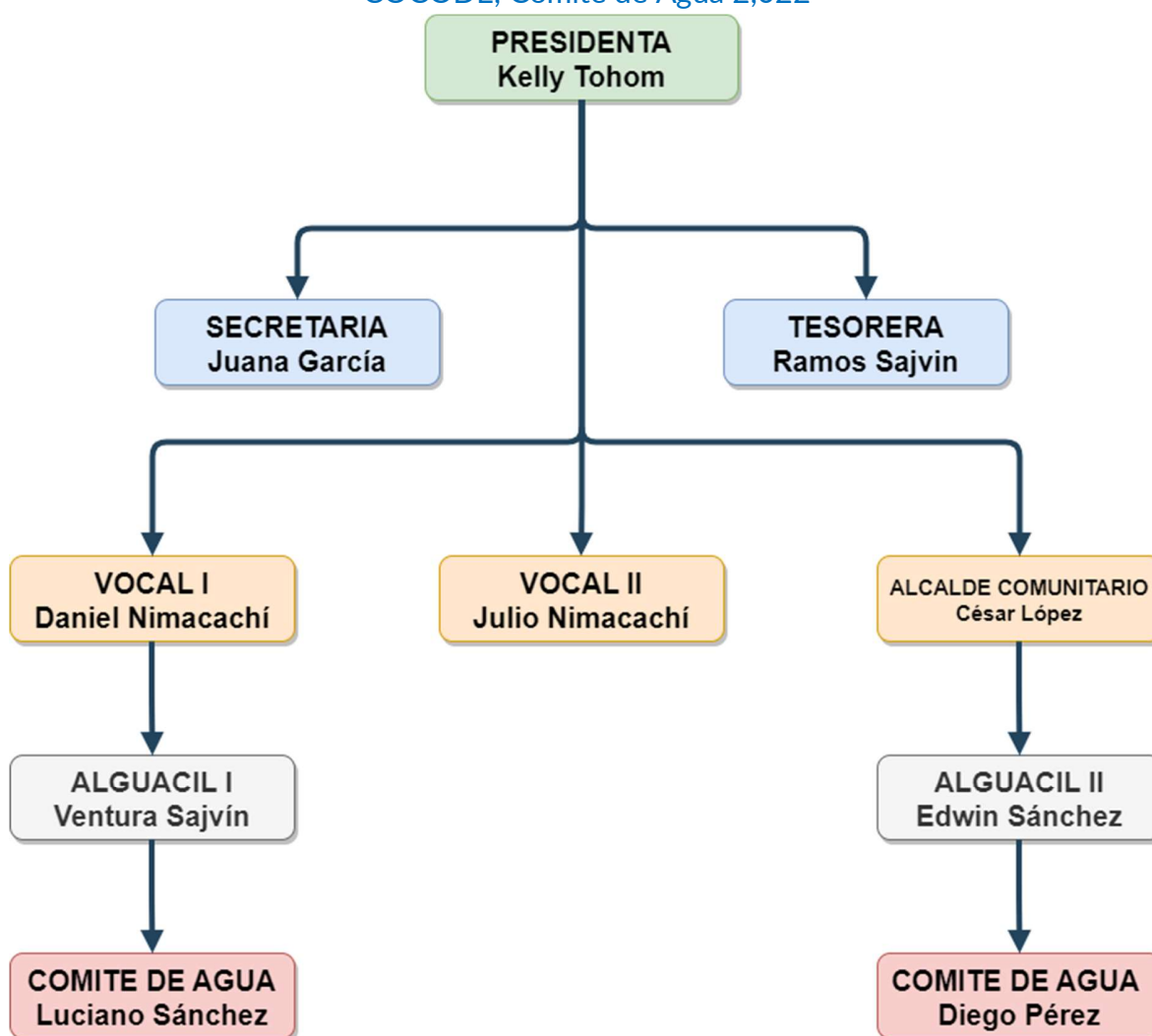


mismo son los encargados para cualquier gestión de mejora del sistema de agua en coordinación con la Municipalidad Local.

-Estructura de los líderes comunitarios

El órgano coordinador comunitario está conformado por diez integrantes activos, quienes conforman el COCODE, Comité de Agua y Alcalde Comunitario, quienes son electos en asamblea general, los administradores tienen un periodo de duración de dos años iniciaron el 21 de mayo 2022 y finalizaran su periodo el 21 de mayo del año 2024, prestan un servicio comunitario ad-honorem, siendo una de las funciones principales administrar el sistema de agua, con quienes se elaboró el Plan de Mejora para la recaudación de ingresos, actualmente están conformados con los siguientes cargos:

COCODE, Comité de Agua 2,022



Fuente: Elaboración propia



1.2. Condiciones de vida

El caserío Pacaman está ubicado a veintisiete kilómetros del municipio, se caracteriza de fácil acceso debido a que cuentan con transporte público, la carretera de acceso a la comunidad se encuentra pavimentada con acceso a ingreso de vehículos, cuentan con viviendas en diferentes condiciones, algunas precarias de adobe/block y lámina, otras de mejor condición con terrazas, la movilización de los habitantes es mediante motos, mototaxis, transportes particulares, públicos, tienen acceso a servicios básicos como agua potable, servicio de energía eléctrica, tiendas de consumo diario, escuela. La economía local está enfocada a prestar servicios de carácter agrícolas, mercados, las que sobresalen y un porcentaje mínimo de la población ha migrado al extranjero.

1.3. Idioma

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

1.4. Desnutrición

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

1.5. Diagnóstico del Sistema de Agua y Saneamiento

DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO				
PLANES DE MEJORA & RECAUCACIÓN DE INGRESOS				
1	Nombre del sistema	Agua Potable	Plan de Mejora	Caserío Pacaman
2	Tipo de Sistema	Gravedad		
3	Tipo de abastecimiento	Domiciliar		
4	¿Cuántos años tiene el sistema de agua?	45 años		
5	¿Cloran el agua?	No		
6	Cantidad de viviendas totales	80		
7	Cantidad de viviendas abastecidas	70		
8	Administrador del Sistema	COCODE / CAS	Autorizados por	Municipalidad
9	Años de elección	Indefinido		
10	Tasas establecidas	Cuotas extraordinarias		



11	Tipo de cobro	No aplican		
12	Tarifa establecida	Q -		
13	Documento respaldo de cobros	Acuerdo Verbal		
14	¿Cuentan con Reglamento de Agua?	No		
15	Aplican Tarifa Social	Si	Beneficiarios	Los mayores de 60 años
16	Existe Fontanero	No	¿Tiene un salario?	No
17	¿Incrementarán los gastos debido a la pandemia?	No	¿Se incrementó el uso de agua debido a la pandemia?	No
18	Razón	El abastecimiento estuvo normal por que es sectorizado		
19	% de Subsidio	0.00%		
20	% de morosidad	0%		
21	Mecanismos para autosostenibilidad	Contribuciones extraordinarias		
22	Forma de control administrativos	No llevan controles		
23	¿Tienen libros administrativos?	No, solo libro de actas		
24	Monto de morosidad comunitario	Q -		
25	Acciones para recuperación de morosidad	No tienen morosidad		
26	¿Envían notas de cobro?	No		
27	¿Aplican convenios de pago?	No	¿Cuántos han aplicado?	0
28	¿Tienen contadores de agua?	No	Razón	No tenían acuerdos
29	¿Realizan lectura de contadores?	No	Frecuencia de lecturas	Ninguno
30	¿Conoce a cerca de los ingresos en compensación de servicios ambientales?	No	¿De que se trata?	No saben de las compensaciones
31	¿Estarían de acuerdo en aportar una cantidad para servicios ambientales?	No.	Monto	Q -
32	¿Propuestas para el aumento de ingresos del servicio de agua?		Implementar contadores y una tarifa de cobro	



CONTROL SANEAMIENTO				
1	¿Cuentan con sistema de saneamiento?	No.		
2	Cantidad de viviendas con sistema de drenaje	0		
3	Cantidad de viviendas sin drenajes	80	Razón	Por ubicación no tienen saneamiento
4	¿Quiénes administran el sistema de drenajes?	No existe		
5	¿Aplican alguna tarifa de saneamiento?	No	Razón	No existe el servicio.
6	Monto de tarifa	Q -		
7	¿Llevan un control administrativo?	No.		
CONTROL RESIDUOS SOLIDOS				
1	¿Existe extracción de basura comunitaria?	Si	Razón	El tren de aseo pasa 1 vez a la semana
2	Aplican tarifa por extracción de basura	No	Monto	Q -
3	¿Quién lleva el control administrativo?	Ninguno		
4	¿Cómo llevan el control administrativo?	No existe		

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

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

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

De acuerdo con los datos recolectados en la comunidad a través del diagnóstico participativo, con los integrantes del órgano coordinador comunitario se pudo identificar 70 usuarios, para el funcionamiento del sistema de agua, actualmente no aplican una recaudación económica mensual, se ha planteado la instalación de micromedidores en la comunidad debido al bajo recurso hídrico que tienen para distribuir, sin embargo, por acuerdos de aceptación y la situación económica no se había podido autorizar.



En el periodo de los líderes actuales una de las soluciones ha sido sectorizar los días de distribución de agua, y también han podido avanzar en acuerdos para instalar micromedidores, para poder mejorar la administración del sistema de agua.

Actualmente se ha contemplado el servicio de agua para los usuarios activos ya inscritos y no se ha autorizado ningún otro nuevo usuario.

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

No se tuvieron registros de gastos realizados por el sistema de agua, debido a que no tienen cobros mensuales y el sistema de agua por ser de tipo gravedad no genera algún gasto constante, únicamente en reparaciones o mejoras que han podido solventar a través de colectas establecidas en asambleas generales.

2.3. Análisis de la dependencia financiera

No se pudo determinar un cálculo total de la dependencia del funcionamiento del sistema de agua, ya que no se cuentan con información financiera para el respectivo análisis.

2.4. Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema

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

2.5. Análisis de ingresos y gastos en agua y alcantarillado

La comunidad no cuenta con un sistema de alcantarillado, debido a la ubicación que se encuentra situada no se han podido desarrollar, sin embargo, se tiene un tratamiento casero como lo son las letrinas o fosas sépticas, actualmente no tienen ningún mecanismo de saneamiento ambiental.

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

La basura es recolectada por el tren de aseo de la municipalidad, el servicio se brinda una vez a la semana y no tiene ningún cobro, por lo que no se pudo identificar y analizar la situación financiera.

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 Pacaman, 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 Pacaman.	ACCIONES A CORTO PLAZO				
	Estructuración administrativa	1. Identificación de recursos	CAS / COCODE	1 mes	Inicio de acciones para el mejoramiento de procesos administrativos con CAS.
		2. Implementación de Reglamento de Agua y Saneamiento	CAS / COCODE	3 meses	
		3. Cronograma para actividades administrativas	Secretario	3 meses	
		4. Establecer calendarios para jornales	Secretaria	3 meses	
		5. Manuales de operación, administración y mantenimiento	CAS / COCODE	3 meses	
	ACCIONES A MEDIANO PLAZO				
	Formación y capacitación	1. Campaña de sensibilización al pago	CAS / COCODE	4 meses	Fortalecimiento en capacidades
		2. Campaña de reforestación	CAS / COCODE	4 meses	

Fortalecimiento de la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento caserío Pacaman.		3. Actualización de usuarios activos	CAS / COCODE	5 meses	
		4. Instrumentos Administrativos	CAS / COCODE	6 meses	
	ACCIONES A LARGO PLAZO				
	Transparencia y rendición de cuentas	1. Implementación de micromedidores	CAS / COCODE	1 año	Conocimiento para traspaso de cargos
		2. Fortalecimiento comunitario en saneamiento básico	CAS / COCODE	1 año	
		3. Talleres buenas prácticas de limpieza.	CAS / COCODE	1 año	
		4. Rendición de cuentas y transparencia.	CAS / 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	CAS / COCODE
2	Elaboración e implementación de reglamento de agua: crear el reglamento comunitario cubriendo las necesidades actuales.	ASAMBLEA
3	Cronograma de Actividades Administrativas: para las gestiones operativas del sistema de agua	Secretario
4	Calendario para jornales comunitarios: con la finalidad de control de participantes.	Secretario
5	Manuales de operación, administración y mantenimiento: Definir una estructura para el sistema	CAS / 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 por gravedad.
- COCODE y Comité de Agua líderes administradores.
- Servicio comunitario para la limpieza y mantenimiento del sistema de agua (Faenas).

Contribuciones Actuales	
Total de usuarios	70
Servicio comunitario	Faenas
Sanción por no realizar su faena	Q 40.00
Nuevo servicio	Q 500.00

Siendo estos los acuerdos verbales comunitarios vigentes, se exhorto a los miembros líderes a implementar los micromedidores y recaudaciones mensuales para iniciar un modelo de sostenibilidad financiera del sistema de agua, dando seguimiento a las acciones del plan de mejora.

3.1.1.2. Implementación de reglamento de agua y saneamiento

En la comunidad no existe un reglamento de agua escrito, únicamente acuerdos verbales para regular el servicio de agua, faenas y acuerdos comunitarios definidos mediante actas, se ha planteado trabajar el reglamento de agua con el acompañamiento del programa RUK'U'X YA',



donde se contemplará establecer los cumplimientos, sanciones y derechos que los usuarios del sistema tienen, juntamente con los miembros integrantes del COCODE y comité de agua, el asesoramiento durante el proceso para la elaboración será el seguimiento al plan para lograr la socialización y la validación, posteriormente aplicarlo, 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 y comité de agua, para las gestiones operativas - administrativas del sistema, coordinando los días de: reuniones ordinarias y extraordinarias, reforestaciones comunitarias, días de jornales, 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 a esta acción.

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES ADMINISTRATIVAS
Caserío Pacaman, Santa Catarina Palopó, 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, entre otras actividades que se den durante el año, por lo que se propuso implementar un modelo de control para el servicio comunitario que preste cada usuario a través de su asistencia, de esta forma respaldarían la ausencia de usuarios que no realizan su faena y llevar el archivo de control mensual de asistencias. A continuación, el siguiente modelo sujeto a las necesidades del caserío.



CRONOGRAMA DE JORNALES COMUNITARIAS Caserío Pacaman, Santa Catarina Palopó, 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

Se plantea el seguimiento al plan de mejora poder coordinar el desarrollo a la acción con el acompañamiento del programa y miembros líderes comunitarios para establecer la estructura de los diferentes manuales donde se podrá evidenciar las funciones, soluciones, reparaciones y el manejo del sistema, que ayudaran a orientar a los nuevos integrantes del comité que ingresen a desempeñar los cargos mediante los traspasos y transición de junta directiva, y puedan así visualizar dándole continuidad a los procesos teniendo una guía de apoyo para el buen funcionamiento.

3.2. Acciones mediano plazo

3.2.1. Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario

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



3.2.1.1. Campaña de sensibilización a pago y tasas

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

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

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

3.2.1.2. Campaña de reforestación en zonas de recarga hídrica

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

3.2.1.3. Actualización de usuarios activos

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



Caserío Pacaman, Santa Catarina Palopó, Sololá
LISTADO DE USUARIOS PARA PAGOS SERVICIO DE AGUA

No.	Nombre y Apellidos	Edad	No. CUI	Celular

3.2.1.4. Instrumentos Administrativos

Considerando la situación actual de los líderes comunitarios, por la falta de aplicación de cobros mensuales en la ausencia de controles administrativos mensuales, únicamente extienden un recibo para las contribuciones extraordinarias, se propone el modelo de los siguientes formatos de control interno fortaleciendo los procesos, estos pueden ser llenados de forma manual y adaptados a las necesidades de la comunidad, como libros de apoyo interno que pueda reflejar los ingresos de usuarios que se llevarán a cabo mensualmente por el servicio de agua.

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

LIBRO DE INGRESOS
Sistema de Agua
Caserío Pacaman, Santa Catarina Palopó, Sololá

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



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

LIBRO DE CAJA
Caserío Pacaman, Santa Catarina Palopó, Sololá
Sistema de Agua Potable

MES: _____

Cifras expresadas en quetzales.

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

3.3. Acciones largo plazo

3.3.1. Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario

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

3.3.1.1. Implementación de micromedidores

De acuerdo al planteamiento de la situación actual en la comunidad, se ha identificando la necesidad de distribución equitativa para todos los usuarios se planteó de parte de los líderes comunitarios en una asamblea general y la acción ha sido aprobada por los usuarios comunitarios



para la instalación, actualmente se encuentra en proceso de ejecución, por lo que se identifico como una necesidad primordial poder continuar con el procedimiento.

3.3.1.3. Fortalecimiento al Saneamiento Básico

Durante el diagnóstico participativo se pudo identificar en la comunidad una contaminación ambiental ya que no existe ningún sistema de saneamiento básico, por lo que se incentiva iniciar a implementar acciones mediante el apoyo de entidades pertinentes y así mejorar las condiciones y la calidad de vida, reduciendo la incidencia de enfermedades humanas, siendo gestionadas a través de los líderes comunitarios, para lograr así un desarrollo en capacidades y atender las necesidades de la comunidad, incorporando variables de orden ambiental que contribuyan a lograr las intervenciones sostenibles.

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

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

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

3.3.1.5. Rendición y transparencia

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



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

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

Lideres Comunitarios 2022

Presidenta	-	Kelly Tohom
Secretaria	-	Juana García
Tesorera	-	Ramos Sajvín
Vocal I	-	Daniel Nimacachí
Vocal II	-	Julio Nimacachí
Alguacil	-	Ventura Sajvín
Alguacil	-	Edwin Sánchez
Alcalde comunitario	-	César López
CAS	-	Luciano Sánchez
CAS	-	Diego Pérez



5. Conclusiones

-Se ha identificado el sistema de agua con abastecimiento limitado para la comunidad, por lo que se plantea la importancia para el seguimiento y efectuar las acciones para el mejoramiento de distribución del recurso hídrico.

-Se verificó la situación financiera en la comunidad, actualmente no aplican una tarifa de cobro mensual, por lo que no se tuvieron datos a la vista para evaluar la sostenibilidad, subsidio de la operación del sistema.

-La comunidad no cuenta con un reglamento de agua escrito, únicamente acuerdos verbales para considerar sanciones a faltas de días de faenas, organizar actividades de trabajo comunitario o solicitar cuotas para reparación del sistema de agua.

-Existe una recolección de desechos colectivos, a través de la municipalidad de Santa Catarina Palopó, el servicio del tren de aseo es una vez a la semana siendo gratuito para la comunidad, por lo que se ha creado un ambiente libre de desechos expulsados en áreas comunitarias.

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

-En la comunidad no existe ningún control de saneamiento básico, no hay un control de aguas grises y negras, que pudo identificar un alto nivel de contaminación ambiental.



6. Recomendaciones

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

-Continuar con las acciones del plan de mejora, estableciendo un reglamento de agua y manuales de administración, operación y mantenimiento para establecer recursos de apoyo para los líderes comunitarios.

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

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

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



7. Anexos

7.1. Fotografías de la comunidad



7.2. Diagnostico participativo

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

Hora	Actividad	Procedimiento	Responsable	Insumos/ Equipo
17:00-17:05	Bienvenida a participantes y objetivo	Se iniciará con la presentación de los participantes y objetivos	CAS	
17:05-17:15	Asistencia de participantes	Se llenará planilla de participación	CAS	Planillas
17:15-17:45	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

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: Casa de la Cultura, Centro Surquiyá, 27 de octubre 2022

No.	Nombre	Género		Organización	Cargo	Firma	Alimentación					Teléfono
		M	F				D	R	A	R	C	
1	Alberto Tauti Meleto	✓		CAS	Prosecretario							33869109
2	Benito Ben Cejón	✓		CAS	Tesoroero							40026296
3	Esteban Julzuy	✓		CAS	Vocal II							40144299
4	Cristina Sofia Rosales		✓	HELVETAS	Técnica							54809543
5												
6												
7												
8												
9												
10												
Totales		3	1									

Nombre y firma Asistencia Técnica
Responsable: Cristina Sofia Rosales Parajón A. T.

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
17:45-18:15	Estado de Sostenibilidad Financiera Actual	Se dará a conocer la importancia de la sostenibilidad financiera, realizaremos ejemplos de ingresos, costos, morosidad del Caserío.	Asistente Técnica	Papelógrafo s, marcadores, tarjetas.
18:15-19:00	Elaboración de planes para mejorar los ingresos.	Se evaluarán las acciones que ya se trabajaron en el Caserío y las que faltan por trabajar.	Asistente Técnica	Papelógra fos, hojas de papel, marcador es



Planilla de participación

CONTROL DE ASISTENCIA

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

Centro de costo (Código):

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

Lugar y fecha: Caserio Peten Blanco, Canton Sanquian 27 de octubre 2022

No.	Nombre	Género		Organización	Cargo	Firma	Alimentación					Teléfono
		M	F				D	R	A	R	C	
1	Alberto Tautis Melitz	✓		CAS	Prosecretario							33859109
2	Baeto Ben Cajón	✓		CAS	Tesorero							40026296
3	Esteban Solizuy	✓		CAS	Vocal II							40114299
4	Cristina Sofia Rosales		✓	HELVETAS	Técnica							54809543
5												
6												
7												
8												
9												
10												
Totales		3	1									

Nombre y firma Asistencia Técnica
Responsable: Cristina Sofia Rosales Parajón A. T.

Nombre y firma Responsable Técnico
RUK'U'X YA': Victor Velásquez Fuentes Técnico

Planes de Mejora Para la Recaudación de Ingresos en
Servicios de Agua y Saneamiento

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

Fotografía de la actividad





7.4. Validación de plan de mejora

No	Actividad	Tiempo	Responsable
3	Socialización del plan de mejora para la recaudación (acciones)	19:00 a 19:20	A. T. Cristina Rosales
4	Inducción a herramientas administrativas	19:20 a 19:40	A. T. Cristina Rosales
5	Resolución de dudas, comentarios y solicitud para el Programa	19:40 a 19:50	A. T. Cristina Rosales
6	Validación de plan de mejora, elaboración y firma de acta comunitaria	19:50 a 20:20	Líderes comunitarios.

Planilla de participación

CONTROL DE ASISTENCIA

Programa: RUK'UX YA' "Contribuir a la salud y a la reducción de la incidencia de enfermedades diarreicas agudas de las familias de 12 municipios del departamento de 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 mejorar los ingresos del servicio de agua comunitaria

Lugar y fecha: Caseño Peña Blanca, Canton Sacaciguan 16 de noviembre 2022.

No.	Nombre	Género		Organización	Cargo	Firma	Alimentación					Teléfono
		M	F				D	R	A	R	C	
1	Filiberto Gajin Antonio	✓		CAS	Presidente	[Firma]						53365942
2	Alberto Tautiv	✓		CAS	Prosecretario	[Firma]						33869109
3	Bartolo Ben Gajin	✓		CAS	Tesorero	[Firma]						40026296
4	Santos Ben Om	✓		CAS	Vocal 1	[Firma]						52018727
5	Esteban Tulañ	✓		CAS	Vocal 2	[Firma]						40142019
6	Julian Ben Gajin	✓		CAS	Secretario	[Firma]						5800402
7	Cristina Sofia Rosales		✓	HELVETAS	AT PMRI	[Firma]						54804543
8												
9												
10												
Totales		6	1									

Nombre y firma Asistencia Técnica Responsable: Cristina Sofia Rosales Rosales [Firma]

Nombre y firma Responsable Técnico RUK'UX YA':

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

Fotografía de actividad



7.5. Acta de Validación Planes de Mejora

CUARTO: que tambien el vecino del Caserio de Patzún Don Daniel el tambien estuvo en la reunion con las autoridades. QUINTO: No habiendo que mas que hacer constar se da por terminada la reunion a treinta minutos despues de su inicio firmamos los presentes.

[Signatures]

[Stamps: COCODE, ALCALDE COMUNITARIO, SANTA CATARINA PALOPÓ, SOLOLA]

Acta No. 33-2022

En el Caserio Pacaman del Municipio de Santa Catarina Palopó, Sololá, siendo la diez de la tarde con treinta minutos del día martes trece de diciembre del año dos mil veintidos reunidos en el salón de la Auxiliatura del Caserio Pacaman con los siguientes: Alcalde Comunitario, COCODE, comite de Agua y el programa Ruk'ux ya presidido por la presidenta la señora Kelli Carolina Toham Pérez para dejar constancia de lo siguiente PRIMERO: se da la Bienvenida a los presentes. SEGUNDO: Se dejó el espacio a la técnica Helvetas Cristina Rosales para hablar respecto a la presentación y aval (del) de un plan de mejora para la recaudación de ingresos, el fortalecimiento de la sostenibilidad del sistema de agua de la comunidad dicho plan esta incluido en la ejecución de convenio marco de cooperación del programa Ruk'ux ya suscrito ante la Municipalidad de Santa Catarina Palopó 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 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 etnia.

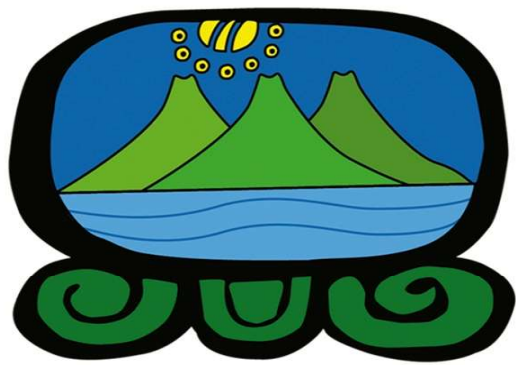
TERCERO: La técnica presenta las acciones a corto plazo: identificación de recursos, implementación para actividades administrativas, calendarios para faenas manual de operación y administración, mediano plazo implementación de reglamento de agua, campaña de reforestación, campaña de sensibilización al pago, actualización de usuarios, instrumento administrativos, largo plazo: implementación de micromedidores, fortalecimiento y saneamiento comunitario, sistema de comprobante correlativo, taller para práctica de limpieza, rendición de cuentas y transparencia, para fortalecer la gestión financiera del sistema de agua de la comunidad.

CUARTO: Se consulto a la general y en consenso se voto por implementar el plan mencionado en el segundo punto. **QUINTO:** Sin otro que alzar constas en la presente se dio por terminado la mis pro dos horas despues de su inicio previa lectura de todo lo escrito, aseptan, ratifican y firman quienes en ella intervinieron, aparece el cello respectivo.

[Signatures and stamps]

ALCALDE COMUNITARIO
CATEDRAL PALOZO, MOLOLA

Programa Ruk'ux Ya'
Cristina Rosales



RUK'U'X YA'
Corazón del Agua

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

 (502) 7762-0029

 info@accioncontraelhambre.org

 Programa RUK'U'X YA'