



FCAS Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento



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

**Caserío Xejuyú I, San Andrés Semetabaj,
Departamento de Sololá, Guatemala**

Caserío Xejuyú I, San Andrés Semetabaj, Sololá,
Octubre 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 Xejuyú I, San Andrés Semetabaj, Sololá.
HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

Comité de Agua, Caserío Xejuyú I, San Andrés Semetabaj:

Presidente	-	Carlos Sacuj
Vicepresidente	-	Danis López
Secretario	-	Adolfo López
Prosecretaria	-	Mishel Cumes
Tesorero	-	Abner Serech
Protesorero	-	Elvis Sacuj
Vocal I	-	Yojana Martin
Vocal II	-	Zaida López
Vocal III	-	Ronald Chiyal
Vocal IV	-	Teresa Tecún
Vocal V	-	Héctor Sales

“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, octubre 2022.



INDICE

CREDITOS	1
PRESENTACION	4
1. Marco contextual caserío Xejuyú I, 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	13
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. Establecer un cronograma para actividades administrativas	18
3.1.1.3. Establecer calendarios para faenas comunitarias.....	18
3.1.1.4. Manuales de operación, administración y mantenimiento	19
3.2. Acciones mediano plazo.....	19
3.2.1. Fortalecimiento de acciones a nivel técnico comunitario.....	19
3.2.1.1. Campaña de sensibilización a pago y tasas.....	20
3.2.1.2. Campaña de reforestación en zonas de recarga hídrica	20
3.2.1.3. Instrumentos Administrativos	20
3.2.1.4. Implementación de rutas de lectura.....	21



3.2.1.5. 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 Xejuyú I	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 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.

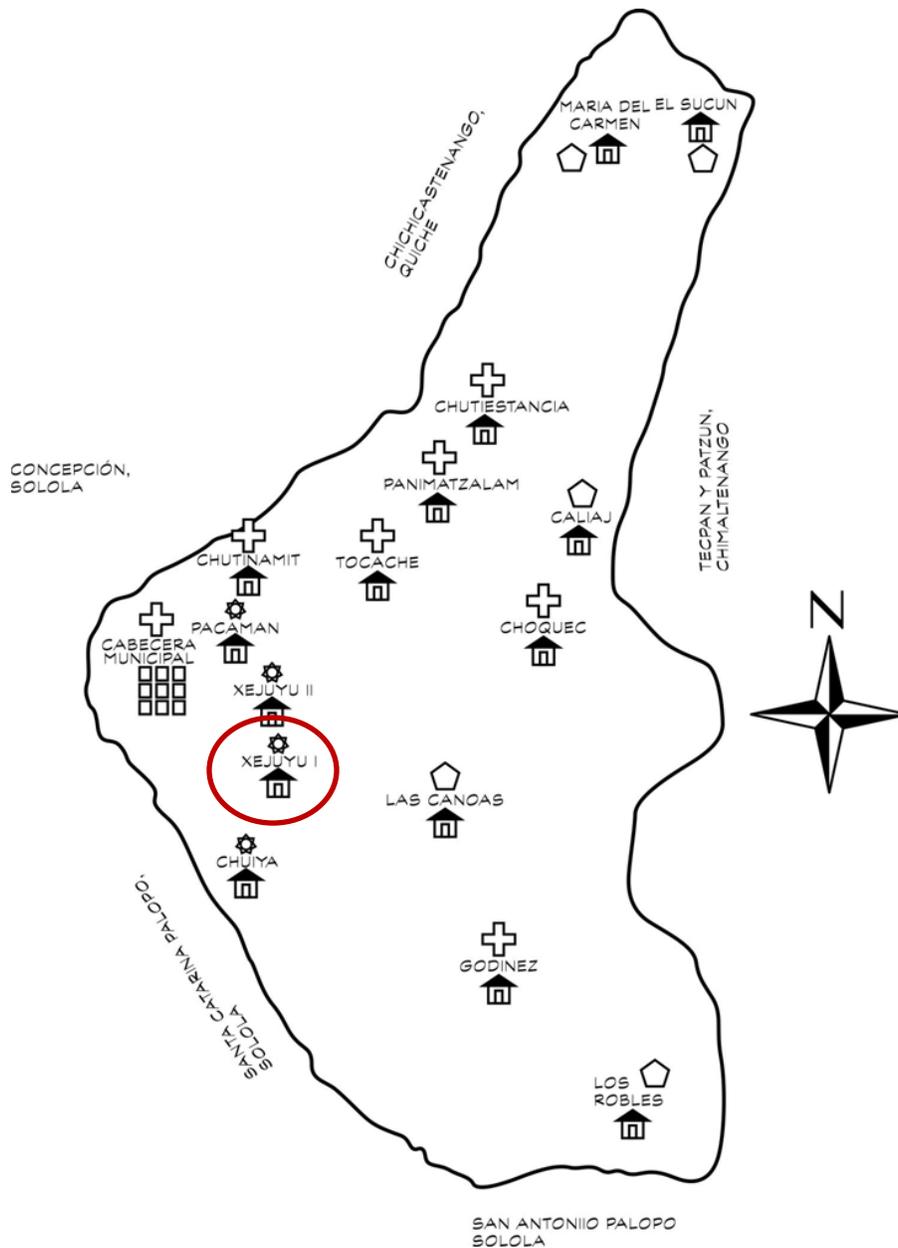
A través de este plan serán beneficiadas las Comisiones de Agua y Saneamiento, Comisiones Comunitarias de Desarrollo y Municipalidades. Esperando que este componente sea del mayor provecho para satisfacer las diversas necesidades identificadas.

1. Marco contextual caserío Xejyú I, San Andrés Semetabaj.

1.1. Datos Generales

-Ubicación

El caserío Xejyú I se sitúa al norte del municipio de San Andrés Semetabaj a una distancia de 1.5 kilómetros de la cabecera municipal. A 2,022 metros sobre el nivel del mar.



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



-Población Total

La población total de acuerdo con los datos proporcionados por el Centro de Salud de San Andrés Semetabaj, cuentan con 124 viviendas, 582 habitantes, considerando el 53% son mujeres y el 47% hombres.

-Distribución Rural

De acuerdo con los datos del Centro de Salud de San Andrés Semetabaj, la población del caserío Xejuyú I, 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	
582	240	288	31	23	124

Fuente: Elaboración propia.

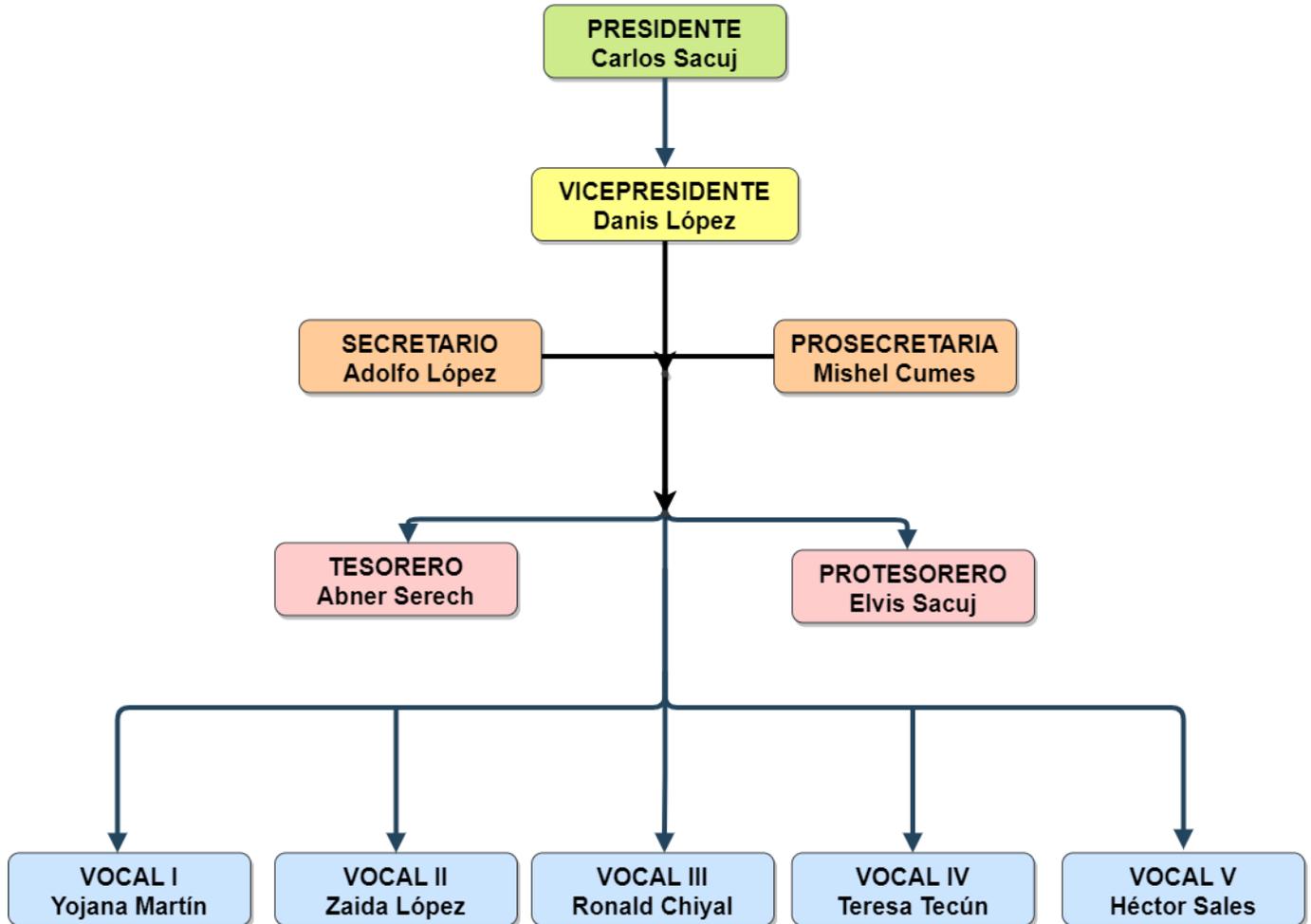
-Administradores del Sistema de Agua

El sistema de agua denominado *Tanque Gravedad* tiene cincuenta años de funcionamiento aproximado, abastece a dos sectores en la comunidad: Sector Centro y Sector Lavadero, el recurso hídrico es utilizado para uso doméstico / higiene personal, es administrado por el órgano coordinador Comité de Agua, conformado por once integrantes, siendo líderes representantes de la comunidad, encargados de operar el servicio, mantenimiento e instalaciones que correspondan para el brindar un servicio domiciliar velando por el bien común, así mismo son los encargados para cualquier gestión de mejora del sistema en coordinación con la Municipalidad.

-Estructura de Comité de Agua:

El comité de agua está conformado por once integrantes, quienes son electos en asamblea general dirigida y coordinada por el Consejo Comunitario de Desarrollo COCODE, los administradores tienen un periodo de duración de dos años de servicio ad-honorem, iniciaron su periodo el 1 de enero del año 2,021 y finalizarán el 31 de diciembre del año 2,022, 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:

COMITÉ DE AGUA 2,022



Fuente: Elaboración propia

1.2. Condiciones de vida

El caserío Xejuyú I está cercano al municipio, por lo que se caracteriza de fácil acceso debido a que cuentan con transporte público constante, la carretera de acceso a la comunidad se encuentra pavimentada con acceso 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 agrícola, mercados, algunas actividades económicas del caserío son artesanías y tejedoras, que sobresalen y un porcentaje mínimo de la población ha migrado al extranjero.



1.3. Idioma

El idioma indígena es Kaqchiquel, datos proporcionados por el comité de agua 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 la comunidad.

1.5. Diagnóstico del Sistema de Agua y Saneamiento

DIAGNOSTICO PARTICIPATIVO				
PLANES DE MEJORA & RECAUCACIÓN DE INGRESOS				
1	Nombre del sistema	Tanque Gravedad	Plan de Mejora	Xejuyú I
2	Tipo de Sistema	Gravedad		
3	Tipo de abastecimiento	Domiciliar		
4	¿Cuántos años tiene el sistema de agua?	50 años		
5	¿Cloran el agua?	No		
6	Cantidad de viviendas totales	124		
7	Cantidad de viviendas abastecidas	110		
8	Administrador del Sistema	CAS		
9	Años de elección	2 Años		
10	Tasas establecidas	Pago mensual, nuevos servicios.		
11	Tipo de cobro	Mensual		
12	Tarifa establecida	Q 3.00		
13	Documento respaldo de cobros	Reglamento de agua		
14	¿Cuentan con Reglamento de Agua?	Si		
15	Aplican Tarifa Social	Si	Beneficiarios	Ancianos
16	Existe Fontanero	CAS	¿Tiene un salario?	No.
17	¿Incrementarón los gastos debido a la pandemia?	No	¿Se incrementó el uso de agua debido a la pandemia?	Si
18	Razón	Las familias estuvieron en casa y gastaban más agua		

19	% de Superávit	17.86%		
20	% de morosidad	5%		
21	Mecanismos para autosostenibilidad	La comisión de agua sufraga los gastos excedentes.		
22	Forma de control administrativos	Manual		
23	¿Tienen libros administrativos?	No		
24	Monto de morosidad comunitario	Q	105.00	
25	Acciones para recuperación de morosidad	Visitas domiciliarias para cobros a morosos		
26	¿Envían notas de cobro?	No		
27	¿Aplican convenios de pago?	No	¿Cuántos han aplicado?	Ninguno
28	¿Tienen contadores de agua?	Si	Razón	Para regular el uso del recurso
29	¿Realizan lectura de contadores?	Si	Frecuencia de lecturas	Mensual
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?	Implementar una solvencia anual comunitaria		
CONTROL SANEAMIENTO				
1	¿Cuentan con sistema de saneamiento?	Si		
2	Cantidad de viviendas con sistema de drenaje	124		
3	Cantidad de viviendas sin drenajes	0	Razón	Todas las viviendas tienen drenaje
4	¿Quiénes administran el sistema de drenajes?	COCODE		
5	¿Aplican alguna tarifa de saneamiento?	No	Razón	El servicio es gratuito
6	Monto de tarifa	Q	-	
7	¿Llevan un control administrativo?	No.		

CONTROL RESIDUOS SOLIDOS				
1	¿Existe extracción de basura comunitaria?	Si	Razón	La Municipalidad recolecta la basura
2	Aplican tarifa por extracción de basura	Si	Monto	Q 1.00
3	¿Quién lleva el control administrativo?	Municipalidad		
4	¿Cómo llevan el control administrativo?	Digital		

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

Considerando la evaluación que se realizó en el caserío Xejuyú I, 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 comité de Agua iniciaron durante este año, los datos fueron percibidos a través de un ejercicio práctico con los líderes comunitarios, ya que por confidencialidad no compartieron el cuaderno donde apuntan los pagos de sus usuarios. El sistema abastece a ciento diez usuarios, existe una tarifa diferenciada mensual por el servicio, durante el año dos mil veintidós el comité de agua sigue percibiendo la misma tarifa diferenciada planteada a continuación.

<i>Consumo</i>	<i>Tarifa de cobro</i>
1 – 3 mts ³	Q 3.00
4 – 6 mts ³	Q 6.00
7 – 9 mts ³	Q 8.00
10 – 12 mts ³	Q 10.00

De acuerdo con los datos recolectados en el diagnóstico participativo, el ingreso consolidado del año 2,021 fue de ocho mil cuatrocientos quetzales exactos (Q 8,400.00), el pago debe realizarse los primeros cinco días de cada mes en la escuela de la comunidad, cada usuario o representante de familia debe presentarse a realizar efectivo su pago y así se le extienda su recibo.

INGRESOS ANUALES SERVICIO DE AGUA POTABLE AÑO 2,021		
Usuarios		110
CUOTA DOMICILIAR		Diferenciada
Cuenta	Concepto	Percibido 2021
001	Servicio de Agua Potable	8,400.00
INGRESOS ANUALES		8,400.00

Fuente: Elaboración propia con base en datos del diagnóstico.

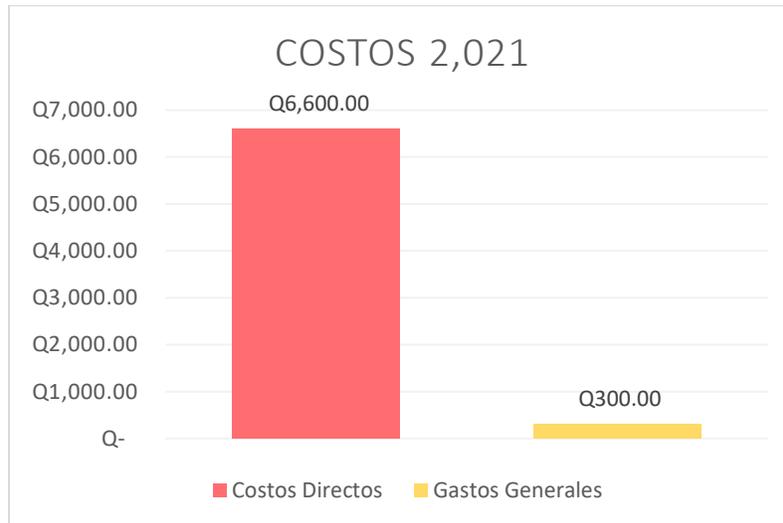
Durante el año 2,022 los líderes continúan con las recaudaciones mensuales con la misma mecánica, cada usuario debe presentarse a cancelar durante los primeros cinco días de cada mes en la escuela comunal, los registros de los movimientos son contabilizados en un cuaderno para control interno, y al usuario le extienden un recibo de pago, 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.

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

En los egresos mensuales de acuerdo con el sistema de agua por gravedad, se realizan a cierto tiempo ya que no son gastos recurrentes, los más constantes son para la reparación, mantenimiento, accesorios, la compra de recibos y alguna papelería de gestión en la municipalidad son los más constantes, los cuales fueron obtenidos a través de un ejercicio práctico juntamente con los integrantes del CAS, debido a que no contaban con registros guardados, se realizó la integración respectiva.

Comunidad: Caserío Xejuyu I, San Andrés Semetabaj					
Costo Detallado del Servicio de Agua Potable					
Año 2,021					
cifras en Quetzaltes					
No.	CONCEPTO	usuarios	Costo Unitario	Parciales mensuales	Totales anuales
	USUARIOS DEL SERVICIO	110			6,900.00
A	COSTOS DIRECTOS				6,600.00
	<i>gastos por operación</i>				
3	Accesorios y mantenimiento		2,200.00	2,200.00	6,600.00
C	GASTOS GENERALES				300.00
4	Papelería y Útiles		75.00	75.00	300.00

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 ocho mil cuatrocientos quetzales exactos (Q 8,400.00), un egreso de seis mil novecientos quetzales exactos (Q 6,900.00), teniendo como resultado un superávit anual de mil quinientos quetzales exactos (Q 1,500.00), 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 17.86%, cuantificado en valores económicos de mil quinientos quetzales exactos (Q 1,500.00), 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 Xejuyú I, San Andrés Semetabaj			
Situación 2021			
SITUACION ACTUAL		MENSUAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA	110		
TASA AUTORIZADA MENSUAL	Diferenciada		
INGRESO POR SERVICIO DE AGUA		Q 700.00	Q 8,400.00
(+) OTROS INGRESOS		Q -	Q -
TOTAL INGRESOS*		Q 700.00	Q 8,400.00
COSTO DEL SERVICIO*		Q 575.00	Q 6,900.00
SUPERAVIT COMUNITARIO		Q 125.00	Q 1,500.00
PORCENTAJE DE SUPERAVIT		17.86%	

Fuente: Elaboración propia con base en datos del diagnóstico.

2.5. Análisis de ingresos y gastos en agua y alcantarillado

La comunidad cuenta con un sistema de drenaje para el tratamiento de las aguas residuales, las 124 viviendas de la comunidad cuentan con el servicio, no se tiene una tarifa establecida por el pago del servicio de cada usuario, por lo que no existe un manejo de administración económica actualmente es operado y mantenido por la Comisión Comunitaria de Desarrollo COCODE, quienes se encargan de cualquier gestión Municipal y de velar por que el servicio sea funcional en la comunidad.

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

En la comunidad existe una recolección de basura colectiva, a cargo de la Municipalidad de la localidad, donde cada familia se encarga de sacar sus desechos una vez por semana, el cobro del servicio varía según la cantidad, el pago inicia desde Q 1.00 por costal y se incrementa según sea la cantidad en volumen, razón por la cual no existe un manejo de fondos en la comunidad, ya que el servicio es externo e independiente del manejo de los líderes comunitarios.



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 Xejuyú I, a través de acciones integrales que fortalezcan la inversión comunitaria.

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



Fortalecimiento de la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento caserío Xejuyú I.		4. Implementación de rutas de lectura	Tesorero	6 meses	
	ACCIONES A LARGO PLAZO				
	Transparencia y rendición de cuentas	1. Fortalecimiento comunitario en saneamiento básico	CAS	1 año	Conocimiento para traspaso de cargos
		2. Evaluación de tarifa y tasas	CAS	1 año	
		3. Talleres buenas prácticas de limpieza.	CAS	1 año	
4. Rendición de cuentas y transparencia.		CAS	1 año		



3.1. Acciones a corto plazo

3.1.1. Acciones Estratégicas Incrementar La Recaudación por Agua y Saneamiento

No.	Actividad a realizar	Responsable
1	Identificación de recursos: para contar con información de inversión en operación y mantenimiento de los servicios	CAS
2	Cronograma de Actividades Administrativas: para las gestiones operativas del sistema de agua	Secretario
3	Calendario para jornales comunitarios: con la finalidad de control de participantes.	Secretario
4	Manuales de operación, administración y mantenimiento: Definir una estructura para el sistema.	CAS

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.
- Comité de Agua líderes administradores.
- Contadores de agua.
- Tarifa diferenciada mensual de pago por servicio de agua.
- Servicio comunitario para la limpieza y mantenimiento del sistema de agua (Faenas).
- Reglamento de agua.
- Manuales de Administración, Operación y Mantenimiento.

<i>Contribuciones Actuales</i>	
Total de usuarios	110
Usuario exentos de pago	Centro educativo.
Servicio comunitario	Faenas
Multa por no realizar su faena	Q 50.00
Nuevos Servicios	CAS decide
Tarifa Diferenciada	Q 3.00 – Q 10.00

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



CRONOGRAMA DE JORNALES COMUNITARIAS
Caserío Xejuyú I, San Andrés Semetabaj, Sololá

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

3.1.1.4. 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 comité de agua 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	CAS
2	Campañas de reforestación: cultura ambiental organizada, incentivando el saneamiento.	CAS
3	Instrumentos administrativos: Libro de Caja, libro de ingresos y egresos, padrón de usuarios.	CAS
4	Actualización de usuarios activos: Crear un registro actual a través de un padrón de usuarios.	Secretario



5	Implementación de rutas de lectura: Identificar los sectores y estructurar rutas para lecturas mensualmente.	Tesorero
---	--	----------

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 comité de agua 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
Tanque de Gravedad
Caserío Xejuyú I, San Andrés Semetabaj, 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 realizan para la sostenibilidad el mantenimiento y operaciones del sistema de agua, para fortalecer los controles administrativos utilizado en la rendición de cuentas.

LIBRO DE CAJA
Caserío Xejuyú I, San Andrés Semetabaj, Sololá
Tanque de Gravedad

MES:

Cifras expresadas en quetzales.

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

3.2.1.4. Implementación de rutas de lectura

Implementar rutas de lecturas coordinando por los dos sectores de usuarios *Centro* y *Lavadero*, para optimizar tiempos y recursos humanos, agilizando los procesos operativos, apoyando a los integrantes del comité de agua, quienes serán los encargados de realizar las lecturas de usuarios,



brindando posibles soluciones para agilizar las lecturas en rutas y extenderles el recibo de contribución. Se proporciona la siguiente ficha como modelo de tarjeta de lectura, adaptándolo a las necesidades actuales de los administradores.

ADMINISTRACIÓN, OPERACIÓN Y MANTENIMIENTO DE AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO
CASERÍO XEJUYÚ I, SAN ANDRÉS SEMETABAJ, SOLOLÁ

Cod. Usuario	Nombre	Lectura de Medidor	Observaciones

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

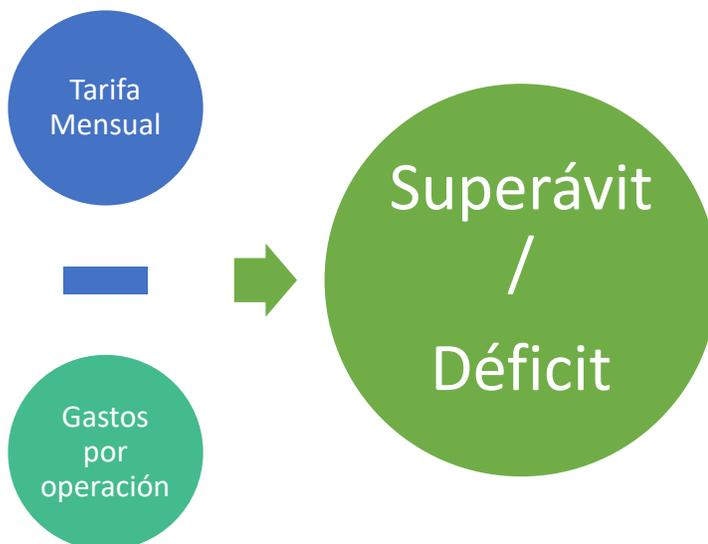
3.3.1.1. Fortalecimiento de Saneamiento Básico

Durante el diagnóstico participativo se pudo identificar en la comunidad un sistema de saneamiento básico, que es administrado por el COCODE, 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 determinó 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 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)

3.3.1.3. 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, como lo han venido trabajando actualmente los líderes del comité de agua 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 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:

Comité de Agua 2022	
Presidente	- Carlos Sacuj
Vicepresidente	- Danis López
Secretario	- Adolfo López
Prosecretaria	- Mishel Cumes
Tesorero	- Abner Serech
Protesorero	- Elvis Sacuj
Vocal I	- Yojana Martin
Vocal II	- Zaida López
Vocal III	- Ronald Chiyal
Vocal IV	- Teresa Tecún
Vocal V	- Héctor Sales



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 por ser un sistema de gravedad y mantener un margen en gastos bajos.

-Los líderes administradores realizan sus controles a través de cuadernos, donde escriben los cobros que realizan, sin embargo, no guardan los registros, ni los traspasan a las nuevas autoridades en traspasos de cargos, se pudo identificar esta debilidad por lo que se fortalecieron las capacidades a través de herramientas administrativas.

-En la comunidad existe una recolección de desechos colectivos, a través de la Municipalidad el servicio es una vez por semana, cada familia que desee hacer uso del tren de aseo puede hacerlo pagando por la recolección desde Q 1.00 por costal y va incrementando según la cantidad de basura a recolectar.

-Todas las viviendas de la comunidad cuentan con sistema de drenaje para el tratamiento de las aguas residuales, el servicio es operado y mantenido por el COCODE, no se aplica ningún cobro por el servicio.

-La comunidad fue identificada de baja disponibilidad para las intervenciones del programa debido a las diferentes ocupaciones que tienen los líderes comunitarios, aunado a la restricción de información del servicio por confidencialidad de parte de los líderes comunitarios.



6. Recomendaciones

-Continuar con el desarrollo de sostenibilidad comunitaria para el servicio de agua, a través de las recaudaciones mensuales disponiendo del día habilitado para el pago del servicio, aplicando los cobros pertinentes para la recuperación de la morosidad.

-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.

-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.

-Se les recomienda a los líderes comunitarios disponer de tiempo y gestión para las intervenciones futuras que se requieran en Pro del desarrollo y bien comunitario para fortalecer y mejorar los servicios comunitarios.

7. Anexos

7.1. Fotografías del caserío Xejuyú I





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.	CAS	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

Anexo 16b, MFA-HGA-2017

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

Centro de costo (Código): _____
 Evento: Elaboración de diagnóstico participativo sobre tarifas, morosidad y sostenibilidad.
 Lugar y fecha: San Andrés Sacabaj, Caserio Xejyuj 7 de Julio 2022

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Teléfono
		M	F				
1	Linder Cay Chem	✓		COSODE	Presidente		56953062
2	Carlos Sacuj	✓		CAS	Presidente		55331824
3	Ronal Chiyal	✓		CAS	Vocal 4		50090439
4	Abner Serch	✓		CAS	Tesorero		55186946
5	Luis Sacuj	✓		CAS-	Proserro		32332732
6	Kenia Gomez		✓	CAS-	Prosecretaria		47230973
7	Cesar Mateo Coron	✓		CAS-Medio Amb	Vocal 5		46312141
8	Filomena Matkox C.		✓	COSODE			5111753
9	Olivia Chioj C.		✓	COSODE	Vocal 1		42275102
10	Vilma Yec Zapeta		✓	CAS	Vicepresidenta		
Total		6	4				

Nombre del Responsable: Cristina Sofia Rosales Parajon F.

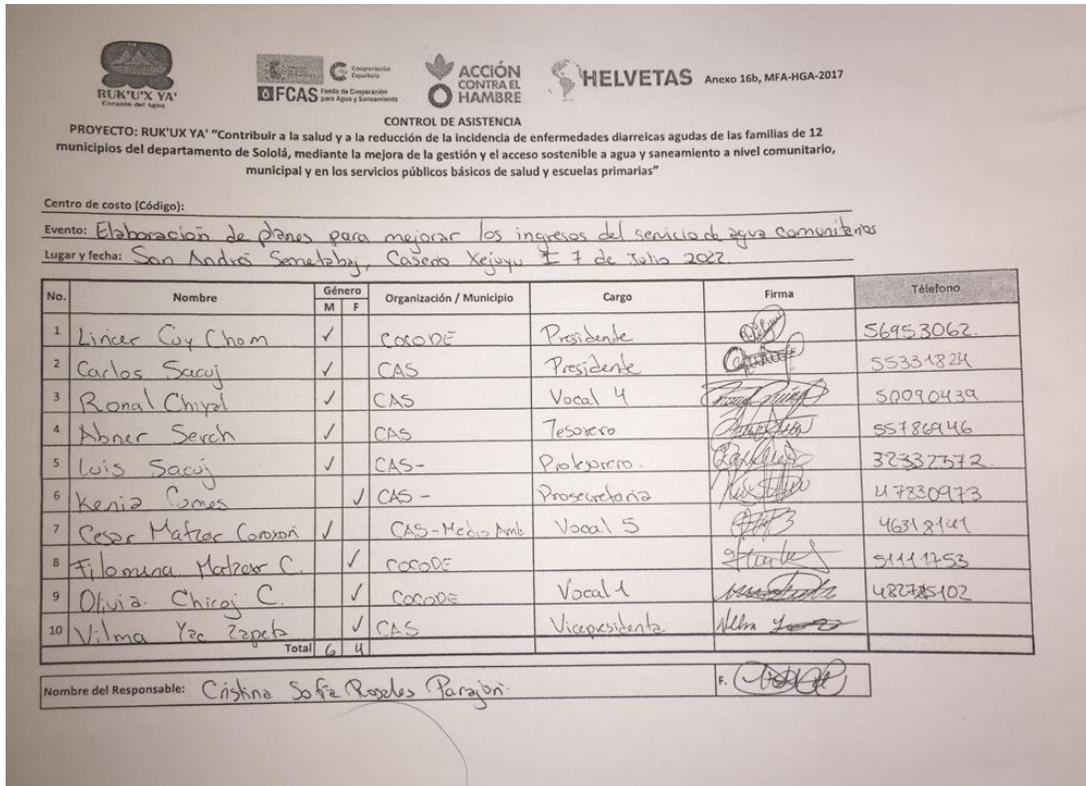
Fotografía de la actividad



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	Papelógrafos, 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

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

Centro de costo (Código):

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

Lugar y fecha: San Andrés Semetabaj, Casera Xejuyu 7 de Julio 2022

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Teléfono
		M	F				
1	Linder Cuy Chem	✓		COCODE	Presidente	<i>[Signature]</i>	56953062
2	Carlos Sacuj	✓		CAS	Presidente	<i>[Signature]</i>	55331824
3	Ronal Chiyal	✓		CAS	Vocal 4	<i>[Signature]</i>	5090439
4	Abner Serch	✓		CAS	Tesorero	<i>[Signature]</i>	55186946
5	Luis Sacuj	✓		CAS-	Prosecretario	<i>[Signature]</i>	32337572
6	Kenia Gomes		✓	CAS-	Prosecretaria	<i>[Signature]</i>	47830973
7	Cesar Matzer Comon	✓		CAS-Medio Amb	Vocal 5	<i>[Signature]</i>	46318141
8	Filomena Matzer C.	✓		COCODE		<i>[Signature]</i>	5111753
9	Olivia Chiraj C.	✓		COCODE	Vocal 4	<i>[Signature]</i>	48775102
10	Vilma Yec Zapata		✓	CAS	Vicepresidenta	<i>[Signature]</i>	
		Total		6	4		

Nombre del Responsable: Cristina Sofia Roxas Parajón F. *[Signature]*

Fotografía



7.4. Validación de plan de mejora

Hora	Actividad	Procedimiento	Responsable	Insumos/ Equipo
10:00 a 10:05	Bienvenida	Recepción de participantes	A.T. PMRI	Planillas
10:05 a 10:15	Objetivo	Se presentará el objetivo	A.T. PMRI	
10:15-10:45	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.
10:45-10:55	Dudas e integración de la Comisión de Seguimiento	Se conformará la comisión de seguimiento y se confirmará el compromiso.	CAS	
10:55-11:15	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'UX YA' "Contribuir a la salud y a la reducción de la incidencia de enfermedades diarreicas agudas de las familias de 12 municipios del departamento de Sololá, mediante la mejora de la gestión y el acceso sostenible a agua y saneamiento a nivel comunitario, municipal y en los servicios públicos básicos de salud y escuelas primarias"

Centro de costo (Código):

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

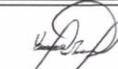
Lugar y fecha: San Andrés Semelajob, Caserio Xejuyu 1 2 de octubre 2022

No.	Nombre	Género		Organización	Cargo	Firma	Alimentación					Teléfono
		M	F				D	R	A	R	C	
1	Cecilia A. Matzuc Casarín	X		M. Ambiente	Vocal V		✓					46318141
2	Adalberto A. Lopez Casarín	✓		M. Ambiente	Secretario		✓					5522 39 59
3	Sayda Margoth Lopez		X	M. Ambiente	Vocal II		✓					---
4	Teresa Teccin Yac		X	M. Ambiente	Vocal IV		✓					4050 8009
5	Ronal Romero Chuyal	X		M. Ambiente	vocal III		✓					50090489
6	Yejana Martín Tel	X		M. Ambiente	Vocal I		✓					---
7	Carlos Sacy	X		M. Ambiente	Presidente		✓					55331824
8	Francisco Muanda	X		M. Ambiente	Vocal V		✓					---
9	Isaac Serech	X		M. Ambiente	Tesorero		✓					55786947
10	Enrique Muanda	X		M. Ambiente	Vocal VI		✓					---
Totales		8	2									

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'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

79

Acta No 77-2022.

El infrascrito Secretario del comité de agua del Caserío Xejuyú I del Municipio de San Andrés Semetabaj, del Departamento de Solalá, siendo las 10:14 horas del 2 de Octubre del año 2022, ubicados en las instalaciones de la escuela de la comunidad, nos encontramos reunidos representantes del Comité de agua y medio ambiente, presidido por el presidente el Señor Carlos Sacuj e integrantes de la junta directiva, para dejar constancia de lo siguiente: Primero: Se da la bienvenida a los presentes. Segundo: Se deja el espacio a la Técnica de Helvetas para hablar respecto a la presentación, validación y aval de un plan de mejora para la recaudación de ingresos, el fortalecimiento de la sostenibilidad del Sistema de agua de la comunidad, dicho plan está incluido en la ejecución del convenio Marco de Cooperación del programa RUK'UX YA' Suscrito ante la Municipalidad de San Andrés Semetabaj, financiado por el fondo de cooperación para agua y Saneamiento (FCAS) de la agencia española de cooperación internacional para el desarrollo (AECID) ejecutado por la Asociación Acción Contra el hambre en colaboración con Helvetas, en el marco del

80

convenio municipal de cooperación firmado por la Municipalidad y las instituciones ejecutoras del programa que busca fortalecer las capacidades comunitarias para la provisión y gestión de Servicios Sostenibles de agua y Saneamiento integral con enfoque de derechos humanos, equidad de género y Cuenca.

Tercero: La técnica del programa presenta las acciones a corto plazo: identificación de recursos, propuestas en mejora des Sostenibilidad, implementación de cronograma para actividades, implementación de calendarios para jornales, manuales de Operación y Administración.

Mediano Plazo: Campaña de reforestación, Campaña de sensibilización al pago mensual, actualización de registros de usuarios, instrumentos Administrativos.

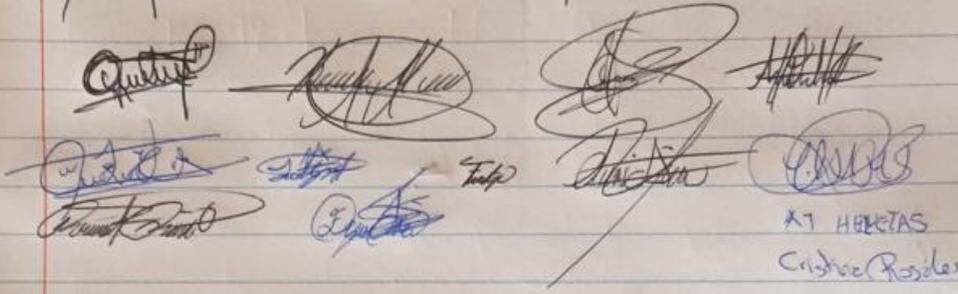
Largo Plazo: Fortalecimiento en Saneamiento comunitario, Sistema de Compras con correlativos, talleres para mejora de practicas de limpieza, rendición de cuentas y transparencia, para fortalecer la gestión financiera del Sistema de agua de la Comunidad.

Cuarto: Se consultó a la general y en consenso se votó pa implementar el plan mencionada en el Segundo punto.

Quinto: Sin otro que dejar constar en la presente se dió por terminada

81

la misma una hora después de su inicio
previa lectura de todo lo escrito, aceptan
ratifican y firman quienes en ello intervinieron
y aparece el Sello respectivo.



AT HELVETAS
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'