



FCAS Fondo de Cooperación
para Agua y Saneamiento



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

**Municipalidad de Santa Lucía Utatlán,
Departamento de Sololá, Guatemala**

Santa Lucía Utatlán, Sololá (área urbana).

Agosto 2,022.



CRÉDITOS

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 Programa RUK'U'X YA',
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:

Asistencia técnica HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

Municipalidad de Santa Lucía Utatlán:

Alcalde Municipal.

Santos Macario Yac Joj

Director de Administración Financiera Integrada Municipal

Isaías Chávez

Técnico de Oficina Municipal de Agua y Saneamiento.

Rosmery Chutá

“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.

Santa Lucía Utatlán, agosto 2022.

INDICE

PRESENTACIÓN	5
1. MARCO CONTEXTUAL DEL MUNICIPIO SANTA LUCÍA UTATLÁN	7
1.1. Datos Generales.....	7
1.2. Idioma.....	7
1.3. Ubicación Geográfica	7
1.4. Condiciones de Vida.....	7
1.5. Niveles de pobreza.....	7
2. SITUACION ACTUAL DE LOS SISTEMAS FINANCIEROS EN AGUA Y SANEAMIENTO	8
2.1. Análisis sobre ejecución presupuestaria de ingresos por agua años 2,019 y 2,020	8
2.2. Análisis sobre ejecución presupuestaria de egresos por agua años 2,019 y 2,020.	9
2.3. Análisis de la dependencia financiera.....	12
2.4. Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema	13
2.5. Análisis presupuestario de ingresos y gastos en alcantarillado	14
2.6. Análisis presupuestario de ingresos y gastos del servicio de basura	15
2.7. Análisis de la morosidad evaluada	16
Resumen Datos Relacionados al Sistema de Agua Municipalidad de Santa Lucía Utatlán.....	18
3. Plan de acción para mejorar la recaudación de los ingresos municipales en la prestación de servicios de agua y saneamiento.....	19
3.1. ACCIONES A CORTO PLAZO	21
3.1.1. Acciones estratégicas morosidad cero	21
3.1.1.1. Actualización y emisión mensual de padrones de morosidad (a través de herramienta de control implementada).....	21
3.1.1.2. Implementación de cronograma estratégico para la emisión de notas de cobro	22
3.1.1.3. Emisión de notas de cobro	23
3.1.1.4. Convenios de pago	23
3.1.1.5. Campaña de sensibilización al pago de tasas	23
3.1.1.6. Segregación de funciones DAFIM / OMAS	23
3.2. ACCIONES A MEDIANO PLAZO	24
3.2.1. Acciones estratégicas incrementar la recaudación por agua y saneamiento	24
3.2.1.1. Identificación de recursos para la implementación de planes de mejora.....	24
3.2.1.2. Actualización y/o implementación del reglamento de agua	25
3.2.1.3. Implementación de recibos electrónicos	25
3.2.1.4. Rendición de cuentas y transparencia	25
3.3. ACCIONES A LARGO PLAZO.....	26

3.3.1.	Acciones fortalecimiento a nivel técnico.....	26
3.3.1.1.	Contabilidad separada	26
3.3.1.2.	Diagrama de rutas de recorrido.....	26
3.3.1.3.	Implementación de macro medidores	26
4.	<i>Comisión de seguimiento a la Implementación de Planes de Mejora.....</i>	27
5.	<i>Conclusiones</i>	28
6.	<i>Recomendaciones.....</i>	29
7.	<i>ANEXOS.....</i>	30
7.1.	Fotografía municipalidad Santa Lucía Utatlán.....	30
7.2.	Mapa ubicación del municipio.....	30
7.3.	Padrón Usuarios de Agua	31
7.4.	Modelo nota de cobro.....	32
7.5.	Modelo convenio de Pago	33
7.7.	Elaboración de plan de mejora	35
7.8.	Validación de plan de mejoras.....	36
7.9.	Acta de validación plan de mejoras.....	39
8.	<i>Referencias Bibliográficas</i>	41

PRESENTACIÓN

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

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

“Contribuir a la reducción de la incidencia de las enfermedades diarreicas agudas en 12 municipios del Departamento de Sololá mediante el fortalecimiento de las estructuras comunitarias, municipales y del MSPAS, en sus funciones sanitarias relacionadas con el derecho humano al agua y el saneamiento, con pertinencia cultural, de género y ambiental”.

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

Las estrategias para lograr los objetivos son: 1) Diagnóstico de la situación financiera de cada sistema de agua. 2) Estado de las regulaciones vigentes que aplican en la administración del servicio. 3) Número de sistemas que aplican una tarifa por el servicio de agua. 4) Nivel de morosidad urbano y rural identificada por el servicio de agua. Definido en un proceso participativo de la situación actual de los servicios de agua, es necesario realizar un plan de mejora de recaudación de ingresos por el mismo, estableciendo acciones con acompañamiento y seguimiento respectivo para su cumplimiento, definiéndose las acciones siguientes: 1) Número de sistemas de agua con planes para la recaudación de los ingresos del servicio de agua. 2) Número de sistemas que aplican una tarifa por la prestación del servicio 3) Nivel de morosidad urbano y rural identificada por el servicio. 4) Recursos Financieros que asignan los operadores del servicio de agua (urbanos y municipales) para realizar mejoras. 5) Campañas de sensibilización.

A través de este plan serán beneficiadas las Comisiones de Agua y Saneamiento, Comisiones



Comunitarias de Desarrollo y Municipalidades. Esperando que este componente sea del mayor provecho para satisfacer las diversas necesidades identificadas por el componente uno de la caracterización del sistema de agua y base fundamental de las acciones de los siguientes componentes del programa.

Dicha investigación es exploratoria, por lo que, está sustentado con aportes propios recolectados en la municipalidad de Santa Lucía Utatlán.

1. MARCO CONTEXTUAL DEL MUNICIPIO SANTA LUCÍA UTATLÁN

1.1. Datos Generales

El municipio de Santa Lucía Utatlán es uno de los 19 municipios del departamento de Sololá, que queda al nor-occidente departamental. Santa Lucía Utatlán, según datos del Plan de Desarrollo Territorial, representa el 4.15% del total de población de Sololá. Tiene una extensión territorial de 44 km², con una altura 2,942 msnm y es parte de los municipios de la cuenca del Lago de Atitlán. Queda a 152 kilómetros de la ciudad capital y a 25 kilómetros de la cabecera departamental.

1.2. Idioma

Los habitantes del municipio de Santa Lucía Utatlán tienen como idioma predominante el Kiche', tronco cultural maya. Y como segundo idioma el español.

1.3. Ubicación Geográfica

Santa Lucía Utatlán, colinda con los siguientes municipios: al Norte con Nahualá y Totonicapán; al Este con San José Chacayá; al Sur con San Marcos La Laguna y Santa Clara La Laguna; al Oeste con Santa Catarina Ixtlahuacán. En el territorio municipal, pasa la carretera Interamericana, que une a América del norte y Sudamérica. Para ingresar al Municipio de Santa Lucía Utatlán, se toma la ruta Interamericana y se desvía en el Km 148, cuyo recorrido para la cabecera Municipal es de 4 kms. carretera asfaltada, luego para el acceso a las comunidades, algunas poseen calles adoquinadas y otras de terracería. (MARN, 2017)

1.4. Condiciones de Vida

Según el INE, en 2016 el municipio de Santa Lucía Utatlán tenía 26, 437 personas en total, de los cuales el 93.4% pertenece al área rural y 6.6% es del área urbana. La densidad poblacional es de 522 habitantes por kilómetro cuadrado y la tasa de crecimiento poblacional 3.78% Santa Lucía Utatlán es uno de los municipios con más población indígena. (MARN, 2017).

1.5. Niveles de pobreza

En cuanto al nivel de pobreza, Santa Lucía se encuentra debajo de la línea de pobreza extrema es del 13.40% y el porcentaje de población que se encuentra debajo de la línea de pobreza total es de 66.10%. El índice de desarrollo humano (IDH) de acuerdo a las cifras reportadas para Sololá del Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo en el 2011 es de 0.584. Santa Lucía Utatlán ha tenido una notable mejoría en los indicadores vinculados a la educación. La tasa de cobertura neta aumento de un 23.97% en el 2011 a un 60.7% en el 2015 de acuerdo a los datos obtenidos en el MINEDUC. (MARN, 2017).

En el caso del sistema de agua en la cabecera municipal de Santa Lucía Utatlán, pagan una tarifa mensual de Q10.00 base y un exceso de Q1.50 por cada metro de más arriba de los 10 metros. Y su sistema de extracción es por bombeo y por gravedad.

2. SITUACION ACTUAL DE LOS SISTEMAS FINANCIEROS EN AGUA Y SANEAMIENTO

2.1. Análisis sobre ejecución presupuestaria de ingresos por agua años 2,019 y 2,020

De acuerdo con los datos presupuestarios compartidos por la Dirección de Administración Financiera durante el año 2,019, se obtuvo una recaudación anual de ciento treinta y tres mil dieciséis quetzales exactos (Q 133,016.00), siendo canon de agua el renglón presupuestario de mayor ingreso.

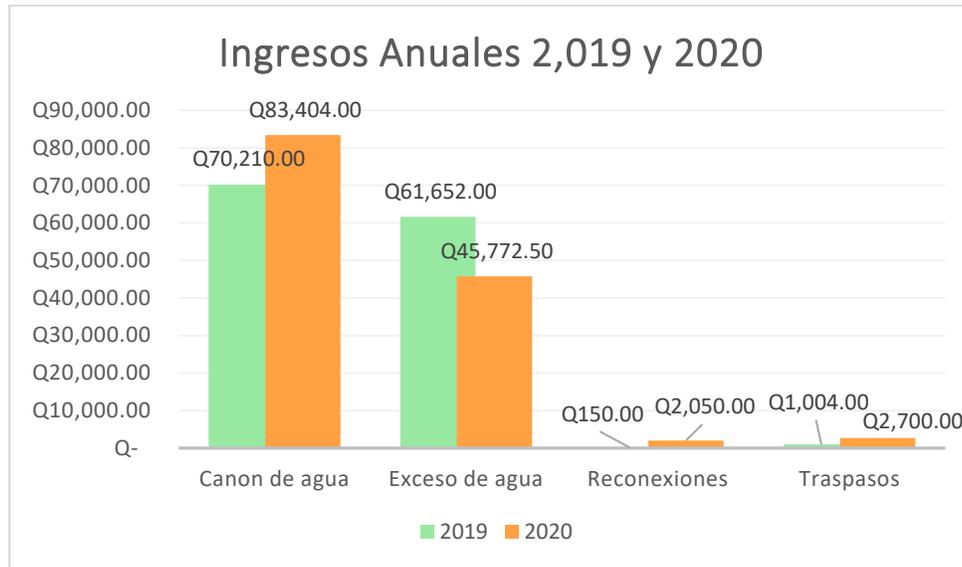
INGRESOS ANUALES SERVICIO DE AGUA POTABLE AÑO 2,019		
CUOTA DOMICILIAR		Q 10.00
Cuenta	Concepto	Percibido
14.02.40.01.0	Canon de Agua	70,210.00
14.02.40.06.0	Exceso de Agua	61,652.00
13.02.60.09.0	Reconexión de Agua Potable	150.00
13.02.60.10.0	Traspaso Derechos por Servicios	1,004.00
INGRESOS ANUALES		133,016.00

Fuente: Asistencia técnica. Datos DAFIM Santa Lucía Utatlán.

Durante el año 2,020 se obtuvo un ingreso por servicio de agua anual de ciento treinta y tres mil novecientos veintiséis con 50/100 quetzales (Q 133,926.50), incrementando un 0.69% de ingreso mayor al año anterior.

INGRESOS ANUALES SERVICIO DE AGUA POTABLE AÑO 2,020		
CUOTA DOMICILIAR		Q 10.00
Cuenta	Concepto	Percibido
14.02.40.01.0	Canon de Agua	83,404.00
14.02.40.06.0	Exceso de Agua	45,772.50
13.02.60.09.0	Reconexión de Agua Potable	2,050.00
13.02.60.06.0	Concesión de Servicios de Agua (pajas de ag)	2,700.00
INGRESOS ANUALES		133,926.50

Fuente: Asistencia técnica. Datos DAFIM Santa Lucía Utatlán.



Gráfica comparativa de ingresos anuales.

2.2. Análisis sobre ejecución presupuestaria de egresos por agua años 2,019 y 2,020.

Durante el año 2,019 podemos observar un costo total anual por la prestación de servicios de agua de doscientos treinta y tres mil cuatrocientos cinco con 88/100, (Q 233,405.88), manteniendo un exceso de gastos desde los costos directos complementados con prestaciones de servicio y gastos generales, a continuación, se presenta el respectivo resumen:

Resumen de integración de los costos 2,019				
Agua Potable Municipal de Santa Lucía Utatlán				
No.	CONCEPTO	usuarios	SUB-TOTAL	COSTO ANUAL
	USUARIOS DEL SERVICIO	483		
A	COSTOS DIRECTOS			147,653.88
	Administrativos		67,752.00	
	Técnicos		75,837.00	
B	COSTOS PRESTACION DEL SERVICIO			67,752.00
C	GASTOS GENERALES OMAS			18,000.00
COSTO GENERAL ANUAL				233,405.88
COSTO GENERAL MENSUAL				19,450.49

Fuente: Asistencia técnica. Datos DAFIM Santa Lucía Utatlán.

Para una mayor referencia, se muestran detalladamente los costos por la prestación del servicio de agua. Costos directos alcanzan un 63.26%, prestación de servicio 29.03% y gastos generales un 7.71%, que integran el costo total anual equivalente.

Municipalidad de: Santa Lucía Utatlán					
Costo Detallado del Servicio de Agua Potable					
Año 2,019					
cifras en Quetzales					
No.	CONCEPTO	Usuarios	Costo Unitario	Parciales mensuales	Totales anuales
	USUARIOS DEL SERVICIO	483			233,405.88
A	COSTOS DIRECTOS				147,653.88
	<i>gastos por operación</i>				75,837.00
1	Mantenimiento y reparación de bienes nacionales de uso común		6,319.75	6,319.75	75,837.00
	SALARIOS ADMINISTRATIVOS OMAS				71,816.88
1	Gastos de técnico de oficina		2,742.37	2,742.37	32,908.44
	Bonificación mensual		250.00	250.00	3,000.00
	Gastos de fontanero		2,742.37	2,742.37	32,908.44
	Bonificación mensual		250.00	250.00	3,000.00
B	COSTO DE PRESTACION DEL SERVICIO				67,752.00
	<i>Mantenimiento, compra y reparaciones del sistema de agua</i>				
1	Saneamiento a través del mantenimiento de agua potable (combustibles y lubricantes)		188.20	5,646.00	67,752.00
C	GASTOS GENERALES DE LA OMAS				18,000.00
1	Útiles de oficina		700.00	700.00	8,400.00
	Equipo de fontanería: machetes, azadones, palas, etc.		800.00	800.00	9,600.00

Fuente: Asistencia técnica. Datos DAFIM Santa Lucía Utatlán.

Evaluando el año 2,020 podemos verificar una disminución del 15.33% anual anterior, teniendo un costo anual que asciende a ciento noventa y siete mil seiscientos catorce con 04/100, (Q 197,614.04), que cubren costos directos, prestación del servicio y gastos generales.

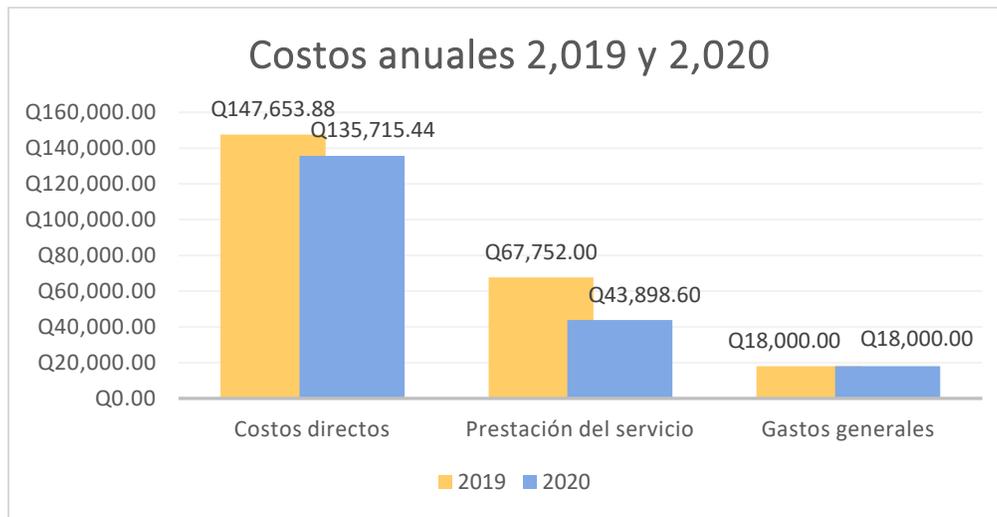
Resumen de integración de los costos 2,020 Agua Potable Municipal de Santa Lucía Utatlán				
No.	CONCEPTO	usuarios	SUB-TOTAL	COSTO ANUAL
	USUARIOS DEL SERVICIO	483		
A	COSTOS DIRECTOS			135,715.44
	Administrativos		43,898.60	
	Técnicos		63,898.56	
B	COSTOS PRESTACION DEL SERVICIO			43,898.60
C	GASTOS GENERALES OMAS			18,000.00
COSTO GENERAL ANUAL				197,614.04
COSTO GENERAL MENSUAL				16,467.84

Fuente: Asistencia técnica. Datos DAFIM Santa Lucía Utatlán

A continuación, la integración detallada los costos por la prestación del servicio de agua. Costos directos alcanzan un 68.67%, prestación de servicio 22.22% y gastos generales un 9.11%, que integran el costo total anual equivalente.

Municipalidad de: Santa Lucía Utatlán Costo Detallado del Servicio de Agua Potable Año 2,020 cifras en Quetzaltes					
No.	CONCEPTO	Usuarios	Costo Unitario	Parciales mensuales	Totales anuales
	USUARIOS DEL SERVICIO	483			197,614.04
A	COSTOS DIRECTOS				135,715.44
	<i>gastos por operación</i>				63,898.56
1	Mantenimiento y reparación de bienes nacionales de uso común		5,324.88	5,324.88	63,898.56
	SALARIOS ADMINISTRATIVOS OMAS				71,816.88
1	Gastos de técnico de oficina		2,742.37	2,742.37	32,908.44
	Bonificación mensual		250.00	250.00	3,000.00
1	Gastos de fontanero		2,742.37	2,742.37	32,908.44
	Bonificación mensual		250.00	250.00	3,000.00
B	COSTO DE PRESTACION DEL SERVICIO				43,898.60
	<i>Mantenimiento, compra y reparaciones del sistema de agua</i>				
1	Saneamiento a través del mantenimiento de agua potable (combustibles y lubricantes)		188.20	3,658.00	43,898.60
C	GASTOS GENERALES DE LA OMAS				18,000.00
1	Útiles de oficina		700.00	700.00	8,400.00
	Equipo de fontanería: machetes, azadones, palas, etc.		800.00	800.00	9,600.00

Fuente: Asistencia técnica. Datos DAFIM Santa Lucía Utatlán.

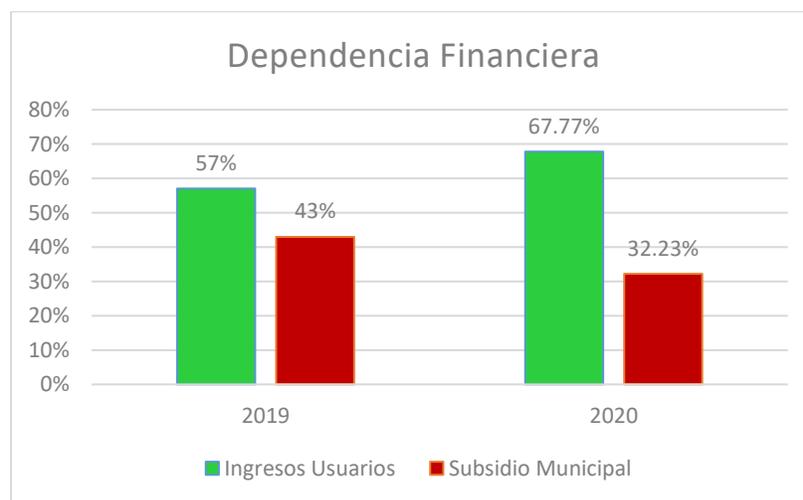


Gráfica comparativa de costos anuales.

2.3. Análisis de la dependencia financiera

De acuerdo con el planteamiento en los análisis expuestos, se define que no existe sostenibilidad financiera total del costo por la prestación del servicio municipal, la recaudación de los usuarios en el año 2,019 cubre parcialmente el 57% sobre los gastos anuales, reflejando un subsidio del 43% municipal, expresados en cien mil trescientos ochenta y nueve con 88/100 quetzales (Q 100,389.88), del presupuesto anual ejecutado del periodo fiscal por la Dirección de Administración Financiera (DAFIM).

En el año 2020, según el análisis no existió sostenibilidad financiera, cubriendo un 67.77% del costo anual con los ingresos totales recaudados, lo que significó un subsidio municipal del 32.23% anual, valorado en sesenta y tres mil seiscientos ochenta y siete con 54/100 quetzales (Q 63,687.54), aunque disminuyó un mínimo porcentaje al periodo fiscal anterior, se debe proponer alternativas para poder recaudar el costo total para la prestación del servicio.



Gráfica comparativa de costos anuales.

2.4. Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema

A continuación, un resumen de la situación del año 2,019, con un subsidio municipal anual de 43%.

SISTEMA DE COSTEO 2,019			
Agua Potable municipalidad de Santa Lucía Utatlán			
Situación Actual			
SITUACION ACTUAL		MENSUAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA	483		
TASA AUTORIZADA DOMICILIAR	Q 10.00		
INGRESO POR CANON DE AGUA		Q 5,850.83	Q 70,210.00
(+) OTROS INGRESOS		Q 5,233.83	Q 62,806.00
TOTAL INGRESOS*		Q 11,084.67	Q 133,016.00
COSTO DEL SERVICIO*		Q 19,450.49	Q 233,405.88
SUBSIDIO MUNICIPAL		Q (8,365.82)	Q (100,389.88)
PORCENTAJE DE SUBSIDIO MUNICIPAL		43.01%	

Fuente: Asistencia técnica. Datos DAFIM Santa Lucía Utatlán.

Situación anual 2,020 con un subsidio municipal del 32.23%.

SISTEMA DE COSTEO 2,020			
Agua Potable municipalidad de Santa Lucía Utatlán			
Situación Actual			
SITUACION ACTUAL		MENSUAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA	483		
TASA AUTORIZADA DOMICILIAR	Q 10.00		
INGRESO POR CANON DE AGUA		Q 6,950.33	Q 83,404.00
(+) OTROS INGRESOS		Q 4,210.21	Q 50,522.50
TOTAL INGRESOS*		Q 11,160.54	Q 133,926.50
COSTO DEL SERVICIO*		Q 16,467.84	Q 197,614.04
SUBSIDIO MUNICIPAL		Q (5,307.30)	Q (63,687.54)
PORCENTAJE DE SUBSIDIO MUNICIPAL		32.23%	

Fuente: Asistencia técnica. Datos DAFIM Santa Lucía Utatlán.

Considerando el análisis de los años evaluados, se puede definir un punto de equilibrio sobre el último año practicado, tomando en cuenta los 483 usuarios teniendo un sistema equilibrado sin tener subsidio municipal, afectaría una tasa de cobro de treinta y cuatro 09/100 quetzales (Q 34.09) por canon de agua de cada usuario.

SISTEMA DE COSTEO			
Agua Potable Santa Lucía Utatlán, Sololá			
Punto de Equilibrio			
SITUACION SIN SUBSIDIO		MENSUAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA	483		
TASA PROPUESTA DOMICILIAR	Q 34.09		
INGRESOS ESTIMADOS **		Q 16,467.84	Q 197,614.04
COSTO DEL SERVICIO **		Q 16,467.84	Q 197,614.04
SUBSIDIO MUNICIPAL		Q -	Q -
PORCENTAJE DE SUBSIDIO		0.00%	

Fuente: Elaboración propia A. T.

Evaluando otro escenario que se considera primordial se puede visualizar una situación ideal, a lo cual debería ser una proyección con la finalidad de un sistema sostenible, tomando un margen de un 22.68% de superávit anual de acuerdo con los años evaluados, la tarifa ideal por consumo de usuario debería ser de cuarenta y cuatro 09/100 quetzales (Q 44.09).

SISTEMA DE COSTEO			
Agua Potable Municipio de Santa Lucía Utatlán			
Situación Ideal			
SITUACION IDEAL		MENSUAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA	483		
TASA PROPUESTA	Q 44.09		
INGRESOS ESTIMADOS **		Q 21,297.84	Q 255,574.04
COSTO DEL SERVICIO **		Q 16,467.84	Q 197,614.04
SUPERAVIT MUNICIPAL		Q 4,830.00	Q 57,960.00
PORCENTAJE DE SUPERAVIT		22.68%	

Fuente: Elaboración propia A. T.

2.5. Análisis presupuestario de ingresos y gastos en alcantarillado

El servicio de alcantarillado durante los años que se evaluaron se encontraba en transición de mejora, actualmente se encuentra en funciones para el casco urbano, sin embargo, no se pudo evaluar debido a la ausencia de cobros a los usuarios de dicho periodo asignado, dentro de los datos ejecutados del padrón presupuestario de ingresos de la comuna no se visualizaron ingresos de ningún tipo relacionado con alcantarillado. De igual forma, no se identificó gastos que la municipalidad haya hecho por dicho servicio.

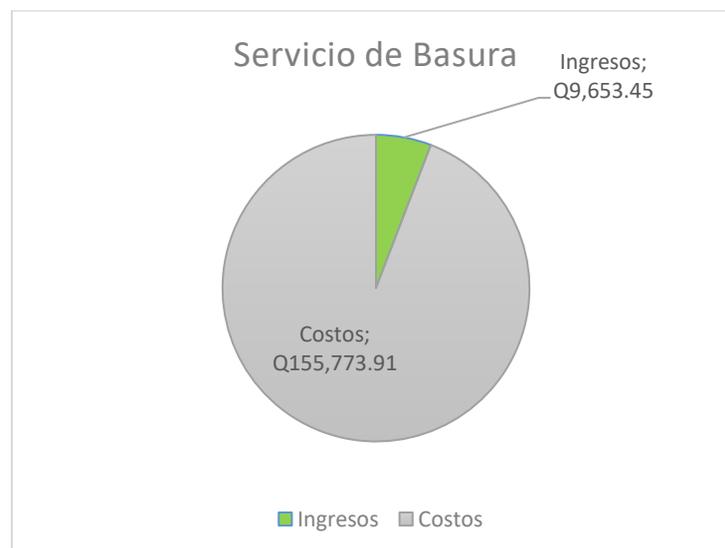
2.6. Análisis presupuestario de ingresos y gastos del servicio de basura

El municipio cuenta con servicio de recolección colectiva de desechos, se evaluó el padrón de ejecución del periodo 2,020, teniendo un registro de 259 usuarios con pago mensual de diez quetzales exactos (Q10.00), recaudando treinta y nueve mil novecientos treinta y dos 50/100 quetzales (Q39,932.50) anual. Los gastos ascendieron a ciento cincuenta y cinco mil setecientos setenta y tres 91/100 quetzales (Q 155,773.91), teniendo como resultado un subsidio municipal anual de 290.09% cuantificado en ciento quince mil ochocientos cuarenta y uno 41/100 quetzales (Q 115,841.41).

Podemos definir una situación crítica financiera, de acuerdo con la amenaza que representa el porcentaje subsidiado por el gobierno municipal, se considera tomar en cuenta la presente evaluación para optar a posibles soluciones teniendo una visión de sostenibilidad.

SISTEMA DE COSTEO			
Tren de Aseo municipalidad de Santa Lucía Utatlán			
Situación Actual			
SITUACION ACTUAL		MENSUAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE BASURA	259		
TASA AUTORIZADA DOMICILIAR	Q 10.00		
INGRESO		Q -	Q -
(+) OTROS INGRESOS		Q 3,327.71	Q 39,932.50
TOTAL INGRESOS		Q 3,327.71	Q 39,932.50
COSTO DEL SERVICIO		Q 12,981.16	Q 155,773.91
SUBSIDIO MUNICIPAL		Q (9,653.45)	Q (115,841.41)
PORCENTAJE DE SUBSIDIO		290.09%	

Fuente: Elaboración propia, datos DAFIM Santa Lucía Utatlán.



Gráfica costos anuales.

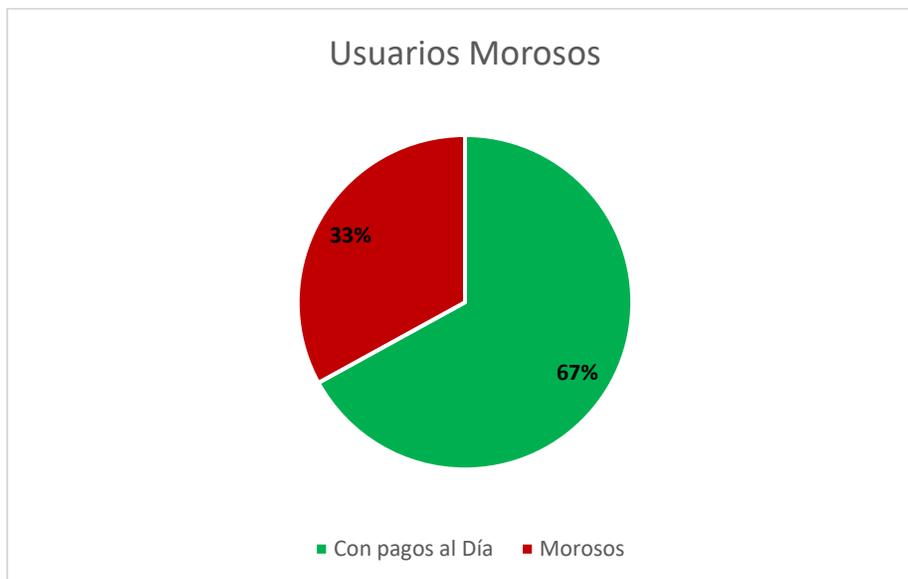
2.7. Análisis de la morosidad evaluada

Teniendo como base el padrón de cuenta corriente de agua potable proporcionado por la Dirección de Administración Financiera Municipal (DAFIM) para el análisis de morosidad del municipio de Santa Lucía Utatlán, se pudo determinar 483 usuarios registrados en el sistema Servicios GL, de los cuales un 67% cuantificados en 301 usuarios se encuentran con pagos realizados a la fecha que corresponde y 33% contabilizados en 182 usuarios se encuentran con pagos atrasados por realizar, los cuales denominamos como “morosos”, ascendiendo a un monto total de sesenta mil doscientos dieciséis quetzales exactos (Q 60,216.00) pendientes de pago por usuarios morosos.

Algunas acciones que se han realizado para la recuperación de estos pagos es el recordatorio a los usuarios de sus pagos pendientes, se ha planteado la suspensión de servicio por parte municipal, sin embargo, no se ha ejecutado la acción como tal, debido a la situación económica por la que atraviesa el país con la pandemia Covid-19, por lo que se recomienda tomar en cuenta las acciones planteadas en este plan para dar seguimiento y poder recuperar los pagos por cobrar.

MUNICIPALIDAD DE SANTA LUCÍA UTATLÁN		AÑO 2020
REFERENCIAS	PADRÓN NO	
AGUA		
TOTAL USUARIOS REGISTRADOS	483	
USUARIOS MOROSOS	182	
USUARIOS AL DÍA	301	
% USUARIOS AL DÍA	67%	
% USUARIOS MOROSOS	33%	
MONTO MOROSIDAD	Q 60,216.00	
DIFERENCIA		

Fuente: Elaboración propia, datos OMAS-DAFIM.



Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES	RECOMENDACIONES
<p>-En el municipio se cuenta regulada una tarifa de cobro mensual por el servicio de agua y recolección de basura a los usuarios.</p> <p>-De acuerdo con los análisis financieros de los dos años se reflejó que los servicios no son sostenibles, por lo que se tuvo como resultado un porcentaje de subsidio municipal por cada servicio.</p> <p>-Se pudo identificar una morosidad del 33.08% por el servicio de agua de acuerdo con el padrón de ejecución presupuestario teniendo un registro de 483 usuarios de los cuales hay 182 morosos, ascendiendo a un monto de Q 60,216.50 por cobrar.</p> <p>-Concluir con la mejora del servicio de alcantarillado, y así activar los cobros a los usuarios para el buen funcionamiento del bien común.</p> <p>-Se identifico la situación más crítica de subsidios municipales, el servicio de recolección de desechos.</p> <p>Se pudo identificar un sistema de cobro integral, con procedimientos automatizados para la lectura y cobro del servicio de agua mensual.</p>	<p>-Sensibilizar a la población, de la importancia a contribuir con tarifas justas que vuelvan sostenibles los servicios básicos.</p> <p>-Considerar los escenarios ya expuestos a través del punto de equilibrio que se elaboró, además de la situación ideal para proponer una sostenibilidad financiera de los servicios.</p> <p>-Se recomienda desarrollar las acciones que se abordaron durante el proceso para implementar un modelo morosidad cero, con la finalidad de que los usuarios pongan sus pagos al día, dándoles opciones de facilidades de pago.</p> <p>-Actualizar los padrones de usuario para incluir a los nuevos beneficiarios del servicio e inicien a contribuir con sus pagos mensuales.</p> <p>Considerar disminuir los costos por operación, además de proponer un aumento en cobro por la prestación del servicio, buscando un punto de equilibrio.</p> <p>Implementar un sistema de recibos electrónicos, para agilizar los procesos de lectura y cobros mensuales a los usuarios.</p>

Resumen Datos Relacionados al Sistema de Agua Municipalidad de Santa Lucía Utatlán

NO.	CONCEPTO	DATO	OBSERVACIONES
1.	Las fuentes donde se abastece el sistema de agua de la cabecera municipal de Santa Lucía Utatlán:	3 fuentes: a. Los Baños, b. Intervida, c. Chuimaxtay.	Estas fuentes se utilizan a nivel urbano para el servicio de agua potable de 483 usuarios.
2.	Tipo de Sistema: extracción de agua	El tipo de extracción es mixto: Bombeo (Chimaxtay) y gravedad (Los Baños)	Dependiendo de la temporada se utiliza estos tipos de extracción.
3.	Tarifa por servicio de agua	Tarifa fija Q 120.00 anual. (+) Q 1.50 por metro en exceso.	Pago por servicio de agua al mes por Q10.00, sin embargo, se cobra un exceso al superar los 10 metros de agua, es decir, si se alcanzan los 11 metros para arriba se cobra Q1.50 por metro de extra.
4.	Tarifa por servicio de basura	Q120.00 al año.	Se cobra Q10.00 al mes.
5.	Tarifa por servicio de drenaje	Sin cobro.	No se tuvo ningún cobro por el servicio de drenaje por mejoras al sistema.
6.	Total de ingreso anual 2020 por servicio de agua.	Q133,926.50	Recaudación financiera por el servicio de agua.
7.	Total de egresos anual 2020 por servicio de agua.	Q197,614.04	Gastos por el servicio de agua urbano.
8.	Subsidio municipal del último año (%) (2020)	32.23%	Cuantificado Q63,687.54 anual.
9.	Número de usuarios por servicio de agua potable	483	Hay 483 usuarios registrados en el padrón Sicoin-GL.
10.	Porcentaje de usuarios morosos (%)	33%	Existe un total de 182 usuarios morosos de 483, por un monto de Q60,216.00 por mora acumulada sin percibir.

Fuente: Cuadro elaboración propia, con datos de DAFIM.

3. Plan de acción para mejorar la recaudación de los ingresos municipales en la prestación de servicios de agua y saneamiento

Objetivo: Mejorar los ingresos por la prestación de los servicios de agua y saneamiento en la Municipalidad de Santa Lucía Utatlán, a través de acciones integrales que fortalezcan la inversión municipal.

Componente	Acción	Descripción actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Seguimiento
Fortalecimiento de la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento de la Municipalidad de Santa Lucía Utatlán.	ACCIONES A CORTO PLAZO				
	Morosidad Cero	1. Actualización y emisión de padrones	OMAS / DAFIM	Primeros 5 días de cada mes	Revisión de acciones periódicas reflejados en el mejoramiento de los ingresos.
		2. Cronograma de emisión notas de cobro	OMAS / DAFIM	Trimestral	
		3. Emisión de notas de cobro	DAFIM	15 días / 10 días	
		4. Convenios de pago	DAFIM / OMAS	Definir con usuario	
	Mejorar la recaudación	5. Campañas de sensibilización al pago	Instituciones / organizaciones	2 meses	Inicio de acciones para el mejoramiento de procesos administrativos.
		6. Segregación de funciones	DAFIM / OMAS	2 meses	
	ACCIONES A MEDIANO PLAZO				
	Transparencia y rendición de cuentas	1. Identificación de recursos	OMAS / DAFIM	6 meses	Verificar si las acciones implementadas han ayudado al incremento de ingresos municipales.
		2. Actualización de reglamento	Consejo Municipal, OMAS, DAFIM	6 meses	
3. Implementación de recibos electrónicos		OMAS / DAFIM	8 meses		
4. Rendición de cuentas y transparencia		Consejo Municipal	6 meses		

ACCIONES A LARGO PLAZO					
Fortalecimiento de la gestión financiera Municipal.	Fortalecimiento a nivel técnico	1. Contabilidad separada	DAFIM / OMAS	1 año	Avances de las unidades técnicas.
		2. Fortalecimiento en rutas de lectura	OMAS	1 año	
		3. Implementación de macro medidores	OMAS	1 año	
		4. Comisión de seguimiento.	Consejo Municipal, OMAS, DAFIM	1 año	

3.1. ACCIONES A CORTO PLAZO

3.1.1. Acciones estratégicas morosidad cero

No.	Actividad a realizar	Responsable
1	Determinación mensual de morosidad a través de la actualización y emisión de padrones de usuarios.	OMAS, DAFIM
2	Cronograma de emisión de notas de cobro	OMAS/ DAFIM
3	Emisión de notas de cobro: establecer el adeudo a través de documento.	DAFIM
4	Convenios de pago: indicar el marco regulatorio y la capacidad de pago del usuario	DAFIM
5	Campañas de sensibilización al pago de tasas	Instituciones, organizaciones
6	Segregación de funciones de las unidades técnicas involucradas en los procesos.	DAFIM, OMAS

3.1.1.1. Actualización y emisión mensual de padrones de morosidad (a través de herramienta de control implementada)

La unidad de administración financiera municipal es el ente encargado de emitir los padrones de usuarios mensuales para el control de ingresos de los usuarios. Con esta acción controlaremos los usuarios que tienen pagos pendientes por el servicio, como también se podrá evaluar el monto de morosidad para aplicar las notas de cobro.

Dentro del proceso realizado en la municipalidad se llevó a cabo la capacitación de la herramienta para filtrar los datos creando un reporte únicamente de los usuarios morosos a través del padrón actualizado emitido, el cual nos mostró el tiempo de atraso, el monto total de adeudo de cada uno se recomienda continuar con este proceso con el uso de la herramienta que se implemento para el detalle de morosos.

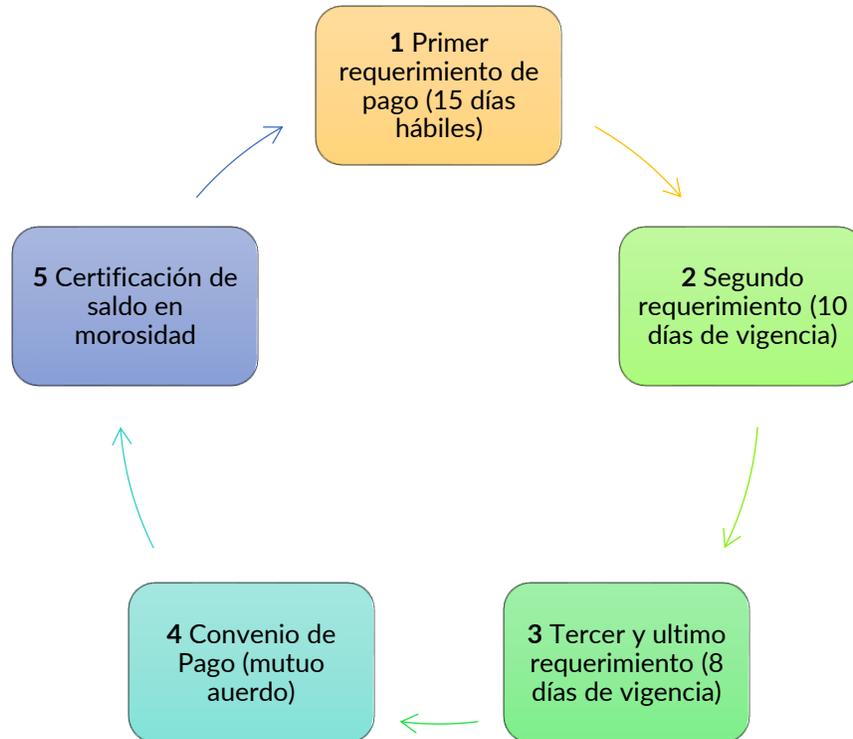
A continuación, planteamiento gráfico para determinar padrones de morosidad.



Fuente: Elaboración propia

3.1.1.2. Implementación de cronograma estratégico para la emisión de notas de cobro

Se considera necesario efectuar una planificación para recuperar y reducir la morosidad mediante la emisión de recordatorios de pago y notas de cobro por el servicio de agua, por lo que se propone la implementación de un cronograma para definir fechas a efectuar la emisión de notas de cobro a usuarios morosos. La propuesta aborda cuatro fases:



Fuente: elaboración propia, planeación gráfica

- En la primera fase se envía el primer requerimiento de pago en el cual se da un periodo de 15 días hábiles para que el usuario cancele la deuda.
- En la segunda fase se emite el segundo requerimiento de pago con un periodo de 10 días
- En la tercera fase se emite el tercer y último requerimiento de pago con un tiempo de 8 días para su gestión.
- Si el usuario no responde a los requerimientos de pago se le convoca para celebrar un convenio de pago.
- Si en ninguno de los requerimientos anteriores se obtiene la respuesta deseada se pasa a la vía económico-coactiva, haciendo constar ante el Concejo Municipal (en este caso ya que no hay Juzgado de Asuntos Municipales) la certificación de saldo de cada usuario moroso para darle seguimiento a través de la Tesorería municipal y la DAFIM.

3.1.1.3. Emisión de notas de cobro

Dando seguimiento a las acciones anteriores, habiendo identificado en el padrón de usuarios a los morosos se procederá a emitir las notas de cobro y recordatorios de pago a cargo de la unidad de Administración Financiera Municipal. Dentro del documento deberá tener los datos actualizados, Nombre del usuario, Dirección, Número de tarjeta municipal, Monto total de adeudo. Como parte del desarrollo de la asistencia se dejó un modelo de nota de cobro, como también se capacitó para emitir de manera automatizada a través del padrón generado. (Ver anexo 7.4)

3.1.1.4. Convenios de pago

De acuerdo al seguimiento del cronograma estratégico para la recuperación de morosidad, en caso de que el adeudo del usuario sea una cantidad voluminosa, y solicitaré en común acuerdo ambas partes regular el monto total a través de cuotas en determinado tiempo para obtener así su solvencia municipal, y saldar la morosidad, se deberá emitir un documento con los datos que se tomarán en cuenta para llevar a cabo el acuerdo, se ha dejado un modelo para que puedan hacer uso del mismo. (Ver anexo 7.5)

3.1.1.5. Campaña de sensibilización al pago de tasas

Se ha percibido una resistencia al pago mensual de servicios municipales de parte de la población a causa de esto se ha identificado un porcentaje alto en morosidad, lo que genera pocas fuentes de ingreso para la municipalidad y crear sostenibilidad de ingresos propios.

Por lo tanto, es sumamente importante crear incidencia a través de la sensibilización del pago justo por servicios municipales recibidos para lograr promover un cambio positivo en los usuarios, que genere participación impactando para bien, los procesos municipales en las mejoras de los servicios que se prestan a la población.

3.1.1.6. Segregación de funciones DAFIM / OMAS

Con la intención de mejorar la recaudación por la prestación del servicio de agua y saneamiento se hace necesario segregar las funciones de la dirección financiera para juntamente con la oficina municipal de agua y saneamiento puedan promover la sostenibilidad del servicio y priorizar las inversiones para las mejoras de este, estableciendo un manual de funciones para procedimientos y acuerdos regulatorios.

Fortalecer el sistema de información que maneja la dirección financiera para tener controles específicos en agua y saneamiento, por lo tanto, tener información permanente para diseñar y ejecutar acciones estratégicas con otras organizaciones y/o cooperantes, mejorando la perspectiva de la situación del servicio y planteamiento de las acciones de la OMAS. La segregación de funciones no debe entenderse como una independencia absoluta financiera, sino un buen ejercicio de descentralización de funciones que hace fluir la dinámica de las acciones a realizar.

3.2. ACCIONES A MEDIANO PLAZO

3.2.1. Acciones estratégicas incrementar la recaudación por agua y saneamiento

No.	Actividad a realizar	Responsable
1	Identificación de recursos: para contar con información de inversión de los servicios.	OMAS, DAFIM
2	Actualización de reglamentos: considerando que cuentan con reglamento, evaluar y reestructurar.	Consejo Municipal OMAS/ DAFIM
3	Implementación de recibos electrónicos: implementación de sistema electrónico en recibo 7B.	DAFIM
4	Rendición de cuentas y transparencia: transparencia en manejo de recursos	Consejo Municipal

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

Para la implementación del plan de mejoras es importante poder identificar recursos financieros que permitan aumentar los ingresos para que dicho plan sea viable, se pudo identificar los siguientes recursos:

No.	Identificación de recursos	Concepto.
1.	Solvencia Municipal	Se propone a la comuna poder generar una solvencia municipal con un cobro mínimo a todos los usuarios de agua potable en el casco urbano anualmente (único pago).
2.	Orden de Corte	Emitir una orden de corte a cada usuario moroso se propone el cobro de una multa, justificando por los gastos administrativos y de papelería. Considerar respaldo legal municipal.
3.	Orden de Reconexión	Actualmente se establece un cobro al usuario por reconexión del servicio, después de haber solventado su situación económica, sin embargo, se motiva a realizar las acciones necesarias que se establecen en el reglamento vigente para que los usuarios solventen su situación y se haga efectivo el cobro de la orden de reconexión
4.	Tarifa por el servicio de Drenaje	Finalizar las reparaciones y mejoramiento del servicio para activar nuevamente los cobros a usuarios.
5.	Tarifa por título de propiedad de agua y	Se propone poder implementar un cobro por la impresión y el proceso administrativo que conlleva un título de propiedad, el documento

	de drenaje	que conlleva derechos y obligaciones, para generar otro ingreso más a la comuna. Y así mantener en el margen de la legalidad todos los derechos que se obtengan
6.	Cobro por compensación de servicios ambientales	Se propone que todos los usuarios paguen una cuota mínima para el cuidado y mantenimiento de los recursos propios del municipio (reserva natural hídrica),

3.2.1.2. Actualización y/o implementación del reglamento de agua

En la actualidad la municipalidad cuenta con un reglamento de agua que se encuentra en vigencia con los usuarios, por lo que se propone la evaluación de su contenido y reformar si hubiera necesidad como también impulsar nuevas acciones ya planteadas para mejorar la recaudación de ingresos, como también la reactivación del servicio de alcantarillado del casco urbano para poder continuar con los cobros mensuales por el servicio.

Para su implementación se recomienda hacer campañas subliminales para impulsar los nuevos acuerdos, que entraran en vigencia según la actualización que se realice, conceder un tiempo para socializar el reglamento con los usuarios y actores principales.

3.2.1.3. Implementación de recibos electrónicos

En la municipalidad de Santa Lucía Utatlán según las intervenciones se ha podido identificar normas y procedimientos adecuados para la recaudación de ingresos utilizando distintas plataformas digitales, lo que nos permite continuar mejorando los procesos, a través de esto se propuso ante el Consejo Municipal, la optimización de cobros por el servicio de agua, implementando el documento electrónico recibo 7B, fusionado con los servicios Sicoin-GL, se acordó la implementación de los instrumentos para agilizar la gestión de cobro electrónico en la municipalidad, por unanimidad los miembros del concejo municipal pactaron en cuerdo según acta municipal No. 030/2,022. (Véase anexo 7.9)

3.2.1.4. Rendición de cuentas y transparencia

Esta acción es sumamente importante, a través de una rendición de cuentas del gobierno municipal crear un vínculo de confianza que permite obtener legitimidad de las decisiones y/o acciones de la autoridad en el ejercicio del poder político. Se propone que la rendición de cuentas en el servicio de agua se haga eventualmente mediante asambleas municipales.

Es importante que se realice el ejercicio de rendición de cuentas a la población para informar sobre los ingresos y egresos municipales y la forma en la que los recursos son utilizados en los servicios que la municipalidad presta a la población. Puede realizarse de manera trimestral,

semestral o anual a través de los medios de comunicación local, asamblea o comunicados, y medios digitales.

3.3. ACCIONES A LARGO PLAZO

3.3.1. Acciones fortalecimiento a nivel técnico

No.	Actividad a realizar	Responsable
1	Contabilidad separada: controles por el funcionamiento y operación del servicio unificado.	OMAS, DAFIM
2	Fortalecimiento en rutas de lectura: fortalecimiento a unidad técnica de campo.	OMAS
3	Implementación de macro medidores: regular el abastecimiento del recurso hídrico	OMAS
4	Comisión de seguimiento: Unidades que se encargaran de dar continuidad al plan de recaudación.	Consejo Municipal

3.3.1.1. Contabilidad separada

Contextualizando la situación financiera con la unidad administradora como del personal de la OMAS, se ha dado a conocer a través del planteamiento que los ingresos por el cobro del servicio de agua y saneamiento cubren parcialmente los gastos de operación y mantenimiento.

La contabilidad relacionada al servicio de agua se ha integrado en los registros municipales de la dirección financiera, por lo que se considera importante que la oficina municipal de agua sea parte del conocimiento de la situación financiera del servicio de agua y saneamiento para una mejor toma de decisiones en ejecución de acciones para prestar el servicio y el bien común.

3.3.1.2. Diagrama de rutas de recorrido

Para el proceso de cobro mensual, es primordial realizar las lecturas para el cálculo del consumo de cada usuario, actualmente con la implementación de recibos electrónicos es importante considerar un diseño de rutas de recorrido del municipio, indicando la distribución geográfica (sectores), la dirección (de usuario), evitando rutas largas e innecesarias.

Así mismo se considera importante que dentro del documento se considere el manejo adecuado de los micromedidores instalados, el mantenimiento, como el tiempo de vida de cada uno, para evitar fugas, aire en presión, en mal estado, que aumenten el consumo de abastecimiento a los usuarios y por ende el cobro que se realiza, logrando transparencia en recaudación exacta.

3.3.1.3. Implementación de macro medidores

Los caudales de abastecimiento no cuentan con macro medidores en las entradas y salidas de los tanques de agua, por lo que se desconoce el control del consumo y abastecimiento del agua

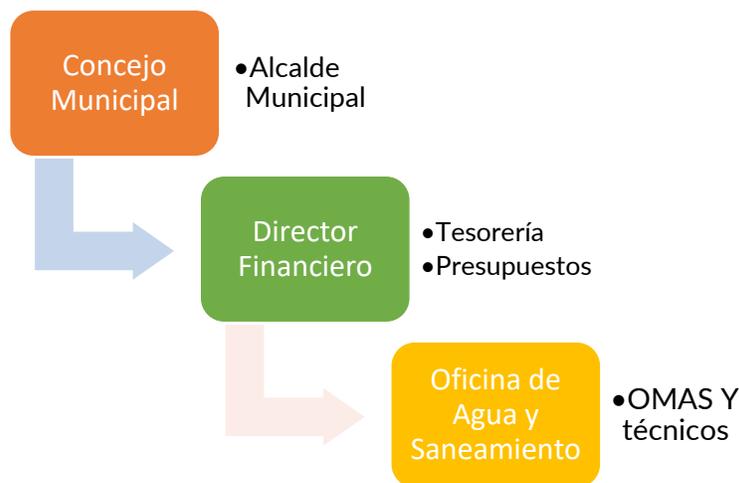
según cada sector de la población, en cada estación del año. Para mejorar el servicio tanto en calidad como en cantidad y presión es necesario la implementación de macro medidores para tener conocimiento del volumen de agua que se está produciendo en relación con la demanda de la población, teniendo como beneficio el control del recurso hídrico, de esa manera se puede reducir los índices de agua no contabilizada y darle un mejor aprovechamiento al recurso existente y mejorar la distribución según los sectores de mayor demanda.

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

La comisión para dar seguimiento a la implementación de los planes de mejora deberá ser la COPEP Municipal (Comité de Programación de la Ejecución Presupuestaria y Financiera) es el ente encargado de analizar, controlar y gestionar los flujos de ingresos y pagos que realizan los gobiernos locales con el propósito de coadyubar al eficiente y oportuno cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Operativo Anual (POA), determinando las líneas de acción a seguir en el manejo eficiente, racional y equitativo de los recursos financieros disponibles en la municipalidad y autorizar oportunamente a las unidades ejecutoras los recursos programados para proveer los bienes y servicios municipales de manera eficiente y efectiva de acuerdo a la disponibilidad financiera municipal.

La finalidad de dicho comité es regular las normas básicas para una gestión integral eficiente y manejo responsable, vinculados con la percepción y utilización de los fondos municipales que permitan el cumplimiento de sus obligaciones en estricta concordancia con las prioridades municipales.

EL COPEP deberá ser encabezado por el director financiero quien será responsable de cumplir con lo establecido en el Artículo 98 del Código Municipal, literales c), f) y h).



Fuente: elaboración propia - Diagrama COPEP.

5. Conclusiones

- a) El sistema de agua de la cabecera municipal (casco urbano) de Santa Lucía Utatlán está compuesto por 3 fuentes: a. Los baños, b. Intervida, c. Chuimaxtay quienes abastecen a toda una cabecera de 483 usuarios de los cuales hay una morosidad del 33% que asciende a un total de Q60,216.50 en mora, esto según los padrones de usuarios y pago.
- b) Se plantea tomar muy en cuenta las acciones a corto plazo siendo las específicas para la recuperación financiera. La complicación de aumento de la tarifa es muy grande, por lo que, se pueden generar acciones como una solvencia anual por el servicio o la venta de los títulos de propiedad de la paja de agua a los usuarios, la intención es generar pequeños ingresos para subsanar los gastos que se tienen por el servicio de agua.
- c) Recientemente se integró la Oficina Municipal de Agua y Saneamiento, el fortalecimiento de elementos y mecanismos para gestionar y ejecutar las acciones es importante, se recomienda enfocarse en el equilibrio del gasto o costo del servicio con el ingreso financiero para ello. Los técnicos y los fontaneros han sido indispensables en el avance de las acciones de la unidad técnica.
- d) En el saneamiento se realizó el análisis del servicio siendo el de mayor subsidio de la comuna de Santa Lucía Utatlán con el 290.09% de subsidio una situación crítica. Las condiciones para el tratamiento y organización de la basura siempre es un tema complicado y que la municipalidad tiene que buscar soluciones extremas para el problema de tratamiento y mantenimiento del servicio. No hay una buena recaudación financiera por la prestación del servicio, la cual representa otro déficit financiero para la municipalidad.

6. Recomendaciones

- a) El pago del servicio puede ser equilibrado con acciones estratégicas de parte de la comuna, pero previamente es sumamente fundamental sensibilizar a la población sobre el valor de cuidar el agua, pero, sobre todo, sobre el pago justo del servicio de agua potable que beneficia a cada usuario. Enfatizando que todo servicio domiciliario tiene un costo y mantenimiento.
- b) Se recomienda poder implementar las acciones propuestas en este plan a corto, mediano y largo plazo tomar muy en cuenta las acciones de morosidad cero que son herramientas que nos sirven para mantener una información al día con el pago y el estado financiero de los usuarios del servicio de saneamiento.
- c) Para fortalecer la Oficina Municipal de Agua y Saneamiento OMAS de la municipalidad de Santa Lucía Utatlán es necesaria la actualización del reglamento que complementa de sustentos jurídicos y políticos para ejecución de acciones nuevas para la recaudación financiera (ingresos).
- d) Segregar las funciones de la unidad Administrativa municipal, y la unidad de Agua y Saneamiento, fortalecer al personal con procesos formativos que ayuden a mejorar la implementación de las acciones.
- e) Continuar con los procesos de sensibilización a la población en tratar de disminuir la producción de desechos inorgánicos, se recomienda mecanismos de reciclaje u otro tipo de mantenimiento de la misma. Pero, fundamentalmente para este tema es importante hacer conciencia a la población urbana de Santa Lucía Utatlán, el pago del servicio que sea de manera puntual e incluso poder ver la posibilidad de cobrar un excedente por la cantidad de basura que saca cada usuario, tener una cantidad base que cada familia puede producir.
- f) Dar seguimiento a la mejora de alcantarillado, para poder finalizar el proceso y así activar nuevamente los cobros mensuales a los usuarios.

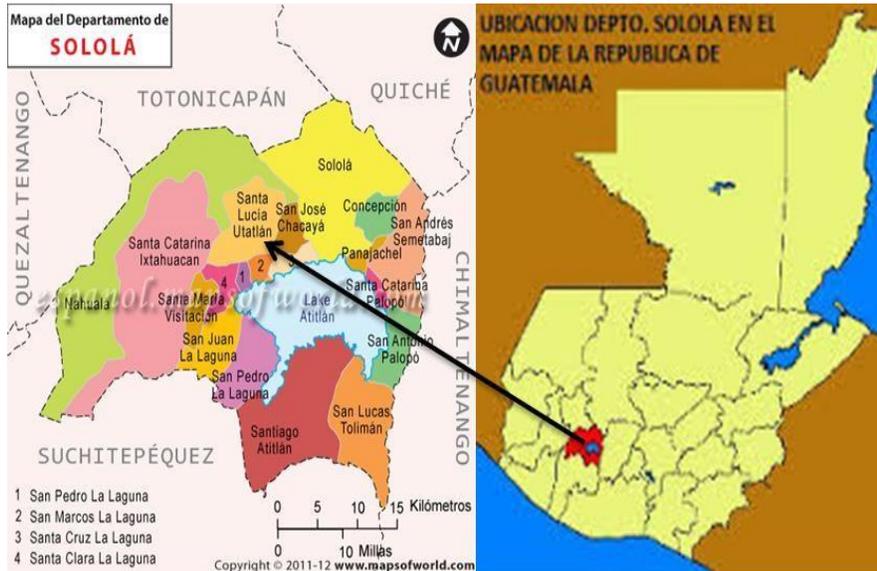
7. ANEXOS

7.1. Fotografía municipalidad Santa Lucía Utatlán



Fuente: Elaboración propia

7.2. Mapa ubicación del municipio



Fuente: (SESAN, 2015)

7.3. Padrón Usuarios de Agua

SIAF SERVICIOS GL
MUNICIPALIDAD DE SANTA LUCÍA UTATLÁN
DEPARTAMENTO DE SOLOLA
CLASIFICACIÓN INSTITUCIONAL: 12100704



PAGINA: 1 de 44
FECHA: 09/17/2021
HORA: #####
REPORTE: R00808758.rpt
USUARIO: IRIS CHUTA

PADRON CUENTA CORRIENTE AGUA POTABLE

NIM	CONTRIBUYENTE	DIRECCION DEL SERVICIO	DIRECCION DOMICILIAR DEL CONTRIBUYENTE	TARJETA	TARIFA	CONCEPTO	MONTO DEUDA
004059746CE00702	FELIPE TORIBIO GARCIA	A UN COSTADO DE LA IGLESIA CATORICA CAMINO TZAM TEM	BARRIO LA PARROQUIA LA IGLESIA CATORICA	TAR3-69	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	20.00
06572D4A08F20704	LAURA SIMONA JOJ CHÁVEZ	A UN COSTADO DEL RASTRO MUNICIPAL	A UN COSTADO DEL RASTRO MUNICIPAL	TAR2-90	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	10.00
09015E7DE3810704	SEBASTIAN CRUZ AJU AJPA CAJA	BARRIO EL TANQUE	BARRIO EL TANQUE	TAR2-52	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	10.00
10754739DC510704	MARIA CELESTINA TZUN IXCOL	CALLE NUEVA	CALLE NUEVA SANTA LUCIA UTATLAN	TAR2-68	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	10.00
153980DAFA350704	FERNANDO CHÁVEZ YAC	A UN COSTADO DEL INSTITUTO FERNANDO SALOMÓN	A UN COSTADO DEL INSTITUTO FERNANDO SALOMÓN	TAR5-107	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	0.00
15794B2136E50704	GERMÁN GONZÁLES XITAMUL	A UN COSTADO DE LA IGLESIA PARROQUIAL	A UN COSTADO DE LA IGLESIA PARROQUIAL	TAR4-62	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	61.50
1662404BF5F40704	JORGE HUGO MUJ CHAVEZ	FRENTE DEL KISCO MUNICIPAL	A UN COSTADO DEL KIOSCO MUNICIPAL	TAR1-26	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	0.00
173866F693930704	DEV ORA GRICELDA ELENA LOPEZ MUZ	A 300 METROS DE LA	POBLACIÓN SANTA LUCIA UTATLAN	TAR6-126	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	90.00
17405B4B40930704	FRANCISCA AMPARO LOPEZ MUS	300 METROS DE LA ROTONDA	POBLACIÓN SANTA LUCIA UTATLAN	TRA6-127	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	0.00
174400C063730704	SANTOS JOSE CAN SABALA	300 METROS DEL GIMNACIO MUNICIPAL	300 METROS DEL GIMNACIO MUNICIPAL	TAR5-72	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	50.00
1747495EBED30704	MA TEO FRANCISCO GARCIA YAX	8VA. CALLE 3-90 BARRIO LA PAROQUIA	100 MTS DEL CEMENTERIO GENERAL	TAR3-75	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	20.00
178453A199230704	SANTIAGO DOMINGO IXCOL XITAMUL	A UN COSTADO DEL PALACIO MUNICIPAL	A UN COSTADO DE PALACIO MUNICIPAL	TAR1-71	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	60.00
22435D9F70750704	WILSON JOSÉ SAZO TOXCÓN	A UN COSTADO DE LA IGLESIA LA HERMOSA	A UN COSTADO DE LA IGLESIA LA HERMOSA	TAR5-108	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	0.00
22435D9F70750704	WILSON JOSÉ SAZO TOXCÓN	A UN COSTADO DE LA IGLESIA LA HERMOSA	A UN COSTADO DE LA IGLESIA LA HERMOSA	TAR5-106	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	80.00
2621865A4F620704	DOMINGA MARTINA CHOPIN CHAVEZ DE CUL	SALIDA A CIRIJU CRUZ	SALIDA A CIRIJU CRUZ	TAR2-109	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	0.00
31250B3121630704	HERMELINDO ISRAEL TÓC YAX	EL CHICHARRO	EL CHICHARRO	TAR3-65	CANON DE AGUA TARIFA UNICA (10.00)	Canon de Agua	50.00

Fuente: DAFIM Municipalidad de Santa Lucía Utatlán.

7.4. Modelo nota de cobro

PRIMER AVISO-REQUERIMIENTO DE PAGO

Santa Lucía Utatlán, 8 de diciembre de 2,021.

Señor (a)
FELIPE TORIBIO GARCÍA
A UN COSTADO DE LA IGLESIA CATÓLICA
CAMINO TZAMPETM
Presente

Estimado vecino (a), reciba un cordial saludo de su municipalidad.

Me dirijo a usted, para comunicarle que, al revisar nuestros registros de contribuyentes y usuarios de servicios públicos, hemos establecido que su cuenta registra un saldo a favor de la municipalidad, como se muestra a continuación.

Número de Identificación Municipal (NIM): 004059746CE00702

Número de Registro Municipal (TARJETA): TAR3-69

Monto de la Deuda: Q. 200.00

Le invitamos muy cordialmente a visitarnos en nuestras oficinas, para dialogar y resolver el pago del adeudo, concediendo facilidades de pago.

Si nos visita dentro de los quince (15) días siguientes a la fecha de recepción de este aviso, la municipalidad no cobrará multas e intereses, por acuerdo del Concejo Municipal.

Atentamente.

DAFIM o Encargado de Servicios Públicos

CC. DAFIM.
Comisión de Finanzas del Concejo Municipal.
Juzgado de Asuntos Municipales.

El pago oportuno de sus obligaciones tributarias se traduce en más y mejores servicios públicos.

Aviso-Requerimiento Núm.: 1/3

Responsable de entrega: _____

Nombre receptor de la nota: _____

Firma de recibido: _____ Fecha: _____



7.5. Modelo convenio de Pago

CONVENIO DE PAGO



En el municipio de _____, departamento de _____, el (día) ___ de (mes) ___ de dos mil ____, **NOSOTROS:** por una parte, (nombre) _____, de (edad) _____, (estado civil) _____, (profesión u oficio) _____, guatemalteco, de este domicilio, me identifico con el Código Único de Identificación -CUI- _____ extendido por el Registro Nacional de Personas, con residencia en _____, señalo como lugar para recibir notificaciones _____, en adelante el deudor; por otra parte, (nombre) _____, de (edad) _____, (estado civil) _____, (profesión u oficio) _____, guatemalteco, de este domicilio, me identifico con el Código Único de Identificación -CUI- _____ extendido por el Registro Nacional de Personas, con residencia en este municipio, señalo como lugar para recibir notificaciones la sede municipal, ubicada en _____, actúo en mi calidad de alcalde municipal de _____, departamento de _____, calidad que acredito con el acta de toma de posesión número ____, de fecha _____, asentada en el libro de ____ de la municipalidad de _____ y con acuerdo de adjudicación número _____, de fecha _____, extendido por el Presidente de la Junta Electoral del Departamento de _____. Ambos comparecientes manifestamos ser de los datos de identificación consignados, encontrarnos en el libre ejercicio de nuestros derechos, que la representación que se ejercita es suficiente de conformidad con la ley y a nuestro juicio para celebrar el presente CONVENIO DE PAGO, contenido en las siguientes cláusulas: **PRIMERA:** El alcalde municipal manifiesta que el deudor tiene a la fecha un saldo pendiente de pago ante la municipalidad que representa, el cual asciende a un monto de _____ quetzales (Q. _____), en concepto de _____. **SEGUNDA:** El deudor manifiesta que se reconoce liso y llano deudor de la municipalidad de _____, departamento de _____, por la cantidad y concepto anteriormente descritos. **TERCERA:** Ambos comparecientes manifestamos que por este medio llegamos al siguiente acuerdo: a) el deudor se compromete a pagar el monto adeudado en _____ mensualidades de _____ quetzales (Q. _____), efectuando la primera el día ___ del mes de ___ del dos mil ____; dichas cuotas se pagarán el día ___ de cada mes, en la Receptoría Municipal; b) si el deudor incumple con el pago de una de las mensualidades establecidas, el alcalde municipal puede acudir a la vía judicial para hacer efectivo el monto adeudado. **CUARTA:** Ambos comparecientes, también manifestamos nuestra conformidad con todas y cada una de las cláusulas de este convenio, así como haber leído íntegramente el contenido del presente documento, el cual ratificamos, aceptamos y firmamos.

FIRMA DEL ALCALDE

FIRMA DEL DEUDOR

7.6. Proceso diagnostico participativo



MDV: Fotografía de la reunión


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: Diagnostico Participativo

Lugar y fecha: Santa Waa Utillaán 28 de diciembre de 2021

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Alimentación			H	Teléfono
		M	F				R	A	R		
1	<u>Fiosmay Johana Chuta</u>		<input checked="" type="checkbox"/>	<u>Municipalidad</u>	<u>Técnica Lomas</u>	<u>[Firma]</u>					<u>40188107</u>
2	<u>Gerardo Casarguez</u>			<u>Helvetas</u>	<u>Dist. Técnico</u>	<u>[Firma]</u>					<u>4202924</u>
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
Total											

Nombre del Responsable: Gerardo Casarguez F. [Firma]

R: Refacción / A: Almuerzo / H: Hospedaje

MDV: Planilla de asistencia

7.7. Elaboración de plan de mejora



MDV: Fotografía de reunión

Anexo 15b, 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 Plan de Mejoras
 Lugar y fecha: Sanja León Jutián 29 diciembre de 2021

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Alimentación			H	Teléfono
		M	F				R	A	R		
1	Posmey Johana Chutas		✓	Municipalidad	Tecnico lomas	<i>[Signature]</i>					40188101
2	Cerardo Cordero			Helvetas	Asist. Técnico	<i>[Signature]</i>					4202924
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
Total											

Nombre del Responsable: Cerardo Cordero F. *[Signature]*

MDV: Planilla de asistencia

7.8. Validación de plan de mejoras

Agenda de la actividad

Hora	Actividad	Procedimiento	Responsable	Insumos/ Equipo
14:00-14:05	Bienvenida a los presentes	Se iniciará la reunión.	Técnico Gestión Financiera	
14:05 -14:15	Objetivo de la reunión	Se dará a conocer el objetivo de la reunión a los participantes	Responsable Asistente Técnica	
14:15-14:45	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.	Responsable Asistente Técnica	Computadora
14:45-14:50	Consenso de acciones a discutir	Se determinarán las acciones a priorizar autorizar.	Consejo municipal	
14:50-14:55	Asistencia de los participantes en el medio de verificación	Se tomará la asistencia en la planilla asignada.	Consejo municipal	TODOS
14:55-15:15	Refacción.	Tiempo para refacción.	TODOS	Alimentos
15:15-15:30	Acuerdos y seguimiento	Se llegarán acuerdos para la continuidad	Equipo HELVETAS	Acta.



MDV: Fotografía de la reunión



MDV: Fotografía de la reunión

RUK'UX YA' **FCAS** **ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE** **HELVETAS** Anexo 16b, MFA-HGA-2017

CONTROL DE ASISTENCIA

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

Centro de costo (Código): _____

Evento: Validación plan de mejora para los ingresos del servicio de agua en área urbana.

Lugar y fecha: Santa Lucía Utatlán, 06 de Julio 2022

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Teléfono
		M	F				
1	Mariano Saza de León	✓		Municipalidad	Sindico 1	<i>[Firma]</i>	54204101167 municipal
2	Pedro Rafael Chacón	✓		Municipalidad	Concejal suplente 2	<i>[Firma]</i>	32267053
3	Antonio Felicitio Ixcol	✓		Municipalidad	Concejal 2º	<i>[Firma]</i>	49032995
4	M. Pablo Chavarría	✓		Municipalidad	Concejal S. 2	<i>[Firma]</i>	57619061
5	Nicolas José Yacamán	✓		Municipalidad	Concejal III	<i>[Firma]</i>	57611356
6	Pantaleón Félix Nao	✓		Municipalidad	Sindico Segundo	<i>[Firma]</i>	20559859
7	José Luis Chan	✓		Municipalidad	Concejal	<i>[Firma]</i>	48982170
8	Julian Can Tunay	✓		Municipalidad	Sindico Segundo	<i>[Firma]</i>	33711341
9	Fredy Victor Hernández	✓		Municipalidad	Secretario municipal	<i>[Firma]</i>	42659500
10	Miguelo Sot	✓		MUNIC	ALCALDE	<i>[Firma]</i>	1787034530701
Total		10					

Nombre del Responsable: Cristina Sofía Rosales Porcón F. *[Firma]*

MDV: Planilla de asistencia

RUK'UX YA' **FCAS** **ACCIÓN CONTRA EL HAMBRE** **HELVETAS** Anexo 16b, MFA-HGA-2017

CONTROL DE ASISTENCIA

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

Centro de costo (Código): _____

Evento: Validación plan para mejorar los ingresos del servicio de agua en área urbana.

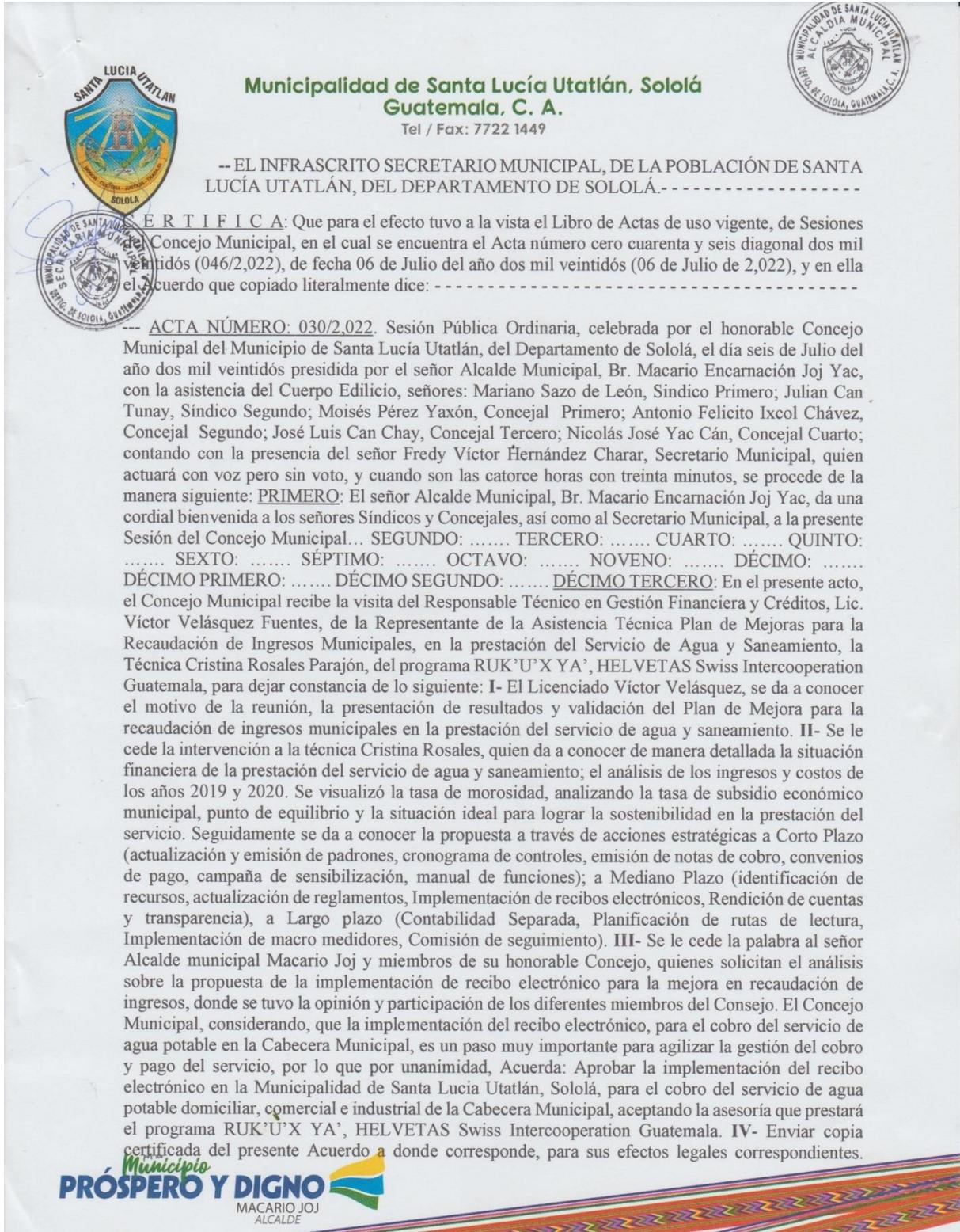
Lugar y fecha: Santa Lucía Utatlán, 06 de Julio 2022

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Teléfono
		M	F				
1	Moisés Pérez Yaxón	X		Municipalidad	Concejal Primero	<i>[Firma]</i>	46661608
2	Cristina Sofía Rosales	✓		HELVETAS	A.T. PRIM	<i>[Firma]</i>	5480958
3	Victor Velásquez	✓		HELVETAS	Técnico Gestión Financ	<i>[Firma]</i>	37569208
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
Total		2	1				

Nombre del Responsable: Cristina Sofía Rosales Porcón F. *[Firma]*

MDV: Planilla de asistencia

7.9. Acta de validación plan de mejoras



**Municipalidad de Santa Lucía Utatlán, Sololá
Guatemala, C. A.**
Tel / Fax: 7722 1449

-- EL INFRASCRITO SECRETARIO MUNICIPAL, DE LA POBLACIÓN DE SANTA LUCÍA UTATLÁN, DEL DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ.-----

C E R T I F I C A: Que para el efecto tuvo a la vista el Libro de Actas de uso vigente, de Sesiones Concejo Municipal, en el cual se encuentra el Acta número cero cuarenta y seis diagonal dos mil veintidós (046/2,022), de fecha 06 de Julio del año dos mil veintidós (06 de Julio de 2,022), y en ella el acuerdo que copiado literalmente dice: -----

--- **ACTA NÚMERO: 030/2,022.** Sesión Pública Ordinaria, celebrada por el honorable Concejo Municipal del Municipio de Santa Lucía Utatlán, del Departamento de Sololá, el día seis de Julio del año dos mil veintidós presidida por el señor Alcalde Municipal, Br. Macario Encarnación Joj Yac, con la asistencia del Cuerpo Edilicio, señores: Mariano Sazo de León, Sindico Primero; Julian Can Tunay, Sindico Segundo; Moisés Pérez Yaxón, Concejal Primero; Antonio Felicito Ixcol Chávez, Concejal Segundo; José Luis Can Chay, Concejal Tercero; Nicolás José Yac Cán, Concejal Cuarto; contando con la presencia del señor Fredy Víctor Hernández Charar, Secretario Municipal, quien actuará con voz pero sin voto, y cuando son las catorce horas con treinta minutos, se procede de la manera siguiente: **PRIMERO:** El señor Alcalde Municipal, Br. Macario Encarnación Joj Yac, da una cordial bienvenida a los señores Síndicos y Concejales, así como al Secretario Municipal, a la presente Sesión del Concejo Municipal... **SEGUNDO:** **TERCERO:** **CUARTO:** **QUINTO:** **SEXTO:** **SÉPTIMO:** **OCTAVO:** **NOVENO:** **DÉCIMO:** **DÉCIMO PRIMERO:** **DÉCIMO SEGUNDO:** **DÉCIMO TERCERO:** En el presente acto, el Concejo Municipal recibe la visita del Responsable Técnico en Gestión Financiera y Créditos, Lic. Víctor Velásquez Fuentes, de la Representante de la Asistencia Técnica Plan de Mejoras para la Recaudación de Ingresos Municipales, en la prestación del Servicio de Agua y Saneamiento, la Técnica Cristina Rosales Parajón, del programa RUK'U'X YA', HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala, para dejar constancia de lo siguiente: **I-** El Licenciado Víctor Velásquez, se da a conocer el motivo de la reunión, la presentación de resultados y validación del Plan de Mejora para la recaudación de ingresos municipales en la prestación del servicio de agua y saneamiento. **II-** Se le cede la intervención a la técnica Cristina Rosales, quien da a conocer de manera detallada la situación financiera de la prestación del servicio de agua y saneamiento; el análisis de los ingresos y costos de los años 2019 y 2020. Se visualizó la tasa de morosidad, analizando la tasa de subsidio económico municipal, punto de equilibrio y la situación ideal para lograr la sostenibilidad en la prestación del servicio. Seguidamente se da a conocer la propuesta a través de acciones estratégicas a Corto Plazo (actualización y emisión de padrones, cronograma de controles, emisión de notas de cobro, convenios de pago, campaña de sensibilización, manual de funciones); a Mediano Plazo (identificación de recursos, actualización de reglamentos, Implementación de recibos electrónicos, Rendición de cuentas y transparencia), a Largo plazo (Contabilidad Separada, Planificación de rutas de lectura, Implementación de macro medidores, Comisión de seguimiento). **III-** Se le cede la palabra al señor Alcalde municipal Macario Joj y miembros de su honorable Concejo, quienes solicitan el análisis sobre la propuesta de la implementación de recibo electrónico para la mejora en recaudación de ingresos, donde se tuvo la opinión y participación de los diferentes miembros del Consejo. El Concejo Municipal, considerando, que la implementación del recibo electrónico, para el cobro del servicio de agua potable en la Cabecera Municipal, es un paso muy importante para agilizar la gestión del cobro y pago del servicio, por lo que por unanimidad, Acuerda: Aprobar la implementación del recibo electrónico en la Municipalidad de Santa Lucia Utatlán, Sololá, para el cobro del servicio de agua potable domiciliar, comercial e industrial de la Cabecera Municipal, aceptando la asesoría que prestará el programa RUK'U'X YA', HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala. **IV-** Enviar copia certificada del presente Acuerdo a donde corresponde, para sus efectos legales correspondientes.

Municipio PRÓSPERO Y DIGNO
MACARIO JOJ
ALCALDE



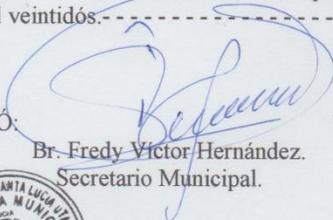
**Municipalidad de Santa Lucía Utatlán, Sololá
Guatemala, C. A.**

Tel / Fax: 7722 1449

DÉCIMO CUARTO: DÉCIMO QUINTO: DÉCIMO SEXTO:
DÉCIMO SÉPTIMO: No habiendo más que hacer constar, se termina la presente acta, cuando son las dieciocho horas con treinta minutos, la cual previa lectura, se acepta, ratifica y firma por quienes en ella intervinieron. Damos fe. Aparecen las firmas ilegibles de los señores integrantes del Concejo Municipal, y de Fredy Víctor Hernández, Secretario Municipal. - - -

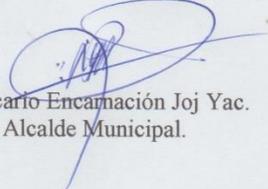
Y para emitir a donde corresponde, se extiende la presente certificación, debidamente confrontada con su original, en dos hojas tamaño carta de papel bond, con el membrete de la municipalidad de Santa Lucía Utatlán del departamento de Sololá, a los ocho días del mes de julio del año dos mil veintidós. - - -

CERTIFICO:


Br. Fredy Víctor Hernández.
Secretario Municipal.



VISTO, BUENO:


Br. Macario Encarnación Joj Yac.
Alcalde Municipal.





8. Referencias Bibliográficas

El Instituto Nacional Electoral (INE). (2020). Características de la población y de los locales de habitación secando.

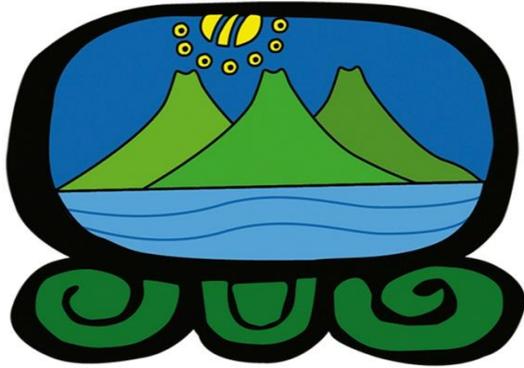
Recuperado de:

<http://www.ine.gob.gt/sistema/uploads/2014/02/20/jZqeGe1H9WdUDngYXkWt3GIhUUQCukcg.pdf>

MARN. (2017). *Plan de Desarrollo Municipal 2017-2032*. Obtenido de <https://www.marn.gob.gt/Multimedios/9058.pdf>

SEGEPLAN. (2016). *Biblioteca.usac.edu.gt*. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/EPs/03/03_0674_v13.pdf

SESAN. (2015). *Diagnóstico Situación SAN*. Guatemala: AECID.



RUK'U'X YA'

Corazón del Agua



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



(502) 7762-0029



info@accioncontraelhambre.org



Programa RUK'U'X YA'