

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

**Municipalidad de Santa María Visitación,
Departamento de Sololá, Guatemala**

Santa María Visitación, Sololá (casco urbano).
Junio de 2,021.



CRÉDITOS

Edición

Texto y contenido:

Gerardo Alfonso Guarquez Vásquez
Asistencia Técnica del Programa RUK'U'X YA', HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

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'

Silvia María Castillo Arana
Coordinadora Técnica, Programa RUK'U'X YA'.
HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

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

Fotografías:

Autor del documento (Gerardo Guarquez)
Con apoyo de la municipalidad de Santa María Visitación.

Municipalidad de Santa María Visitación:

Mario Roberto Dionisio Dionisio
Alcalde Municipal.

Pablo Lisandro Dionisio Velásquez
Director de Administración Financiera Integrada Municipal

Walter Pacheco
Técnico de Oficina Municipal de Agua y Saneamiento.

“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, junio 2021.

Tabla de contenido

Pág.

PRESENTACIÓN	5
1. MARCO CONTEXTUAL DEL MUNICIPIO SANTA MARÍA VISITACIÓN	7
1.1. Datos generales:	7
1.2. Condiciones de vida	7
1.3. Idioma	8
1.4. Desnutrición.....	8
1.5. Datos Relacionados al Sistema de Agua	8
2. SITUACION ACTUAL DE LOS SISTEMAS FINANCIEROS EN AGUA Y SANEAMIENTO.....	9
2.1. Análisis sobre ejecución presupuestaria de ingresos por agua años 2019	9
2.2. Análisis sobre ejecución presupuestaria de egresos por agua años 2019	10
2.3. Análisis sobre ejecución presupuestaria de ingresos por agua año 2020	11
2.4. Análisis sobre ejecución presupuestaria de egresos por agua año 2020	11
2.5. Análisis de la dependencia financiera	12
2.6. Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema	12
2.7. Análisis presupuesto de ingresos y gastos en agua y alcantarillado	13
2.8. Análisis presupuesto de ingresos y gastos del servicio del tren de aseo	14
3. PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS MUNICIPALES Y COMUNITARIOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO.....	14
3.1. ACCIONES ESTRATEGICAS MOROSIDAD CERO	14
3.1.1. Emisión mensual de padrones de morosidad (a través de herramienta de control implementada)	14
3.1.2. Implementación de cronograma estratégico para la emisión de notas de cobro (herramienta)	16
3.1.3. Emisión de notas de cobro (implementar notas de cobro en serie)	17
3.1.4. Convenios de pago	18
4. ACCIONES ESTRATEGICAS INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN POR AGUA Y SANEAMIENTO.....	18
4.1. ACCIONES A CORTO PLAZO.....	18
4.1.1. Identificación de recursos para la implementación de planes de mejora.	18
4.1.2. Actualización de padrones de usuarios del servicio de agua	18
4.1.3. Campañas de sensibilización al pago de impuestos y tasas	19
4.1.4. Solvencia Municipal.....	19
4.1.5. Orden de Corte	19
4.1.6. Orden de Reconexión.....	19
4.1.7. Traspaso de paja de agua	19

4.1.8.	Rendición de cuentas y transparencia	20
4.2.	ACCIONES A MEDIANO PLAZO	20
4.2.1.	Capacitaciones con el MINFIN rutas de lectura	20
4.2.2.	Actualización y/o implementación del reglamento de agua.....	20
4.3.	ACCIONES A LARGO PLAZO	21
4.3.1.	Segregación de funciones DAFIM-OMAS	21
4.3.2.	Implementación de rutas de lectura	21
4.3.3.	Implementación de reguladores de agua	22
5.	COMISION DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE PLANES DE MEJORA.	22
6.	CONCLUSIONES	23
7.	RECOMENDACIONES	24
8.	BIBLIOGRAFÍA:	25
9.	ANEXOS	26
	ANEXO 1: FOTO PADRÓN DE USUARIOS	26
	ANEXO 2: FOTO PADRÓN DE BASURA.....	27
	ANEXO 3: FOTO MOROSIDAD (DESDE PADRÓN).....	27
	ANEXO 4: EJEMPLO DE CARTAS PRESENTADAS PARA LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN	28
	ANEXO 5: EJEMPLO REQUERIMIENTO DE PAGO (NOTAS DE COBRO)	29
	ANEXO 6: EJEMPLO CONVENIO DE PAGO	30
	ANEXO 7: FOTO CERTIFICACIÓN DE ACTA MUNICIPAL APROBACIÓN DE PLAN DE MEJORA FINANCIERO	31
	ANEXO 8: FOTOS PLANILLAS DE INTERVENCIÓN	32
	ANEXO 9: FOTOS DE INTERVENCIÓN EN CAMPO	33



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 María Visitación.

1. MARCO CONTEXTUAL DEL MUNICIPIO SANTA MARÍA VISITACIÓN

1.1. Datos generales:

Santa María Visitación es uno de los 19 municipios del departamento de Sololá. Se ubica al norte departamental.

Según el (PDM-OT, 2016-2032) –actualización 2019- El municipio de Santa María Visitación se encuentra a 162 kilómetros al occidente de la ciudad de Guatemala, y a 27 kms. al occidente de la cabecera departamental de Sololá. Colinda al norte con Santa Lucía Utatlán, al este con Santa Clara La Laguna, al sur con San Juan La Laguna y al oeste con Santa Catarina Ixtahuacán.

El mismo documento (SEGEPLAN/COCODES STMV, 2019) se reflejan otros datos que interesa tener en cuenta:

- Sus coordenadas son: latitud 14° 43' 00" y longitud 91° 18' 55".
- Su latitud es de 2,065 metros sobre el nivel del mar.
- Su extensión territorial es de 22.5 kilómetros cuadrados
- El municipio representa el 2% de territorio del departamento de Sololá.
- La mitad de su territorio se ubica en la cuenca del Lago de Atitlán y el resto al río Nahualate.
- El acceso principal al municipio es por el kilómetro 149.5 CA-1 occidente.
- Según el INE el total de población del municipio es de 2,814 habitantes, hasta el 2019, concentrados mayoritariamente en el casco urbano.
- Tasa de crecimiento 2.27
- Densidad Poblacional de 125 habitantes por kilómetro cuadrado.
- Se registra un 50.5% de mujeres frente a un 49.5% de hombres.

El municipio de Santa María Visitación está dividido en cinco centros poblados: un pueblo, el cual lo constituye el área urbana, así como cuatro comunidades rurales, las cuales se encuentran los Caseríos Chuipoj, El Porvenir, Monte Cristo y Paraje Palax.

1.2. Condiciones de vida

A pesar de ser uno de los municipios catalogados con menor violencia en todo el país –recientemente-, no se escapa de una realidad de pobreza, ya que menos del 50% de la población está estable económicamente (44.29%) en dicho municipio.

“Según el mapa de la pobreza generado por SEGEPLAN en el 2011, del total de la población de Santa María Visitación, un 48.71 % vive en pobreza y el 8% en pobreza extrema. El índice de desarrollo humano se calcula en un 0.705. Cabe destacar que el 98% de los habitantes del municipio son indígenas, pertenecientes a los tres grupos mayas con presencia en el departamento de Sololá”. (SEGEPLAN/COCODES, 2019)

1.3. Idioma

En el municipio de Santa María Visitación, Sololá, idiomáticamente predominan los tres grupos lingüísticos mayas: Tz'utujil, Kiché, Kaqchikel. Teniendo como segundo idioma el español.

“La gran mayoría es tz’utujil (el 73%, residente en la cabecera y el paraje El Porvenir), mientras que el 25% es k’iché (habitantes de los caseríos Chuipoj y Montecristo) y el 2% restante es kakchikel (todos del paraje Palax).” (SEGEPLAN-COCODES STMV, 2019)

1.4. Desnutrición

En cuanto a la desnutrición (dígase al comportamiento salubrista de la mala alimentación y manifestación aguda en el funcionamiento del organismo), el municipio de Santa María Visitación aún padece de éste flagelo, ya que, cierto porcentaje de población aún padece de dicha circunstancia.

“...del año 2001 se tenía un registro de 40.40%, para el año 2008 se bajó a 31.3% y para el año 2015 se alcanzó un 22.20%, es decir en siete años se disminuyó un 9.1%...” esto según el PDM-OT 2016-30 –actualización 2019-.

Este registro justo también lo resalta una investigación de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, donde reconocen que en el 2005 31 niños/niñas resultaron con síntomas de desnutrición, según registros del MSPYS. (FCE-USAC, 2008)

Sin embargo, según las propias estimaciones y aspiraciones plasmadas en el PDM es que en el 2030 se puede reducir este flagelo a un 12%. De las principales razones que aún se mantenga esta problemática, es la falta de higiene en la manipulación de alimentos, inadecuada atención a los infantes de parte de los responsables, la falta de tratamiento del 100% del volumen de las aguas residuales y negras. (SEGEPLAN/COCODES, 2019).

1.5. Datos Relacionados al Sistema de Agua

NO.	CONCEPTO	DATO	OBSERVACIONES
1.	Se detectaron 3 fuentes de agua que abastecen el sistema	Los nacimientos son: Tzukubal; (3 nacimientos: chorrillo, chorrón, tat Alonso), dos nacimientos en Tierra Linda (molinó y pacorral); Xolá y Agua Tibia	A nivel urbano se utiliza estos nacimientos para el sistema

2.	Tarifa por servicio de agua	Q 30.00 anuales	Eso hace un pago por servicio de agua al mes por Q2.50
3.	Tarifa por servicio de basura	Q96.00 al año	Q8.00 al mes, según padrón de basura
4.	Tarifa por servicio de drenaje	Q6.00 al año	Q. 0.50 al mes
5.	Número de usuarios por servicio de agua potable	478	según padrón con fecha 06 de febrero de 2021
6.	Subsidio municipal del último año (%)	946%	Es decir, prácticamente la municipalidad pagó la mayoría del servicio
7.	Porcentaje de usuarios morosos (%)	59% en representación de 478 usuarios	Este es un dato obtenido de los últimos reportes

Fuente: Elaboración propia, con datos de DAFIM

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

2.1. Análisis sobre ejecución presupuestaria de ingresos por agua años 2019

INGRESOS ANUALES SERVICIO DE AGUA POTABLE AÑO 2,019		
CUOTA DOMICILIAR		Q 2.50
Cuenta	Concepto	Percibido
13.02.60.06.00	Concesión de Servicio de Agua (pajas de agua)	3,050.00
13.02.60.09.01	Instalación de Agua Potable	3,700.00
13.02.60.32.00	Títulos propiedad servicio de agua	4,100.00
14.02.40.01.00	Canon de Agua	14,170.00
INGRESOS ANUALES		25,020.00

Fuente: Datos DAFIM-STMV, herramienta y ejercicio asistencia técnica.

En el municipio de Santa María Visitación (a nivel urbano), según los datos

compartidos por la municipalidad, tuvo una recaudación e ingresos en temas específicos de agua potable de Q25,020.00 en el año 2019.

Los insumos donde se obtuvieron los ingresos fueron: cánones de agua, títulos de

No.	CONCEPTO	usuarios	SUB-TOTAL	COSTO ANUAL
	USUARIOS DEL SERVICIO	478		
A	COSTOS DIRECTOS			288,394.56
	<i>Administrativos</i>		96,339.25	
	<i>Técnicos</i>		180,669.24	
B	COSTOS PRESTACION DEL SERVICIO			96,339.25
C	GASTOS GENERALES SERVICIOS PÚBLICOS			57,200.00

COSTO GENERAL ANUAL

441,933.81

COSTO GENERAL MENSUAL

36,827.82

propiedad de servicio de agua, instalación de agua, pajas de agua. Siendo los cánones de agua cómo el mayor recaudador de ingresos en la comuna de Santa María Visitación por ser la cuota que se recauda cada mes (Q2.50).

A nivel individual o por cada paja de agua se cobra Q50.00, que justo por dicho insumo en el 2019 se recaudó Q3,050.00; y si dicha paja de agua requiere el servicio de drenaje se cobra Q50.00 más; por cada título de propiedad se cobra Q50.00 y el costo de instalación es aparte, que son Q50.00.

2.2. Análisis sobre ejecución presupuestaria de egresos por agua años 2019

EGRESOS MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA VISITACIÓN

Fuente: Datos DAFIM-STMV, herramienta y ejercicio asistencia técnica.

En la gráfica se puede observar que el total de gastos del año 2019 asciende a Q441,933.81 en temas exclusivamente de agua; por mes Q36,827.82. Del total de gastos de ese año, los costos administrativos y técnicos fueron de Q288,394.56, los costos de prestación de servicio donde se incluye los gastos de reparación y mantenimiento Q96,339.25, y los costos sobre utensilios o herramientas de fontanería y oficina fueron de Q57,200.00.

Teniendo en cuenta este tipo de datos se refleja que la municipalidad tiene un gasto elevado sobre el valor de la renta del servicio. Si se compara los Q25,020.00 que se

recauda al año con los Q441,933.81 de gastos, hay una diferencia abismal, exactamente de Q416,913.81, en el 2019, reflejada únicamente a nivel urbano.

Haciendo un contraste o cálculo con los egresos de la municipalidad –en agua potable- a nivel urbano es una diferencia exorbitante, es decir, se gasta más de lo que se recibe o ingresa por el agua en la municipalidad.

2.3. Análisis sobre ejecución presupuestaria de ingresos por agua año 2020

INGRESOS ANUALES SERVICIO DE AGUA POTABLE AÑO 2,020		
CUOTA DOMICILIAR		Q 2.50
Cuenta	Concepto	Percibido
13.02.60.06.00	Concesión de Servicio de Agua (pajas de agua)	3,050.00
13.02.60.09.01	Instalación de Agua Potable	3,400.00
13.02.60.32.00	Títulos propiedad servicio de agua	3,500.00
14.02.40.01.00	Canon de Agua	13,085.00
INGRESOS ANUALES		23,035.00

Fuente: Datos DAFIM-STMV, herramienta y ejercicio asistencia técnica.

En el año 2020 (en plena pandemia) la municipalidad de Santa María Visitación recaudó por servicio de agua Q23,035.00, aproximadamente dos mil quetzales menos que el año 2019.

Los insumos de agua prestados por la comuna en donde se recaudaron los ingresos fueron: pajas de agua, instalación de agua potable, títulos de propiedad por el servicio de agua, cánones de agua, siendo este último donde se recauda mucho más (Q13,085.00 en 2020), ya que fueron la suma de los Q2.50 que se recauda al mes.

2.4. Análisis sobre ejecución presupuestaria de egresos por agua año 2020

Resumen de integración de los costos reales Agua Potable Municipal de Santa María Visitación				
No.	CONCEPTO	usuarios	SUB-TOTAL	COSTO ANUAL
	USUARIOS DEL SERVICIO	478		
A	COSTOS DIRECTOS			110,703.60
	<i>Administrativos</i>		73,010.50	
	<i>Técnicos</i>		-	
B	COSTOS PRESTACION DEL SERVICIO			73,010.50

C	GASTOS GENERALES OMAS		57,200.00
COSTO GENERAL ANUAL			240,914.10
COSTO GENERAL MENSUAL			20,076.18

Fuente: Datos DAFIM-STMV, herramienta y ejercicio asistencia técnica.

Para el 2020 fue la misma historia de déficit que tuvo la municipalidad de Santa María Visitación. Ya que, se compara las cifras de los ingresos obtenidos durante el año que fueron Q23,035.00, con los gastos anuales (Q240,914.10 al año) -por el servicio de agua- da una diferencia de Q217,879.10 netos.

Mientras si lo comparamos por mes, da una diferencia de Q18,156.59, ya que los ingresos se calculan que son Q1,919.53 al mes y los gastos Q20,076.18 al mes. Todo ello a nivel únicamente urbano.

Observando las cifras en los últimos dos años por el servicio de agua es claro un déficit enorme que la municipalidad de Santa María Visitación tuvo, y tiene aún. Es menester mencionar que la municipalidad debe encontrar estrategias para mejorar los ingresos a corto, mediano y largo plazo, y justo dicha asistencia técnica propone algunas.

Y en anexo 1 la foto de la primera hoja del padrón.

2.5. Análisis de la dependencia financiera

Justo por los datos anteriores es menester enfatizar que la diferencia entre los ingresos con los egresos en la comuna de Santa María Visitación son demasiados grandes. En términos netos en el 2019 y 2020 la municipalidad tuvo que pagar el servicio

El subsidio que tiene la municipalidad es sumamente elevado, ya que los usuarios solamente pagan Q2.50 al mes y prácticamente la municipalidad resulta pagando todo el servicio de agua y la tarifa es simbólica. En el 2019, para efectos de equilibrar el gasto de la comuna por el servicio de agua, el usuario tuvo que haber pagado al mes Q77.05, y para tener una recaudación ideal para el servicio los usuarios en un "ideal" tuvieran que pagar Q79.55 a nivel urbano.

Mientras que el 2020, para equilibrar el gasto de agua que la comuna realizó, los usuarios tuvieron que pagar Q42.00 para subsanar dichos gastos. Y si el aporte lo viéramos de manera ideal los usuarios tuvieron que pagar una cuota por agua de Q44.50. Esto quiere decir, que el usuario a nivel urbano depende mucho de los ingresos directos del Estado y no han podido cubrir sus propios gastos.

2.6. Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema

El porcentaje de subsidio que tiene la municipalidad de Santa María Visitación por el servicio de agua a nivel urbano en el 2019 fue de %1,666 (más del mil por ciento). Mientras que en el 2020 el subsidio fue de 946%. Esto nos da como resultado un alto porcentaje de subsidio de la comuna en los dos últimos años, según los cálculos hechos por la asistencia técnica en base al padrón de usuarios y padrones de ingresos y egresos en servicio de agua, esto porque la comuna recibe un ingreso mínimo de parte de los usuarios (Q 2.50 al mes) y la municipalidad aporta esos porcentajes con el dinero de los aportes de Gobierno Central.

Es necesario tener una estrategia para poder revertir dicha situación ya que el panorama municipal o urbano de Santa María Visitación no es nada alentador para subsanar el servicio del agua.

Mencionar que el agua es un elemento vital, gratuito y libre, si se quiere ver de esa manera, sin embargo, el servicio de agua entubada a las casas o el mantenimiento de los tanques de abasto para conducir el agua para la mayoría de viviendas conllevan siempre gastos, y esos gastos deberían de correr por los usuarios, o en su defecto tener una tasa más equilibrado de pago.

2.7. Análisis presupuesto de ingresos y gastos en agua y alcantarillado

SISTEMA DE COSTEO			
Alcantarillado municipalidad de Santa maria Visitacion			
Situación Actual			
SITUACION ACTUAL		MENSUAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE ALCANTARILLADO	478		
TASA AUTORIZADA DOMICILIAR	Q 0.50		
INGRESO		Q -	Q -
(+) OTROS INGRESOS		Q 438.92	Q 5,267.00
TOTAL INGRESOS*		Q 438.92	Q 5,267.00
COSTO DEL SERVICIO*		Q 24,501.05	Q 294,012.62
SUBSIDIO MUNICIPAL		Q (24,062.14)	Q (288,745.62)
PORCENTAJE DE SUBSIDIO		5482.16%	

Fuente: Datos DAFIM-STMV, herramienta y ejercicio asistencia técnica.

En el caso del alcantarillado o drenaje, en el 2019 según los padrones no se registra ningún gasto de mantenimiento.

Sin embargo, en el 2020 se refleja un sólo gasto en la construcción del alcantarillado en el sector sur de la cabecera municipal de Santa María Visitación que fue de Q129,087.30. Ese gasto, más gastos técnico-administrativos, herramientas de fontanería y recursos de oficina hace un costo de servicio total de Q294,012.62 anual. Y tal como refleja la gráfica anterior en el 2020 la municipalidad de Santa María Visitación tuvo que subsidiar 5482.16%, en términos netos Q288,745.62 para cubrir los gastos del servicio de drenaje a nivel urbano.

Para que en el 2020 hubieran llegado a un equilibrio en cuanto a gastos e ingresos por el servicio de alcantarillado, tuvieron que pagar una cuota de Q45.00 para sufragar los gastos de construcción que en teoría únicamente hubiera sido ese año.

2.8. Análisis presupuesto de ingresos y gastos del servicio del tren de aseo

SISTEMA DE COSTEO			
Tren de Aseo municipalidad de Santa maria Visitacion			
Situacion Actual			
SITUACION ACTUAL		MENSUAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE BASURA	228		
TASA AUTORIZADA DOMICILIAR	Q 8.00		
INGRESO		Q -	Q -
(+) OTROS INGRESOS		Q 2,238.00	Q 26,856.00
TOTAL INGRESOS*		Q 2,238.00	Q 26,856.00
COSTO DEL SERVICIO*		Q 28,331.60	Q 339,979.24
SUBSIDIO MUNICIPAL		Q (26,093.60)	Q (313,123.24)
PORCENTAJE DE SUBSIDIO		1165.93%	
*Ingresos percibidos y egresos ejecutados mensuales y anuales			

Fuente: Datos DAFIM-STMV, herramienta y ejercicio asistencia técnica.

Como se puede observar en el cuadro anterior, en el último año la municipalidad de Santa María Visitación tuvo un porcentaje de subsidio 1165.93% sobre el valor del servicio de basura. La comuna tuvo un gasto al año (2020) de Q339,979.24, mientras que únicamente recolectó para dicho costo-servicio Q26,856.00. Si comparamos los egresos con los ingresos que recibe la municipalidad por la utilización de este servicio hay una diferencia neta Q313,123.24, al menos el año pasado.

La misma preocupación causa el tema de recolección de basura como la del agua o alcantarillado en el municipio de Santa María Visitación, el hecho que no se tenga buena recaudación financiera sobre el valor de la renta de los servicios es causa de preocupación.

El año pasado (2020) los usuarios de la recolección de basura (tren de aseo por la comuna de Santa María Visitación) tuvieron que haber pagado Q124.26 por el costo del servicio de basura para equilibrar el gasto, y un ideal de Q132.00 pensando en recaudación.

3. PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS MUNICIPALES Y COMUNITARIOS EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO

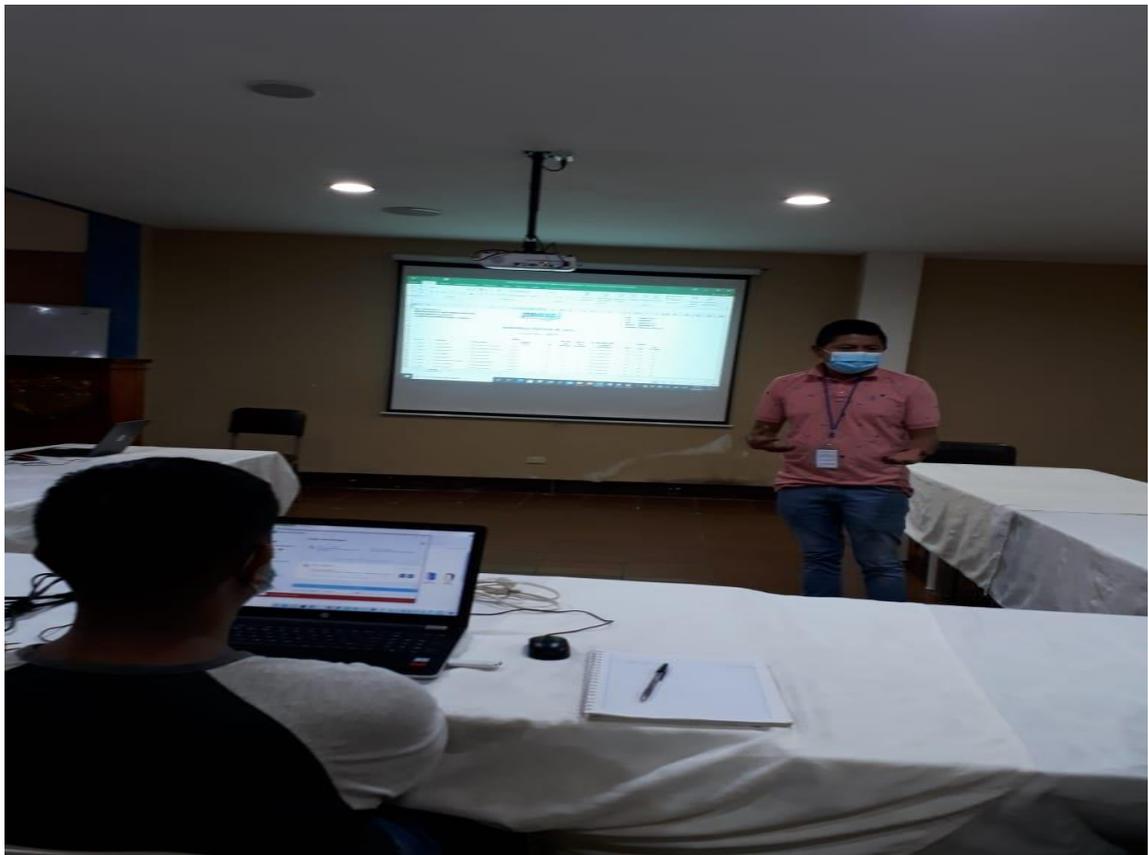
3.1. ACCIONES ESTRATEGICAS MOROSIDAD CERO

3.1.1. Emisión mensual de padrones de morosidad (a través de herramienta de control implementada)

Este tipo de acción es una estrategia para poder llevar control mensual sobre los usuarios morosos del sistema. La idea fundamental es poder tener un control de los altibajos en cuanto a la recaudación y no recaudación financiera del sistema. El porcentaje, número y nombres de morosos.

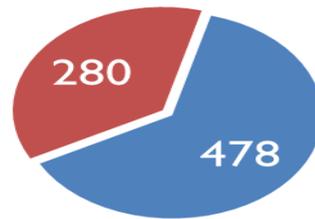
Para dicha estrategia se cuenta con tres herramientas en Excel para hacer el cálculo, a través de los padrones de usuarios de los SERVICIOS GL compartidos al técnico de la oficina municipal de agua y saneamiento.

Para la utilización de las herramientas de cálculo ésta asistencia técnica capacitó y facilitó un taller al personal técnico (técnico de OMAS y técnico de caja) para enseñarles a utilizar las herramientas.



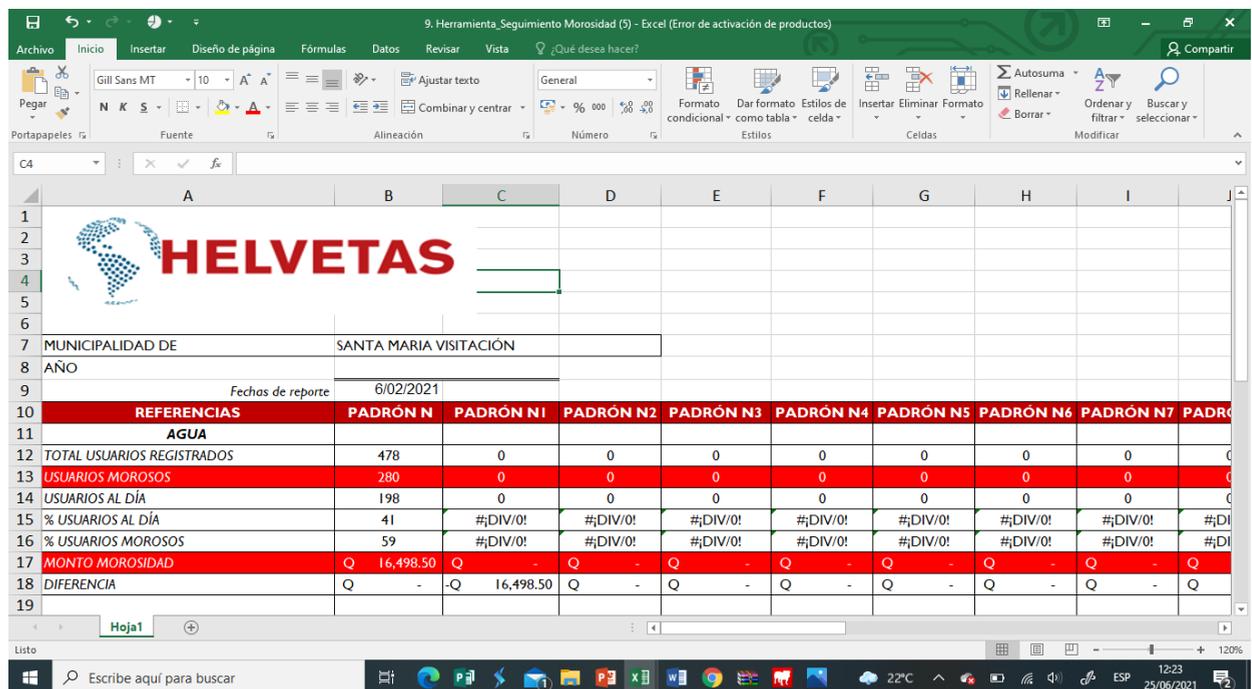
En cuanto a los resultados de la morosidad –hasta la fecha- se reflejan lo siguientes datos en las imágenes a continuación:

Estado de los Usuarios de Agua



■ TOTAL USUARIOS REGISTRADOS
■ USUARIOS MOROSOS

Fuente: Datos DAFIM-STMV, herramienta y ejercicio asistencia técnica.



REFERENCIAS	PADRÓN N	PADRÓN N1	PADRÓN N2	PADRÓN N3	PADRÓN N4	PADRÓN N5	PADRÓN N6	PADRÓN N7	PADRÓN N8
AGUA									
TOTAL USUARIOS REGISTRADOS	478	0	0	0	0	0	0	0	0
USUARIOS MOROSOS	280	0	0	0	0	0	0	0	0
USUARIOS AL DÍA	198	0	0	0	0	0	0	0	0
% USUARIOS AL DÍA	41	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
% USUARIOS MOROSOS	59	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
MONTO MOROSIDAD	Q 16,498.50	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -
DIFERENCIA	Q -	Q 16,498.50	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -	Q -

Fuente: Datos DAFIM-STMV, herramienta y ejercicio asistencia técnica.

Las tablas anteriores reflejan que Q16,498.50 netos es la cantidad de mora en quetzales que los usuarios tienen con la comuna por el servicio de agua. Y se pueden observar que la cantidad de morosos, hasta la fecha, son 280 de 478 usuarios.

3.1.2. Implementación de cronograma estratégico para la emisión de notas de cobro (herramienta)

MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA VISITACIÓN																
CRONOGRAMA DE COBRO PARA LA RECUPERACION DE LA MORA																
AVISO DE COBRO EN SERIE DE FECHA:		7/06/2021														
ACTIVIDADES / MESES	2021															
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
I. VIA ADMINISTRATIVA																
Primera Fase																
Realización de una campaña de sensibilización de cobro a la población																
Elaboración y envío del 1er Aviso-Requerimiento de cobro																
Gestión de cobro 15 días (dos semanas)																
Segunda Fase																
Segunda campaña de sensibilización a la población																
Elaboración y envío del 2do Aviso-Requerimiento de cobro																
Gestión de cobro 10 días (una semana)																
Tercera Fase																
Tercer campaña de sensibilización a la población																
Elaboración y envío de la 3era y ultimo Aviso-Requerimiento de cobro																
Gestión de cobro 8 días (una semanas)																
Cuarta Fase																
Suscripción de Convenios de Pago																
II. VIA ECONOMICO-COACTIVO																
Certificación de Saldos al Juzgado de Asuntos Municipales																
Seguimiento (Tesorería, DAFIM, JAM)																

Fuente: Datos DAFIM-STMV, herramienta y ejercicio asistencia técnica.

Las fechas propuestas son fechas tentativas en la espera que en los meses de julio, agosto y septiembre se pueda tener ya un reglamento formal de agua para tener sustento legal de las propuestas planteadas en éste cronograma.

El beneficio es para la población en tanto a su organización, y para la comuna a nivel administrativo.

3.1.3. Emisión de notas de cobro (implementar notas de cobro en serie)

Como una acción también de inmediatez –luego de la aplicación del reglamento- es poder emitir notas de cobro automatizados, es decir, herramienta en Excel que logre tener control serial de los usuarios, morosos y total de mora del sistema anual, así como mensual.

Esta asistencia técnica implementó un taller sobre la utilización de las notas de cobro (herramienta que se dejó a la Oficina Municipal de Agua y Saneamiento) para implementarlo inmediatamente por la OMAS.

Ver ejemplo anexo 5.

3.1.4. Convenios de pago

Luego de los talleres implementados con los técnicos de caja y OMAS, también se dejó una copia del modelo de convenios de pago que propone HELVETAS a las comunas. La idea es poder tener un borrador de una nota de acuerdos entre la comuna y los usuarios, esto para llevar de manera más formal el proceso de acuerdos que se logre llegar con los usuarios morosos.

Dependiendo de qué perspectiva se mire, puede ser una acción a largo o a corto plazo. A corto ya que se puede llevar recaudación de fondos a través de los convenios que se puedan llegar con los usuarios, respaldado con un acuerdo municipal.

Puede ser a largo plazo porque tendría sentido –también- esperar el reglamento que se está agilizando como base legal.

Ver ejemplo anexo 6.

4. ACCIONES ESTRATEGICAS INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN POR AGUA Y SANEAMIENTO

4.1. ACCIONES A CORTO PLAZO

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

Hay elementos encontrados en todo el proceso de investigación o diagnóstico en la municipalidad de Santa María Visitación que puede fortalecer dicho plan: a. Está creada ya la OMAS con personal de servicio. b. Voluntad política de la comuna para mejorar la recaudación financiera por el servicio de agua (equilibrarlo). c. Contar con una comisión de seguimiento sobre la implementación de un reglamento de agua municipal.

4.1.2. Actualización de padrones de usuarios del servicio de agua

Una de las acciones a corto plazo es poder tener una actualización de los padrones por servicio de agua. En dicha asistencia se ha ordenado hasta ahora por la cantidad de mora que tienen los usuarios. Dicha actualización se le compartió al técnico de la oficina

de agua para que pueda tener en cuenta desde ahora las cantidades y los usuarios que tienen pendientes por la falta de pago.

Se dejará un documento adjunto con la actualización de los padrones, en anexos se encontrará una foto de ello.

4.1.3. Campañas de sensibilización al pago de impuestos y tasas

Se ha percibido una resistencia de parte de la población en el aumento a la tarifa por servicio de agua que la municipalidad brinda en el casco urbano, dicha resistencia se ha reflejado en un desacuerdo en la implementación de contadores u otros elementos para la mejora de la recaudación de ingresos (Se ha escuchado comentarios de rechazo a dichas iniciativas en las reuniones que hemos estado para la creación del reglamento, incluso lo menciona el técnico cada vez que puede).

Mencionado esto, es sumamente importante como acción a corto plazo tener una campaña de sensibilización. Sin embargo, no le corresponde a ésta asistencia técnica hacer o ejecutar una campaña. Se tiene una consultoría aparte para dicha acción.

4.1.4. 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. Esto puede ser una acción de inmediatez que puede hacer la OMAS para generar una recaudación extra al servicio.

Esta acción y las que siguen a corto plazo son elementos –propuesta- que se deben de incluir en el reglamento municipal como forma estratégica de recaudación financiera. Seguramente su implementación es a largo plazo, pero era importante mencionarlo en dicho plan y espacio, ya que, pueden servir de insumos en el cuerpo del reglamento. En esta acción se puede tener ingresos financieros.

4.1.5. Orden de Corte

Como una propuesta a corto plazo para recaudar ingresos a la Oficina Municipal de Agua es que se pueda emitir ordenes de corte en caso que la morosidad sea demasiado grande, para que las personas puedan estar presionados a pagar y poder cobrar luego una orden de reconexión.

4.1.6. Orden de Reconexión

En caso de que haya usuarios demasiado morosos se emitirá una orden de corte y luego de que hayan podido solventar su deuda se propone que se pueda emitir una orden de reconexión con un cierto impuesto por dicha orden y por tratarse de un gasto al volver a conectar el servicio, además por ser morosos en ese sentido. Esta acción puede recaudar ingresos financieros.

4.1.7. Traspaso de paja de agua

En caso de que algún usuario quiere trasladar su servicio de agua a otro miembro de la familia o a otro usuario se propone hacer un tipo de cobro por dicho proceso, por firmas, impresiones y gestiones. Esta acción puede ser un complemento al ingreso de la OMAS en dicha municipalidad. Esta acción puede recaudar ingresos financieros.

4.1.8. Rendición de cuentas y transparencia

Esta acción a corto plazo puede plasmarse en el acuerdo municipal de la validación de éste plan de mejora que las autoridades oficiales tendrán mejor forma de rendir cuentas a la población en la implementación de cobros automatizados, personal dedicado al mejor manejo de los recursos de la municipalidad.

La implementación de las recomendaciones de este plan implica más control en los ingresos y egresos sobre el servicio de agua, lo cual será una herramienta para tener acceso a la información pública por parte de los usuarios, por lo tanto, mayor transparencia en el ejercicio de la administración pública de este gobierno en turno.

4.1.9. Acuerdo municipal de aprobación de planes de mejora

Como una acción a corto plazo: la aprobación de éste plan de mejora para tener elementos que sustenten las mejoras del sistema de recaudación financiera por el servicio a nivel urbano. No sólo la aprobación de un reglamento de agua, sino la consciencia sobre la utilización del agua y del servicio como tal.

Este Plan de Mejora propone algunas acciones que la comuna de Santa María Visitación puede implementar a varias escalas, luego de haber estudiado los niveles de ingresos y egresos, es decir, la situación en recaudación financiera de la municipalidad por el servicio de agua, alcantarillado y basura.

En anexo 7 se encontrará la certificación del acta municipal.

4.2. ACCIONES A MEDIANO PLAZO

4.2.1. Capacitaciones con el MINFIN rutas de lectura

Se propone a la OMAS que en conjunto a dicha asistencia se pueda solicitar talleres sobre la ruta de lecturas. Esto para estar preparados para la independencia de oficinas o unidades y la implementación del reglamento.

Sin embargo, es una acción a largo plazo, ya que dependemos de la discusión, aprobación e implementación del reglamento que en conjunto con otras instancias se está gestionando.

4.2.2. Actualización y/o implementación del reglamento de agua

Como se ha planteado enfáticamente con anterioridad el reglamento de agua es

sumamente urgente para tener asegurado las bases legales sobre la prestación, utilización y sanción de la prestación del servicio de agua.

Dicha acción está en proceso, se forma parte de la comisión que le da seguimiento al reglamento y se espera que sea una acción que se logre lo más pronto posible.

4.3. ACCIONES A LARGO PLAZO

4.3.1. Segregación de funciones DAFIM-OMAS

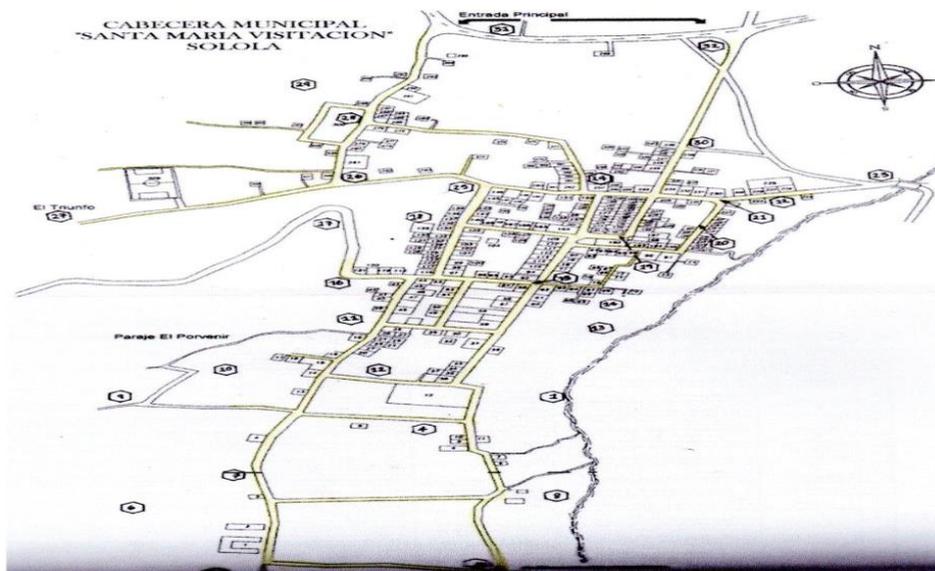
La segregación de funciones es sumamente importante bajo cualquier punto de vista, sin embargo, administrativa y financieramente mejorará el equilibrio de ingresos y egresos. Además, eso implica ahorros administrativos, así como reducir el trabajo de la Dirección Financiera.

La inter-dependencia es necesaria de las unidades en una comuna, pero la independencia financiera y administrativa también implica mayor manejo de recursos y la rendición de cuentas.

4.3.2. Implementación de rutas de lectura

Para la implementación de dicha acción es importante la identificación de usuarios por rutas las calles y avenidas de la cabecera municipal de Santa María Visitación mediante un padrón en físico, designación de una persona responsable para el control del registro de las rutas, designación de un fontanero para la instalación de los contadores, buscar apoyo al MINFIN para capacitar al personal en la creación de rutas de lectura de contadores, solicitar apoyo el INFOM para la instalación de reguladores domiciliarios y lectura de contadores, determinar bien quienes serán los proveedores de los contadores, determinar bien las fechas de las lecturas de contadores.

En éste croquis –a continuación- se puede observar elementos sustanciales para definir la ruta de lectura:



(Foto facilitado por la municipalidad de Santa María Visitación).

Referencia: Las calles y avenidas que se miran en amarillo son los de la cabecera municipal (límites).

4.3.3. Implementación de reguladores de agua

Según lo observado y analizado hasta el momento es una la acción más válida a la par del reglamento de agua, ya que, la población no está preparada a que se le aumente el agua por una tarifa única establecida, si no, que según el consumo es la cuota que se tiene que pagar.

Por ahora, es lo más complicado a establecerse en el reglamento ya que la población rechaza otra tarifa más de la que ya está. Por lo tanto, es una acción que se convierte en mediano y largo plazo a la vez, ya que dependiendo de la decisión de la población urbana se puede ejecutar o esperar a que se lleve a cabo otro proceso.

5. COMISION DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE PLANES DE MEJORA.

Se propone que la comisión de seguimiento a la implementación de éste plan esté conformada por los siguientes cargos municipales y personas:

- Concejal IV: Vicenta Chavajay Dionisio
- Síndico Suplente: José Miguel Gónzales Chavajay
- Director Financiero: Pablo Lisandro Dionisio Velásquez
- Técnico de la OMAS: Walter Armando Pacheco Chavajay
- Receptor Municipal: Nicolás Adrian Chavajay Chavajay
- Técnico de UGAE: Santos Mauricio Vicente Mendoza

6. CONCLUSIONES

A nivel urbano el sistema de agua está compuesto por tres nacimientos de agua, las cuales son: Tzukubal, Xolá y Agua Tibia, quienes abastecen a toda una cabecera. El sistema de agua que tiene la cabecera municipal de Santa María Visitación tiene 478 usuarios, de los cuales hay una morosidad del 59% según los padrones de pago. Teniendo en cuenta ello, más lo la tasa de tarifa por el servicio, la municipalidad subsidia más de 900% sobre el valor de los gastos por el servicio, según los padrones GL de los últimos años. Dicha información concretiza la necesidad de aumentar de tarifa o bien de tener otras modalidades de pago del servicio para subsanar los gastos, teniendo en cuenta que prácticamente los usuarios urbanos pagan únicamente Q2.50 al mes.

El pago del servicio puede ser equilibrado con acciones estratégicas de parte de la comuna, pero sobre todo es necesario sensibilizar a la población sobre el valor de cuidar el sistema mediante el buen mantenimiento o mejora, la cual implica siempre gastos que la comuna no puede pagar todo.

La Oficina Municipal de Agua y saneamiento es una unidad nueva en la municipalidad de Santa María Visitación que aún le hace falta dotarse de ciertos elementos y mecanismos para gestionar y ejecutar el trabajo de la oficina. Si bien es cierto, la comuna de Santa María Visitación ha avanzado en separar la OMAS de la Unidad de Servicios Públicos, le hacen falta sustentos formales y legales para ser una oficina sólida. El trabajo del técnico y los fontaneros ha sido indispensable en el avance de las acciones de la unidad. La Oficina Municipal de Agua y Saneamiento fue implementado hace apenas un año, por lo que, su trabajo es reciente y necesita tener acciones estratégicas para su mejora.

En el caso de la basura se trabajó un cálculo que arrojó que el subsidio de la comuna de Santa María es del 982.13% de 228 usuarios, pagando Q8.00 al mes. Un dato que quiere decir que es el tema de la basura es similar al de agua, no hay una buena recaudación financiera por la prestación del servicio, la cual representa otro déficit financiero en Santa María Visitación.

La asistencia técnica también encontró altos niveles de subsidio de los servicios que presta la comuna. Por lo que, un recurso a corto plazo fue encontrar información sobre los niveles de ingresos y compararlos con los egresos o gastos por la prestación del servicio para tener un diagnóstico. Esta asistencia técnica ha colaborado en cierta medida para la implementación de acciones como las notas de cobro automatizado, identificación de los niveles de morosidad, es decir, un diagnóstico de las condiciones de los servicios para proponer algunas acciones para la recaudación financiera o ingresos, por la prestación de los servicios y para no tener altos números de subsidios, presentados en éste documento.

7. RECOMENDACIONES

A priori se puede decir que la municipalidad de Santa María Visitación le urge un Reglamento de Agua para formalizar y legalizar las acciones propuestas y por implementarse. Para llegar a este objetivo es importante continuar fortaleciendo al equipo técnico que le está dando seguimiento a la creación del Reglamento en el municipio.

El proceso más objetivo y estratégico para mejorar las acciones en recaudación financiera por el servicio de agua en el municipio de Santa María Visitación (cabecera) se propone de la siguiente manera: a. Fortalecer la comisión de reglamento para agilizar el proceso. b. Generar procesos inmediatos de sensibilización del uso de contadores como propuesta estratégica para el pago del servicio. c. Implementar el Reglamento, con incisos de independencia financiera y contable de la OMAS, definición de funciones, mecanismos de mejoras del servicio, mecanismo de control de pago, mecanismo para control de usuarios. d. Implementación de cálculo de morosidad mensual e. f. Implementación de contadores. g. Mejorar la rendición de cuentas. h. Buena recaudación financiera que por ende se traduce en mejoras del servicio.

Sin embargo, es complicado cuando se habla de aumento tarifario, por lo que, se recomienda generar procesos no sólo de sensibilización general, sino de lobbys con líderes y dirigentes de barrio, personas que tengan influencia en las decisiones municipales para que cuando llegue la hora de validar el reglamento, se llegue únicamente a eso, a validar. En las reuniones asambleístas es sumamente llegar a acuerdos y consensos, por lo que, es importante generar apertura propositiva con la población.

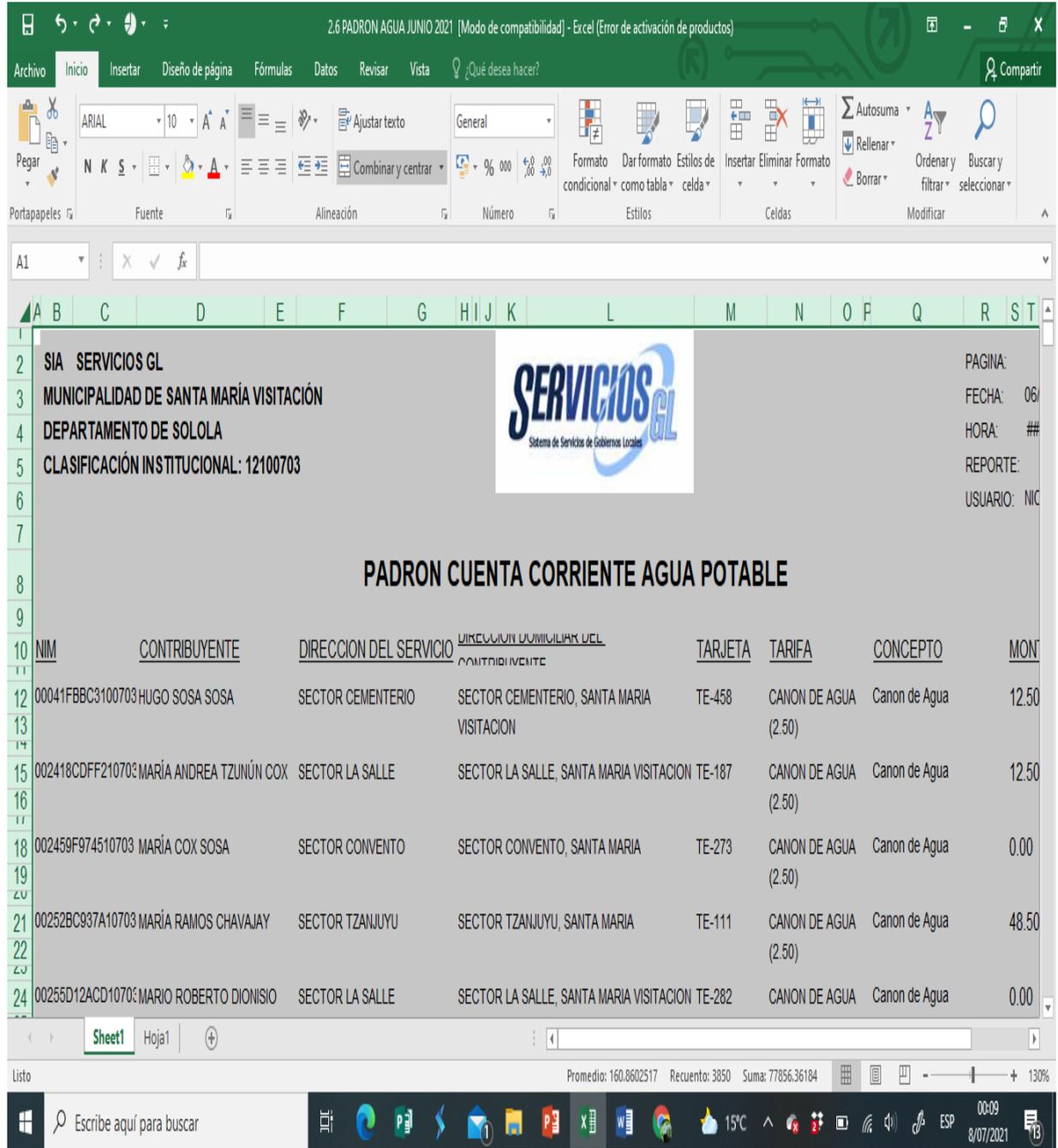
Por otro lado, es menester decir que no sólo del pago directo del servicio es la única forma de recaudación financiera, se recomienda ver otras formas de recaudación, como el cobro de la solvencia municipal por el servicio, ordenes de corte y reconexión, es decir, el aumento de los ingresos también dependerá de los cobros indirectos estratégicos.

8. BIBLIOGRAFÍA:

1. SEGEPLAN/COCODES (2019) –Actualización- “Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial” Municipalidad de Santa María Visitación, Sololá, Guatemala.
2. Morales, D. López, S. Navarro, B. Hernández, Abiel. Velásquez, P. Barrundia, J... Reynoso, R. (2008) “DIAGNÓSTICO SOCIOECONÓMICO, POTENCIALIDADES PRODUCTIVAS Y PROPUESTAS DE INVERSIÓN”. Facultad de Ciencias Económicas, Universidad de San Carlos de Guatemala.

9. ANEXOS

ANEXO 1: FOTO PADRÓN DE USUARIOS



2.6 PADRON AGUA JUNIO 2021 [Modo de compatibilidad] - Excel (Error de activación de productos)

Archivo Inicio Insertar Diseño de página Fórmulas Datos Revisar Vista ¿Qué desea hacer? Compartir

Portapapeles Fuente Alineación Número Estilos Celdas Modificar

A1

SIA SERVICIOS GL
MUNICIPALIDAD DE SANTA MARÍA VISITACIÓN
DEPARTAMENTO DE SOLOLA
CLASIFICACIÓN INSTITUCIONAL: 12100703

SERVICIOS GL
Sistema de Servicios de Gobierno Locales

PAGINA:
FECHA: 06/
HORA: ##
REPORTE:
USUARIO: NIC

PADRON CUENTA CORRIENTE AGUA POTABLE

NIM	CONTRIBUYENTE	DIRECCION DEL SERVICIO	DIRECCION DOMICILIAR DEL CONTRIBUYENTE	TARJETA	TARIFA	CONCEPTO	MON
00041FBBC3100703	HUGO SOSA SOSA	SECTOR CEMENTERIO	SECTOR CEMENTERIO, SANTA MARIA VISITACION	TE-458	CANON DE AGUA (2.50)	Canon de Agua	12.50
002418CDFD210703	MARÍA ANDREA TZUNÚN COX	SECTOR LA SALLE	SECTOR LA SALLE, SANTA MARIA VISITACION	TE-187	CANON DE AGUA (2.50)	Canon de Agua	12.50
002459F974510703	MARÍA COX SOSA	SECTOR CONVENTO	SECTOR CONVENTO, SANTA MARIA	TE-273	CANON DE AGUA (2.50)	Canon de Agua	0.00
00252BC937A10703	MARÍA RAMOS CHAVAJAY	SECTOR TZANJUJU	SECTOR TZANJUJU, SANTA MARIA	TE-111	CANON DE AGUA (2.50)	Canon de Agua	48.50
00255D12ACD10703	MARIO ROBERTO DIONISIO	SECTOR LA SALLE	SECTOR LA SALLE, SANTA MARIA VISITACION	TE-282	CANON DE AGUA	Canon de Agua	0.00

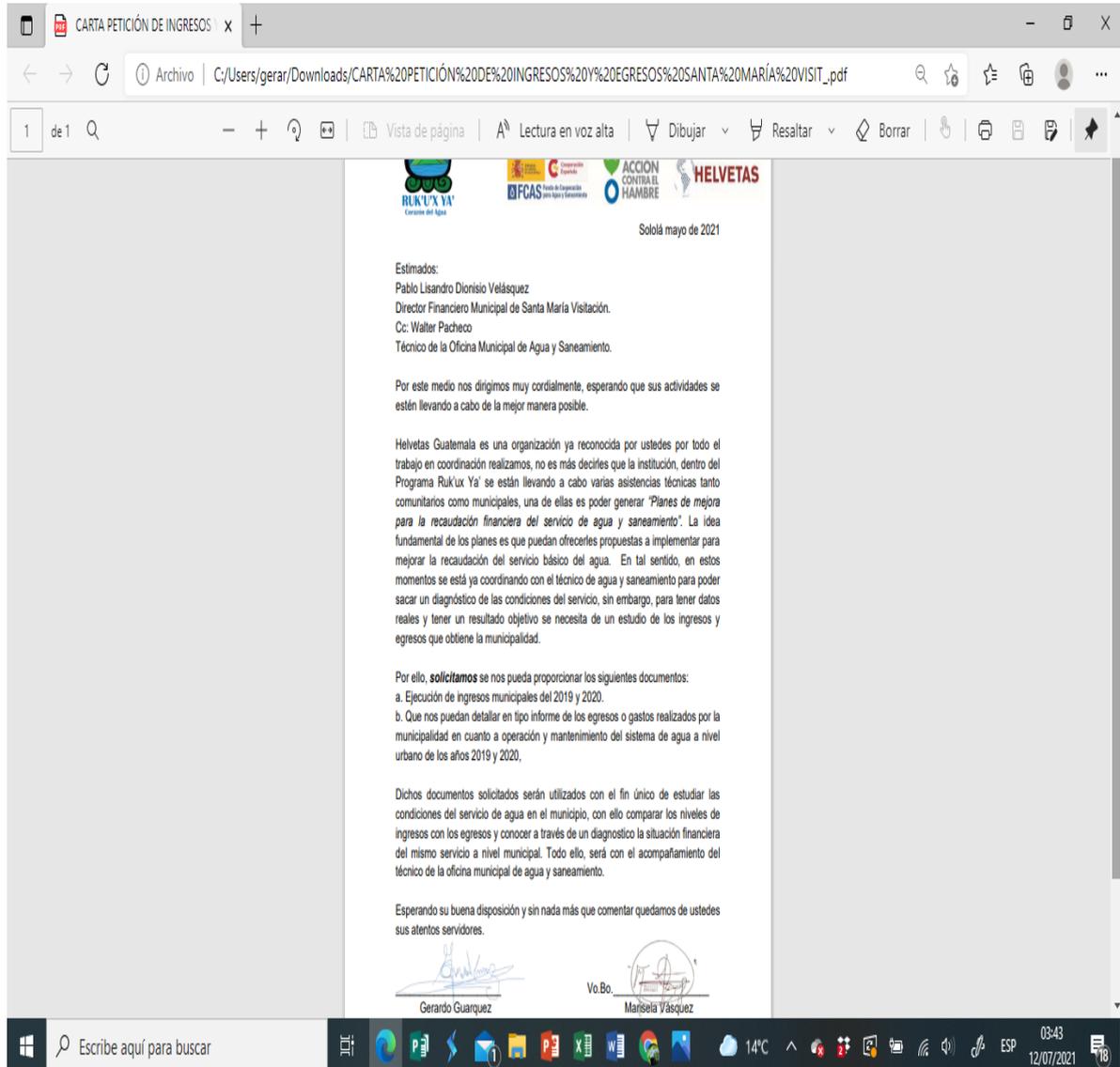
Sheet1 Hoja1

Listo Promedio: 160.8602517 Recuento: 3850 Suma: 77856.36184

Escribe aquí para buscar

15°C 00:09 8/07/2021

ANEXO 4: EJEMPLO DE CARTAS PRESENTADAS PARA LA PETICIÓN DE INFORMACIÓN



CARTA PETICIÓN DE INGRESOS

Archivo | C:/Users/gerar/Downloads/CARTA%20PETICIÓN%20DE%20INGRESOS%20Y%20EGRESOS%20SANTA%20MARÍA%20VISITAT_...pdf

1 de 1

Sololá mayo de 2021

Estimados:
Pablo Lisandro Dionisio Velásquez
Director Financiero Municipal de Santa María Visitación.
Cc: Walter Pacheco
Técnico de la Oficina Municipal de Agua y Saneamiento.

Por este medio nos dirigimos muy cordialmente, esperando que sus actividades se estén llevando a cabo de la mejor manera posible.

Helvetas Guatemala es una organización ya reconocida por ustedes por todo el trabajo en coordinación realizamos, no es más decirles que la institución, dentro del Programa Ruk'ux Ya' se están llevando a cabo varias asistencias técnicas tanto comunitarios como municipales, una de ellas es poder generar "Planes de mejora para la recaudación financiera del servicio de agua y saneamiento". La idea fundamental de los planes es que puedan ofrecerles propuestas a implementar para mejorar la recaudación del servicio básico del agua. En tal sentido, en estos momentos se está ya coordinando con el técnico de agua y saneamiento para poder sacar un diagnóstico de las condiciones del servicio, sin embargo, para tener datos reales y tener un resultado objetivo se necesita de un estudio de los ingresos y egresos que obtiene la municipalidad.

Por ello, **solicitamos** se nos pueda proporcionar los siguientes documentos:

- Ejecución de ingresos municipales del 2019 y 2020.
- Que nos puedan detallar en tipo informe de los egresos o gastos realizados por la municipalidad en cuanto a operación y mantenimiento del sistema de agua a nivel urbano de los años 2019 y 2020.

Dichos documentos solicitados serán utilizados con el fin único de estudiar las condiciones del servicio de agua en el municipio, con ello comparar los niveles de ingresos con los egresos y conocer a través de un diagnóstico la situación financiera del mismo servicio a nivel municipal. Todo ello, será con el acompañamiento del técnico de la oficina municipal de agua y saneamiento.

Esperando su buena disposición y sin nada más que comentar quedamos de ustedes sus atentos servidores.

Gerardo Guarquez
Vo.Bo. Mariela Vásquez

ANEXO 5: EJEMPLO REQUERIMIENTO DE PAGO (NOTAS DE COBRO)

PRIMER AVISO-REQUERIMIENTO DE PAGO

Santa Maria Visitación, 16 de febrero de 2021

Señor (a)
HUGO SOSA SOSA
SECTOR CEMENTERIO
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): 00041FBBC3100703

Número de Registro Municipal (TARJETA): TE-458

Monto de la Deuda: Q. 12.5

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.

Aviso-Requerimiento Núm.: 1/3

Responsable de entrega: _____

Nombre receptor de la nota: _____

Firma de recibido: _____ Fecha: _____

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

ANEXO 6: EJEMPLO 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

ANEXO 7: FOTO CERTIFICACIÓN DE ACTA MUNICIPAL APROBACIÓN DE PLAN DE MEJORA FINANCIERO



Municipalidad Santa María Visitación Departamento de Sololá Guatemala, C. A.

EL INFRASCRITO SECRETARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE SANTA MARIA VISITACION, DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ, CERTIFICA: TENER A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS VARIAS NÚMERO DIECIOCHO ACTUALMENTE EN USO, EN DONDE SE ENCUENTRA EL ACTA NÚMERO NUEVE GUION DOS MIL VEINTIUNO (09-2021), QUE COPIADA LITERALMENTE DICE: -----

Acta No. 09-2021. En el municipio de Santa María Visitación del Departamento de Sololá, siendo las catorce horas con cuarenta minutos del día jueves quince de julio del año dos mil veintiuno, constituidos en el salón de conferencias, presidido por el Señor Alcalde Municipal, Prof. Mario Roberto Dionisio Dionisio, así mismo se encuentran los integrantes del Concejo Municipal. Contándose con la presencia de la Licenciada Maricela Vasquez y del Licenciado Gerardo Alfonso Guarquez Vásquez delegados de HELVETAS, de igual manera se encuentra presente el Técnico de la OMAS, UGAE y secretario municipal en funciones que certifica la presente con el objeto de hacer consignar lo siguiente: PRIMERO. La Concejal IV seño Vicenta Chavajay Dionisio dio la más cordial bienvenida a los presentes, aseverando el inicio de la presente reunión. SEGUNDO. El objetivo es presentar el informe de resultados de los planes de mejora de recaudación de ingresos, mismos que responden a los lineamientos del acompañamiento de la Asociación Suiza para el Desarrollo y la Cooperación HELVETAS a través del programa RUK'U'X YA', asistiendo al proceso de elaboración de Planes de Mejora para la Recaudación de los ingresos por la Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento en el Municipio de Santa María Visitación. Proceso que se inició con un diagnóstico participativo, con el apoyo de las unidades técnicas municipales involucradas, con la elaboración de planes de mejora, proceso realizado durante los meses de mayo y junio del presente año. TERCERO. Se tiene la intervención del consultor quien es el Licenciado Gerardo Alfonso Guarquez Vásquez, asistente Técnico en Recaudación Financiera de HELVETAS, quien da a conocer el informe de resultados de los planes de Mejora para la recaudación de los ingresos en la prestación de los Servicios en Agua y Saneamiento, en el municipio de Santa María Visitación, dando a conocer dicho informe de una manera detallada, con información situacional por la prestación de los servicios ya mencionados, proceso realizado durante los años 2019 y 2020. Análisis de cobros por la prestación del servicio, análisis de subsidios de servicios, análisis de un punto de equilibrio relacionada a la tarifa del servicio, análisis de ingresos y costos, análisis de ingresos y egresos por los servicios de alcantarillado y tren de aseo en los años 2019 y 2020, presentación de la morosidad actual. Presentación de acciones para incrementar los ingresos por la prestación de servicios ya mencionados y como recomendación si la población acepta un aumento de tarifa que pueden contemplar la instalación de contadores de agua, siendo una forma de controlar de una mejor manera el vital líquido y generar ingresos municipales, la implementación de un reglamento que regule cada uno de los cobros legalmente realizados por la Municipalidad que es un proceso que actualmente se está realizando a través de una mesa Técnica. CUARTO. Continuando con la reunión, se deja constancia que el Concejo Municipal conoció y está de acuerdo con el plan de mejora de recaudación de los ingresos de servicio de agua potable y saneamiento en la población y que al mismo le dará seguimiento y lo valida con su firma para los usos legales. QUINTO. No habiendo más que hacer constar se finaliza la presente a una hora con cuarenta y cinco minutos después de su inicio, en el mismo lugar y fecha, previa lectura por quien corresponde, se acepta, se ratifica el contenido, y en constancia firman los que en ella intervinieron. Damos fe. Al pie del acta aparecen varias firmas ilegibles.-----

Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDE, EXTIENDO, FIRMO Y SELLO LA PRESENTE CERTIFICACIÓN, EN UNA HOJA ÚTIL DE PAPEL BOND MEMBRETADA, EN EL MUNICIPIO DE SANTA MARÍA VISITACIÓN, A VEINTIOCHO DÍAS DEL MES DE JULIO DEL AÑO DOS MIL VEINTIUNO.


Eusebio Velásquez
Secretario Municipal

Vo.Bo


Prof. Mario Roberto Dionisio Dionisio
Alcalde Municipal.

Tel.: 7927-1933 • 7927-1890
correo: santamariavisitacion0703@gmail.com

ANEXO 8: FOTOS PLANILLAS DE INTERVENCIÓN

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: Taller implementación de herramientas de movilidad y redes de apoyo.

Lugar y fecha: Santa María Visitación 07 de junio de 2021

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Alimentación			H	Teléfono
		M	F				R	A	R		
1	Astrid Alvarado	X		Municipalidad Sta. M. Visitación	Receptor M.H.	<i>[Firma]</i>					57717432
2	Walter Pacheco	X		Municipalidad Sta. M. V.	Encargado U.P. 0203	<i>[Firma]</i>					59907437
3	Gerardo Guzmán	X		Helvetas	Consultor	<i>[Firma]</i>					4702976
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
Total											

Nombre del Responsable: Gerardo Guzmán *[Firma]*

R: Refacción / A: Almuerzo / H: Hospedaje

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: Seguimiento Reunión con técnico de OMS para elaboración de diagnóstico

Lugar y fecha: Santa María Visitación, Sololá

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Alimentación			H	Teléfono
		M	F				R	A	R		
1	Walter Pacheco	X		Municipalidad	DIPLOMAS	<i>[Firma]</i>					57717432
2	José Tzuc	X		Municipalidad	Contable	<i>[Firma]</i>					4702976
3	Gerardo Guzmán	X		HELVETAS	Asesor técnico	<i>[Firma]</i>					
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
Total											

Nombre del Responsable: Gerardo Guzmán *[Firma]*

R: Refacción / A: Almuerzo / H: Hospedaje

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: *Análisis-revisión de la cobertura del sistema de Agua municipal / revisión con técnicos*

Lugar y fecha: *14 de mayo del 2021.*

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Alimentación			H	Teléfono
		M	F				R	A	R		
1	<i>Walter Armando Pacheco</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Municipalidad de Sta. M.A.</i>	<i>UI PIONERS</i>	<i>[Signature]</i>					<i>53807457</i> <i>4202921</i>
2	<i>Gerardo Lavarez</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<i>Helvetas</i>	<i>Técnico/consultor</i>	<i>[Signature]</i>					
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
Total											

Nombre del Responsable: *Gerardo Lavarez* F. *[Signature]*

Refacción / A: Almuerzo / H: Hospedaje

ANEXO 9: FOTOS DE INTERVENCIÓN EN CAMPO

