



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

**Municipalidad de Sololá,
Departamento de Sololá, Guatemala**

Sololá
Noviembre de 2,021



CRÉDITOS

Texto y contenido:

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

Diseño y diagramación:

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

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

Robin Orozco
Coordinador Técnico, 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:

Municipalidad de Sololá y HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

Municipalidad de San Marcos la Laguna

Alcalde Municipal:	Carlos Guarquez
Juez de asuntos municipales:	Samuel Mendoza
Coordinador OMAS:	Rigoberto Saloj
Director Financiero:	Edilzar Girón
Encargada Oficina Canon de agua:	Mirna Alvarado

“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 noviembre 2,021



INDICE

PRESENTACIÓN.....	4
1. MARCO CONTEXTUAL DEL MUNICIPIO	8
1.1 Datos generales.....	8
1.2 Condiciones de vida	8
1.3 Idioma	9
1.4 Desnutrición.....	10
1.5 Descripción del sistema.....	10
2. SITUACION ACTUAL DE LOS SISTEMAS FINANCIEROS EN AGUA Y SANEAMIENTO	12
2.1 Análisis sobre ejecución presupuestaria de ingresos por agua año 2,020	13
2.2 Análisis sobre ejecución presupuestaria de egresos por agua año 2,020	15
2.3 Análisis de la dependencia financiera	16
2.4 Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema	17
2.5 Análisis presupuesto de ingresos y gastos en alcantarillado	18
2.6 Análisis presupuesto de ingresos y gastos del servicio del tren de aseo y planta de tratamiento	19
3. PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS MUNICIPALES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO	22
3.1 ACCIONES A CORTO PLAZO.....	26
3.1.1. Acciones estratégicas morosidad cero.....	26
3.1.1.1. Emisión mensual de padrones de morosidad (a través de herramienta de control implementada)	26
3.1.1.2. Implementación de cronograma estratégico para la emisión de notas	27
3.1.1.3. Emisión de notas de cobro	28
3.1.1.4. Campañas de sensibilización	28
3.2. ACCIONES A MEDIANO PLAZO	29
3.2.1. Acciones estratégicas mejorar la recaudación por agua y saneamiento	29
3.2.1.1. Formulación de reglamento/ tarifa diferenciada	29
3.2.1.2 Identificación de Recursos:	29
3.2.1.3 Actualización de padrones de usuarios del servicio de agua	30
3.2.1.4. Implementación de recibo automatizado (reactivación APP)	31
3.2.1.5. Atención al Usuario/Marketing.....	31
3.3. ACCIONES A LARGO PLAZO.....	32
3.3.1. Acciones fortalecimiento a nivel técnico	32
3.3.1.1. Cobro la línea	32



3.3.1.2.	Contabilidad separada	32
3.3.1.3.	Segregación de funciones DAFIM-OMAS.....	33
3.3.1.4.	Implementación de micromedidores.....	33
3.3.1.5.	Diagrama de redes actuales de conducción	33
3.3.1.6.	Rendición de cuentas y transparencia.....	33
4.	COMISION DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE PLANES DE MEJORA.....	34
5.	CONCLUSIONES	35
6.	RECOMENDACIONES.....	36
7.	ANEXOS	37
	Anexo 1.....	37
	Reunión de presentación del proceso de Planes de Mejora.....	37
	Anexo 2.....	38
	Reunión Para Elaboración de Diagnostico participativo	38
	Anexo 3.....	40
	Reuniones de elaboración plan de mejoras	40
	Anexo 4.....	42
	Reunión para Validación del plan de mejora ante el Concejo	42
	Municipal.....	42
	Anexo 5.....	45
	Acta Municipal de Validación del plan de Mejora	45
	Anexo 6.....	46
	Seguimiento al proceso de Actualización del Reglamento de agua	46
	Anexo 7.....	47
	Taller de Grupos Focales para Análisis de tarifa justa	47
	Anexo 8.....	50
	PROPUESTA DE MEJORA EN LA ATENCIÓN AL USUARIO	¡Error! Marcador no definido.



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: 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.

Resumen Plan de Mejora para la recaudación de Ingresos Municipales

Municipalidad de Sololá

Datos Generales	
Ubicación:	Cabecera Municipal de Sololá
Administradores del Servicio:	Municipalidad
Por cuantos sistemas es abastecido el servicio de agua en el municipio:	2 nacimientos y 4 tranque mecánicos
Nombre de los sistemas	2 nacimientos (Los Orozco y El Porvenir y en 2,015 Yaxón Chaquijya) 4 pozos mecánicos (Xolbé, Mayoreo y recientemente Xambá y Los Caniz)
Tipo de Sistemas:	Mixto
Información de operación y mantenimiento	
Cuentan con un reglamento de agua:	SI
Fecha de publicación:	Año 1,998 con actualización y ajuste de tasas en 2,001 y 2,007
Cuentan con manuales de operación y mantenimiento	NO
Cuentan con contadores o medidores de agua:	SI
Número de usuarios con contadores	4,160
Realizan lecturas correspondientes:	SI
Periodo de lectura de contadores:	Mensual
Cuentan con lectores (personal que realiza las lecturas de contadores)	SI
Cuentan con fontaneros o quién es el que cubre esta función	SI
Información por Tarifa de agua	
Número de Usuarios:	4,160
Número de viviendas:	17,373
Población total:	88,612
Tarifa por el servicio:	Q 25.00 mensuales

Límite de consumo de agua potable:	30 metros cúbicos
Ingresos anuales por la prestación del servicio:	Q 1,808,553.80
Egresos anuales por la prestación del servicio:	Q 2,747,192.12
Diferencia entre ingresos y egresos:	Q 938,638.32
Subsidio Municipal	51%
Tasa de Morosidad	9%
Observaciones:	La implementación de la tarifa comercial es una medida que permitiría mejorar considerablemente la recaudación de ingresos por el servicio de agua.
Plan de Acción Para Mejorar La Recaudación de los Ingresos Municipales en la Prestación de los Servicios de Agua y Saneamiento	
Acciones a implementar por la AT	
Acciones a corto plazo:	Emisión mensual de padrones, Cronograma, Notas de cobro, Campañas de Sensibilización al pago de tasas municipales.
Acciones a mediano plazo:	Identificación de recursos, Actualización de padrones, Reactivación de la APP para cobro automatizado, Actualización del reglamento, Implementación de propuesta para mejorar la atención al usuario.
Acciones a largo plazo:	Implementación de cobro en línea, Implementación de macro medidores, Estudio y diagramación de las redes de distribución, Contabilidad separada, Segregación de funciones, Rendición de cuentas, Comisión de seguimiento.
Información de saneamiento básico	
Extracción de basura	Si cuentan con servicio de tren de aseo, la tarifa es de Q1.00 por bolsa, no tienen un registro o padrón de usuarios. Costos: Q 1,028,460.40 Ingresos; Q 356,989 Subsidio: 65.3% (Q 671,471.40)
Alcantarillado	Se cuenta con servicio de alcantarillado en el casco urbano, sin embargo, no se tiene ninguna tarifa por el mismo, únicamente el cobro por conexión de un nuevo servicio.

1. MARCO CONTEXTUAL DEL MUNICIPIO

1.1 Datos generales

El municipio de Sololá se ubica a 140 km de la ciudad capital, con la que se comunica por medio de la carretera CA-1 Ruta Interamericana, se encuentra ubicado dentro de la cuenca del Lago de Atitlán, por lo que es parte del área protegida de la Reserva de Usos Múltiples de la Cuenca del Lago de Atitlán (RUMCLA) posee una extensión territorial de 130.55 kilómetros cuadrados, lo que representa un 8.86% del total del territorio del departamento. Su fisiografía es de las denominadas tierras altas volcánicas, que se caracteriza por la diversidad de accidentes geográficos.

Posee Latitud 14° 46´ 23.21´´ y Longitud 91° 10´ 58.98´´, su altitud promedio es de 2,123 metros sobre el nivel del mar, con un clima que es eminentemente frío en la parte norte y central y en la parte baja, a orillas del Lago de Atitlán es de clima templado.

Sus colindancias son: al Norte con el municipio de Totonicapán y el municipio de Chichicastenango al Este con los municipios de Concepción y Panajachel, al Sur con el Lago de Atitlán y al Oeste con los municipios de Santa Cruz La Laguna, San José Chacayá y Nahualá.

La población del municipio de Sololá, según el Censo Nacional de Población y Vivienda elaborado por el INE en el año 2,018¹ es de 88,612 habitantes, de los cuales el 46.78% son hombres y el 53.22% son mujeres, esto significa que la población total del municipio de Sololá representa un 21.01% de la población total del departamento.

1.2 Condiciones de vida

Según los mapas de pobreza rural en Guatemala, elaborados por el INE, en el año 2,002 el municipio de Sololá presentaba un indicador de pobreza general del 76.04% y un 26.51% de pobreza extrema, mientras que el valor Theil de desigualdad era del 23.74. Para el año 2,011 el indicador de pobreza general aumento al 84.91%, mientras que el indicador de pobreza extrema disminuyó en al 17.40%. El valor de desigualdad disminuyó a 20.09 en el año 2,011.

En temas de salud el municipio cuenta con la presencia del distrito de salud que cubre el total de sus lugares poblados. Cuenta con un hospital departamental, 7 centros de salud y centro hospitalario del IGSS, la cabecera municipal se convierte en la principal centralidad del municipio para la atención especializada en salud, ya que todos los caseríos y aldeas se trasladan a este para acceder a los servicios, no obstante, en situaciones que requieren de mayor especialidad, es necesario para la población trasladarse hacia la ciudad de Quetzaltenango y la ciudad capital.

En materia educativa la mayoría de sus comunidades tiene cobertura a nivel primario que para el año

¹ INE Censo Nacional de Población y Vivienda, 2,018

2,020 fue de 109.63% según datos del anuario estadístico del MINEDUC, por lo que la movilidad para acceder a este nivel es mínima. En el nivel básico y diversificado, la cobertura empieza a disminuir, siendo las tasas brutas de cobertura para el año 2,020 de 63.96% y 45.37% respectivamente. Es la necesidad del acceso a estos niveles de educación en los cuales la tendencia de movilidad empieza a tener una dinámica distinta ya que el acceso al nivel básico aun cuenta con una distribución adecuada en el municipio para que la movilidad de las personas se mantenga a lo interno del territorio en su mayoría, sin embargo, para el nivel diversificado es donde las personas empiezan a verse en la necesidad de trasladarse a municipios como Quetzaltenango o Panajachel para acceder al servicio educativo.

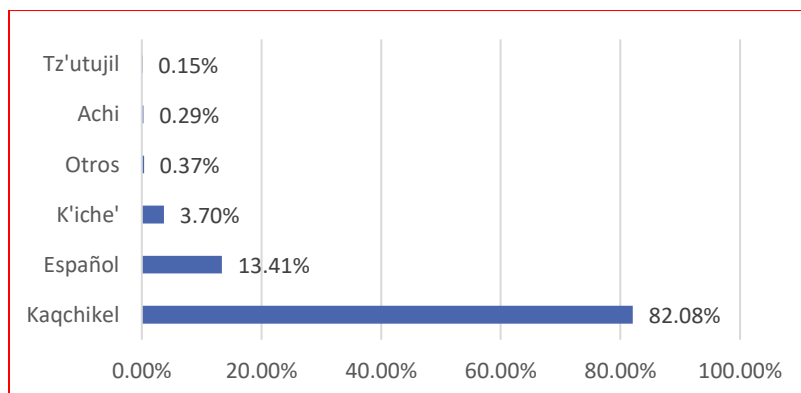
Una de las potencialidades del municipio es que se tiene cobertura de educación universitaria, sin embargo, las carreras profesionales que se ofrecen son limitadas por lo que de igual manera el acceso a este nivel educativo depende de la movilidad hacia la ciudad capital o el municipio de Quetzaltenango principalmente. Educación universitaria se encuentran únicamente en dos puntos del municipio, en el casco urbano (Centro Universitario de la USAC y Universidad Rural) y aldea El Tablón (Universidad del Valle de Guatemala).

El municipio de Sololá cuenta con una población de 58,510 habitantes en una edad de 18 años en adelante. De este grupo poblacional el 55.01% está comprendido dentro de la población económicamente activa, mientras que el 44.99% se comprende dentro de la categoría de población económicamente inactiva. La población económicamente activa se dedica principalmente a actividades de producción agrícola, pecuaria y artesanías, actividades comerciales e industriales y la prestación de servicio profesionales.

1.3 Idioma

En el municipio de Sololá el 82.08% de la población habla el idioma Kaqchikel como idioma materno, mientras que el español un 13.41% de la población, seguido de los idiomas K'iche' 3.70%, Achi 0.29%, Tzutujil 0.15% y otros idiomas el 0.37% de la población

Población por idioma materno

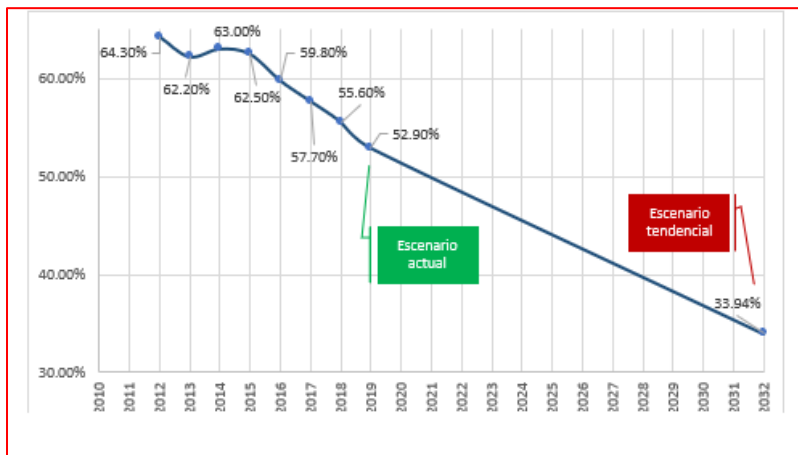


Fuente: INE, XII Censo Nacional de Población y VII de Vivienda – 2018.
Elaboró: Delegación departamental SEGEPLAN Sololá, 2021.

1.4 Desnutrición

De acuerdo a la Encuesta Nacional de Salud Materno Infantil (ENSMI) del año 2,014, Sololá ocupa el cuarto lugar del país con mayor índice de desnutrición crónica, lo cual se puede refrendar con el porcentaje de niños menores de 5 años con desnutrición crónica en el municipio el cual es de 52.90% (año 2019) de acuerdo a datos brindados por la Dirección del Área de Salud de Sololá.

Porcentaje de desnutrición crónica en niños menores de 5 años



Año	Porcentaje de niños menores de cinco años con desnutrición crónica
2012	64.30%
2013	62.20%
2014	63.00%
2015	62.50%
2016	59.80%
2017	57.70%
2018	55.60%
2019	52.90%
Tendencia al 2032	33.94%

Fuente: Dirección de área de salud, departamento de Sololá.
 Elaboró: Delegación departamental SEGEPLAN, Sololá, 2021.

1.5 Descripción del sistema

El sistema de abastecimiento de agua en la cabecera municipal es mixto conformados por 2 nacimientos (Los Orozco y El Porvenir y en 2,015 Yaxón Chaquijya) y 4 pozos mecánicos (Xolbé, Mayoreo y recientemente Xambá y Los Caniz), La red de distribución se encuentra dividida en tres



sectores: Alto, Intermedio y Bajo, están organizados en 11 rutas de lectura de contadores de agua, los horarios de prestación del servicio va depender del sector y varía entre 3 y 5 horas de 5 a 7 días a la semana. Cuentan con unidad de cloración ubicada en los tanques de distribución, utilizando hipoclorito de calcio, El distrito de salud ha monitoreado la calidad bacteriológica del agua y ha establecido que la misma es apta para el consumo humano según la norma COGUANOR NGO 29002-99.



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

En el año 2,011 el Consejo de Derechos Humanos reconoció el “Derecho Humano al Agua Potable y Saneamiento” esta declaración se deriva del derecho a un nivel de vida adecuado, salud física, mental y dignidad humana. En tal sentido la situación en temas hídricos y leyes en Guatemala es preocupante ya que no existe una ley de carácter ordinario que regule todo lo referente a temas de agua y saneamiento, de manera que no hay establecidos claros mecanismos de protección, regulación y administración del recurso.

Existen leyes derivadas de la preocupación por el deterioro del medio ambiente como la Ley de Áreas protegidas, Ley Forestal y Ley de Protección y Mejoramiento del Medio Ambiente, dentro de los recursos naturales uno de los más importantes es el agua, como cita el artículo 127 de la Constitución cuyo aprovechamiento debe ser de manera eficiente observando en su utilización ante todo el interés social.

La Constitución Política de la Republica de Guatemala confiere a las municipalidades la facultad administrativa para la prestación del servicio del agua potable y saneamiento, por lo tanto, las autoridades locales son quienes deben regular y administrar las fuentes de recarga hídrica como un bien de dominio público, y establecer una tarifa correspondiente por la prestación del servicio amparados es el Código Municipal y reglamentos internos.

Según datos estadísticos de la OPS Organización Panamericana de la Salud Guatemala posee una gran riqueza en recursos y condiciones naturales favorables para disponer de abundante agua para satisfacer las necesidades de las personas, el ambiente y las actividades productivas. Al año se producen alrededor de 97 mil millones de m³ de agua de los cuales solo se aprovecha el 10% a nivel nacional. Según la Encuesta nacional de condiciones de vida ENCOVI 2,011-2,012 el 70% de los hogares guatemaltecos tiene acceso a servicios básicos como agua entubada y drenajes a nivel urbano, mientras que, en el área rural, solo el 30% de los hogares tienen acceso a estos servicios. El déficit de la cobertura para los servicios de saneamiento está cerca de 83% en la zona rural, mientras en la zona urbana la cobertura es de 76,7%, que demuestra una situación clara de inequidad. De 334 municipalidades registradas en la ENCOVI, sólo un 4% aplican tratamiento a las aguas residuales, mientras que el resto es vertido en los cuerpos de agua, principalmente ríos y lagos.²

En relación a la calidad del agua de acuerdo al Plan Nacional de Agua y saneamiento del Ministerio de Salud 2,015, para el año 2,014 solamente un 40% de las muestras de agua analizadas para determinar cloro residual en agua cumplían con la normativa nacional; para el año 2,013 menos del

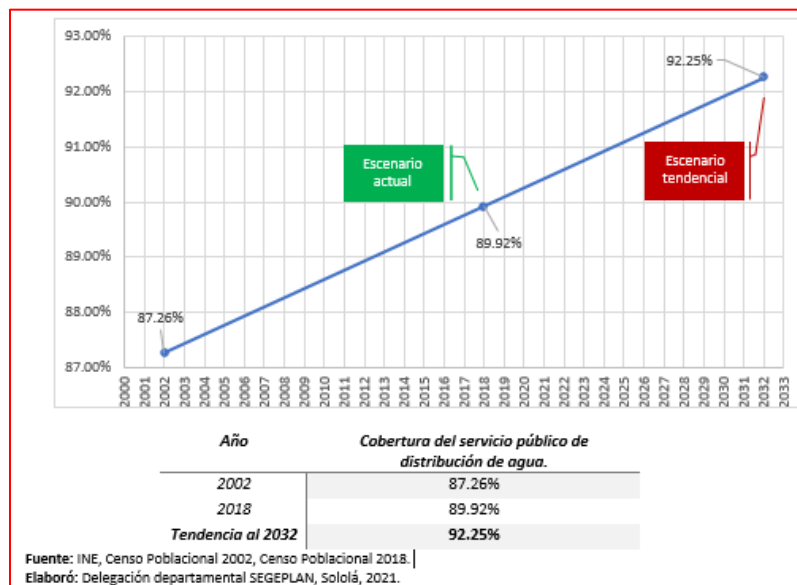
² OPS <https://www.paho.org/es/noticias/19-8-2015-agua-saneamiento>

40% del agua de consumo humano recibió desinfección en las áreas urbanas; lo que pone en riesgo la salud de la población ya que las enfermedades diarreicas agudas se encuentran entre las primeras 5 causas de morbilidad y mortalidad en el país, el 24% de las muertes son debidas a enfermedades diarreicas, principalmente en niños menores de 5 años.³

Los problemas sanitarios se relacionan directamente con la red de distribución de agua y ponen de manifiesto la contaminación del recurso debido a filtraciones que se producen en el alcantarillado. Además de los impactos de la crisis económica, estas condiciones pudieran verse empeoradas por eventos climáticos adversos, siendo Guatemala uno de los 10 países del mundo más afectados por el cambio climático y el cuarto más vulnerable a desastres naturales, según la ONU.

En el departamento de Sololá es una región boscosa que posee importantes zonas de recarga hídrica, sin embargo, en la cabecera municipal hay problemas de escases para cubrir la demanda de la población sobre todo porque la tarifa actual y los ingresos por el servicio no cubren los gastos de operación y mantenimiento de los sistemas, según el censo 2,018 el porcentaje de cobertura del servicio de agua actualmente es de 89.92% y se prevé que para el año 2,032 sea de 92,25%.⁴

Porcentaje de cobertura del servicio público de agua



2.1 Análisis sobre ejecución presupuestaria de ingresos por agua año 2,020

Los ingresos percibidos por los diferentes cobros por la prestación del servicio de agua potable fue de Q 1,808,553.80 teniendo una tarifa de mensual de Q25.00 siendo el rubro de canon de agua el

³ OPS <https://www.paho.org/es/noticias/19-8-2015-agua-saneamiento>

⁴ INE Censo Nacional de Población y Vivienda 2,002 y 2,018

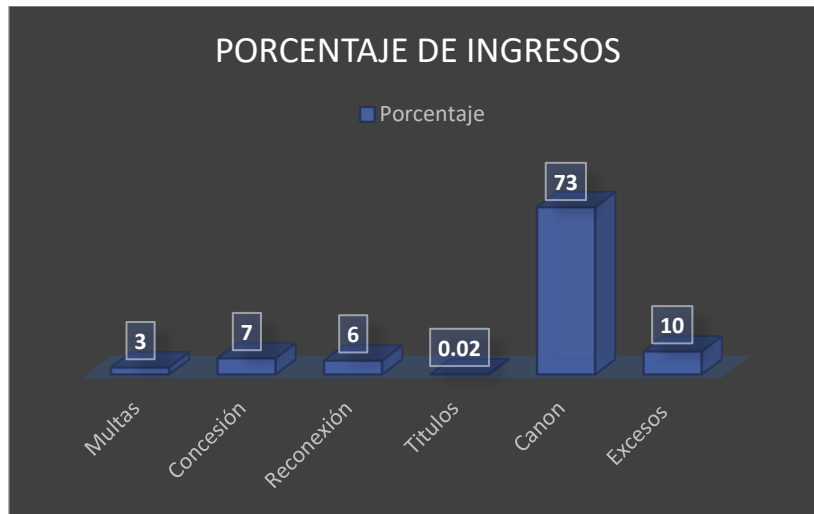
que representa mayor ingreso. Cabe mencionar que a nivel departamental la cabecera municipal de Sololá es la que tiene mayor recaudación por la prestación del servicio de agua.

INGRESOS ANUALES		
CUOTA DOMICILIAR		Q 25.00
Cuenta	Concepto	Percibido
11.06.10.06.00	Multas de Agua Potable	59,174.65
13.02.60.06.00	Concesión de servicio de agua potable	121,650.00
13.02.60.09.02	Reconexión de agua potable	106,757.00
13.02.60.32.00	Titulos de propiedad servicio de agua	525.00
14.02.40.01.00	Canon de Agua	1,335,579.20
14.02.40.06.00	Exceso de Agua	184,867.95
INGRESOS ANUALES		1,808,553.80
*Fuente ejecución presupuestaria anual percibido		

Las tasas y los criterios de cobro establecidos son las siguientes;

CONCEPTO	TARIFA
Multas por agua	1er trimestre 25% 2do trimestre 50% 3er trimestre 75% 4to trimestre en adelante 100%
Concesión del servicio	Q 1,500.00
Reconexión del servicio	Q 200.00
Títulos de propiedad	Q 75.00 (por reposición)
Canon de agua	Q 25.00
Excesos	30,001 litros a 45,000 litros Q 2.00 45,001 litros a 60,000 litros Q 3.00 60,001 litros en adelante Q 4.00

En la siguiente imagen se puede ver la representación gráfica del comportamiento de los ingresos municipales por la prestación del servicio de agua:



2.2 Análisis sobre ejecución presupuestaria de egresos por agua año 2,020

Los costos en la prestación del servicio de agua son sumamente altos en el año 2.020 la municipalidad sufragó un gasto mensual de Q 228,932.68 lo que representó un costo anual de Q 2,747,192.12 cabe mencionar que en este año se realizó la inversión para la adquisición del generador eléctrico para uno de los pozos.

En la siguiente tabla muestra en resumen la integración de costos referentes.

Resumen de integración de los costos reales				
Agua Potable Municipal de Sololá				
No.	CONCEPTO	usuarios	SUB-TOTAL	COSTO ANUAL
	USUARIOS DEL SERVICIO	4160		
A	COSTOS DIRECTOS			1,390,650.12
	Administrativos		1,050,802.00	
	Técnicos		360,306.00	
B	COSTOS PRESTACIÓN DEL SERVICIO			1,050,802.00
C	INVERSIÓN MUNICIPAL			305,740.00
	COSTO GENERAL ANUAL			2,747,192.12
	COSTO GENERAL MENSUAL			228,932.68
	*Fuente ejecución presupuestaria anual percibido			

A continuación, se muestran detalladamente los costos de la prestación del servicio de agua como los costos directos, costos administrativos y de funcionamiento, así como los costos de mantenimiento y reparación de sistemas.

Municipalidad de: Sololá					
Costo Detallado del Servicio de Agua Potable					
Año 2,020					
cifras en Quetzales					
No.	CONCEPTO	usuarios	Costo Unitario	Parciales mensuales	Totales anuales
	USUARIOS DEL SERVICIO	4160			
A	COSTOS DIRECTOS			1,390,650.12	
	<i>gastos por operación</i>			360,306.00	
	Energía eléctrica		19,225.00	19,225.00	230,706.00
	Combustible planta generadora eléctrica y camión cisterna		10,800.00	10,800.00	129,600.00
	COSTOS ADMINISTRATIVOS OMAS			1,030,344.12	
	Salarios y prestaciones de personal de Funcionamiento y Coservación		7,454.34	7,454.34	989,452.12
	Materiales y equipo para impresión de boletas de lectura, recibos y notas		3,407.66	3,407.66	40,892.00
B	COSTO DE PRESTACION DEL SERVICIO			1,050,802.00	
	<i>Mantenimiento, compra y reparaciones del sistema de agua</i>				
	Productos químicos y conexos		2,916.66	2,916.66	35,000.00
	Productos plásticos, PVC, nylon y vinil		11,737.25	11,737.25	140,847.00
	Piedra, arcilla y arena		2,565.41	2,565.41	30,785.00
	Productos agropecuarios madera, corchos y manufactura		1,760.00	1,760.00	21,120.00
	Cemento		4,311.66	4,311.66	51,740.00
	Productos de metal y sus aleaciones		1,431.00	1,431.00	17,173.00
	Otros materiales y suministros		2,305.58	2,305.58	27,667.00
	Mantenimiento y reparación de otras maquinarias y equipos		4,936.25	4,936.25	59,235.00
	Mantenimiento y reparación de otras obras e instalaciones		12,279.00	12,279.00	147,352.00
	Arrendamientos de tierras y terrenos		10,958.00	10,958.00	131,500.00
	Arrendamiento de otras maquinarias		25,365.00	25,365.00	304,383.00
	Mantenimiento preventivo planta generadora eléctrica		7,000.00	7,000.00	84,000.00
C	INVERSIÓN MUNICIPAL			305,740.00	
	Adquisición de planta generadora eléctrica				305,740.00
	*Fuente ejecución presupuestaria anual percibido				

2.3 Análisis de la dependencia financiera

Según los datos explicados en los puntos anteriores existe una dependencia financiera moderada ya que los ingresos cubren el 48% de los costos totales anuales, este porcentaje de ingresos es un indicador del nivel de recursos propios que puede gestionar, generar y percibir la municipalidad mediante la implementación de estrategias de recaudación eficiente durante el año fiscal. Sin embargo, la municipalidad se ve obligada a proveer los recursos para cubrir la totalidad de los costos en los procesos administrativos, de operación, mantenimiento, distribución y reparación de los sistemas de agua.

Basados en el análisis de ingresos y egresos se puede determinar que la prestación del servicio de agua y saneamiento no es autosostenible. En tal caso es necesario lograr un punto de equilibrio para que el servicio sea sostenible financieramente, para ello se requiere el compromiso y responsabilidad de ambas partes y la implementación por parte de la municipalidad de medidas que permitan la recuperación de la morosidad y el análisis de un alza a la tasa actual o la identificación de otros ingresos.

2.4 Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema

En el año 2,020 el subsidio por parte de la municipalidad para la prestación del servicio de agua fue de Q 938,638.32 representando el 51% del total del gasto anual. El subsidio representa un costo elevado para la municipalidad invirtiendo recursos que podrían ser utilizados en el mejoramiento y ampliación de los sistemas mejorando la calidad y cantidad del suministro a los usuarios.

SISTEMA DE COSTEO			
Agua Potable municipalidad de Sololá			
Situación Actual			
SITUACION ACTUAL		MENSUAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA	4160		
TASA AUTORIZADA (30 M3) DOMICILIAR	Q 25.00		
INGRESO POR CANON DE AGUA		Q 111,298.27	Q 1,335,579.20
(+) OTROS INGRESOS		Q 39,414.55	Q 472,974.60
TOTAL INGRESOS*		Q 150,712.82	Q 1,808,553.80
COSTO DEL SERVICIO*		Q 228,932.68	Q 2,747,192.12
SUBSIDIO MUNICIPAL		Q (78,219.86)	Q (938,638.32)
PORCENTAJE DE SUBSIDIO		51.90%	
*Ingresos percibidos y egresos ejecutados mensuales y anuales			

Luego de analizar la situación financiera actual es importante considerar un punto de equilibrio para que el servicio sea sostenible para ello se tendría que aumentar la tarifa de canon de agua a Q55.03 mensuales de esa manera el porcentaje de subsidio municipal sería del 0%, sin embargo, para lograr una situación ideal en la prestación del servicio y para lograr un superávit del 31.24% sería necesario aumentar la tarifa a Q80.03 En las siguientes tablas se muestra a detalle el análisis del punto de equilibrio y la situación ideal.

SISTEMA DE COSTEO			
Agua Potable Municipalidad de Sololá			
Punto de Equilibrio			
SITUACION SIN SUBSIDIO		MENSUAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA	4160		
TASA PROPUESTA (30 M3) DOMICILIAR	Q 55.03		
INGRESOS ESTIMADOS **		Q 228,932.68	Q 2,747,192.12
COSTO DEL SERVICIO **		Q 228,932.68	Q 2,747,192.12
SUBSIDIO MUNICIPAL		Q -	Q -
PORCENTAJE DE SUBSIDIO		0.00%	
**Ingresos estimados y egresos ejecutados mensuales y anuales			

SISTEMA DE COSTEO			
Agua Potable Municipalidad de Sololá			
Situación Ideal			
SITUACION IDEAL		MENSUAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA	4160		
TASA PROPUESTA (30 M3)	Q 80.03		
INGRESOS ESTIMADOS **		Q 332,932.68	Q 3,995,192.12
COSTO DEL SERVICIO **		Q 228,932.68	Q 2,747,192.12
SUPERAVIT MUNICIPAL		Q 104,000.00	Q 1,248,000.00
PORCENTAJE DE SUPERAVIT		31.24%	
**Ingresos estimados y egresos ejecutados mensuales y anuales			

Según los análisis efectuados con las herramientas contables de balances y sostenibilidad financiera se ve necesario un aumento a la tarifa establecida actualmente, sin embargo, las cifras que proyecta el sistema de análisis son únicamente una propuesta, ya que el aumento de la tarifa debe ser analizada por el Concejo Municipal según las condiciones económicas, sociales y culturales de la población y deberá ser un proceso gradual acompañado de campañas de sensibilización y mejoras al servicio en calidad y cantidad para lograr la aceptación de la sociedad civil y no generar un conflicto social que pueda acarrear otras problemáticas para el municipio. Es importante hacer una proyección de aumento tarifario a largo plazo para establecer de forma planificada a cada cuanto tiempo se puede implementar un aumento y el porcentaje del mismo.

2.5 Análisis presupuesto de ingresos y gastos en alcantarillado

La cabecera municipal cuenta con una red de alcantarillado sanitario construido en el año 1,970 por el INFOM del cual no existen planos generales de la red, en 1,192 se amplió el sistema con la construcción de una red de alcantarillado combinado.

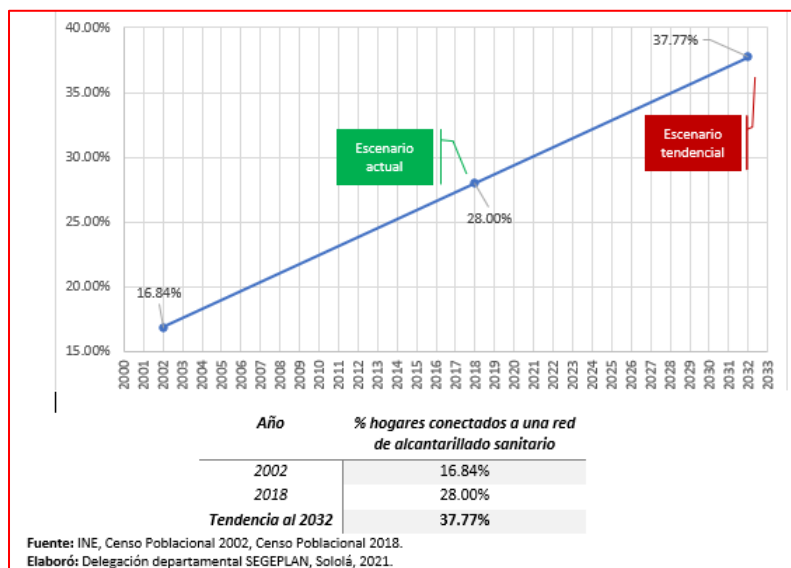
La municipalidad realizó en el año 2,020 una inversión de Q10,414,197.93 para la construcción de sistemas de alcantarillado sanitario. Los costos de mantenimiento y reparación de plantas de

tratamiento de aguas residuales son de Q150,633.03 al año.

Actualmente el único cobro que se hace por el servicio de alcantarillado es la conexión a la red no así una tarifa mensual o anual por el servicio, sin embargo, en el año 2,020 no se registro ningún ingreso por el servicio de alcantarillado.

Según el censo del INE el porcentaje actual de hogares conectados a un sistema de alcantarillado sanitario es de 28% la tendencia de cobertura para el año 2,032 es 37.77%.

Porcentaje de hogares conectados al sistema de alcantarillado sanitario



2.6 Análisis presupuesto de ingresos y gastos del servicio del tren de aseo y planta de tratamiento

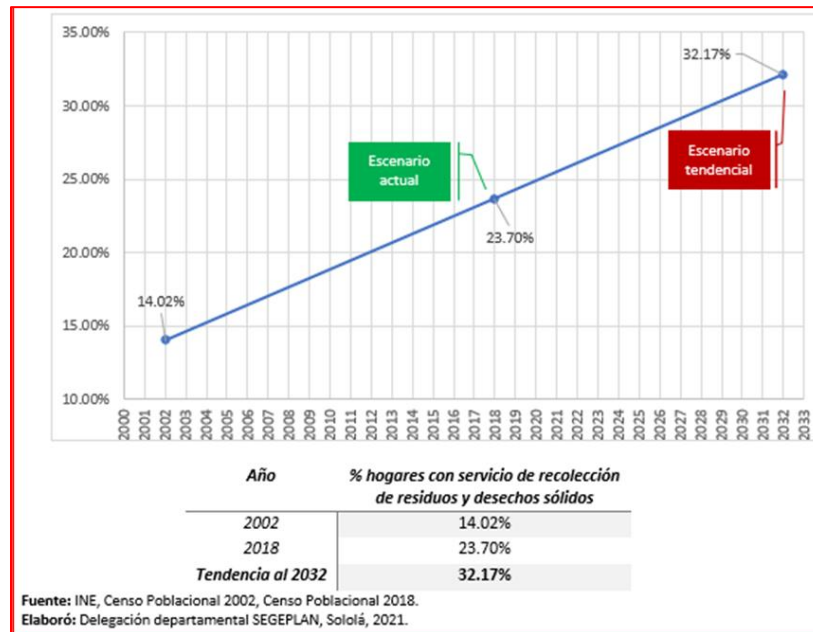
La municipalidad cuenta con el servicio de recolección de desechos sólidos brindado en el casco urbano y algunas aldeas cercanas, la recolección se realiza los días establecidos según la zona, el pago es variado dependiendo la cantidad de basura, la tarifa es de Q1.00 por bolsa o costal, los comprobantes que se manejan es la Forma 31-B autorizado por la Contraloría General de Cuentas.

También cuentan con el funcionamiento de la planta de tratamiento de desechos sólidos para darle una gestión eficaz a la basura y reducir los niveles de contaminación en la población previniendo las enfermedades y la contaminación del lago, a la vez que se promueve la cultura ecológica del reciclaje favoreciendo la selección de los residuos desde su origen lo cual aumenta el porcentaje de reutilización y valoración de los mismos. El manejo y administración de planta

de tratamiento de desechos sólidos Coxom ubicada en la aldea Argueta tiene un costo anual de Q44,008.17

Según el censo del INE el porcentaje de hogares con servicio de recolección de residuos y desechos sólidos es del 23.70% se estima que para el año 2,032 la cobertura de este servicio alcance el 32.17%

Porcentaje de hogares con servicio de tren de aseo



En el año 2,020 la municipalidad asumió un egreso de Q1,028,460.40 en la prestación ser servicio de tren de aseo y obtuvo un ingreso por el mismo de Q356,989 el subsidio municipal fue de Q671,471.40 siendo un 65.3% del total del costo.

A continuación, se muestra una tabla con los datos de ingresos y costos por la prestación del servicio de tres de aseo.

Sistema de costeo servicio de tren de aseo

Municipio de Sololá

Año	Costo	Ingresos	Subsidio	Porcentaje de Subsidio
2.020	Q 1,028,460.40	Q 356,989	Q 671,471.40	65.3%

*Fuente ejecución presupuestaria anual percibido

Conclusiones	Recomendaciones
Actualmente se están implementado algunas medidas para la recuperación de la morosidad que es del 9% como la emisión de notas de cobro y recordatorios de pago.	Hacer uso de las herramientas implementadas les ayudará a la precisión de acciones para la recuperación de la morosidad.
La prestación del servicio de agua se tiene de tres a cinco días a la semana en un periodo de tres a cinco horas según el sector.	La concientización a la población por el servicio prestado a un pago justo, para mantener la calidad del servicio que actualmente reciben.
La tarifa establecida por el pago del servicio es aceptable ya que representa el 73% de los ingresos sin embargo no cubren los costos totales de funcionamiento y operación de los sistemas de agua.	Es necesario la actualización del reglamento para poder identificar otros cobros por el servicio que pueda compensar los ingresos por la tarifa mensual de agua para que se sostenible.
El subsidio municipal puede catalogarse como moderado ya que es del 51% en la prestación del servicio de agua, en el servicio de tren de aseo el subsidio del 65.3%.	Se recomienda analizar e implementar las medidas necesarias para lograr la sostenibilidad financiera de los servicios.
En el reglamento vigente está establecida una tarifa comercial, sin embargo, no se está implementando ya que únicamente 3 usuarios están registrados con tarifa comercial	Es importante la implementación de la tarifa comercial con lo cual se estarían incrementado considerablemente los ingresos municipales ya que es una zona de alto movimiento comercial.



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 Sololá, a través de acciones integrales que fortalezcan la inversión municipal.

Componente	Acción	Descripción actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Seguimiento
CORTO PLAZO					
Fortalecida la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento de las comunidades y municipalidad	Morosidad cero	1. Emisión mensual de padrones	OMAS Oficina de Canon de agua	Primeros 5 días cada mes	Aplicación de herramientas para la implementación y/o recopilación de información
		2. Cronograma emisión de notas de cobro	OMAS Oficina de Canon de agua JAM	Trimestral o cuatrimestral	
		3. Notas de cobro	JAM OMAS	Posterior cronograma, 15 días, 10 días y 8 días.	
		4. Campañas de Sensibilización al	OMAS DAFIM	Indefinido	



		pago de tasas municipales	DIRECCION DE COMUNICACIÓN		
MEDIANO PLAZO					
	Mejorar la recaudación	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificación de recursos 2. Actualización de padrones 3. Reactivación de la APP para cobro automatizado 4. Actualización del reglamento 5. Implementación de propuesta para mejorar la atención al 	<p>OMAS DAFIM Oficina de Canon de agua</p> <p>OMAS Oficina de Canon de agua</p> <p>OMAS DAFIM Oficina de Canon de agua</p> <p>CONCEJO MUNICIPAL Y DAFIM-OMAS OMAS-JAM</p> <p>OMAS DAFIM Oficina de canon de agua</p>	<p>6 a 12 meses</p> <p>3 a 6 meses</p> <p>6 a 12 meses</p> <p>4 a 6 meses</p> <p>6 a 12 meses</p>	<p>Verificar si las acciones implementadas han ayudado al incremento de ingresos municipales</p>



LARGO PLAZO					
	Fortalecimiento a nivel técnico	<ol style="list-style-type: none"> 1. Implementación de cobro en línea 2. Implementación de macro medidores 3. Estudio y diagramación de las redes de distribución 4. Contabilidad separada 5. Segregación de funciones 6. Rendición de cuentas 	<p>OMAS DAFIM Oficina de Canon de agua</p> <p>OMAS</p> <p>OMAS</p> <p>DAFIM-OMAS</p> <p>DAFIM-OMAS</p> <p>CONCEJO MUNICIPAL</p>	<p>1 año</p> <p>1 año</p> <p>1 a 2 años</p> <p>1 año</p> <p>1 año</p> <p>6 a 12 meses</p>	Reflejado en las acciones y avances de las oficinas técnicas



		7. Comisión de seguimiento	DAFIM OMAS JAM	1 año	
--	--	----------------------------	----------------------	-------	--



3.1 ACCIONES A CORTO PLAZO

3.1.1. Acciones estratégicas morosidad cero

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

En la municipalidad de Sololá utilizan el sistema de Servicios GL a través del cual llevan el control de cobros del padrón de cuenta corriente de agua potable, según el análisis que se realiza con la herramienta de cálculo de la morosidad, el monto actual es de Q218,107.39 siendo en total 4,160 usuarios de los cuales 2,705 se encuentran al día en sus pagos y 1,455 tiene pagos pendientes.

Padrón Fecha 24/11/2021

SIAF SERVICIOS GL MUNICIPALIDAD DE SOLOLÁ DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ CLASIFICACIÓN INSTITUCIONAL: 12100701				PAGINA: 1 de 282 FECHA: 11/24/2021 HORA: ##### REPORTE: R00808758.rpt USUARIO: SERGIOCUC			
PADRON CUENTA CORRIENTE AGUA POTABLE							
NIM	CONTRIBUYENTE	DIRECCION DEL SERVICIO	DIRECCION DOMICILIAR DEL CONTRIBUYENTE	TARJETA	TARIFA	CONCEPTO	MONTO DEUDA
0000146A98800701	ALBERTO JEATZ CHYAL	PLANTA DE TRATAMIENTO NO.2 ZONA 2 BARRIO SAN ANTONIO (1)	PLANTA DE TRATAMIENTO NO. 2	J-01	DOMICILIAR	Canon de Agua	50.00
0000146A98800701	ALBERTO JEATZ CHYAL	BARRIO SAN ANTONIO ZONA 2 BARRIO SAN ANTONIO (2)	PLANTA DE TRATAMIENTO NO. 2	J-16	DOMICILIAR	Canon de Agua	0.00
0000246A98800701	MIGUEL JIATZ ANTONIO	BARRIO SAN ANTONIO ZONA 2 BARRIO SAN ANTONIO	BARRIO SAN ANTONIO	J-02	DOMICILIAR	Canon de Agua	0.00
0000446A98800701	MARLENE LORENA RECINOS MOGOLLÓN	7A. AVENIDA 8-58 ZONA 2 BARRIO EL CALVARIO	7A. AVENIDA 8-58C ZONA 2. SOLOLA, SOLOLA	R-191	DOMICILIAR	Canon de Agua	25.00
0000546A98800701	CRUZ CUMES CHUMIL	SALIDA A SAN JOSE CHACAYA ZONA 1	SALIDA A SAN JOSE CHACAYA	C-01	DOMICILIAR	Canon de Agua	0.00
0000646A98800701	NICOLÁS SOLARES TUY	SALIDA A SAN JOSE CHACAYA ZONA 1 BARRIO	ARRIBA DE LA PLANTA, SAN ANTONIO	S-147	DOMICILIAR	Canon de Agua	0.00

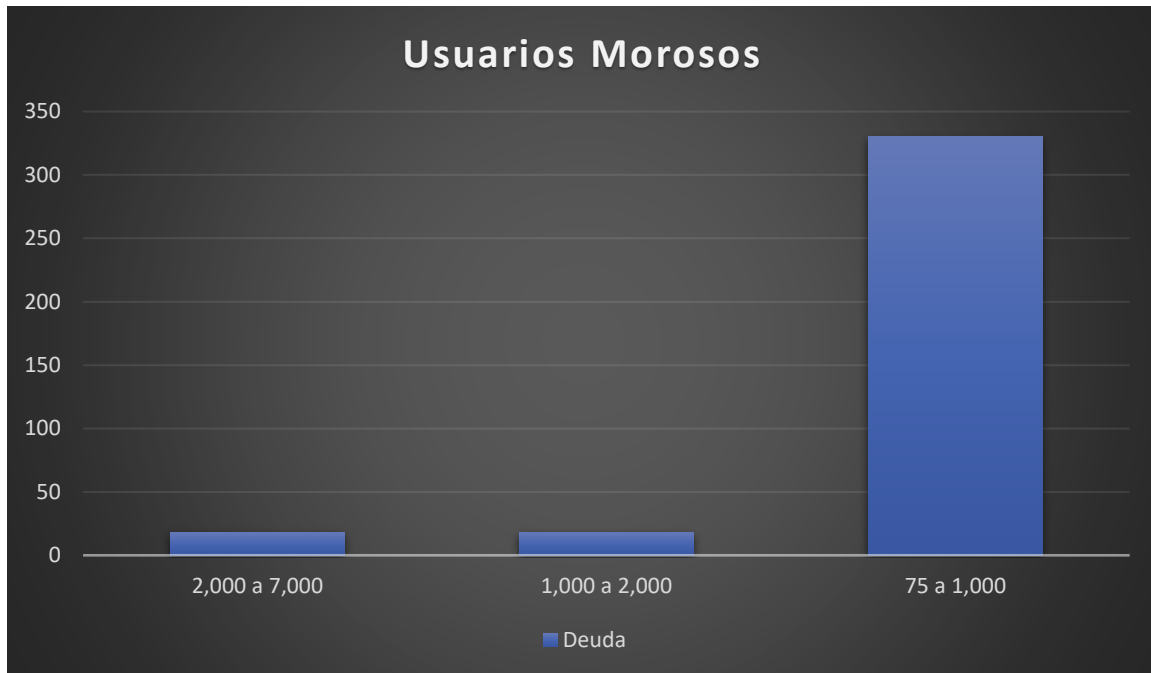
DEISY EUNICE SOTO PONCIO	1	1	1	1	0
GERMAN DANIEL IBATE JIATZ	1	1	1	1	0
ROSA AMANDA ARRIAGA DE LEON	7	7	7	4	50
ANA ANDREA DEL ROSARIO JUCHAN JULAIJUI	1	1	1	1	25
CANDIDA PATRICIA YAXON ZAPETA DE MATZAR "ASOCIACION MAIA"	1	1	1	1	0
ANA PABLO SOSOF DE TUY	1	1	1	1	0
NICOLAS MENDOZA XEP	1	1	1	1	0
CARLOS TITO URIZAR CHAVEZ	1	1	1	1	50
OLGA MERCEDES XOQUIC CHIROY	1	1	1	1	25
LEA RAQUEL CHUMIL PEREZ	1	1	1	1	0
EFRAIN ESTUARDO SANCHEZ MONTENEGRO	1	1	1	1	0
HILARIO XEP COJ	1	1	1	1	25
JUANA POCOP BOCEL	1	1	1	1	50
LUCIO CHIVALAN AJCALON	1	1	1	1	0
MARTHA LORENA MUX SAENZ	1	1	1	1	0
MARYLIA YOLANDA ALVARADO DE LEON	1	1	1	1	0
PABLO ORDOÑEZ CHYAL	1	1	1	1	0
Total general	4160	4160	4160	4151	251855.63

Hablando en términos de porcentajes el 91% de los usuarios se encuentran al día y el 9% son los usuarios que están morosos, en términos de ingresos para la comuna es importante reducir ese margen de morosidad ya que están dejando de percibir ingresos para invertir en los procesos de operación, mantenimiento y sostenibilidad del servicio de agua y saneamiento.

Del segmento de usuarios morosos, 18 usuarios tienen una deuda entre Q2,000 y Q7,000, 18

usuarios tienen una deuda de 1,000 a 2,000 y 333 usuarios tienen una deuda que va de los Q75.00 a los 1,000 y 1,086 usuarios poseen deudas menores que no se consideran morosidad debido a que a partir del 3 mes de pagos vencidos se empieza a aplicar la multa por morosidad. Actualmente la aplicación de la multa por morosidad se da de la siguiente forma: 1er trimestre 25%, 2do trimestre 50%, 3er trimestre 75% y 4to trimestre en adelante 100%

A continuación, se muestran los mismos datos



3.1.1.2. Implementación de cronograma estratégico para la emisión de notas

Actualmente a través de la Oficina de Canon de Agua se está implementando estrategia 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 efectuar de manera planificada la emisión de notas de cobro. La propuesta aborda cuatro fases:

- 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

Las notas de cobro y recordatorios de pago son emitidas por la Oficina de Canon de Agua. Se tiene un control bastante ordenado sobre los usuarios que van acumulando recibos vencidos, como se mencionó anteriormente, se tiene bajo porcentaje de morosidad, debido a la metodología que aplican para el cobro de las multas, por ello no se necesita mayor intervención, más que enviar notas de recordatorio cuando se va cumplir el plazo de vencimiento de tres meses para evitar la multa. De igual manera se considera que no es necesaria la implementación de convenios de pago ya que los usuarios que incurren frecuentemente en morosidad solicitan un convenio, pero siempre enfocado en la exoneración total de la deuda, lo cual representa pérdidas de ingresos y genera una cultura de aprovechamiento y falta de responsabilidad en las obligaciones de los usuarios.

3.1.1.4. Campañas de sensibilización

En el municipio hasta el momento no se ha realizado ninguna campaña de sensibilización para llevar a la población un mensaje en relación a sus derechos y obligaciones en cuanto a los servicios que presta la municipalidad específicamente el servicio de agua y saneamiento, no se ha tenido recursos para hacer dicho proceso ya que es una inversión alta la que se debe hacer debido a que se considera, que la forma de llegar a la población sería mediante spot en televisión y radio y durante un tiempo prolongado para lograr promover un cambio positivo en la población, que genere una participación activa que coadyuve los procesos municipales en las mejorar de los servicios que se prestan a la población.

HELVETAS estará realizando 4 campañas de sensibilización de pagos tributarios a nivel municipal se estará coordinando posteriormente como parte del proceso del programa RUK'U'XYA, a fin de complementar y fortalecer los procesos que ya se están llevando a cabo para mejorar el servicio de agua y saneamiento en el municipio y por ende mejorar la recaudación en la prestación del mismo.

3.2. ACCIONES A MEDIANO PLAZO

3.2.1. Acciones estratégicas mejorar la recaudación por agua y saneamiento

3.2.1.1. Formulación de reglamento/ tarifa diferenciada

En el Municipio de Sololá se tiene en vigencia el reglamento publicado en el año 1,998, en el año 2,001 y 2,008 se hicieron actualizaciones, sobre todo el ajuste y aumento de tasas. En dicho reglamento se establece la tarifa diferenciada (domiciliar y comercial) sin embargo solo 3 usuarios están registrados con servicio comercial, por lo que se recomienda, para mejorar los ingresos municipales, la aplicación y reactivación de las tasas de la tarifa diferenciada. Sin embargo, es necesaria la clasificación de los comercios, industrial o público, es decir que se tiene que hacer un estudio que permita categorizar los comercios que utilizan el agua para funcionamiento dentro de sus instalaciones como los hoteles, restaurantes etc. y los comercios que utilizan el agua con fines de lucro tal como lavanderías, lavado de vehículos, purificadoras, hoteles con piscina etc.

El proceso de formulación de un nuevo reglamento llevado a cabo por la mesa técnica conformada por asesores legales de la municipalidad, Asistencia técnica de fortalecimiento a la OMAS, director de DAFIM, Juzgado de Asuntos Municipales y otras unidades técnicas de la municipalidad, en dicho espacio de discusión se ha analizado la identificación de otros cobros para aumentar los ingresos de manera que no se tenga que aumentar la tarifa mensual,

El proceso de reglamento está en su fase de validación y aprobación ante el Concejo Municipal para su posterior publicación en el Diario Centro América.

3.2.1.2 Identificación de Recursos:

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

- Aumento al cobro por servicio domiciliarios (tomas previstas)
- Traslado de contador
- Solicitud de estado de cuenta (para exoneración de morosidad)
- Multas por desperdicio de agua
- Multa por contador en mal estado
- Multas por personal no autorizado
- Multa por conexiones ilícitas
- Inspección domiciliar de la OMAS
- Solicitud de prueba hidráulica (por exceso)
- Implementación de la tarifa diferenciada (domiciliar y comercial)

A continuación, se muestra una proyección de ingresos, identificando acciones alternas para evitar el aumento de la tarifa mensual, dicho análisis se hizo con los encargados de la oficina de canon de agua y el coordinador de la OMAS. Se presentan los posibles cobros de los cuales la mayoría actualmente no están generando ingresos, se muestra el posible aumento y a la vez la frecuencia mensual que los usuarios solicitan dichos servicios, con ello se tiene una estimación de los ingresos mensuales y anuales que podrían obtener al implementar esta propuesta

CONCEPTO	COBRO ACTUAL	POSIBLE AUMENTO	CANTIDAD DE COBROS MENSUALES	POSIBLE INGRESO MENSUAL	POSIBLE INGRESO ANUAL
Servicio domiciliario (tomas previstas)	Q100.00	Q500.00	4	2,000	24,000
Traslado de contador	Q100.00	Q200.00	3	600	7,200
Inspección de OMAS a loa Domicilios	00	Q25.00	8	200	2,400
Multa por desperdicio del agua (lavado de carros)	00	Q200.00	4	800	9,600
Multa por contadores en mal estado (dificultad para la lectura)	00	Q150.00	10	1,500	18,000
Multas por personal no autorizado por la municipalidad	00	Q150.00	4	600	7,200
Solicitud de estado de cuenta para exoneración de morosidad	00	Q5.00	60	300	3,600
Conexiones Ilícitas	00	Q 150	4	600	7,200
Solicitud de prueba hidráulica (Por exceso)	00				
Tarifa Comercial (diferenciada)	00				
Total				6,600	79,200

3.2.1.3 Actualización de padrones de usuarios del servicio de agua

Es necesario la actualización de los padrones de agua para identificar a los usuarios activos, fallecidos, inactivos, propiedades deshabitadas, servicios irregulares y la debida identificación de direcciones del servicio relacionado al usuario que posee el título del mismo.

En este caso a través de la Oficina de Canon de Agua se tiene bien identificados a los usuarios, sin embargo, se está actualizando los expedientes de algunos usuarios que tienen pendiente completar



con algunos documentos faltantes, de igual manera se quiere documentar los casos especiales de usuarios o instituciones públicas que están exonerados de la tarifa mensual, actualizando los convenios y crear los respectivos expedientes de dichos casos.

3.2.1.4. Implementación de recibo automatizado (reactivación APP)

Hace algunos años se inició con el proceso de emisión de recibo automatizado a través de la APP del Ministerio de Finanzas Publicas, sin embargo, por dificultades en su aplicación se dejó de usar para volver nuevamente a la emisión de recibos manuales.

Se tiene definidas 11 rutas de lectura de contadores con la implementación de la APP se genera un proceso de control más ordenado de tal forma que la distribución de los documentos de cobro sea en el orden en que se recolectan las lecturas de agua potable. Para asignar las lecturas a una ruta es necesario “activar” dicha gestión en el sistema de servicios GL. Se puede manejar también un recibo consolidado que incluya el cobro de otros servicios municipales

3.2.1.5. Atención al Usuario/Marketing

Mejorar la atención al usuario puede ser una herramienta para identificar las áreas de gestión municipal que necesitan ser fortalecidas, implementando lineamientos básicos de Marketing, siendo esta una actividad relativamente nueva en los servicios de agua y saneamiento, que permite estudiar y proponer soluciones a medida para las diferentes necesidades de los usuario, el objetivo principal es optimizar el proceso de atención al usuario mediante la implementación de estrategias que promuevan la calidad del servicio para mejorar el nivel de satisfacción del usuario y promover el incremento de los ingresos municipales.

Se diseñó una propuesta básica adecuada a las necesidades más sentidas en la municipalidad de Sololá según lo expresado por el coordinador de la OMAS, son acciones de fácil implementación que requieren únicamente la coordinación entre la dirección de recursos humanos, comunicación social, DAFIM y OMAS de la municipalidad, para el fortalecimiento de las capacidades técnicas, manejo de quejas y profesionalización del recurso humano municipal. (ver anexo 8)

3.3. ACCIONES A LARGO PLAZO

3.3.1. Acciones fortalecimiento a nivel técnico

3.3.1.1. Cobro la línea

Como una estrategia para mejorar la recaudación de ingresos se ha iniciado el proceso para la implementación de cobro en línea con la finalidad de facilitar al usuario un sistema de pago electrónico, esta modalidad de pago es una forma efectiva de combatir la morosidad de los usuarios, pues está probado que el usuario invierte menos tiempo realizando el pago de los servicios al ofrecerles la comodidad de hacerlo desde su casa por internet, de igual manera se facilitaría el pago a los usuarios que tiene sus servicios y propiedades en el municipio pero viven en otras ciudades.

Sin, embargo dicho proceso requiere de algunas acciones para su implementación como;

- Creación de una comisión para realizar las gestiones y solicitudes ante el Ministerio de Finanzas Públicas en la ciudad capital.
- Solicitar al Ministerio de Fianzas Públicas las modificaciones en el sistema de Servicios GL para la ejecución de los cobros según las necesidades específicas del municipio.
- Debido a que el proceso de actualización en el sistema de Servicios GL es un proceso sumamente burocrático e incierto, se estima que llevara un periodo aproximado de un año, por lo tanto, se ha considerado la creación de un sistema paralelo interno, para llevar el registro de los cobros de todos los servicios municipales, aplicando el cobro de las multas de acuerdo a los intereses enfocados a mejorar la recaudación de ingresos.
- Se debe llevar a cabo el proceso de creación y solicitud de factura electrónica ante la Contraloría General de Cuentas lo cual también se estima que dure un año aproximadamente.

Con este proceso de modernización se está generando la descentralización de los centros de pago y brindando al usuario variedad de formas de realizar sus pagos mediante APP, Bancos del sistema y seguirán funcionando las ventanillas de pago en la municipalidad y centros comerciales.

3.3.1.2. Contabilidad separada

Es de conocimiento de todos, tanto del personal financiero como del personal de la OMAS que los ingresos por el cobro del servicio de agua y saneamiento no cubre los gastos de operación y mantenimiento del mismo.

En cuanto a este punto es importante aclarar que la contabilidad relacionada al servicio de agua sea de conocimiento no solo de la dirección financiera sino también de la oficina municipal de agua para que estén al tanto de los ingresos por el cobro del servicio de agua y basura y cuanto es lo que gasta la municipalidad para prestar el servicio mantenimiento, reparación y operación



del mismo.

3.3.1.3. 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 que la OMAS pueda promover la sostenibilidad del servicio y priorizar las inversiones para las mejoras del mismo.

3.3.1.4. Implementación de micromedidores

Actualmente no hay macro medidores en las entradas y salidas de los tanques de agua por lo tanto no hay control ni se tiene conocimiento del consumo y abastecimiento del agua según cada sector de la población. 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 a la demanda de la población, teniendo como beneficio el control de la medición de agua, 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.

3.3.1.5. Diagrama de redes actuales de conducción

Dentro de los sistemas de abastecimiento es importante identificar debidamente las líneas de conducción y el diseño hidráulico para tener un mejor manejo de la operación de los mismos, ese reconocimiento debe ser a nivel de la conducción de los nacimientos a los tanques, pero sobre todo de las redes de distribución que conducen el agua hasta las tomas domiciliarias. Para ello es necesario la diagramación de la red con la finalidad tener un funcionamiento óptimo y brindar un servicio eficiente evitando fugas en las tuberías y facilitar la identificación de las mismas, para darle solución inmediata.

3.3.1.6. Rendición de cuentas y transparencia

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.

El Concejo Municipal realiza el ejercicio de rendición de cuentas ante la Contraloría General de Cuentas y Ministerio de Fianzas Públicas y a la población a través de rendición de informes ante el COMUDE y las diferentes comisiones.

4. COMISION DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION 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 POA, determinar 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 liderado por el director financiero quien será responsable de cumplir con lo establecido en el Artículo 98 del Código Municipal, literales c), f) y h)

Si aún no se tiene establecido el COPEP Municipal se establecerá una comisión que deberá quedar conformada de la siguiente manera:

DIRECTOR FINANCIERO:

JUEZ DE ASUNTOS MUNICIPALES	
ENCARGADO DE TESORERÍA:	
COORDINADOR OMAS:	
ENCARGADO DE PRESUPUESTO:	
INTEGRANTE COMISIÓN DE FINANZAS DEL CONCEJO:	

5. CONCLUSIONES

- a. En el análisis realizado por los ingresos y costos de los servicios prestados por la municipalidad, el porcentaje de subsidio reflejado es de un 51%, presentando una moderada dependencia financiera de los aportes de gobierno central. Considerando la necesidad de implementar estrategias que fortalezcan los ingresos propios y los servicios sean sostenibles.
- b. El reglamento de agua vigente data del año 1,998 el cual ha tenido en los años posteriores algunas actualizaciones y ajustes de tasas municipales, sin embargo, es necesario la actualización o formulación de un nuevo reglamento que corresponda a las necesidades coyunturales del municipio.
- c. La morosidad reflejada es bastante baja debido a la aplicación de las multas por falta de pago del servicio a partir del tercer mes vencido, la morosidad es del 9%.
- d. La Oficina de Agua y Saneamiento OMAS optimiza en gran manera las acciones en el mejoramiento de los servicios de agua y saneamiento a nivel municipal, es de suma importancia conocer sus alcances integrales con las demás unidades, para el fortalecimiento de acciones que protagonicen la sostenibilidad de servicios prestados.
- e. La tarifa establecida por el pago del servicio es aceptable ya que representa el 73% de los ingresos sin embargo no cubren los costos totales de funcionamiento y operación de los sistemas de agua.
- f. En el reglamento vigente está establecida una tarifa comercial, sin embargo, no se está implementando ya que únicamente 3 usuarios están registrados con tarifa comercial.
- g. Actualmente se está llevando a cabo el proceso de gestión en diferentes instancias de gobierno para poder implementar el cobro en línea del servicio de agua y otros servicios municipales.
- h. Se tiene la debilidad a nivel de la receptoría municipal que no todo el personal maneja los mismos criterios de cobro y los errores en el proceso de cobro significan pérdidas de ingreso y genera mal estar en los usuarios.
- i. Es importante resaltar la disponibilidad de las autoridades municipales para llevar a cabo los procesos de ordenamiento administrativo, el mejoramiento y modernización en la prestación de los servicios públicos.

6. RECOMENDACIONES

- a. Es de suma importancia la implementación de estrategias que permitan mejorar los ingresos propios para lograr la sostenibilidad del servicio y reducir la dependencia financiera.
- b. Es necesario y urgente la actualización o reestructuración de su reglamento para mejorar la recaudación y fortalecer los ingresos propios y de esa forma aumentar los aportes del gobierno central para lograr que sus servicios sean sostenibles.
- c. Continuar las acciones que han permitido tener un bajo porcentaje de morosidad y aplicar estrategias para lograr la morosidad cero en la prestación del servicio de agua.
- d. El fortalecimiento de la OMAS es sumamente necesario para la implementación de una serie de acciones que permitan el mejoramiento del servicio a nivel técnico y financiero.
- e. Es necesario la actualización del reglamento para poder identificar otros cobros por el servicio que pueda compensar los ingresos por la tarifa mensual de agua para que se sostenible.
- f. Es importante la implementación de la tarifa comercial con lo cual se estarían incrementado considerablemente los ingresos municipales ya que es una zona de alto movimiento comercial, con la implementación de esa medida se podría mantener la tarifa actual y la vez aumentar los ingresos.
- g. Se recomienda la creación de una comisión de seguimiento que involucre personal de DAFIM, Asesor legal, representantes del Concejo Municipal, encargado de informática, auditor etc, para lograr una mayor incidencia a nivel de las instituciones centrales y agilizar el proceso de implementación de cobro en línea.
- h. Se recomienda estandarizar los procesos de cobro y capacitar al personal de receptoría, oficina de canon de agua y fontaneros para que todos manejen los mismos criterios de cobro y favorecer el aumento de los ingresos municipales.
- i. Seguir fortaleciendo el desempeño a nivel técnico y administrativo de las unidades municipales aprovechando la disponibilidad y voluntad política coyuntural de las autoridades locales y el apoyo institucional del programa RUK'U'X YA' para el mejoramiento en la prestación del servicio de agua y saneamiento.

7. ANEXOS

Anexo 1

Reunión de presentación del proceso de Planes de Mejora




Anexo 2

Reunión Para Elaboración de Diagnostico participativo



Planilla de asistencia



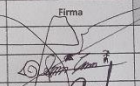
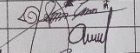
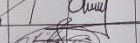

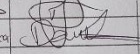
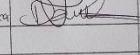
CONTROL DE ASISTENCIA

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

Centro de costo (Código): _____

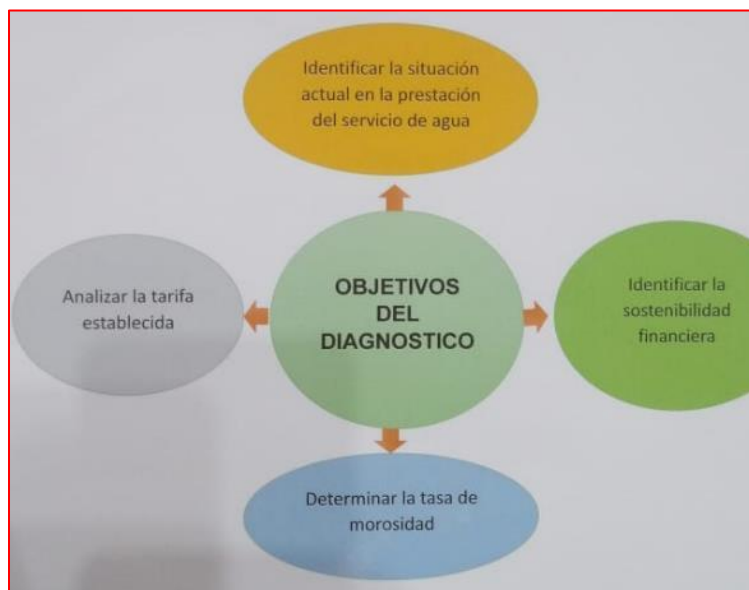
Evento: Elaboración de Diagnóstico Participativo.

Lugar y fecha: Sololá, 30 de Junio 2021

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Teléfono
		M	F				
1	EDILZOR R. GIRON	X		Sololá, Sololá	Director-DAPIM		5779-0011
2	Edwin Sergio Cu Becel	X		Muni: Sololá	Asist. de Agua		33997726
3	Mirna D. Alvarado		X	Municipalidad Sololá	Enc. of. Agua		47455005
4	Victor Veigues Dorci	X		Municipalidad Sololá	Asist. DAPIM		47926222
5	Ricardo Salaj Yaxón	X		municipalidad Sololá	Coordinador OMT		51289518
6	Danan Unzar Ruiz	X		Helvetas	Asistencia Técnica		51289784
7							
8							
9							
10							
Total							

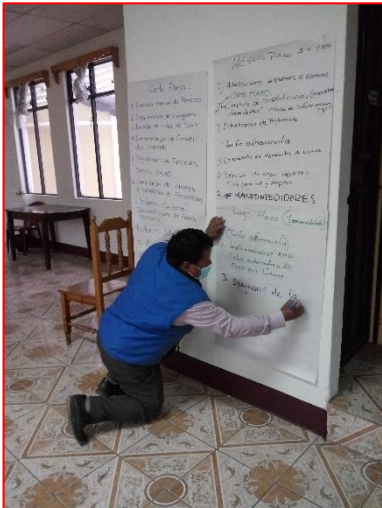
Nombre del Responsable: Danan Unzar Ruiz F. Danan Unzar Ruiz

Material didáctico para elaboración de diagnóstico participativo



Anexo 3

Reuniones de elaboración plan de mejoras



Planilla de asistencia






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: Reunión para Elaboración de Plan de Mejoras en la Recaudación de Ingresos

Lugar y fecha: Sololá 12 de Agosto de 2021

No.	Nombre	Género		Organización / Municipio	Cargo	Firma	Alimentación			H	Telefono
		M	F				R	A	R		
1	<u>Sergio Fernando Lejía</u>	<input checked="" type="checkbox"/>		<u>Muni Sololá</u>	<u>Director D.B.N</u>						<u>3207404</u>
2	<u>Lucas Cerkez Cerkez</u>			<u>Muni Sololá</u>	<u>Tren de Asco</u>						<u>47483553</u>
3	<u>José Alfonso Scajón</u>	<input checked="" type="checkbox"/>		<u>Muni-Sololá</u>	<u>Encargado plantas de trat</u>						<u>50103125</u>
4	<u>Mirna Soledad Alvarado</u>		<input checked="" type="checkbox"/>	<u>Muni-Sololá</u>	<u>Enc. Agua Potable</u>						<u>47453005</u>
5	<u>Victor Vargas Bocel</u>	<input checked="" type="checkbox"/>		<u>Muni Sololá</u>	<u>Asist. DAFM</u>						<u>47426227</u>
6	<u>Ricardo Salaj Yaxen</u>	<input checked="" type="checkbox"/>		<u>Muni-Sololá</u>	<u>Coordinador OMA</u>						<u>51237878</u>
7	<u>Andrea Elizabeth Yruel</u>		<input checked="" type="checkbox"/>	<u>Asistencia Técnica Helvetas</u>	<u>Asistencia Técnica Helvetas</u>						<u>47065392</u>
8											
9											
10											
Total											

Nombre del Responsable: Daniel Urizar F. Daniel


Anexo 4

Reunión para Validación del plan de mejora ante el Concejo Municipal





Planilla de asistencia



CONTROL DE ASISTENCIA

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

Centro de costo (Código): _____

Evento: Validación Plan de Mejoras ante el Concejo Municipal de Sololá

Lugar y fecha: Panajachel 29 de Noviembre de 2021

No.	Nombre	Género		Organización	Cargo	Firma	Alimentación		Teléfono
		M	F				R	A	
1	Marcelino Ibaté Samirios	X		Muni Sololá	Secretaría Muni	<i>[Signature]</i>	X	X	57457874
2	Marque Samirios Ruiz	X		Muni Sololá	Concejal VI	<i>[Signature]</i>	X	X	41577826
3	Juan Pich Güit	X		Muni Sololá	Concejal VII	<i>[Signature]</i>	X	X	32075650
4	Rogberto Soler Yarrín	X		Muni Sololá	Coordinador OMA	<i>[Signature]</i>			57259518
5	Edwin Sergio Cay Becar	X		Muni Sololá	Asist. OP Muni	<i>[Signature]</i>			33897726
6	Calixto Fey Fuis	X		Muni Sololá	Concejal IV	<i>[Signature]</i>			32074515
7	Juan Sicaño Salas			Muni Sololá	Concejal I	<i>[Signature]</i>			32083840
8	Heclay Cec Chivay	X		Muni Sololá	Sindicato	<i>[Signature]</i>			32093864
9	Carlos Humberto Chigal	X		Muni Sololá	Concejal II	<i>[Signature]</i>			54661764
10	Edilzer Michelle Corón	X			DAE	<i>[Signature]</i>			59740011
		Total							

Nombre del Responsable: Danan Urizar Ruiz *[Signature]*

R: Refacción / A: Almuerzo

Evento: validación Plan de Mejoras ante el Concejo Municipal de Sololá

Lugar y fecha: Panajachel 29 de Noviembre 2021

No.	Nombre	Género		Organización	Cargo	Firma	Alimentación		Teléfono
		M	F				R	A	
1	Eddy Alberto deiva	X		Staff asesoría jurídica	Staff asesoría jurídica	<i>[Signature]</i>			49152914
2	Francisco Cruz			Municipal de Sololá	Indicador E	<i>[Signature]</i>			46766109
3	Carlos H. Guayquec	X		MUNI-SOLOLA	Alcalde	<i>[Signature]</i>			41288336
4	Carlos Ruiz Roldi	X		MUNI-SOLOLA	Informática	<i>[Signature]</i>			59856404
5	Dioselba Socor Velásquez	X		Muni - Sololá	Auditorías	<i>[Signature]</i>			55310902
6	José Eduardo Becar R.	X		Muni - Sololá	Asesor	<i>[Signature]</i>			51638819
7	Victor Velásquez Becar	X		Muni Sololá	Asistente OMA	<i>[Signature]</i>			47726222
8	Danan Urizar Ruiz			Helvetas	Asistente Técnico	<i>[Signature]</i>			51257734
9	Andrés Elizabeth Yumul	X		Programa RUK'UX YA Helvetas	Asistente Técnico	<i>[Signature]</i>			47068392
		Total							

Nombre del Responsable: Danan Urizar Ruiz *[Signature]*

R: Refacción / A: Almuerzo



Anexo 5

Acta Municipal de Validación del plan de Mejora



EL INFRASCRITO SECRETARIO MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE SOLOLÁ, DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ.

CERTIFICA: Que para el efecto tuvo a la vista el libro de actas varias de la municipalidad de Sololá, en el que a folio número ciento uno (101), se encuentra el acta número treinta y cuatro guion dos mil veintiuno 834-20219, de fecha veintinueve de noviembre de dos mil veintiuno (29/11/2021), que copiada literalmente dice:

Acta No. 34-2021: En las instalaciones del Hotel Jardines del Lago del Municipio de Panajachel, departamento de Sololá, el día 29 de noviembre del año 2,021, cuando son las 9:30 de la mañana en punto se encuentran reunidos: el alcalde municipal Lic. Carlos Humberto Guarquez y su Concejo Municipal, el coordinador de la OMAS, el director financiero, asistente de la oficina de canon de agua, asesor jurídico de la municipalidad, y representantes de la Asistencia Técnica de Plan de mejoras para la Recaudación de Ingresos Municipales en la prestación del servicio de Agua y Saneamiento y Asistencia Técnica en la Mejora de la Gestión de Servicio de Agua y Saneamiento Municipal en el área de intervención, ambas del Programa RUK'U'X YA', HELVETAS SWISS INTERCOOPERATION GUATEMALA para dejar constancia de lo siguiente: **PRIMERO:** Toma la Palabra el Licenciado José Rojas quien dio la palabras de bienvenida a los presentes e informa el motivo de la reunión la cual es realizar la presentación de resultados y Validación del Plan de Mejoras para la Recaudación de Ingresos y la presentación del Reglamento municipal de Agua. **SEGUNDO:** se tuvo la intervención de la Licenciada **Dancin Urizar Ruiz** asistente técnico encargada de realizar el proceso de Planes de Mejora para la Recaudación de Ingresos Municipales en la Prestación del Servicio de Agua y Saneamiento, dando a conocer de manera detallada la situación financiera de la prestación del servicio de agua y tren de aseo, tomando para el análisis los ingresos y egresos del año 2,020. Se explicó la tasa de morosidad, las debilidades administrativas, análisis del porcentaje que está siendo subsidiado por la municipalidad, el punto de equilibrio financiero y la situación ideal para lograr la sostenibilidad en la prestación del servicio, seguidamente se dio a conocer la propuesta de plan de acciones estratégicas a **corto plazo** (morosidad cero, cronograma de emisión de notas de cobro, notas de cobro, campañas de sensibilización), **mediano plazo** (identificación de recursos, actualización de padrones, elaboración de reglamento, reactivación de la APP, mejoramiento de la atención al usuario) y **largo plazo** (Implementación de macro medidores de agua, Contabilidad separada, Segregación de funciones rendición de cuentas y comisión de seguimiento), **TERCERO:** Toma la palabra, el Licenciado José Rojas quien abrió el espacio para el análisis sobre la propuesta de nuevos cobros para mejorar la recaudación de ingresos municipales haciendo la observación de agregar el cobro por traspaso de título de agua por venta o donación, se tuvo la opinión y participación de los diferentes miembros del Concejo y unidades técnicas municipales. **CUARTO:** Sin más que hacer constar en la presente en el mismo lugar y fecha, firma los que en ellas intervinieron. Damos fe. (fs) Aparecen las firmas ilegibles de los miembros de la corporación municipal. (f) ilegible la firma del alcalde Municipal. (f) ilegible la firma del secretario municipal. Y, están los sellos respectivos.

Y, para remitir a donde corresponde, se extiende la presente certificación, debidamente confrontada con su original, en una hoja tamaño oficio de papel bond, con el membrete de la municipalidad de Sololá del departamento de Sololá, a los dos días del mes de diciembre de año dos mil veintiuno. –


Lic. Marcelino Ibaté Samrines
Secretario Municipal



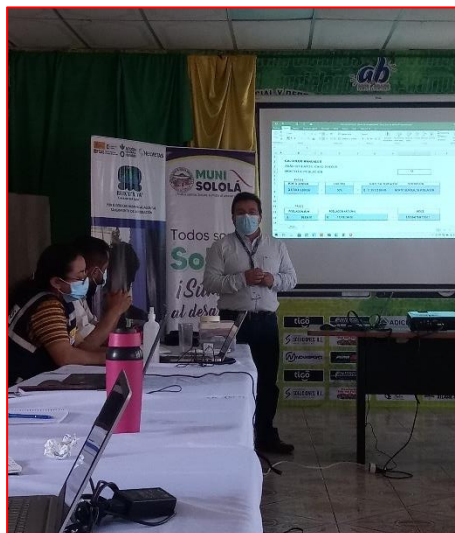

Vo.Bo. Sr. Carlos Humberto Guarquez
Alcalde Municipal



¡Todos somos Sololá, súmate al desarrollo!

Anexo 6

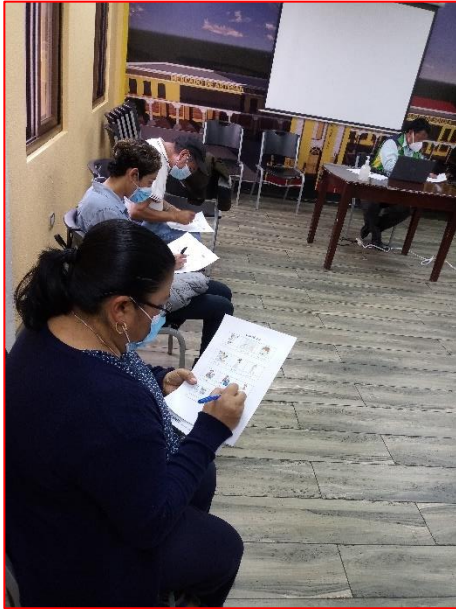
Seguimiento al proceso de Actualización del Reglamento de agua





Anexo 7
Taller de Grupos Focales para Análisis de tarifa justa








Anexo 8

Propuesta de Mejora de Atención al Cliente/Usuario

Atención al usuario 

PROUESTA DE MEJORA



ATENCIÓN AL USUARIO

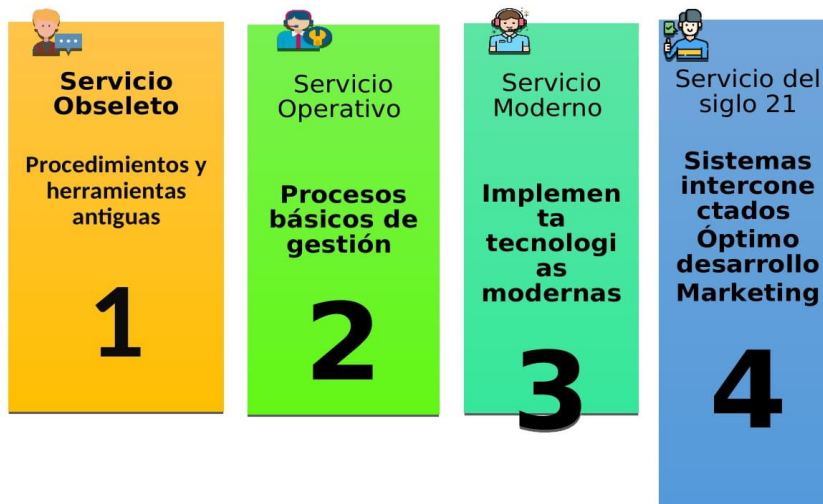


Mejorar la atención al usuario puede ser una herramienta para identificar las áreas de gestión municipal que necesitan ser fortalecidas, implementando lineamientos básicos de Marketing, siendo esta una actividad relativamente nueva en los servicios de agua y saneamiento, que permite estudiar y proponer soluciones a medida para las diferentes necesidades de los usuarios.

OBJETIVO

Optimizar el proceso de atención al usuario mediante la implementación de estrategias que promuevan la calidad del servicio para mejorar el nivel de satisfacción del usuario y promover el incremento de los ingresos municipales.

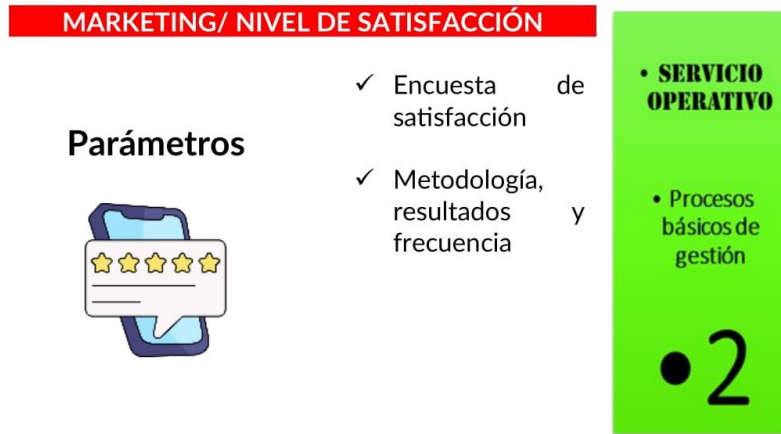
NIVELES



ESTRATEGIAS

1. Marketing/ Nivel de satisfacción


La mejor manera de aprender cómo mejorar el servicio es preguntarle al usuario a través de una encuesta para medir el “**nivel de satisfacción**” y conocer su verdadera opinión acerca de la prestación servicio, puede ser una encuesta física o digital.



2. Central de llamadas/ línea directa o extensión solo para agua

Es una importante herramienta de comunicación directa con los usuarios, este canal de comunicación puede ser por petición de los propios usuarios para;

- Solicitudes técnicas (requerimientos del servicio de conexiones de agua y/o alcantarillado)
- Solicitudes o reclamos comerciales (dudas por excesos o error en la lectura o en la nota de cobro)
- Por reclamos de los usuarios (calidad del agua, interrupciones o falta del servicio no programadas)
- Para brindar información útil (por ejemplo, fugas visibles, mal uso del agua etc.)

Atención al usuario 

Por lo tanto, es sumamente importante que el personal que está de cara al usuario debe estar bien organizado y capacitado para el manejo de quejas, para poder responder a estos intercambios de manera eficiente, optimizando en tiempo de respuesta y solución de la necesidad expuesta por el usuario.

Hay dos parámetros esenciales para definir el rol de esta herramienta en el proceso de gestión de atención de llamadas:


- Horario de atención
- Tipo de requerimientos de los usuarios
- Velocidad de respuesta

CENTRAL DE LLAMADAS/ LÍNEA DIRECTA O EXTENSIÓN		<ul style="list-style-type: none"> • SERVICIO OPERATIVO • Procesos básicos de gestión <div style="font-size: 2em; font-weight: bold; text-align: center;">● 2</div>
<p>Parámetros</p> 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ La línea directa está operando en horario de oficina ✓ Atiende reclamos técnicos y algunos procedimientos de pago ✓ Velocidad de respuesta es optima 	

3. Programa de entrenamiento y capacitación del personal/ recursos humanos

El activo más valioso de una institución es el "Personal" ya que son quienes hacen posible el trabajo en las diferentes áreas administrativas. Se debe establecer un programa de capacitación permanente dirigido a mejorar las habilidades del personal principalmente el personal que está "de cara al público" para la gestión, capacitación y profesionalización del recurso humano municipal.

Es necesario la capacitación para los operadores telefónicos deben tener la capacidad de brindar información, dar solución a diferentes quejas e inquietudes de los usuarios.

Atención al usuario 

Es sumamente importante “Estandarizar los procesos de cobro” ya que los errores en el proceso de cobro son muy perjudiciales:

- Generan insatisfacción en los usuarios.
- Hacen necesario efectuar procesos de corrección, los cuales tienen un costo adicional en tiempo y recursos.
- Generan pérdidas de ingresos

La ANAM promueve la carrera administrativa lo cual representa una solución efectiva para mejorar la gestión municipal. Para ello es necesario contar con la voluntad política para la creación de una comisión municipal para instituir la “Carrera Administrativa Municipal” en apoyo de la Dirección de Servicios Públicos y la Dirección de Recursos Humanos.

PROGRAMA DE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

Parámetros



- ✓ Capacidad para manejar quejas y requerimientos
- ✓ En caso de solicitudes técnicas mas complejas son referidos a un agente especializado
- ✓ Cuentan con una base de datos para referir casos especiales
- ✓ Manejan los mismos criterios de cobro


• **SERVICIO MODERNO**

• Implementa tecnologías modernas

• 3

4. Medios digitales

Es un espacio diseñado para brindar a los usuarios información valiosa comercial relacionada a los horarios del servicio, sucursales y atención al usuario, así como información técnica respecto a calidad del agua, presión, cortes por mantenimiento de sistemas, obras de mejoramiento etc.

Atención al usuario 

Es un medio que favorece la comunicación directa con el usuario y que permite desarrollar acciones de marketing, es un espacio ideal para medir el nivel de satisfacción del usuario mediante una encuesta digital que los usuarios pueden responder voluntariamente.

Una parte importante de la prestación de servicio al cliente de forma eficiente es tener acceso a una señal de internet óptima, que cuente con una velocidad adecuada para brindar el servicio con rapidez y sin correr el riesgo de caída del sistema lo cual representaría disgusto en el usuario y pérdidas de ingresos.

MEDIOS DIGITALES

Parámetros



- ✓ Los medios están dedicados al público entrega información básica comercial
- ✓ La información se está actualizando constantemente
- ✓ Brinda información sobre sucursales, horarios y atención
- ✓ Brinda información técnica sobre calidad de agua y tecnología

- **SERVICIO OPERATIVO**
- Procesos básicos de gestión

● 2

5. Descentralización/ sucursales

La finalidad de las sucursales es descentralizar las ventanillas de pago de manera que el usuario pueda acudir a realizar sus pagos al centro más cercano, esto aumenta el nivel de satisfacción del usuario por:

- Reduce los tiempos de cola

Atención al usuario

- Se percibe como un servicio más cercano a la población
- El usuario puede recibir información importante
- Se ofrece diversidad de opciones para que el usuario elija
- El usuario emite juicio de comparación con otras oficinas que brindan el mismo servicio de calidad

DESCENTRALIZACIÓN/SUCURSALES

Parámetros



- ✓ Las Sucursales están bien localizadas y son suficientes
- ✓ Hay buena información al cliente
- ✓ Evitar largos desplazamientos para llegar a ellas
- ✓ Acceso cercano a cajeros automáticos y agencias bancarias

• **SERVICIO MODERNO**

• Implementa tecnologías modernas

● 3

Dancin Urizar Ruiz

Asistencia Técnica

Plan de Mejoras en la recaudación de ingresos municipales en la prestación del servicio de agua y saneamiento

HELVETAS

PROGRAMA RUK'U'X YA'



RUK'U'X YA'

Corazón del Agua



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



(502) 7762-0029



info@accioncontraelhambre.org



Programa RUK'U'X YA'