



Elaboración de Plan de Mejora para la Recaudación de los Ingresos, en la Prestación del Servicio de Agua Potable y Saneamiento.

**Municipalidad de Santa Catarina Polopó,
Departamento de Sololá, Guatemala**

Santa Catarina Polopó, Sololá.
Agosto 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 RU K’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’

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:

Municipalidad de Santa Catarina Polopó y HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

Cruz Sajvin Ordoñez
ALCALDE
Moisés Genaro Chávez
DAFIM

“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, agosto de 2021



PRESENTACIÓN -----	4
1. MARCO CONTEXTUAL DEL MUNICIPIO DE SANTA CATARINA POLOPÓ -----	6
1.1 Datos generales-----	6
1.2 Condiciones de vida. -----	6
1.3 Idioma -----	7
1.4 Desnutrición -----	7
1.5 Administración del sistema de agua y saneamiento. -----	8
2. SITUACION ACTUAL DE LOS SISTEMAS FINANCIEROS EN AGUA Y SANEAMIENTO -----	8
2.1 Análisis sobre ejecución presupuestaria de ingresos por agua años 2019 y 2020-----	9
2.2 Análisis sobre ejecución presupuestaria de egresos por agua años 2019 y 2020-----	10
2.3 Análisis de la dependencia financiera -----	13
2.4 Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema -----	14
-----	15
2.5 Análisis presupuesto de ingresos y gastos en alcantarillado -----	15
2.6 Análisis presupuesto de ingresos y gastos del servicio del tren de aseo-----	15
3. PLAN DE ACCIÓN PARA MEJORAR LA RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS MUNICIPALES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE AGUA Y SANEAMIENTO -----	18
1, Implementación del reglamento de agua -----	20
3.1 Acciones a corto plazo -----	21
3.1.1 Acciones estratégicas morosidad cero -----	21
3.1.1 Emisión mensual de padrones de morosidad (a través de herramienta de control implementada) ----	23
3.1.2 Implementación de cronograma estratégico para la emisión de notas de cobro (herramienta)-----	25
3.1.3 Emisión de notas de cobro (implementar de notas de cobro en serie) -----	26
3.1.4 Convenios de pago-----	27
4. ACCIONES ESTRATEGICAS INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN POR AGUA Y SANEAMIENTO -----	28
4.1 Acciones a Mediano Plazo -----	28
4.1.2 Campañas de sensibilización al pago de impuestos y tasas -----	30
4.1.3. Acuerdo municipal de aprobación de planes de mejora -----	30
4.2.1 Actualización de padrones de usuarios del servicio de agua -----	31
4.3 Acciones a Largo Plazo -----	32
4.3.1 Implementación del reglamento de agua -----	32
4.3.2 Implementación de contabilidad separada-----	33
4.3.2. Capacitaciones con el MINFIN rutas de lectura -----	33
4.3.3. Implementación de rutas de lectura -----	33
4.3.4. Implementación de reguladores de agua -----	34
4.3.5. Implementación de cobro automatizado. -----	34
4.3.6 Segregación de funciones DAFIM-OMAS -----	35
4.3.7 Rendición de cuentas y transparencia-----	35
5. COMISION DE SEGUIMIENTO A LA IMPLEMENTACION DE PLANES DE MEJORA -----	36
6. CONCLUSIONES -----	37
7. RECOMENDACIONES -----	38
8. BIBLIOGRAFÍA -----	39
ANEXOS -----	40



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.



1. MARCO CONTEXTUAL DEL MUNICIPIO DE SANTA CATARINA POLOPÓ

1.1 Datos generales

Ubicación Geográfica: El municipio de Santa Catarina Palopó, está ubicado en la parte este del departamento de Sololá, limita al Noroeste con el municipio de Panajachel, al noreste con el municipio de San Andrés Semetabaj, al sureste con el municipio de San Antonio Palopó y al suroeste con el Lago de Atitlán. Cuenta con una extensión territorial de 8 kilómetros cuadrados, de los cuales representan menos del uno por ciento del territorio departamental de Sololá, su altitud sobre el nivel del mar de la cabecera municipal dista de 1585 metros, y su temperatura varía de 11 °C a 26 °C considerándose este un clima templado.

Su distancia de la Cabecera Municipal a la ciudad Capital, es de 148 kilómetros, pasando por la cabecera departamental de Sololá, para posteriormente integrarse a la carretera interamericana CA-1 Occidente. Existiendo una segunda ruta más corta, pasando por el municipio de San Antonio Palopó, para posteriormente integrarse a la Ruta Nacional uno (RN-1) y luego a la carretera interamericana CA-1 Occidente, la que debido al deterioro del tramo entre Santa Catarina Palopó y San Antonio, lo pobladores optan por la movilización en la ruta alterna.

De la cabecera municipal de Santa Catarina Palopó, a la cabecera departamental de Sololá, existe una distancia de 12.5 km, trasladándose por la ruta departamental seis (RD SOL-O6), hasta llegar al municipio de Panajachel, y posteriormente conectarse a la ruta nacional uno (RN-1).

El Municipio de Santa Catarina Palopó, es uno de los municipios pertenecientes al área protegida de reserva de uso múltiple de la cuenca del lago de Atitlán, según decreto 64-97 del Congreso de la República de Guatemala.

Población:

Cuadro No. 1
Población por sexo

POBLACIÓN TOTAL	POBLACIÓN POR SEXO	
	M	F
7,741	51.83%	48.17%

Fuente: INE Censo 2018.

1.2 Condiciones de vida.

La infraestructura instalada en el Municipio no tiene mayor grado de desarrollo y en alguna medida impide el avance económico interno. Este aspecto determina que la actividad productiva



sea deficiente, poca posibilidad de competir con otros municipios similares. Según el diagnóstico de la situación actual de la Seguridad Alimentaria y Nutricional los cultivos principales en el municipio de Santa Catarina Palopó y las principales afectaciones se muestran en el siguiente cuadro. La estimación del porcentaje de afectación, fue calculada en relación a una manzana de cultivos producida en las comunidades en su conjunto (plagas, enfermedades y fenómenos naturales). Dentro de los principales cultivos predominantes de la mayor parte del municipio de Santa Catarina Palopó, lo constituye el maíz siguiendo con el cultivo de frijol y las hortalizas como, arveja, papa, zanahoria, brócoli, hierbas y árboles frutales como (durazno, ciruela, limón) en la parte alta, existe una agricultura anual, (granos básicos). Según la información obtenida del municipio, es evidente que en la parte alta se cultivan el maíz, frijol, hortalizas y algún tipo de fruta; evidenciándose que en la parte baja se cultiva el maíz, frijol e incluyen las hortalizas, pero en menor cantidad, ya que no poseen tierras suficientes en el área urbana, la mayoría de las personas de la cabecera cultivan en el área rural.

1.3 Idioma

La distribución de la población por origen étnico en el municipio, se encuentra representada por un 99.16% de origen Maya y el 0.84% por población ladina, realizando la última actualización del censo del INE de 2, 002 al censo del 2018. El 95.46% hablan la lengua kaqchiquel (Maya) y el 4.54% hablan el idioma español.

1.4 Desnutrición

El indicador municipal que mejor evidencia el esfuerzo por mejorar la seguridad alimentaria y nutricional en el municipio de Santa Catarina Palopó, es el de desnutrición aguda. Las acciones implementadas por los integrantes de la COMUSAN han incidido en mejorar las condiciones nutricionales de los niños menores de 5 años; sin embargo han sido muchos los esfuerzos de las Instituciones comprometidas en mejorar la SAN, pero los resultados se evidenciaban muy poco en los años anteriores lo cual era preocupante porque incrementaban los casos considerablemente, lo que llevo a los actores locales a monitorear a esta población logrando con estas acciones disminuir esta incidencia, evidenciándose el resultado que en este año 2021 se venían monitoreando 5 casos de años anteriores pero actualmente a la fecha no se ha detectado ningún caso, razón por la cuál es necesario e importante continuar con el trabajo en equipo Institucional en beneficio de los niños del municipio.. (Salud, 2021)



1.5 Administración del sistema de agua y saneamiento.

El servicio de agua de Santa Catarina Palopó, que abastece a 731 habitantes, los cuales pagan una cuota mínima de 6 quetzales, son abastecidos por tres sistemas que están en funcionamiento actualmente por el sistema de gravedad, existe un sistema por bombeo, pero actualmente no se está haciendo uso del mismo, tomando en cuenta que estos requieren de más gastos y cuidado y la municipalidad no cuenta con el suficiente recurso por la debilidad que se presenta en los cobros.

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

Fuente de datos relacionados al sistema de agua.

Se debe tomar como base la importancia del tema financiero en los sistemas de agua, partiendo de la contribución del agua en la economía guatemalteca y que tan directa es esta, y como se estima su aprovechamiento para conocer de manera más cercana la importancia de un servicio justo con un pago adecuado.

Actualmente para el abastecimiento de agua de la población del municipio, ésta se realiza mediante conexiones domiciliarias, en un porcentaje mínimo el acarreo de fuentes superficiales como ríos, nacimientos y pozos.

De acuerdo a registros la cobertura de agua entubada en el municipio es del 95%, donde una de las debilidades identificadas al respecto, lo constituyen la calidad y cantidad del recurso hídrico, considerando que las enfermedades gastrointestinales como parasitismo y diarreas en general, ocupan las primeras causas de morbilidad en el municipio, estas se deben a la contaminación específicamente con E- Coli, lo que significa heces fecales en el agua, debido al mal saneamiento básico de las viviendas y malas prácticas en el manejo y consumo de la misma; razón por la cual se está realizando monitoreo a estos sistemas de agua por parte de la municipalidad, Salud y se están integrando las COCOSAN.

El agua entubada se encuentra en el casco urbano de la población. En ambos casos, por el aumento de la población y del número de viviendas, es necesaria la ampliación de la red en la mayoría de lugares. Es de notar que no en toda la población se da tratamiento al agua para que sea apta para el consumo humano, por lo que no se puede hablar de agua potable en el municipio

y esto se refleja a través de la deficiencia de cobros y el poco interés de pago de los usuarios razón que limita a la prestación de un servicio adecuado y de calidad.

Tabla 1 de dotación.

Dotación	15 m ³ x mes
Descripción rubro de cobro por mes	Costo
Residencial o familiar	Q 6.00

De acuerdo a la tabla se observa que solamente se realiza un único cobro directo a toda la población, ya que no se cuenta con un reglamento que los ampare para realizar un cobro de una tarifa diferenciada, entre comercial e industrial.

Tabla 2 Por autorización de nuevo servicio

Por autorización de un nuevo servicio	
Descripción rubro de cobro	Costo
Instalación de agua	Q 150.00
Reconexión de agua	Q 50.00
Título de propiedad	Q 200.00
Canon de agua	Q 6.00

Los únicos cobros autorizados por la prestación del servicio de agua y saneamiento que se realizan.

2.1 Análisis sobre ejecución presupuestaria de ingresos por agua años 2019 y 2020

Con los datos obtenidos se pudo detectar la debilidad que se presenta, analizando que el comportamiento del flujo de ingresos por la prestación del servicio es descendente, esta tasa baja de ingresos del año 2019 es preocupante, ya que lo recaudado es menos de lo que se utiliza en gastos por operación, dejando por debajo la calidad de un buen servicio, tomando en cuenta la variable de un endeudamiento por subsidiar el sistema.

En el cuadro siguiente se realiza una comparación de los ingresos que este ha tenido en los dos últimos dos años.

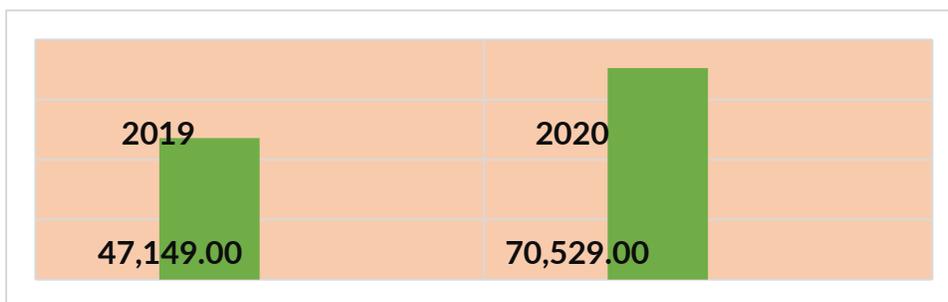
Tabla 3 Ingresos anuales 2019

INGRESOS ANUALES		
CUOTA DOMICILIAR		Q 6.00
Cuenta	Concepto	Percibido
14.02.40.01.00	Canon de agua potable	47,149.00
INGRESOS ANUALES		47,149.00

Tabla 4 Ingresos anuales 2020

INGRESOS ANUALES		
CUOTA DOMICILIAR		Q 6.00
Cuenta	Concepto	Percibido
14.02.40.01.00	Canon de agua potable	62,664.00
13.02.60.06.00	Concesion de servicio de agua	950.00
13.02.60.06.01	Instalacion de agua potable	1,500.00
13.02.60.32.00	Titulos prodiedasservicios de agua	5,415.00
INGRESOS ANUALES		70,529.00

Análisis sobre ejecución presupuestaria de ingresos por agua años 2019 y 2020



En la variable representada, dentro de la gráfica se evidencia la debilidad en el cobro del servicio del agua demostrando la falta de interés e intervención por mejorar los servicios de agua y saneamiento, observando la deficiencia del cobro en el año 2019 limitando la sostenibilidad del servicio y el aumento de ingresos del año 2020 es bajo el cual es 5% más que el año anterior pero no se logra la recuperación de un servicio sostenible si no se toman cartas en el asunto.

2.2 Análisis sobre ejecución presupuestaria de egresos por agua años 2019 y 2020

De acuerdo al análisis en comparación de los dos años podemos observar que la ejecución de egresos de agua y saneamiento va en aumento durante el último año, los gastos aumentaron por medio de las acciones que se realizaron para pago y mantenimiento de las mismas fuentes de agua y saneamiento, dando a conocer que el flujo de caja de la comparación en las dos últimas temporadas constituye como indicador que la liquidez en los servicios de agua fueron menores al año anterior en comparación de los ingresos, ya que estos presentaron un flujo bajo mientras que los egresos elevaron su flujo en gastos.

Se refleja que la falta de una estrategia para la recuperación de morosidad, es una problemática en la liquidez de los sistemas, deteniendo la sostenibilidad de estos, lo que nos permite observar

que los gastos aumentan y la falta de un cobro adecuado a tiempo genera un desbalance en el sistema, dejando índices altos de morosidad los cuales se tiene que subsidiar.

La importancia de la obtención de estrategias para que el flujo sea sólido y los sistemas sean sostenibles y así generar una fuente de ingresos lo cual pueda mejorar la calidad del servicio que se preste.

Tabla 5 Integración de costos, 2019

Municipalidad de: Santa Catarina Polopó					
Costo Detallado del Servicio de Agua Potable					
Año 2,019					
cifras en Quetzaltes					
No.	CONCEPTO	usuarios	Costo Unitario	Parciales mensuales	Totales anuales
	USUARIOS DEL SERVICIO	731			
A	COSTOS DIRECTOS				522,280.27
	<i>gastos por operación</i>				288,222.51
	Por pago de servicio energia electrica		13,928.00	13,928.00	13,928.00
	Por servicio de vaciamiento de tanques		93,115.57	93,115.57	93,115.57
	Por concepto de servicio de instalacion de bomba sumergible.		1,900.00	1,900.00	1,900.00
	Por primer pago 85% de conservacion		56,948.14	56,948.14	56,948.14
	Por concepto primer pago 82.25% de Chapeo y limpieza		69,012.00	69,012.00	69,012.00
	Por concepto pago de estudio de impacto ambiental		25,000.00	25,000.00	25,000.00
	Por concepto pago chequeo y mantenimiento de sistema de bombeo.		1,450.00	1,450.00	1,450.00
	Por concepto de compra de cemento gris		879.00	879.00	879.00
	Por concepto de compra de 7 cadenas galvanizadas.		25,989.80	25,989.80	25,989.80
	SALARIOS ADMINISTRATIVOS OMAS				234,057.76
1	Pago de complemento al personal de conservacion del sistema de agua		141,576.00	141,576.00	141,576.00
	Por concepto de aportaciones patronales cuota patronal del 10%		7,078.80	7,078.80	7,078.80
9	Pago de aguinaldo al personal de conservacion de sistema de agua potable.		11,798.00	11,798.00	11,798.00
	pago de cuota patronal del IGGS		16,206.96	16,206.96	16,206.96
	Pago de sueldos por servicios de sistema de agua		33,600.00	33,600.00	33,600.00
	Pago de Complemento al personal de		12,000.00	12,000.00	12,000.00
	pago por concepto de bono 14		11,798.00	11,798.00	11,798.00
B	COSTO DE PRESTACION DEL SERVICIO				92,532.50
	<i>Mantenimiento, compra y reparaciones del sistema de agua</i>				
	Combustible		27,600.00	27,600.00	27,600.00
100	Cloro		20,100.00	20,100.00	20,100.00
	Productos PVC		44,832.50	44,832.50	44,832.50
C	GASTOS GENERALES DE LA OMAS				85,000.00
l	Utiles de oficina		5,000.00	5,000.00	10,000.00
i	Equipo de fontanería: Compactadora, machetes, azadones, palas		25,000.00	25,000.00	75,000.00

Al observar la gráfica se determina la falta de estrategias de las cuales se carecen para la obtención de un servicio sostenible, detallando que en el año 2020, existió una alza en los gastos de operación de acuerdo a los gráficos, tomando en cuenta que fue un año difícil, por la pandemia y las familias hicieron más uso del servicio, lo cual se refleja en comparación con el año 2019, dejando a la municipalidad con un gasto sobre elevado, ya que ingresos no se estima la misma cantidad que en gastos.

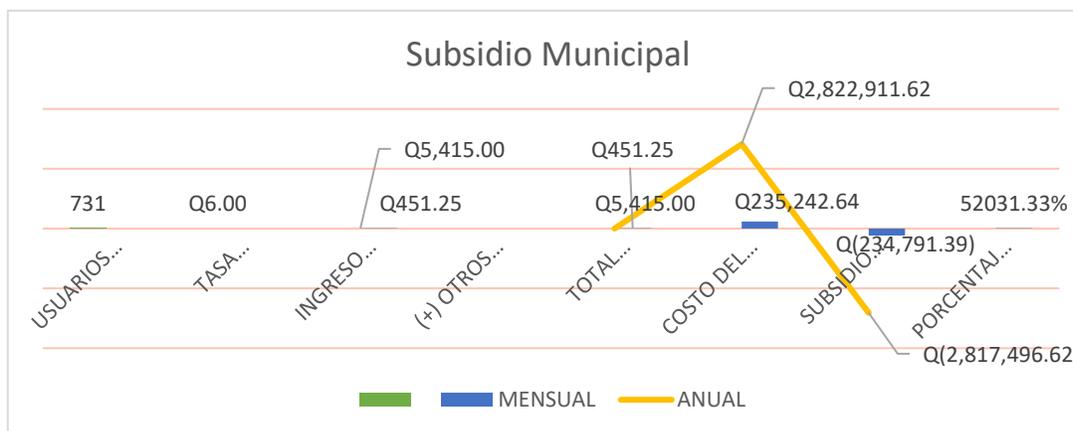
2.3 Análisis de la dependencia financiera

De acuerdo a lo que establece el artículo 97 del código Municipal, la dependencia financiera de la municipalidad, con base en el cumplimiento de la eficiente formulación, ejecución y liquidación del presupuesto, en cuanto a esto para respaldar adecuadamente todos los egresos conforme a la planificación y el debido registro para la rendición de cuentas a nivel interno externo, tanto a las entidades rectoras como fiscalizadoras y de igual manera a la población.

La municipalidad recibe un rubro el cual sufraga gastos de proyectos para el desarrollo del municipio, dentro del cual en su plan de trabajo contemplan proyectos a corto, mediano y largo plazo y su correcto manejo.

El servicio de agua y saneamiento es un bien que debe ser sostenible, pero actualmente los niveles de cobro no permiten que este se mantenga por sí mismo, la municipalidad depende en gran parte de los ingresos provenientes de las transferencias del gobierno central para cubrir gastos, ya que no se tiene contemplado un mecanismo adecuado de cobro, que permita la sostenibilidad del servicio.

De acuerdo a la gráfica representada se observa que el subsidio de la municipalidad del servicio es de 2,817,496.62 quetzales anuales, los cuales son parte del fondo que brinda el estado, lo que representa la limitación de un servicio sostenible



2.4 Análisis del porcentaje que está siendo subsidiado el sistema

Tabla 7 sistema de costeo

SISTEMA DE COSTEO			
Agua Potable municipalidad de Santa Catarina Polopó			
Situación Actual			
SITUACION ACTUAL		MENSUAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA	731		
TASA AUTORIZADA (15 M3) DOMICILIAR	Q 6.00		
INGRESO POR CANON DE AGUA		Q 451.25	Q 5,415.00
(+) OTROS INGRESOS			
TOTAL INGRESOS*		Q 451.25	Q 5,415.00
COSTO DEL SERVICIO*		Q 235,242.64	Q 2,822,911.62
SUBSIDIO MUNICIPAL		Q(234,791.39)	Q(2,817,496.62)
PORCENTAJE DE SUBSIDIO		52031.33%	

En el año 2020, existió un aumento de gastos lo que elevó el porcentaje de subsidio en ese año, el cual es de 2,817,496.62 quetzales, siendo un porcentaje más alto de la cantidad percibida en los ingresos, lo cual demuestra la deficiencia en el manejo y cobros del servicio lo que no permite brindar un servicio óptimo y de calidad, ya que lo obtenido solo se centra en sufragar gastos limitando una mejora.

Tabla 8 Subsidio año 2020

SISTEMA DE COSTEO			
Agua Potable Municipalidad de Santa Catarina Polopó			
Punto de Equilibrio			
SITUACION SIN SUBSIDIO		MENSUAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA	731		
TASA PROPUESTA (15 M3) DOMICILIAR	Q 321.81		
INGRESOS ESTIMADOS **		Q 235,242.64	Q 2,822,911.62
COSTO DEL SERVICIO **		Q 235,242.64	Q 2,822,911.62
SUBSIDIO MUNICIPAL		Q -	Q -
PORCENTAJE DE SUBSIDIO		0.00%	

Se observa la necesidad de realizar cobros justos y adecuados para lograr la sostenibilidad del servicio, tomando en cuenta la debilidad de este, porque actualmente los cobros por la prestación del servicio son deficientes y se logra observar de acuerdo a un estimado el cobro debería de ser de 321.81 quetzales el cual debería ser un estimado del cobro para que la municipalidad no tenga que subsidiar el servicio y este logre ser sostenible.

Tabla 9 Situación ideal

SISTEMA DE COSTEO			
Agua Potable Municipalidad de Santa Catarina polopó			
Situación Ideal			
SITUACION IDEAL		MENSUAL	ANUAL
USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA	731		
TASA PROPUESTA (15 M3)	Q 327.81		
INGRESOS ESTIMADOS **		Q 239,628.64	Q 2,875,543.62
COSTO DEL SERVICIO **		Q 235,242.64	Q 2,822,911.62
SUPERAVIT MUNICIPAL		Q 4,386.00	Q 52,632.00
PORCENTAJE DE SUPERAVIT		1.83%	

Al mantener esta cuota se sufragan gastos del servicio y se logra una reserva de un 1% el cual da un superávit a la municipalidad de 52,632.00 lo que permitiría un servicio sostenible y una calidad en el servicio.

2.5 Análisis presupuesto de ingresos y gastos en alcantarillado

El servicio de alcantarillado existe, pero actualmente es un servicio gratuito, ya que no se realiza ningún cobro por el mismo, situación que preocupa siendo parte de una debilidad en la recaudación de ingresos limitando al servicio de agua y saneamiento, haciendo énfasis en la importancia de un cobro por el mismo.

Observando la deficiencia de este servicio que se presta a la comunidad, ya que es gratuito el único cobro que se realiza no deja ingreso alguno, del cual se pueda hacer uso para su mantenimiento, dejando a la municipalidad a cargo de los gastos, generando niveles altos endeudamiento para cubrirlos. Se refleja la deficiencia de la prestación de servicio, y la importancia de generar ingresos de tal manera que los servicios sean sostenibles.

Actualmente no se cuenta con registro de cuanto es el monto que la municipalidad ha invertido por el mantenimiento de este servicio dado que gran parte de la información la tenían compañeros que ya no laboran y no dejaron registro real del cual se pueda estimar.

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

Actualmente la municipalidad presta el servicio de control de desechos sólidos realizando un cobro mínimo de dos quetzales, tomando en cuenta que no existe un padrón de usuarios y el pago es opcional, lo cual el subsidio de este es de un 90% generando más gastos y dejando un flujo bajo que no permite que sea sostenible.

De acuerdo a lo analizado se puede identificar que el gasto por prestación es mayor a lo obtenido, dejando un déficit dentro de los gastos de la municipalidad.

En el siguiente cuadro se observa los supuestos cobros que están en el plan de tasas los cuales no se cumplen de acuerdo a lo estipulado, observando la deficiencia del servicio y los gastos que genera al no contar con estrategias adecuadas para una buena implantación de cobro, al mismo tiempo se observa que parte de las problemáticas a solucionar es un orden de usuarios y registro, ya que en su mayoría hacen uso del servicio, pero no pagan el mismo y por no contar con un registro adecuado no se puede aplicar alguna sanción.

Desechos	Cuota
Por bolsa tipo costal	Q.2.00
Hoteles tipo A	Q.800.00
Hoteles tipo B	Q. 300.00
Chalet A	Q. 250.00
Chalet B	Q.150

Actualmente se realizo cambio del encargado de la UGAM el cual por ser nuevo en el puesto y dado al cambio de autoridades en la Municipalidad no se tiene registro, por la prestación del servicio, pago de recolectores de basura, piloto, combustible, inversión, por el servicio.

Conclusiones	Recomendaciones
La inversión realizada por la municipalidad de acuerdo a agua y saneamiento es reflejada de acuerdo a los gastos que esta produce demostrando la debilidad en la toma de decisiones para la importancia de un cobro justo.	Mejorar el recaudo de ingresos a través de cobros justos y adecuados por el servicio de agua que se presta a la población a través de la creación de un reglamento que ampare las acciones a tomar, considerando que el mismo sea sostenible

<p>De acuerdo al análisis se observa que gran parte de los cobros de los servicios son de manera simbólica, ya que las cuotas no recaudan ni la tercera parte de lo que se gasta en mantener el servicio.</p> <p>De la misma manera se refleja en los desechos sólidos y alcantarillado, no contando con ningún cobro ni registro de usuarios.</p>	<p>Las campañas de sensibilización a la población puede ser una forma de concientización e importancia de fomentar tarifas justas que contribuyan a la eficiencia de los servicios prestados.</p>
<p>Las tasas altas de morosidad es una gran pérdida para el servicio de agua y saneamiento, las cuales no cuentan con estrategias funcionales para su recaudo. A la fecha se estima que la morosidad a la fecha 26/08/2021 haciende a la cantidad de 196, 440 equivalente a 731 usuarios registrados</p>	<p>Obtención de estrategias de recaudación, para mejorar el incremento de ingresos y bajar los niveles de morosidad.</p> <p>Hacer uso de notas de cobro en serie, convenios de pago, actualización de padrones, implementación de reglamentos.</p>



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

Dentro de las metas de acción por mejorar los servicios de recaudación de ingresos, es importante partir de mecanismos especiales que sean parte de la erradicación de los niveles altos de morosidad, contando con el carácter administrativo y judicial, cuyas técnicas de trabajo incluyan la sensibilización a la población sobre la importancia del pago a tiempo y de igual manera empoderando a los actores principales dentro de las municipalidades, tomando en cuenta cada reto al abordar conflictos al momento de la toma de decisiones por la obtención de un sistema autosostenible, dejando como base la importancia de un aprovechamiento de implementación de estrategias para el mejoramiento y erradicación por fases a corto, mediano y largo plazo para la obtención de una morosidad cero.

Al intentar ver este panorama a futuro se ve exagerado, pero al momento de aplicar estrategias se puede lograr una recuperación de los ingresos a través de diálogos y construcción de alianzas de pago con el objeto de resolver conflictos o inconformidades de la población, de tal manera lograr la participación social y la obtención de condiciones favorables de los sistemas de agua y saneamiento.

Componente	Acción	Descripción actividad	Responsable	Tiempo de ejecución	Seguimiento
Fortalecida la gestión financiera de los sistemas de agua y saneamiento de la Municipalidad	ACCIONES A CORTO PLAZO				
	Morosidad cero	1, Acciones estratégicas morosidad cero	OMAS/ Juez de asuntos Municipales	Primeros 5 días cada mes	Revisión de acciones periódicas reflejados en el mejoramiento de los ingresos
		2, Emisión mensual de padrones de morosidad	OMAS/ Juez de asuntos Municipales	Cada mes	
		3, Implementación de cronograma estratégico para la emisión de notas de cobro (herramienta)	OMAS/ Juez de asuntos Municipales	Cada tres meses.	
		4, Emisión de notas de cobro (implementar de notas de cobro en serie)	OMAS/ Juez de asuntos Municipales	15 días prima emisión 8 días segunda emisión.	
		5, Convenios de pago	OMAS/ Juez de asuntos Municipales	Cada tres meses	
	ACCIONES A MEDIANO PLAZO				
Incrementar la recaudación	1, Identificación de recursos para la implementación de planes de mejora.	OMAS/ DAFIM/ Juez de asuntos municipales.	3 a 6 meses	Verificar si las acciones implementadas han ayudado al incremento de ingresos municipales	
	2, Campañas de sensibilización al pago de impuestos y tasas	OMAS/ DAFIM/ Juez de asuntos municipales.	5 meses		
	3, Acuerdo municipal de aprobación de planes de mejora	OMAS/ DAFIM/ Juez de asuntos municipales.	3 a 6 meses		
	4, Actualización de padrones de usuarios del servicio de agua	OMAS/ DAFIM/ Juez de asuntos municipales.	6 a 12 meses	Conocimiento para traspaso de cargos	

ACCIONES A LARGO PLAZO

Transparencia y rendición de cuentas	1, Implementación del reglamento de agua	Asistente técnico Helvetas / OMAS	1 año	Acciones de transparencia
	2, Implementación de contabilidad separada	Miembros del concejo alcalde	1 año	
	3, Capacitaciones con el MINFIN rutas de lectura	Asistente Técnico Helvetas	1 año	
	4, Implementación de rutas de lectura	Asistente Técnico Helvetas	1 año	
	5, Implementación de reguladores de agua	Asistente Técnico Helvetas		
	6, Implementación de cobro automatizado.	Asistente Técnico Helvetas		
	7, Segregación de funciones DAFIM-OMAS	Asistente Técnico Helvetas		
	8, Rendición de cuentas y transparencia			



3.1 Acciones a corto plazo

Se desea lograr erradicar a futuro las problemáticas en el servicio de agua a través de acciones que permitan un cambio y el rumbo de buenas prácticas, al lograr los objetivos propuestos dentro de las acciones los cuales se sujetarán a los siguientes lineamientos estratégicos.

Acciona a corto plazo: la identificación de recursos que contribuyan a balancear la prestación del servicio de agua y saneamiento para lograr que este pueda ser sostenible, parte de estas acciones es elevar la estrategia de trabajo influyendo en la mejora de flujos, a través de una buena gobernabilidad institucional que sea responsable de un orden en los sistemas de agua y saneamiento el cual contribuya a la participación de la población generando conciencia en un pago justo, puntual y a tiempo.

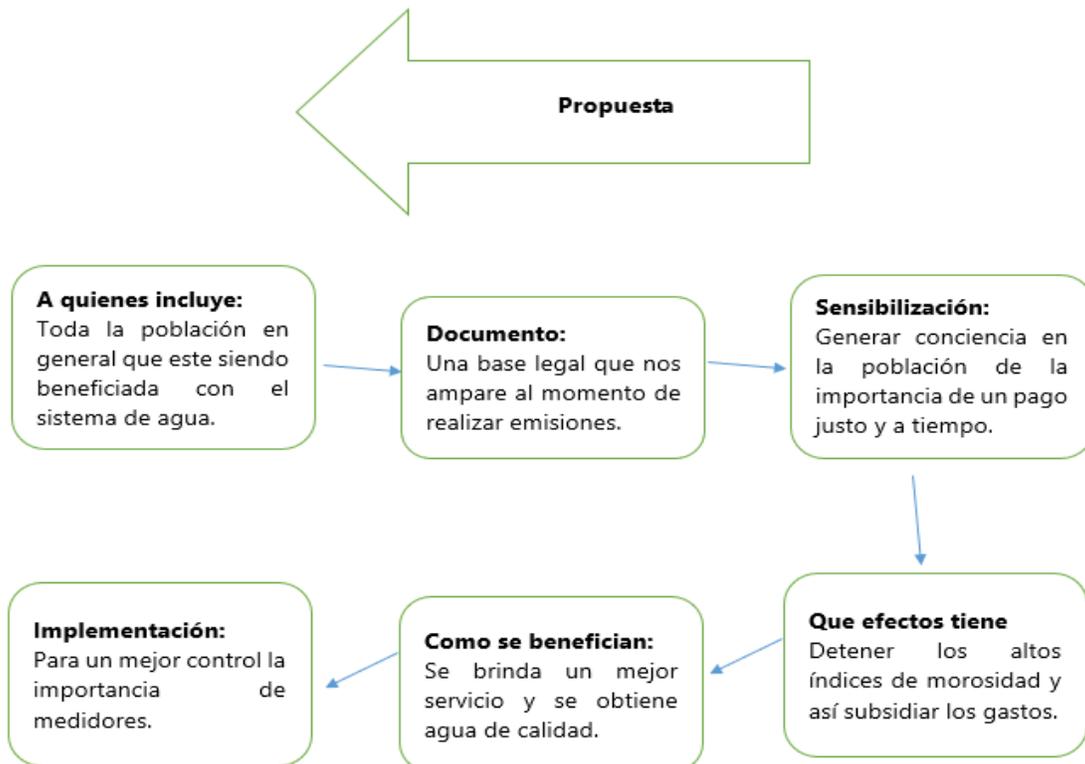
Se ve necesario la implementación de estrategias que contribuyan al recaudo de ingresos para lograr que los sistemas sean de calidad y sostenibles y lograr que toda la población sea beneficiada, para lograr esto, se debe partir de un plan participativo donde se unan como municipalidad y población para logro de cambios, tomando en cuenta la participación de género a través de un enfoque más en la importancia de un servicio de calidad, es tener en cuenta la capacidad para gestionar una administración de recursos financieros adecuada, un control de los sistemas y el abastecimiento.

3.1.1 Acciones estratégicas morosidad cero

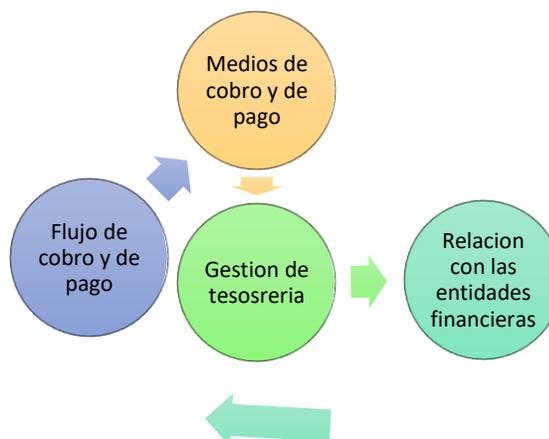
Actividad a realizar	Responsable
Actualización de padrones, y direcciones	Receptor/OMAS
Campañas de sensibilización sobre la importancia de un pago justo y a tiempo.	OMAS/
Fortalecer la participación de la población para mejorar la gestión del agua y saneamiento	Municipalidad/OMAS
Elaboración de un cronograma para el control de la emisión de notas de cobro a través de una herramienta	Receptor/coordinador servicios públicos
Emisión de notas de cobro: establecer si la deuda emita aplica para un documento mencionado	Receptor/coordinador servicios públicos
Realización de convenios de pago: indicar el marco regulatorio y la capacidad de pago del usuario, estableciendo las cuotas en la cual se divide el monto total, que beneficie a ambas partes y que la municipalidad capte lo antes posible esos ingresos.	Coordinador de servicios públicos/ Juzgado de Asuntos municipales

Para la creación de estrategias debemos tomar en cuenta varios factores, entre ellos la población y su situación socioeconómica, los cuales son fundamentales para obtener un punto de partida y generar reglamentos que se adapten a la situación municipal y permitan por ende un crecimiento y recaudación de ingresos en los sistemas de agua y saneamiento

Partiendo de una ruta de acción para la creación de estrategias de morosidad cero se puede tomar en cuenta la importancia de un diagrama que muestra el ciclo de estrategia



Las siguientes herramientas implantadas contribuyen a todo lo antes mencionado lo cual ayudan a un mejor control de morosidad y que estrategias a utilizar para erradicarlas.



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

Una mejor gestión entorno a la recaudación de ingresos, es el uso de estrategias que contribuyan a la eficiencia, efectividad y de tal manera promover los procesos administrativos que realiza la municipalidad, a través de la implementación de herramientas que contribuyan a un mejor trabajo optimizando funciones y procedimientos al generar ordenes de morosidad o conocer las morosidades de la población de manera real.

SIAF: SERVICIOS GL
MUNICIPALIDAD DE SANTA CATARINA PALOPO
DEPARTAMENTO DE SOLOLA
CLASIFICACIÓN INSTITUCIONAL: 12100711



PAGINA: 1 de 47
FECHA: 08/26/2021
HORA: 12:39:53p. m.
REPORTE: R00808758.rpt
USUARIO: EVERTAX

PADRON CUENTA CORRIENTE AGUA POTABLE

NIM	CONTRIBUYENTE	DIRECCION DEL SERVICIO	DIRECCION DOMICILIAR DEL CONTRIBUYENTE	TARJETA	TARIFA	CONCEPTO	MONTO DEUDA
00001E57D055F0711	MACARIO AJPUZ LOPEZ	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00001	CANON DE AGUA 6.00	Canon de Agua	36.00
00002E58D055F0711	VICTORIANO AJPUZ LOPEZ	SANTA CATARINA PALOPO	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00002	CANON DE AGUA 6.00	Canon de Agua	36.00
00003E58D055F0711	ANDRES AJPUZ NIMACACHI	SANTA CATARINA PALOPO	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00003	CANON DE AGUA 6.00	Canon de Agua	36.00
00004E58D055F0711	JORGE FELICIANO AJPUZ NIMACACHI	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00004	CANON DE AGUA 6.00	Canon de Agua	0.00
00005E58D055F0711	MIGUEL AJPUZ NIMACACHI	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00005	CANON DE AGUA 6.00	Canon de Agua	36.00
00008E58D055F0711	HAROLDO WESLEY AGUILAR	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA SECTOR CENTRO	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	0248	CANON DE AGUA 6.00	Canon de Agua	108.00
00012E9BFC6F0711	MICHAEL E. ASCOLE	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00008	CANON DE AGUA 6.00	Canon de Agua	684.00
00013E9BFC6F0711	ROBERT ALBERT BISCHOF WEIDERKEHR	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00009	CANON DE AGUA 6.00	Canon de Agua	36.00
00014E9BFC6F0711	BASILIO BOCEL CÚMEZ	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00010	CANON DE AGUA 6.00	Canon de Agua	0.00
00015E9BFC6F0711	MIGUEL ANGEL BUC COTZAL	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00011	CANON DE AGUA 6.00	Canon de Agua	36.00
00017E9BFC6F0711	TOMAS BUC NIMACACHI	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00013	CANON DE AGUA	Canon de Agua	864.00

En base a la herramienta se realiza un acercamiento de manera real a la situación actual de los padrones de cobro, conociendo el total de usuarios morosos por porcentaje y usuarios al día, el monto de la morosidad y la diferencia de meses anteriores, reflejando la importancia de tomar estrategias participativas para la recuperación de la misma.



Municipalidad de Santa Catarina Palopo
de julio de 2021

NIM	CONTRIBUYENTE	DIRECCION	TARJETA	CONCEPTO	MONTO DEUDA
00001E57D055F0711	MACARIO AJPUZ LOPEZ	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00001	Canon de Agua	36
00002E58D055F0711	VICTORIANO AJPUZ LOPEZ	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00002	Canon de Agua	36
00003E58D055F0711	ANDRES AJPUZ NIMACACHI	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00003	Canon de Agua	36
00004E58D055F0711	JORGE FELICIANO AJPUZ NIMACACHI	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00004	Canon de Agua	0
00005E58D055F0711	MIGUEL AJPUZ NIMACACHI	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00005	Canon de Agua	36
00008E58D055F0711	HAROLDO WESLEY AGUILAR	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	0248	Canon de Agua	108
00012E9BFC6F0711	MICHAEL E. ASCOLE	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00008	Canon de Agua	684
00013E9BFC6F0711	ROBERT ALBERT BISCHOF WEIDERKEHR	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00009	Canon de Agua	36
00014E9BFC6F0711	BASILIO BOCEL CÚMEZ	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00010	Canon de Agua	0
00015E9BFC6F0711	MIGUEL ANGEL BUC COTZAL	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00011	Canon de Agua	36
00017E9BFC6F0711	TOMAS BUC NIMACACHI	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00013	Canon de Agua	864
00018E9BFC6F0711	PEDRO BUC SAJVIN	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00015	Canon de Agua	108
00019E9BFC6F0711	MARGARITA CALABAY SICAY	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00016	Canon de Agua	1068
00020E9BFC6F0711	FRWIN RENÉ CASTILLO SAJAZAR	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00017	Canon de Agua	612

0020402498AF0711	BERNARDINO NIMACACHI CUMEZ	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00218	Canon de Agua	1010
0021102498AF0711	ROSA NIMACACHI CUMEZ	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00225	Canon de Agua	1010
002391AF34EF0711	CLARA NIMACACHI ORDOÑEZ	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00253	Canon de Agua	996
003021B034EF0711	PEDRO SAJVIN LOPEZ	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00316	Canon de Agua	972
003201B034EF0711	ROSENDO SAJVIN NIMACACHI	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00334	Canon de Agua	972
0012702398AF0711	GREGORIO LOPEZ COCOLAJAY	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00123	Canon de Agua	948
0020502498AF0711	CATARINA NIMACACHI CUMEZ	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00219	Canon de Agua	948
002321AF34EF0711	GASPAR NIMACACHI NIMACACHI	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00246	Canon de Agua	948
002491AF34EF0711	MARTIN ORDOÑEZ GONZALES	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00263	Canon de Agua	948
002911B034EF0711	ROBERTO SAJVIN GONZALES	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00305	Canon de Agua	948
0055273857CF0711	CRUZ LOPEZ NIMACACHI	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00392	Canon de Agua	948
007728BDF40F0711	PEDRO CUMES Y CUMES	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	001414	Canon de Agua	942
002831B034EF0711	DIEGO SAJVIN CUMEZ	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00297	Canon de Agua	924
0053673857CF0711	PEDRO CUMEZ LOPEZ	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00061-0	Canon de Agua	920.04
002191AE34EF0711	GASPAR NIMACACHI LOPEZ	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00233	Canon de Agua	900
0053973857CF0711	ANA NIMACACHI ORDOÑEZ	VISTA HERMORA SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00384	Canon de Agua	900
006847F5A5EF0711	RODOLFO NIMACACHI NIMACACHI	SANTA CATARINA PALOPO	TE-449	Canon de Agua	900
00070E9CF6F0711	PEDRO CUMEZ MATZAR	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00069	Canon de Agua	876
00098E9DFC6F0711	JUAN ROBERTO GONZALEZ DAVISON	SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA	00105	Canon de Agua	876

(en blanco)					
ANTONIO SAJVIN SAJVIN	3	3	3	3	948
GUILLERMO AUGUSTO LANCHO SARTI	1	1	1	1	108
VICENTE PEREZ PEREZ	1	1	1	1	0
ANTONIO PEREZ LOPEZ	1	1	1	1	78
GASPAR CUMEZ LOPEZ	2	2	2	2	1858
OSEAS CHIQUIRIN	1	1	1	1	810
MACARIO AJPUZ LÓPEZ	1	1	1	1	36
VICTORIANO AJPUZ LOPEZ	1	1	1	1	36
ANDRÉS AJPUZ NIMACACHI	1	1	1	1	36
JORGE FELICIANO AJPUZ NIMACACHÍ	1	1	1	1	0
MIGUEL AJPUZ NIMACACHI	1	1	1	1	36
HAROLDO WESLEY AGUILAR	1	1	1	1	108
MICHAEL E. ASCOLE	1	1	1	1	684
ROBERT ALBERT BISCHOF MEINERKEUR	1	1	1	1	36

En el cuadro se muestra de manera detallada el aumento en morosidad a través de porcentaje y con un mes de diferencia en el padrón, se registra un nuevo usuario dejando el total de 731 usuarios y de esta cantidad el 85% es moroso reflejando que es la mayoría de usuarios, de acuerdo a los datos del padrón y como esto limita la sostenibilidad del servicio.

Tabla 10 Padrón de morosidad

		
MUNICIPALIDAD DE	Santa Catarina Polopó	
AÑO		
Fechas de reporte		
REFERENCIAS	PADRÓN N1	PADRÓN N2
AGUA		
TOTAL USUARIOS REGISTRADOS	733	0
USUARIOS MOROSOS	624	0
USUARIOS AL DÍA	109	0
% USUARIOS AL DÍA	15	#¡DIV/0!
% USUARIOS MOROSOS	85	#¡DIV/0!
MONTO MOROSIDAD	Q 196,440.04	Q -
DIFERENCIA	Q 196,440.04	-Q 196,440.04



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

La función de este es esencial para realizar de manera adecuada la recuperación de morosidad, evaluando el rendimiento a través de la herramienta, elaboramos un calendario de trabajo y actividades, es un documento dentro del cual llevamos registro de las actividades de recuperación de morosidad determinando tiempos apropiados para generar las notas de cobro de manera sencilla y organizar el trabajo.

El formato que se presenta es de manera óptima donde se visualiza la importancia de implantar actividades que permitan la concientización de la población para que hagan el pago conveniente y puedan ser parte de este de manera colaborativa.

Tabla 11 Cronograma de recuperación de morosidad

Santa Catarina Polopó																
CRONOGRAMA DE COBRO PARA LA RECUPERACION DE LA MORA																
AVISO DE COBRO EN SERIE DE FECHA:		2/07/2021														
ACTIVIDADES / MESES	2020															
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	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																
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)																

Dentro del formato del cronograma se establecieron actividades esenciales para la recuperación de la morosidad en los servicios de agua y saneamiento, se cree que es de suma importancia partir desde la ruta de sensibilización hacia la población sobre la importancia de un pago a tiempo y como esto puede contribuir a la mejora de los servicios de agua y detener los niveles de desnutrición, ya que al momento de brindar un mejor servicio se pueden erradicar las problemáticas que este contrae.



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

Para la obtención de recuperación de morosidad en los servicios de agua y saneamiento es importante contar con estrategias que contribuyan a la mejora del mismo.

Actualmente la municipalidad de Santa Catarina, cuenta con muchas debilidades dentro del manejo del servicio de agua y saneamiento, dentro de ello observamos la falta de procesos para la recuperación de la morosidad, actualmente están realizando emisión de requerimientos a través de notas tomando en cuenta que no tiene ningún respaldo, ya que carecen de reglamento.

Dentro de los procesos trabajados se dejó como herramienta estratégica un formato de nota de cobro en serie, la cual está establecida de manera adecuada y facilitar un cobro teniendo en cuenta la rapidez y eficacia de esta.

El objetivo de una nota de cobro, es una especie de documento la cual es emitida para recordar a las personas morosas de lo que adeudan por la prestación de un servicio y el tiempo que llevan sin pagar, siendo una notificación de la importancia de su pago a tiempo y un respaldo al momento de tomar otras medidas para que realicen el pago.

Como entradas municipales al momento de realizar un cobro esta es la forma adecuada de respaldarse al momento de la toma de decisiones.

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

PRIMER AVISO-REQUERIMIENTO DE PAGO

Santa Catarina Palopo, 26 de agosto 2021

Señor (a)
JORGE MARIO PERES SAJVIN
SANTA CATARINA PALOPO, SOLOLA
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): 002611AF34EF0711

Número de Registro Municipal (TARJETA): 00275

Monto de la Deuda: Q.1302

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 Trámites del Concejo Municipal,
Jefe de Sección Municipal.

Aviso-Requerimiento Núm: 1/3

Responsable de entrega: _____

Nombre receptor de la nota: _____

Firma de recibido: _____ Fecha: _____



3.1.4 Convenios de pago

El convenio de pago es un documento como respaldo para establecer condiciones que faciliten el pago al deudor, de esta manera se recupera parte de la morosidad que se tiene. El convenio de pago es una garante para establecer nuevas condiciones con el deudor lo cual facilita su oportunidad de pagar y saldar su cuenta, es beneficioso para ambas partes, ya que el deudor obtiene mejores condiciones de pago y el acreedor debe ceder en algunas cláusulas, dada la situación del monto de la deuda a través de este convenio es probable que recupere el monto de la deuda a través de la firma de un acuerdo entre ambas partes. En consecuencia, puede que algunas condiciones del contrato original desaparezcan para dar cabida a otras nuevas que recoge el convenio de pago. Siempre y cuando las partes lo firmen y, por tanto, estén conformes al documento correspondiente al acuerdo de pago, tiene plena efectividad legal. Se debe tomar en cuenta que parte de las características de un acuerdo de pago es de suma importancia que esté redactado según normativas que rigen dentro de la municipalidad para que tenga plena efectividad legal.

Anexo 1, Modelo de convenio de pago



4. ACCIONES ESTRATEGICAS INCREMENTAR LA RECAUDACIÓN POR AGUA Y SANEAMIENTO

Las probabilidades de la obtención de un sistema de agua y saneamiento seguro siguen siendo reducido en las áreas urbanas y con el crecimiento poblacional se va limitando tomando en cuenta varios factores.

Entre más población más usuarios, más distribución, pero con limitantes, mismos costos sin actualización de reglamentos, sin estrategias de cobro por el servicio, generando más gastos por el mantenimiento limitando a la población y con una recaudación de ingresos escasa.

- Gastos que genera el aumento de usuarios en el servicio.
- Líneas de conducción Distribución almacenamiento.

Tomando en cuenta que actualmente la recaudación por el servicio dentro de las municipalidades ha mostrado una tendencia baja en el pago lo cual contribuye a niveles altos de morosidad, esto nos muestra que las acciones de cumplimiento están siendo débiles, dichos incumplimientos que se generan entorno a la falta de un pago adecuado y a tiempo, radica en la debilidad de reglamentos o acuerdos que defina de manera concreta la responsabilidad de la población de un pago justo y adecuado.

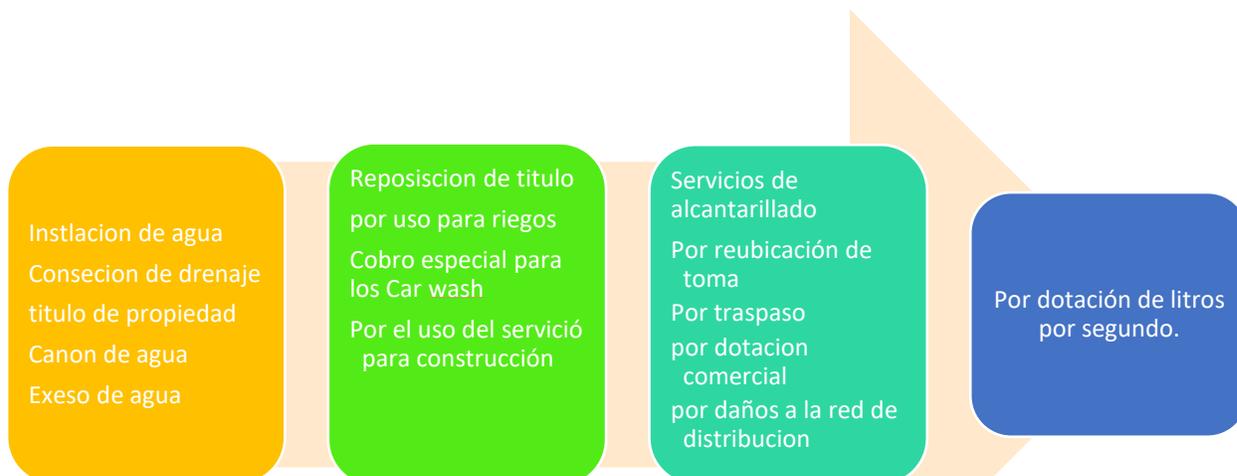
4.1 Acciones a Mediano Plazo

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

Tabla 12 implementación de estrategias

Objetivos estratégicos	Objetivos operativos	Programas
Implementación de programas de mejoramiento para el sistema de agua y saneamiento.	Ejecutar programas de mejoramiento de los sistemas	En base a las necesidades de la población más vulnerable y con acceso limitado crear una tarifa social
Sensibilización educativa a familias	En los grupos hacer incidencia	Las oficinas de la mujer hacer incidencia en los grupos de mujeres tocando el tema sobre un pago justo.
Instrumentar mecanismos para una mejor organización	Ejecutar un programa de sensibilización	Sensibilizar a través de afiches o trifoliales, perifoneo, anuncios radiales y televisivos.
Promover las mejoras de los sistemas	Mejorar el bastecimiento y la calidad	Obtención de un pago de manera adecuada y segura

Como parte de seguimiento para la recaudación de ingresos es necesario, tomar en cuenta el siguiente diagrama, el cual presenta una línea de conducción donde se puede observar una línea de procesos de recaudación de ingresos por el cobro de la prestación de estos servicios los cuales contribuirán a la sostenibilidad del mismo.



➤ **Visión estratégica**

Lograr un pago justo y adecuado Mediante una sensibilización y distribución adecuada, por capacidad.

- Uso adecuado y con conciencia del vital líquido.
- Cubrir los déficits de operaciones de los que se responsabiliza la municipalidad.
- Impulsar la importancia de agua segura y la cloración.
- Impulsar y consolidar la construcción de sistemas de alcantarillados sanitario y aguas servidas a fin de llevar los afluentes y corrientes naturales a los niveles deseables de calidad de las aguas y objetivo ambiental, privilegiando así los caudales ecológicos para mantener la flora y fauna en las corrientes naturales.
- Privilegiar los programas de manejo y conservación de cuencas receptoras de infraestructura hidráulica importante a corto y mediano plazo, así como aquellas situadas en ambientes frágiles sujetas a riesgos de desertización.
- Establecer normas claras para el manejo hidro-ambiental de las planicies inundables, de tal suerte que se mantenga el equilibrio ecológico en las mismas y en los ambientes estuarios situados aguas abajo de ellas.

4.1.2 Campañas de sensibilización al pago de impuestos y tasas

Una campaña para la adecuación de un pago justo el cual contribuye a que el sistema sea sostenible a través de diversas técnicas que pueden llegar a ser útiles.

Las directrices para una recuperación de impuestos y tasa justa en el servicio de agua y saneamiento deben ser de manera unidireccional, donde los encargados de las dependencias deben de realizar de manera objetiva una comunicación con los usuarios transmitiendo el mensaje de un pago justo.

La campaña debe ser sujeta a la problemática real que se vive en los servicios de agua y saneamiento, de manera que genere conciencia para cambiar la actitud pasiva de los usuarios, se debe tener claro lo siguiente.

Qué queremos lograr:	Cómo deseamos lograrlo:
<ul style="list-style-type: none"> • Crear una conciencia sobre la importancia del cuidado del agua y saneamiento • Fomentar su uso eficiente y responsable de los servicios prestados por agua y saneamiento • Incidir en la participación social para una recuperación de la morosidad • Generar nuevas actitudes y acciones a través de sensibilización 	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un mensaje sencillo, indicando qué debe hacer y por qué • Tener un lenguaje claro dentro de un contexto de cómo se encuentran los servicios • Definir los parámetros de seguimiento y evaluación de la campaña, • Considerar en el diseño de la campaña los medios de difusión como: <ul style="list-style-type: none"> • Trifoliales • Anuncios radiales • Anuncios televisivos • Perifoneo

4.1.3. Acuerdo municipal de aprobación de planes de mejora

Se pretende lograr una alianza de mejora en la recaudación de ingresos a través de la presentación de un plan el cual contiene información importante sobre el sistema actual del servicio y cómo podemos darle seguimiento a este para lograr la sostenibilidad del mismo.

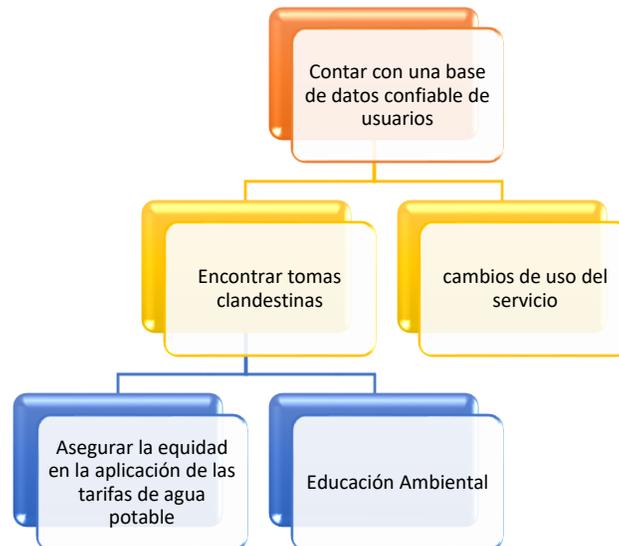
Esto se pretende lograr a través de un acuerdo o acta que avale el seguimiento del proceso de planes de mejora y lograr cambios dentro del servicio.

4.2.1 Actualización de padrones de usuarios del servicio de agua

La veracidad y actualidad del padrón de usuarios es la base de una sana administración financiera y comercial de los organismos operadores del agua, de igual importancia es conocer el uso que se le da al agua que el usuario recibe, esto es, si es para uso doméstico, comercial, industrial o de servicios, con el fin de aplicar la tarifa adecuada y dar el seguimiento comercial acorde con su giro.

Objetivo de actualización, obtención de un registro verídico, observar cuantos usuarios están al día y con cuantos servicios cuentan, evitar que se estén colgando del servicio sin estar registrados, tomando en cuenta que en la municipalidad de Santa Catarina no se cuenta con una aplicación de tarifas todos pagan la misma cantidad, por lo que esta ejecución les ayuda a un nuevo reajuste.

Proceso de ejecución



Se sugieren estos pasos para la implementación de nuevas estrategias y creación del reglamento.

Temas y actividades de seguimiento sugeridas.

- ✓ Políticas públicas en el ámbito de agua y saneamiento.
- ✓ Ampliación de cobertura y mejora del funcionamiento de los servicios públicos de agua potable y saneamiento.
- ✓ Estructuración y fortalecimiento del Sector de Agua Potable y Saneamiento, definiendo, ordenando y ejerciendo claramente las funciones de Rectoría, Regulación y Prestación de los Servicios.
- ✓ Vigilancia, monitoreo y mejoramiento de la calidad del agua para consumo humano y del saneamiento.
- ✓ Priorización de intervenciones basadas en un Sistema de Información Nacional de Agua Potable y Saneamiento, que oriente la generación y manejo de la información del sector, para apoyar la toma de decisiones, el reordenamiento y la modernización.
- ✓ Gestión social en Agua Potable y Saneamiento, promoviendo la participación comunitaria en igualdad de oportunidades y de representación para mujeres y hombres, respetando las formas de organización de los pueblos indígenas y el rescate de sus saberes y prácticas ancestrales en la gestión del agua potable y saneamiento.
- ✓ Fortalecimiento de las capacidades técnicas, administrativas, financieras y legales de los gobiernos municipales, para la adecuada gestión, administración, operación y mantenimiento de los servicios públicos.

4.3 Acciones a Largo Plazo

4.3.1 Implementación del reglamento de agua

Actualmente se carece de una base legal que los ampare para la realización de cobros justos y por morosidad, ya que no cuentan con reglamento el único documento es un plan de tasas que rige los cobros que actualmente se realizan, demostrado la debilidad en el servicio de agua y saneamiento que presta la municipalidad, siendo esto un problema colectivo, porque afecta a todos en general, razón por la que se ve de suma importancia la realización de un reglamento que sea parte de la mejora del servicio.



El soporte de este documento contribuye a las dependencias encargadas del agua y saneamiento la obtención de un amparo al momento de la toma de una acción, lo cual potencializa las capacidades para la recaudación de ingreso y de misma manera del personal en función de los sistemas de agua, para que se puedan empoderar, se ve la necesidad de la aplicación de un reglamento el cual permite establecer y justificar cada una de las acciones que se tomaran en cuenta sobre la recaudación de ingresos definiendo un modelo consolidado.

4.3.2 Implementación de contabilidad separada

Dentro de las acciones a largo plazo, se ve la necesidad de implementar una contabilidad separada, para poder llevar un control adecuado de cada uno de los registros de cuantos usuarios están inscritos dentro del padrón, los ingresos obtenidos para una mejor distribución y poder tener el servicio de manera sostenible.

Una estrategia adecuada para la utilización de este es seguir pasos acordes a lo que se desea alcanzar, la importancia de una contabilidad separada es una mejor función para cada una de las dependencias y un mayor control sobre los recursos que se obtienen del servicio de agua.

4.3.2. Capacitaciones con el MINFIN rutas de lectura

Para la obtención de la prestación de un mejor servicio es de suma importancia capacitar a los encargados de un recorrido para la implementación de lectura del servicio de agua y saneamiento para que estos estén familiarizados con la ejecución de sus funciones de manera adecuada.

4.3.3. Implementación de rutas de lectura

De manera estratégica, se puede utilizar la siguiente cronología, que permitirá seguir con un control de los servicios de agua y saneamiento, y al mismo tiempo realizar cobros de otros servicios, los cuales contribuyan a la sostenibilidad.

Como, parte de una mejor calidad, vamos innovando la implementación de medios más fáciles de cobranzas en servicios y que faciliten la lectura de los consumos de agua potable en cualquiera de las zonas.

Como parte de la implementación se debe tomar en cuenta lo siguiente al momento de realizar una implementación, esta es la ruta a seguir para su aplicación.

- Realizar una identificación de usuarios por ruta (calles y avenidas del municipio)
- Designación o nombramiento de la persona responsable de las nuevas acciones a implementar por el servicio de agua y saneamiento (registro de rutas de lectura, recibirá las capacitaciones para uso del sistema, registro de lectura de contadores)
- Designación o nombramiento de la persona responsable (fontaneros) para la instalación de contadores de agua
- Es necesario solicitar capacitación con el Ministerio de Finanzas Públicas MINFIN para la creación de rutas de lectura de contadores de agua en el sistema Servicios GL.
- Registro de rutas de lectura en el sistema Servicios GL
- La municipalidad es la responsable de definir quienes están capacitados para hacerse cargo o realizaran nuevas contrataciones.
- Solicitar el apoyo al Instituto de Fomento Municipal INFOM para conocer el proceso de lectura de contadores de agua.
- Determinar con el Concejo Municipal quién estará proporcionando los contadores de agua y sus accesorios (compra, donación, pago bipartito o el usuario realiza su compra contra factura).
- Determinar con la oficina correspondiente las fechas establecidas de lectura de contadores.

4.3.4. Implementación de reguladores de agua

La implementación de un servicio de calidad radica en la aplicación de estrategias, que contribuyan a la función de un buen servicio de calidad, dentro del cual se denota la importancia de realizar el control a través de reguladores de agua, lo cual contribuye al mantenimiento de los sistemas sin que exista un desperdicio inadecuado, dado que la función de los reguladores evita descargas innecesarias permitiendo que la presión sea la adecuada para que no exista un desabastecimiento del sistema y su capacidad sea la adecuada dando a conocer cuando existen usuarios colgados de la red.

4.3.5. Implementación de cobro automatizado.

De acuerdo a las necesidades de la obtención de un sistema que sea sostenible es importante la implementación de un cobro automatizado ya que es importante que las municipalidades realicen cambios en gestión de cobro, partiendo desde un punto de vista el proceso de un cobro automatizado brinda beneficios a la municipalidad.



- ✓ Permite de manera ordenada asegurando que los usuarios puedan acceder a una información real.
- ✓ El usuario conocerá de manera real el dato de su consumo del servicio y cuanto es su deuda y evaluará el cómo está utilizando el agua.
- ✓ El cobro automatizado será fácil de utilizar el cual permitirá que sea a través de un solo sistema.

4.3.6 Segregación de funciones DAFIM-OMAS

Para una recuperación pronta de la morosidad es de suma importancia de una separación de funciones para un mejor control sobre los sistemas de agua y saneamiento ya que actualmente se recarga de responsabilidades no permitiendo un trabajo adecuado.

4.3.7 Rendición de cuentas y transparencia

Se pretende la mejora del servicio para que exista una transparencia de cuentas a través de mecanismos que rindan claridad sobre cada uno de los procesos que se ejecutan en agua y saneamiento. Por lo cual se propone una separación de funciones de servicios públicos y una dependencia de OMAS para llevar de manera clara y adecuada las cuentas y el padrón de usuarios lo cual permitirá de manera apropiada una mejor función del trabajo.



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

Parte fundamental de lograr un cambio es a través de un seguimiento para lograr mejorar en el servicio de agua y saneamiento y que este pueda presentar un servicio adecuado para la población y un seguimiento a cada uno de los procesos para lograr una mejora. Se determina que sean parte del cambio cada uno de los actores participantes de las unidades existentes dentro de la municipalidad, lo cual todos somos partes de una mejora para el desarrollo de nuestro municipio.

Como integrantes de un cambio fundamental dentro de los procesos de agua y saneamiento se toma en cuenta a cada uno de los actores que fueron parte del proceso de la redacción del plan de mejora dejando como parte del seguimiento de cada una de las acciones a las siguientes personas: Juan David Cotzal OMAS, Elder Vilvo Queche Juez de asuntos municipales, Moises Genaro Chavez DAFIM, a través de una línea estratégica de seguimiento con el propósito que pueda dar continuidad a cada proceso y que los cumplimientos sean eficientes y oportunos.



6. CONCLUSIONES

- ✓ De acuerdo al análisis de resultados de cada estudio realizado del plan de mejora de recaudación de ingresos desde el punto de vista económico y social, es de suma importancia la implementación de estrategias, por lo que, al realizar el plan de mejora en recaudación de ingresos de acuerdo a acciones correspondientes para que el servicio sea sostenible.
- ✓ En el diagnóstico se destaca la información más relevante del municipio lo cual permite de manera más cercana tener un panorama de la situación desde sus inicios y como se han ido desarrollando, y los beneficios que esto trae a la comunidad y el incremento de un desarrollo dentro de la comunidad.
- ✓ Dentro del plan de mejora es visible la identificación de cada uno de los procesos que contiene para la continuidad del programa dentro del municipio, con la finalidad de crear municipios que cuenten con servicios de calidad y disminuyendo los niveles de desnutrición y contaminación en las fuentes de agua al igual mejorando los ingresos de agua y saneamiento.
- ✓ Cada uno de los procesos realizados dentro del Plan de mejora en recaudación de ingresos contiene información y medidas que son necesarias de tomar para no afectar a la población y el balance de los efectos positivos y negativos derivados de la ejecución de ingresos que perciben, resulta en un efecto que ayudaría a cuidar y preservar los recursos naturales para mantener el funcionamiento de las fuentes de agua natural.

7. RECOMENDACIONES

- ✓ Para la obtención de un crecimiento económico se debe considerar, el aprovechamiento de los sistemas de manera adecuada para que este sea usado para generaciones futuras.
- ✓ Se debe considerar el crecimiento poblacional y el desarrollo que este obtendrá al momento de estar ejecutado, por lo cual es necesario capacitar a los encargados de la OMAS para que este se mantenga en condiciones óptimas al pasar de los años y se dé una asistencia adecuada.
- ✓ Es de importancia tener un reglamento el cual contenga las tarifas y normas de cuidado del agua y las responsabilidades de los usuarios para que este pueda tener una durabilidad óptima.
- ✓ Debe ser optimo la consideración de reguladores para brindar un mejor servicio y tener un mayor control tomando en cuenta los cambios que la economía y el ambiente van obteniendo.



8. BIBLIOGRAFÍA

Baca, G. (1995).

Guía para formular y evaluar proyectos de inversión Desarrollo Empresarial y Recurso Humano. (1993).

Municipalidad. (2021). Idioma.

PDM. (2019-2032). *Municipalidad de Santa Catarina Polopó*. Guatemala C.A: Imprenta y litografía WBG.

Politica Nacional del agua . (2011). *Pilitica nacional del agua* . Guatemala .

proyectos, A. E. (1999). gittinger tecnos .

proyectos, M. d. (2005). *Manual de Proyectos*.

Salud, P. d. (2021). *Diagnostico Situacion SAN*. GT.

Segeplan . (2012). Obtenido de info@segeplan.gob.gt

social, P. o. (1973).



ANEXOS

Anexo 1. Modelo de Convenio de Pago. Los elementos imprescindibles son:

Logo de la Municipalidad

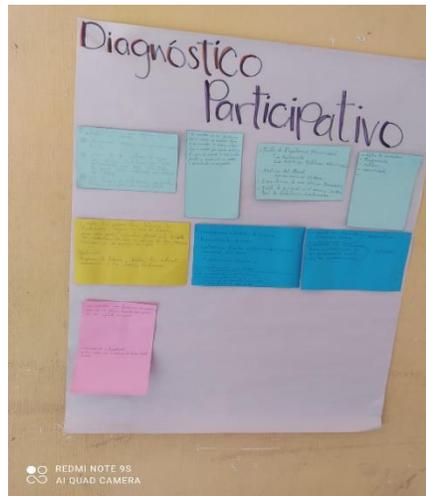
CONVENIO DE PAGO

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 1.



Realización de diagnóstico participativo con encargados de las dependencias que contribuyen a velar por el buen funcionamiento del servicio de agua y saneamiento.

ANEXO 2



Aplicando herramientas sobre costos y morosidad para brindar un mejor funcionamiento del servicio.

ANEXO 4.



Identificando propuestas para un brindar un mejor servicio y contribuir al recaudo de fondos de manera adecuada.

ANEXO 5



Validación del plan de mejora de recaudación de ingresos de agua y saneamiento, con alcalde e integrantes del concejo.



Municipalidad Autónoma
Santa Catarina Palopó, Sololá
Tels. (502) 77622737 - 77620958
E-mail: munisantacatarinapalopo@hotmail.com

**LA INFRASCRITA SECRETARIA MUNICIPAL
DEL MUNICIPIO DE SANTA CATARINA PALOPÓ
DEL DEPARTAMENTO DE SOLOLÁ. –**

CERTIFICA: Que para el efecto tuvo a la vista el libro de Actas Varias en uso de esta Municipalidad, en el cual se encuentra el Acta número cero ocho guión dos mil veintiuno (08-2021) del día uno de septiembre del año dos mil veintiuno, la que copiada literalmente dice. -----

ACTA NUMERO 08-2021

En el municipio de Santa Catarina Palopó, departamento de Sololá, cuando son las diez horas con treinta minutos del día martes uno de septiembre del año dos mil veintiuno. Con el objeto de realizar la presentación de resultados de los planes de mejora de recaudación de ingresos, mismos que responden a los lineamientos del acompañamiento de Asociación Suiza para el Desarrollo y la Cooperación HELVETAS a través del programa ROK'U'X YA' asistiendo al proceso de Elaboración de Planes de Mejora para la Recaudación de los Ingresos por la Prestación de Servicio de Agua Potable y Saneamiento en el municipio de Santa Catarina Palopó, que se inició con el Diagnostico Participativo, seguidamente con la Elaboración de Planes de Mejora durante los meses de Julio y Agosto del presente año, con el objeto de dejar constancia de lo siguiente. **PRIMERO:** contándose con la presencia del Concejo Municipal y Alcalde, la Coordinadora del Programa y técnicos acompañantes del programa RUK'U'X YA'; Oficinas técnicas de apoyo, como la Oficina de Servicios Públicos Municipales, Juzgado de Asuntos Municipales y la Dirección Financiera Municipal, la Técnico en Finanzas Municipales, quien da la bienvenida a todos los presentes. **SEGUNDO:** Posteriormente se tiene la intervención de Tania Guzmán para dar a conocer el informe de validación de planes de Mejora para la Recaudación de Ingresos en la prestación de Servicio de Agua Potable y Saneamiento, realizando una prestación con los datos más relevantes de lo que contiene el Plan Mejora. Presentando los ingresos que se han obtenido por el año 2019 y 2020. Egresos del año 2019 y 2020. Análisis de porcentaje que está siendo subsidiado el sistema del año 2019 y 2020, análisis de un punto de equilibrio y como debería ser la situación ideal para la obtención de reservas del año 2020, análisis de presupuesto de ingresos y gastos, para servicio del tren de aseo, prestación de la morosidad del mes de mayo y junio del año 2021, Acciones estratégicas, para la recaudación de Ingresos en el servicio de Agua, presentación de cómo

Santa Catarina Palopó, "La Perla Multicolor de Atitlán"



HELVETAS



Municipalidad Autónoma
Santa Catarina Palopó, Sololá
Tels. (502) 77622737 - 77620958
E-mail: munisantacatarinapalopo@hotmail.com

implementar contadores de agua, a través de una ruta a seguir, para las municipalidades que tienen pensado la implementación. **TERCERO:** Sin nada más que hacer constar en la presente, se da por terminada la misma una hora después de su inicio, quienes en ella intervinieron. DOY FE: (f) Ilegible del Alcalde Municipal. (f) Ilegible de la secretaria. Y están los sellos respectivos. -

Y, para los usos legales que a la parte interesada convengan, se extiende la presente certificación debidamente confrontada de su original en dos hojas de papel bond tamaño oficio con el membrete de la municipalidad de Santa Catarina Palopó, del departamento de Sololá, a los dos días del mes de septiembre del año dos mil veintiuno. -

CERTIFICO:


Bessy Roxana Par Mazariegos
Secretaria Municipal




Sr. Cruz Sajvin Ordonez
Alcalde Municipal





RUK'U'X YA'

Corazón del Agua

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

 (502) 7762-0029

 info@accioncontraelhambre.org

 Programa RUK'U'X YA'