



INFORME PROYECTO PILOTO PLATAFORMA DE COBRO AUTOMATIZADO (DISPOSITIVO PARA FACTURACIÓN)

Informe: Implementación proceso de cobro automatizado

**Municipio de Sololá
Departamento de Sololá**

Sololá, Octubre 2023.





CREDITOS

Edición

Texto y contenido:

Consultoría: “Implementación de proyectos piloto de Contabilidad Separada e implementación en plataforma de cobros automatizados (dispositivos para facturación) en 5 municipalidades del área de cobertura del programa RUK'U'X YA'”.

Diseño y diagramación:

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

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

Ediberto Fuentes Velásquez
Coordinador Técnico, Programa RUK'U'X YA'.
HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

Víctor Velásquez Fuentes
Responsable Técnico en Gestión Financiera y Créditos, Programa RUK'U'X YA'.
HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

Fotografías:

Municipalidad de Sololá
HELVETAS Swiss Intercooperation Guatemala.

“Esta publicación cuenta con la colaboración del Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento (FCAS) de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). El contenido de la misma es responsabilidad exclusiva del Programa RUK'U'X YA' y no refleja, necesariamente, la postura de la AECID”.

Este es un programa ejecutado por Acción contra el Hambre en colaboración con HELVETAS Swiss Intercooperation en Guatemala, con apoyo del Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo en Guatemala.

Sololá, Octubre 2023.



CONTENIDO

CREDITOS	2
1. PRESENTACIÓN.....	4
2. Diagnóstico.....	5
3. Fortalecimiento de los Centro de Costo	5
Definición del Centro de Costo:.....	5
Establecimiento del Centro de Costo:	8
Formulación Presupuestaria:.....	8
Creación de Centros de Costo:.....	9
4. Acompañamiento proceso de autorización Ante Contraloría General de Cuentas.....	9
5. Entrega de equipo.	10
6. Implementación recibos 7b electrónicos.	12
7. Implementación rutas de lectura móviles.....	13
8. Implementación de cobro en línea y móvil	14
9. Herramientas para control de la mora en el servicio de agua Potable y Alcantarillado.....	15
Justificación.....	15
OBJETIVOS.....	16
Identificación e implementación de estrategias para manejo de la cartera morosa	16
Capacitación a Municipalidades sobre el uso de las Herramientas.....	17
10. Resumen de Procesos.....	18



1. PRESENTACIÓN

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 13 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, para ello es necesario realizar la implementación de acciones del plan de mejora de recaudación de ingresos realizado anteriormente en las comunidades y municipalidades de cobertura del Programa, estableciendo acciones con acompañamiento y seguimiento respectivo para su cumplimiento.

A través del fortalecimiento de las prácticas sostenibles para la gestión financiera de los sistemas de Agua y Saneamiento; de forma que se promuevan modelos de gestión sostenibles, basados en costear los costos de la administración, operación y mantenimiento, mejorando los ingresos de los servicios de Agua y Saneamiento a través de la implementación de regulaciones, determinar y disminuir el nivel de morosidad, implementando proyectos piloto que permitan llevar un mejor control administrativo, mediante cobro automático, contabilidad separada.

Cobro automatizado para establecer registro de transacciones presupuestarias, contables y financieras que permitan sistematizar con probidad y con transparencia las transacciones de la municipalidad, lo cual permitirá contar con información oportuna para la correcta toma de decisiones e implementar acciones para ser eficientes en la administración de sus recursos financieros por la prestación del servicio de agua y saneamiento.

2. Diagnóstico

Se realizaron sesiones de trabajo en coordinación con la Oficina Municipal de Agua y la Dirección Administrativa Financiera Municipal, con el objetivo de realizar entrevistas que ayuden a conocer los procedimientos que se aplican en ambas Direcciones en el proceso de cobro de los servicios públicos Municipales principalmente y con ello realizar una evaluación que ayude a identificar e implementar estrategias para la descentralización para el cobro del agua, en este caso los recibos 7b electrónicos y los pagos en línea es decir con tarjeta de débito y crédito.

Producto de las entrevistas se detectó que la municipalidad estaba en la disposición de realizar la implementación de ambas propuestas, por lo que se brindó la asesoría para iniciar el proceso de solicitud de autorización de los recibos 7b electrónicos ante la Contraloría General de Cuentas, así como de los pagos en línea, por lo cual de parte del Programa se acompañó en el proceso y se brindaron formatos y el seguimiento respectivo para obtener las autorizaciones y definir la implementación.



Fotografía No. 1 Reunión Concejo Municipal, DAFIM, Consultor y Técnico Ruk'u'x ya'

3. Fortalecimiento de los Centro de Costo

Definición del Centro de Costo:

El nuevo modelo administrativo de gestión por resultados que actualmente está siendo implementado por el Gobierno de Guatemala, tiene como una de sus prioridades, pasar de un modelo de administración tradicional, donde se prioriza el control de medios y el cumplimiento de procedimientos formales, a una gestión que pueda privilegiar la producción de bienes y prestación de servicios que demanda la sociedad y que posibilite obtener los resultados que mejoren la calidad de vida de la misma.



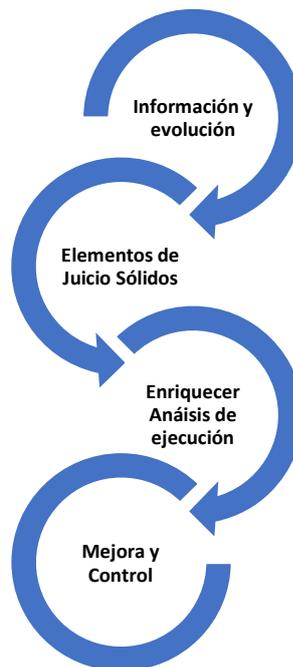
Para el establecimiento de costos resulta imprescindible medir la eficiencia y la economía, derivado que en estos casos el dato sobre costos de los recursos utilizados es fundamental.

Tanto los centros de costos como el método aplicable en la estimación de costos, al producir información necesaria para medir principalmente los grados de eficiencia y economía de la gestión pública, se convierten en un importante insumo al momento de la toma de decisiones en la asignación de recursos en el presupuesto.

Conocer el costo de un centro puede, en algunos casos, ser más relevante que el propio cálculo de los costos de la producción en dicho centro. Se trata básicamente de los casos en que la producción terminal de la institución, o determinados programas de una institución, no son cuantificables.

La base fundamental de la creación de un Centro de Costo estará en la definición de los servicios y tributos que la municipalidad administra para definirlos respecto a la estructura presupuestaria tanto de ingresos como de gastos para establecer su relación.

La metodología a utilizarse para el cálculo de costos de la gestión pública posibilita:



Al establecer centros de costo para los servicios públicos municipales tenemos la posibilidad de:

- Brindar elementos de juicio sólidos para el establecimiento eficaz y eficiente del proceso de formulación del presupuesto.



- Contar con información sobre la evolución de los costos de gestión de bienes y servicios y, por tanto, de los niveles de mejora o deterioro en la eficiencia de la gestión de las instituciones públicas, a efectos de adoptar las medidas correspondientes.
- Complementar y enriquecer los análisis que se realicen de la ejecución del presupuesto a través de la medición de la evolución de los costos incurridos para la gestión de adquisición de bienes o prestación de servicios.
- Mejorar y ampliar el control de la gestión pública por parte de los órganos rectores del sistema presupuestario y del control externo.

Cada municipalidad puede establecer centros de costo de acuerdo a los servicios que presta y al análisis de la administración de cada uno de ellos para poder determinar su sostenibilidad, estableciendo para el efecto las fuentes de financiamiento contenidos en cada rubro presupuestario y relacionándolos con las estructuras presupuestarias del gasto de acuerdo a su relación por cada uno de los centros mencionados.

Algunos ejemplos de Centros de Costos en las municipalidades:



Servicio de Agua Potable



Cobro de Arbitrios



Impuesto Único Sobre Inmuebles



Policía Municipal de Transito

El análisis de los Centros de Costo durante la ejecución del Presupuesto de Ingresos y Gastos en las municipalidades permitirá evaluar periódicamente el comportamiento y la relación porcentual de:



El presupuesto ejecutado respecto al presupuesto vigente

El presupuesto ejecutado con respecto de la recaudación programada

La contribución respecto al ingreso del periodo

Así mismo también define los ingresos directos e indirectos, gastos directos e indirectos, así como un resumen de fuentes directamente asociadas, estableciéndose un balance de los mismos, permitiendo con ello la toma de decisiones oportuna para poder reducir la morosidad y aumentar la recaudación del servicio evaluado.

Establecimiento del Centro de Costo:

El primer paso para poder contar con un centro de costo efectivo es evaluar las necesidades actuales de la Municipalidad, además entender que al contar con una información oportuna sobre los ingresos y gastos de un servicio podemos tener una herramienta útil para la toma de decisiones tanto en el ejercicio fiscal actual como en los siguientes.

Tal y como se ha mencionado anteriormente se pueden crear centros de costo de cualquier servicio que la Municipalidad preste, pero para efectos de la presente consultoría daremos énfasis al servicio de Agua Potable.

Formulación Presupuestaria:

Luego de definir el o los servicio a los que se les va a aplicar Centro de Costo, se debe configurar dentro del sistema el mismo, con el fin de asociar los rubros de ingresos donde se percibirá y las estructuras de gasto que serán necesarias para el mantenimiento del servicio.

Los rubros utilizados dependen de cada municipalidad, puesto que cada una maneja un reglamento de agua distinto en donde contemplan los cobros que se realizaran a los contribuyentes, en el caso del servicio de Agua Potable los rubros más comunes que perciben en el presupuesto municipal, son los siguientes:



Concepto	Rubro
Canon de Agua	14.02.40.01.00
Exceso de Agua	14.02.40.06.00
Títulos de propiedad Servicios de Agua	13.02.60.32.00
Concesión de Servicios de Agua (Pajas de Agua)	13.02.60.06.00
Instalación de Agua Potable	13.02.60.09.01
Reconexión de Agua Potable	13.02.60.09.02
Multas de Agua	11.06.10.06.00

Creación de Centros de Costo:

El momento oportuno para iniciar el proceso de los centros de costo es cuando realizamos la formulación presupuestaria del siguiente ejercicio fiscal, el artículo 131 del Código Municipal, cita "El alcalde municipal, asesorado por las comisiones de finanzas y probidad y funcionarios municipales, con sujeción a las normas presupuestarias contenidas en la Constitución Política de la República de Guatemala, este Código, y la Ley Orgánica del Presupuesto, formulará el proyecto de presupuesto en coordinación con las políticas públicas vigentes, y en la primera semana del mes de octubre de cada año" es en esta etapa en la que deben definirse los centros de costo a utilizarse en la entidad.

El Sistema de Contabilidad Integrado de Gobiernos Locales (Sicoin GL) fue creado en base a la Ley Orgánica del Presupuesto decreto 101-97 según artículo 1, inciso f) y es el instrumento obligatorio para uso en los Gobiernos Locales es decir las Municipalidades del País.

Para poder tener acceso a la opción para la creación de los Centros de Costos es necesario tener un usuario en Sicoin GL, el primer paso sería el nombramiento por parte del Concejo Municipal por medio de un Acuerdo Municipal, luego se envía un formulario a la Dirección de Asistencia a la Administración Financiera Municipal del Ministerio de Finanzas Públicas adjuntado la certificación del Acuerdo Municipal de nombramiento, la cual crea el usuario en Sicoin GL.

4. Acompañamiento proceso de autorización Ante Contraloría General de Cuentas

Para poder obtener la autorización para el uso de las formas 7b electrónico se realiza el trámite ante la Contraloría General de Cuentas de la Nación, el cual está dividido en 2 fases.

Primera Fase: Se realizó por intermediación de la Delegación Departamental, pero la autorización se tramita en oficinas centrales de la misma institución, para ello se brindó apoyo al proporcionar los requisitos necesarios, se dio acompañamiento al proceso hasta poder obtener la autorización respectiva, en donde se debía adjuntar la siguiente información:



- Oficio de solicitud de la autorización de las formas 7b electrónico.
- Formato del recibo 7b electrónico
- Certificación del Acuerdo Municipal de autorización por parte del Concejo Municipal para la implementación de dichas formas en la Municipalidad
- Constancia de la última rendición de cuentas (Art. 9 acuerdo A-18-2007)
- Fotocopia de DPI de los cuentadantes
- Fotocopia de la cuentadancia actualizada (Art. 10 acuerdo A-18-2007)

Es importante mencionar que ese trámite ante la Contraloría General de Cuentas duró más o menos 3 meses, que es el tiempo promedio de aprobación, hasta que finalmente se obtuvo la autorización a esa instancia.

Segunda Fase: Se realizó en la Delegación Departamental, para ello se siguió brindando apoyo al proporcionar los requisitos necesarios, se dio acompañamiento al proceso hasta poder obtener la autorización respectiva, en donde se debía adjuntar la siguiente información:

- Oficio de solicitud de la autorización de las formas 7b electrónico.
- Constancia de la última rendición de cuentas (Art. 9 acuerdo A-18-2007)
- Fotocopia de DPI de los cuentadantes
- Fotocopia de la cuentadancia actualizada (Art. 10 acuerdo A-18-2007)
- Fotocopia resolución de autorización de la implementación de recibos 7b electrónicos en la municipalidad.
- Recibo de pago realizado en la entidad bancaria con el código

Dicho trámite en total desde su primera presentación hasta su autorización final un promedio de 4 meses.

5. Entrega de equipo.

El Programa realizó la donación de equipo para los diferentes puntos de cobro que cuenta la municipalidad para facilitar el acceso a los usuarios, los equipos son:

- 6 impresoras marca Epson TM-U220A para impresión de recibos 7b electrónicos
- 6 cajas de papel
- 5 impresoras térmica marca SUNMI V2s



- 5 caja de papel.



Epson TM-U220A, Auto Cortador, Enrollador Interno, USB
Incluye Cable USB

EPSON



Fotografías No. 2 y 3 Entrega impresora térmica marca SUNMI V2 e Impresora Epson TM-U220A



6. Implementación recibos 7b electrónicos.

Para el proceso de implementación se coordinó con el delegado del Ministerios de Finanzas Públicas de Sololá para que en conjunto se realizara el proceso de parametrización de las impresoras y realizar la capacitación y pruebas del sistema para la impresión de los recibos. Esta actividad se realizó en la Municipalidad de Sololá.



Fotografía No. 4 y 5 Parametrización y capacitación a personal Fot. 6 recibo 7b electrónico



Fotografía 7. Información a la población de Sololá sobre el cambio de recibo

7. Implementación rutas de lectura móviles

De la misma forma se contó con el apoyo para el proceso de implementación de la App Rutas de Lectura Móviles, cuyo objetivo es realizar la lectura del consumo de agua de los contribuyentes en tiempo real, es decir alimentando de una vez el consumo en en sisteme Servicios GI, para ahorrar tiempo y recursos, además de que en la boleta que se entrega a los contribuyentes describe la deuda en los casos que aplique.

Se realizó la depuración de los contribuyentes tanto con la información general como en la cuenta corriente que refleja el sistema para que sea real. En los casos que se detectaron errores en la información se realizaron las correcciones necesarias dependiendo de su naturaleza. Al tener la certeza de la información se procedió a realizar la implementación con la impresora térmica marca SUNMI V2s.



Fotografía No. 8 Capacitación uso de impresora termica personal de lectura



Fotografía No. 9 Reunión con OMA y área de comunicaciones para coordinar el proceso de lectura móvil



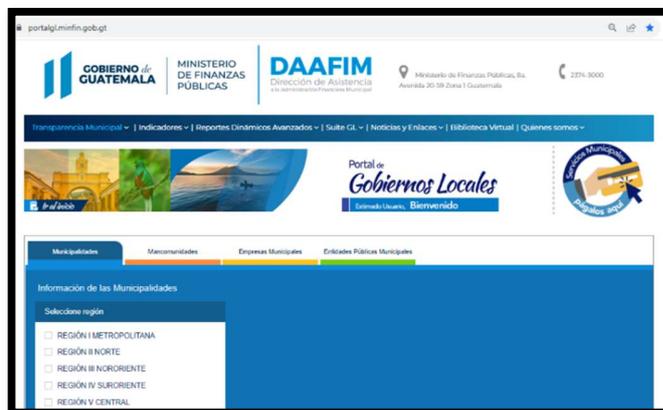
Fotografía No. 10 Capacitación Lectura Móvil y uso de equipos. Fotografía 11 publicación información a usuarios sobre el cambio de recibos de lectura de agua.

8. Implementación de cobro en línea y móvil

Con la implementación de recibos 7b Electrónicos y con el ánimo de fortalecer el incremento en la recaudación de los ingresos propios de la municipalidad y así brindar un mejor servicio a la población, fomentando la transparencia y la rendición de cuentas, se realizará la implementación del cobro en línea y móvil.

Cobro en línea:

De la misma forma se está contando con el apoyo para el proceso de pagos con tarjeta de crédito o débito, la municipalidad gestionará con una entidad bancaria la cual explicó los requisitos para brindar el servicio de cobros de arbitros y tasas municipales por medio de tarjetas de crédito y débito por medio de la página <https://serviciosportalgl.minfin.gob.gt/>





Cobro Móvil:

De la misma forma se brindó equipo para que los pagos que realicen los contribuyentes puedan hacerlo desde la comodidad de su casa o en algún punto de cobro nuevo que no sea dentro del Edificio Municipal. Por medio de la impresora térmica marca SUNMI V2.



9. Herramientas para control de la mora en el servicio de agua Potable y Alcantarillado

Justificación

Los ingresos propios son todos aquellos que la municipalidad recauda directamente por concepto de tasas, rentas, contribuciones por mejoras y arbitrios, también se cuentan los impuestos que las municipalidades cobran por delegación, como el Impuesto Único Sobre Inmuebles.

El fortalecimiento de las finanzas municipales y, sobre todo, la generación de acciones que les permitan mayor independencia de las transferencias del Gobierno Central, facilita la mayor respuesta a las personas que conforman los municipios, por cuanto, entre mayor sea el financiamiento con el que se contribuya para las labores del gobierno local, mayor y mejor será el interés para participar activamente en las decisiones que determinan el bienestar de las diferentes comunidades que conforman los municipios del país.

Para disminuir la dependencia a las transferencias del Gobierno Central, los gobiernos locales deben mejorar la recaudación de los tributos implementando políticas, procedimientos y acciones que ayuden a mejorar las finanzas públicas municipales, además se requiere la responsabilidad y compromiso político de las autoridades municipales.

Al hablar de mora podemos definirla como el retraso en el pago de un arbitrio, tasa o contribución por mejoras. Tomando en cuenta que suelen existir muchas personas que se atrasan en el pago de Agua Potable, se recomienda que los funcionarios de la Oficina Municipal de Agua Potable en coordinación con la Dirección



de Servicios Públicos Municipales estén pendientes del vencimiento de las obligaciones tributarias municipales, así como de la verificación de que los contribuyentes afectos, hayan efectuado el pago al que están obligados; pues así pueden iniciar el cobro a los vecinos que no hayan efectuado sus pagos a tiempo.

Si la municipalidad cuenta con un Registro de Contribuyentes actualizado, tendrá un acceso fácil para la verificación del pago de las obligaciones tributarias municipales. Esta medida ayuda a que la deuda del contribuyente no crezca de tal forma que pueda llegar a ser imposible su cobro.

Cuando un contribuyente no compareció a efectuar el pago al que estaba obligado, cae en mora y, por ende, tiene la obligación de efectuar un pago compensatorio al Municipio por haberle privado de los fondos que le correspondían.

Por tal razón se hace una propuesta de estrategia para el incremento de la recaudación de los ingresos propios municipales para ponerlo en práctica y que haya un efecto positivo en la Municipalidad.

OBJETIVOS

1. Disminuir el porcentaje de mora
2. Establecer acciones para obtener mayor recaudación del servicio de Agua Potable y Alcantarillado
3. Obtener la información actualizada de los contribuyentes
4. Motivar a los contribuyentes morosos a arreglar su situación con la Municipalidad
5. Definir controles más efectivos de mora
6. Establecer procesos para cobro a contribuyentes morosos

Identificación e implementación de estrategias para manejo de la cartera morosa

Dentro de la Consultoría se desarrollaron herramientas elaboradas que se utilizará como estrategias para facilitar la obtención de información sobre la mora de una manera oportuna, uno de ellos 9. Seguimiento Mora, muestra los datos de la evolución en los procesos de cobro y por ende la disminución de la mora mensualmente tanto de agua potable y alcantarillado como de los arbitrios además una gráfica para facilitar su comprensión.

Además, incluye un documento llamado Macro Mora Agua donde en base a la información brindada por el reporte Patrón de contribuyentes se determinan los meses de mora del servicio de agua y el monto de la deuda para que se pueda aplicar los procesos de cobro explicados anteriormente.

La idea es que podamos tener acceso rápidamente a la información de la mora segmentado de la siguiente manera:

- 0 a 3 meses
- 4 a 6 meses
- 6 meses en adelante



El objetivo de la segmentación es poder aplicar los procesos de cobro de forma continua y oportuna dependiendo los meses atrasados, es lógico que entre más meses de atraso tenga un contribuyente es mayor el monto de deuda y por ende tendrá mayor dificultad en contar con la disponibilidad de efectivo para cumplir con el pago de sus obligaciones, para lo cual se aplicarían los procesos de cobro.

Capacitación a Municipalidades sobre el uso de las Herramientas

Dentro del desarrollo de la Consultoría se programó una capacitación el día 19 de Julio del presente año, se convocó a las 13 Municipalidades en las que tiene cobertura el Programa RUK'U'X YA' logrando la participación de los representantes de las Municipalidades de San José Chacayá, San Pablo la laguna, Concepción, Sololá, Nahualá, Santa Lucía Utatlán, San Antonio Palopó, Santa María Visitación, Panajachel, Santa Catarina Palopó y San Andrés Semetabaj pudiendo llegar al 85% de las Municipalidades.

El objetivo del evento fue dar a conocer, al mismo tiempo capacitar a los participantes sobre las herramientas elaboradas para facilitar la obtención de información sobre la mora de una manera oportuna, exponiendo temas relacionados con la morosidad que son parte del presente documento.

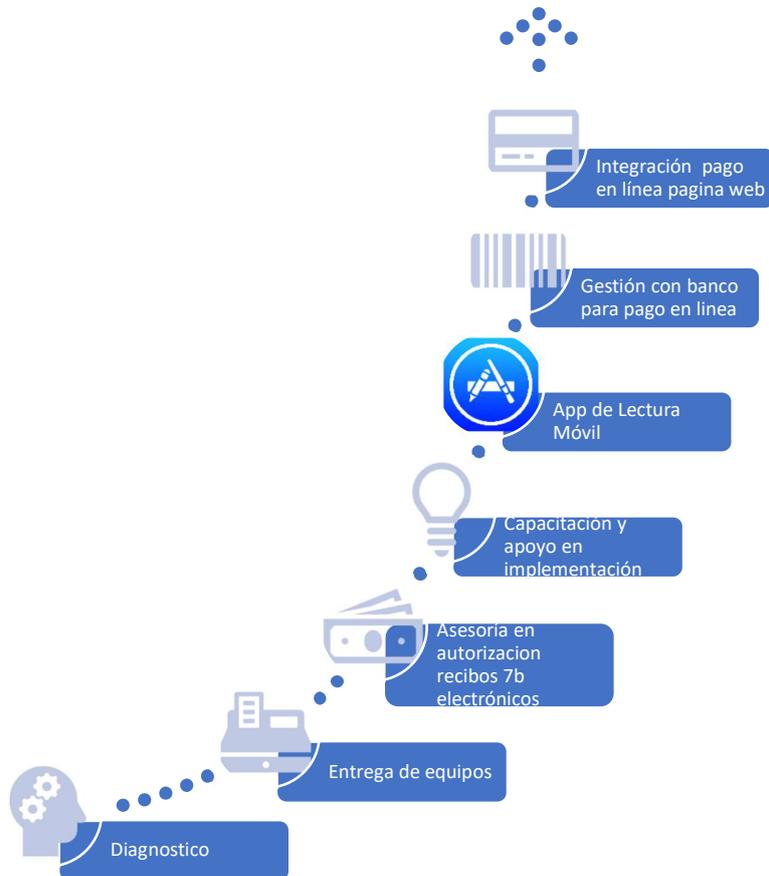
Cada participante escuchó la explicación detallada paso a paso sobre el uso de las herramientas elaboradas además de efectuarse ejercicios para la obtención de información relacionada a la morosidad pudiendo realizar un análisis de la gestión realizada a los contribuyentes que presentan incumplimiento en el pago de sus obligaciones.

Se realizó un espacio de preguntas y respuestas que permitió que los participantes pudieran resolver sus dudas e inquietudes sobre el desarrollo de la capacitación, pero también de la consultoría realizada.

Como parte de la agenda del evento se resaltó la importancia del seguimiento a los procesos que se están implementando en la Municipalidad como lo es el "Centro de Costo" y la implementación del recibo 7b electrónico para lo que se solicitó que pudieran realizar la segunda parte de trámite ante la entidad pública rectora que es la Contraloría General de Cuentas.

10. Resumen de Procesos

MUNICIPALIDAD DE SOLOLA CON EL APOYO DEL 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'