

PE-EC1-65
PG51
C.2



**Estrategias Financieras y Administrativas para la Reducción de
la Morosidad en la Prestación del Servicio de Agua Potable,
Municipalidad de San Francisco, Petén
Práctica Empresarial Dirigida-PED-**

Por: Karla Patricia Pinelo Zetina

Lic. Luis Fernando Tepé Limatuj, Asesor
Licda. Edna Portillo de Riley, Revisora

Santa Elena de la Cruz, Flores, Petén, febrero 2,009

B.07PANA-I-10/679-2009 C.2 Q.100.00

Autoridades de la Universidad Panamericana

Ing. Abel Antonio Girón Arévalo

Rector

Licda. Alba de González

Vicerrectora Académica

Lic. Mynor Herrera Lemus

Vicerrector Administrativo

Licda. Alba de González

Secretaria General

Autoridades de la Facultad de Ciencias Económicas

Lic. César Augusto Custodio Cobar

Decano

Lic. Cándido Abimael Reynoso López

Coordinador Petén.

**Tribunal que practicó el examen general de la
Práctica Empresarial Dirigida –PED-**

Ing. Diego Muñoz
Examinador

Ing. Adolfo Vinicio Linares
Examinador

Licda. Ana María Romero
Examinador

Lic. Luis Fernando Tepé
Asesor

Licda. Edna Portillo de Riley
Revisora



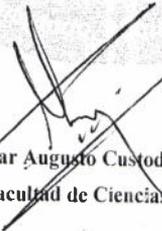
Facultad de Ciencias Económicas
Teléfonos 2261-1663 al 65
Telefax 2261-1663 al 65
Campus Central,
Carretera a San Isidro Zona 16,
Guatemala, ciudad.
Correo electrónico:
cienciaseconomicasupana@yahoo.com

REF.:C.C.E.E.0002-2008-ACA-A.E.

LA DECANATURA DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS.
GUATEMALA, 04 DE NOVIEMBRE DEL 2008

De acuerdo al dictamen rendido por el licenciado Luis Tepé, tutor y licenciada Edna Portillo, revisora de la Práctica Empresarial Dirigida, proyecto -PED- titulada "ESTRATEGÍAS FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS PARA LA REDUCCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE, MUNICIPALIDAD DE SAN FRANCISCO, PETÉN". Presentada por la estudiante Karla Patricia Pinelo Zetina, y la aprobación del Examen Técnico Profesional, según consta en el Acta No. 0006.2008, de fecha 21 de septiembre del 2008; **AUTORIZA LA IMPRESIÓN**, previo a su graduación profesional como Administradora de Empresas, en el grado académico de Licenciada.




Lic. César Augusto Custodio Cobar
Decano de la Facultad de Ciencias Económicas.

Nombre completo: Lic. Luis Fernando Tepé Nimatuj
Título: Licenciado en Administración de Sistemas de Información

Dirección: 6ª. Calle casa 43, Residenciales del Valle, Villa Canales
No. Teléfono Of. 6635-8181 ext 8140
No. Teléfono Cel. 4211-3998
No. De Fax 6635-8181 ext. 8140
E-Mail: lfepe@uahoo.com.mx

Guatemala, mayo 05 del 2008

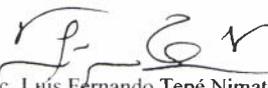
Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad

Estimados señores:

En relación al trabajo de tutoría a la Práctica Empresarial Dirigida (PED), del tema **“Estrategias Financieras y Administrativas para la Reducción de la Morosidad en la Prestación del Servicio de Agua Potable, Municipalidad de San Francisco, Petén”** realizado por Karla Patricia Pinelo Zetina, estudiante de la carrera de Administración de empresas; he procedido a la tutoría de la misma. observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Privado Técnico Profesional (EPTP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida con la nota de **NOVENTA Y TRES PUNTOS (93)**.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.


Lic. Luis Fernando Tepé Nimatuj
Tutor

Guatemala, 11 de junio del 2,008

Señores
Facultad de Ciencias Económicas
Universidad Panamericana
Ciudad.

Estimados señores:

En relación al trabajo de revisión de la Práctica Empresarial (PED), del tema: "ESTRATEGIAS FINANCIERAS Y ADMINISTRATIVAS PARA LA REDUCCIÓN DE LA MOROSIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE, MUNICIPALIDAD DE SAN FRANCISCO, PETÉN", elaborada por Karla Patricia Pinelo Zetina, estudiante de la carrera de Administración de Empresas, he procedido a la revisión de la misma, observando que cumple con los requerimientos establecidos en la reglamentación de Universidad Panamericana.

De acuerdo con lo anterior, considero que la misma cumple con los requisitos para ser sometida al Examen Técnico Profesional (ETP), por lo tanto doy el dictamen de aprobado al tema desarrollado en la Práctica Empresarial Dirigida.

Al ofrecerme para cualquier aclaración adicional, me suscribo de ustedes.

Atentamente,


Licda. Edna Portillo de Riley
Revisora



UNIVERSIDAD PANAMERICANA

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"

REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO

REF.: UPANA: RYCA: 026.2009

La infrascrita Directora de Registro y Control Académico de la Universidad Panamericana, hace constar que la estudiante **Pinelo Zetina, Karla Patricia**, con carné No. 0703805 aprobó el Examen Técnico Profesional con 90 puntos, de la Licenciatura en Administración de Empresas del Programa de Actualización y Cierre Académico -ACA-, el día 21 del mes de septiembre del año 2008-.

Para los usos que el (la) interesado (a) estime convenientes, se extiende la presente en hoja membretada a los 31 días del mes de enero del año 2009.

Atentamente,



ARQ. VICKY SICAJOL
DIRECTORA

Arq. Vicky Sicajol
Directora
REGISTRO Y CONTROL ACADÉMICO
Registro y Control Académico

Vo.Bo. Licda. Alba de Goffzúlez
Vicerrectora Académica



Brenda Pérez.
CC. Archivo

INDICE GENERAL

I. Resumen	1
II. Introducción	2
III. Marco Teórico	4
IV. Planteamiento del Problema	9
4.1 Objetivos	10
4.2 Alcances y Límites	10
4.3 Aportes	11
4.4 Metodología	12
4.4.1 Sujetos	12
4.4.2 Unidades de Análisis	12
4.5 Instrumentos	12
4.6 Procedimientos	14
V. Presentación y Análisis de Resultados	15
VI. Exposición y Discusión	19
VII. Propuesta	21
VIII. Referencias Bibliográficas	22
IX. Anexos	24
9.1 Evaluación Integral y Diagnóstico	24
9.2 Instrumentos	71
9.3 Propuesta de Solución	76
◆ Reglamento de Servicios de Agua Potable	78
◆ Contrato de Prestación de Servicios	115
◆ Convenio de Suspensión	116
◆ Convenios de Pago	117

Resumen

El presente informe es resultado de la investigación realizada en la Municipalidad del Municipio de San Francisco, Departamento de Petén, con base en una evaluación integral. En la misma se identificaron áreas que son fortalezas de la institución, así como áreas que se encuentran en situaciones críticas, las que necesitan de estrategias funcionales que permitan el mejoramiento continuo en la calidad del servicio.

Por medio de la evaluación integral y del diagnóstico practicado en la mencionada municipalidad, se establece que el área a ser evaluada se encuentra en el Departamento de Servicios Públicos, específicamente, en el servicio de Agua Potable. Esto obedece a que actualmente se ven afectados por el alto índice de morosidad en los pagos, los cuales datan desde hace varios años y han ido en aumento debido a que carecen de controles administrativos para este tipo de situaciones. Esto provoca ineficiencia en la inversión pública, debido a los subsidios que tienen que generarse para que dicho servicio siga brindándose a la población.

Es por ello que se formuló el Proyecto titulado “Estrategias Financieras y Administrativas para la Reducción de la Morosidad en la Prestación del Servicio de Agua Potable, Municipalidad de San Francisco, Petén”, en el cual se establece una herramienta de control sugerida que está diseñada para lograr un impacto positivo en la recuperación del control administrativo y financiero requeridos para el éxito del servicio.

II. Introducción

El abastecimiento de agua potable es uno de los servicios públicos básicos que utilizan tanto familias, como organizaciones públicas, privadas y sociales y que requieren el suministro continuo para satisfacer diversas necesidades esenciales, que implican la conjunción de factores técnico-económicos y organizacionales, relacionados con la extracción, transporte, distribución, cobro, tratamiento y disposición final.

Para cumplir con esta importante responsabilidad, los gobiernos locales aun cuando son instituciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y con capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones, son también entidades del Estado. Esto significa que tienen funciones asignadas por la ley y que deben cumplir con las reglas básicas de administración que rigen al sector público. (Código Municipal, Artículo 7) Entre éstas funciones se encuentra la de brindar los servicios públicos a la población. (Código Municipal, Artículo 68)

La Municipalidad de San Francisco, Petén tiene claro que la prestación de los servicios municipales es una de las obligaciones más importantes que debe cumplir. Para cumplir con esta obligación, deben aprobarse normas que permitan regular los servicios públicos y atender o prestar estos servicios a la población, cobrando tasas o contribuciones equitativas y justas. Por tal razón es importante fortalecer la administración del departamento de servicios públicos, que fue creado para incrementar los ingresos municipales a través de la recaudación proveniente de los mismos pretendiendo a la vez una administración eficiente.

Para lograr una administración efectiva en el servicio de Agua Potable se aplicó la herramienta administrativa Benchmarking, la cual permite evaluar los servicios y procesos de trabajo de las organizaciones que son reconocidas como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras organizacionales. (Michael J. Spendolini, 1994).

Aplicando también una de las estrategias de mercadotecnia, “el Servicio al Cliente” con la cual se logrará la satisfacción de las necesidades y deseos del cliente, al tiempo que se cumplirán los objetivos de la institución, estableciendo que la atención al cliente sea de la más alta calidad, con información no sólo del servicio, sino además de calidad del capital humano y técnico con el que va establecer una relación comercial.

III. Marco Teórico

El Municipio es la unidad básica de la organización territorial del Estado y el espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos; además es una institución autónoma de derecho público; es decir, tiene personalidad jurídica y capacidad para adquirir derechos y obligaciones, lo cual se encuentra establecido en la Constitución Política de la República de Guatemala y en la cual se establece que de acuerdo al ejercicio de las atribuciones que le confiere el artículo 171 literal a) se decreta el Código Municipal en donde se encuentran establecidas las funciones y responsabilidades municipales, las cuales se deben cumplir fielmente al desarrollo de la población.

Las competencias de los municipios son: Propias y Atribuidas por delegación.

Competencias Propias: son las competencias inherentes a la autonomía municipal e incluyen tareas o servicios que corresponden en forma exclusiva al municipio; son el campo de acción natural del gobierno municipal. (Código Municipal, Artículo 6)

Entre las más importantes se encuentran:

- Abastecimiento domiciliario de agua potable debidamente clorada;
- Construcción de alcantarillado
- Dotación de alumbrado público
- Administración de cementerios y la autorización y control de los cementerios privados
- Realización de la limpieza y ornato del municipio
- Construcción y mantenimiento de caminos rurales y vías públicas urbanas
- Gestión de la educación pre-primaria y primaria, así como de los programas de alfabetización y educación bilingüe.
- Administrar la biblioteca pública del municipio;
- Gestión y administración de farmacias municipales. (Código Municipal, Artículo 68)

- **Competencias atribuidas por delegación:** Son las que el gobierno central traslada al municipio mediante convenio para que se haga cargo de su prestación o administración. (Código Municipal, Artículo 6)

El municipio ejercerá competencias por delegación en los términos establecidos por la ley y los convenios correspondientes, en atención a las características de la actividad pública de que se trate y a la capacidad de gestión del gobierno municipal. (Código Municipal, Artículo 70)

En todo caso, la delegación de la competencia deberá acompañarse, necesariamente de la dotación o el incremento de los recursos necesarios para desempeñar la competencia, sin menoscabo de la autonomía municipal. (Código Municipal, Artículo 71)

La Prestación de los Servicios Municipales

Las municipalidades deben aprobar las normas reglamentarias que permitan regular los servicios públicos y atender o prestar esos servicios a la población, cobrando tasas o contribuciones equitativas y justas. Las municipalidades pueden prestar y administrar los servicios públicos de tres formas. (Código Municipal, Artículo 73)

1. **En Forma Directa:** cuando la municipalidad, por medio de sus propias oficinas o por empresas municipales, asume directamente la prestación del servicio.
2. **Por una Mancomunidad de Municipios:** cuando dos o más municipios se asocian para hacer más eficiente la prestación de servicios públicos municipales (Artículo 49 Código Municipal). Los estatutos deben ser aprobados por los concejos municipales respectivos; se establecen las responsabilidades de cada municipalidad y las normas para la prestación de servicio.
3. **Por Concesiones:** otorgadas por la municipalidad a personas o empresas privadas para la prestación de servicios públicos municipales, excepto los centros de acopio, terminales de mayoreo y mercados municipales.

El Organismo Ejecutivo incluirá anualmente en el Presupuesto General de Ingresos Ordinarios del Estado, un diez por ciento del mismo para las Municipalidades del país. Este porcentaje deberá ser distribuido en la forma que la ley determine, y destinado por lo menos en un noventa por ciento para programas y proyectos de educación, salud preventiva, obras de infraestructura y servicios públicos que mejoren la calidad de vida de los habitantes. El diez por ciento restante podrá ser utilizado para financiar gastos de funcionamiento. (Constitución Política de la República, Artículo 257)

El Financiamiento de los Servicios Públicos:

El establecimiento de los servicios públicos municipales se financia dentro del programa de inversión del presupuesto municipal. Al municipio le corresponde establecer, regular, operar y mantener los servicios públicos municipales; así como fijar la tarifa que pagarán los usuarios por recibir o utilizar dichos servicios. (Finanzas Municipales, El A, B, C, del Gobierno Municipal, p.44)

Las tasas municipales las fija o aprueba el Concejo Municipal partiendo de un estudio tarifario que indique: (Finanzas Municipales, El A, B, C, del Gobierno Municipal, p.44)

- Los costos de prestación de este servicio en un período determinado (costos directos e indirectos); y
- Los ingresos que se perciben por el servicio en ese mismo período.

Los principales aspectos que se deben cumplir son: (Finanzas Municipales, El A, B, C, del Gobierno Municipal, p.45)

• Ingresos

- **Cobrar ingresos fundamentados en base legal:** Se prohíbe la percepción o cobro de ingresos que no hayan sido aprobados previamente por el Concejo Municipal. (Código Municipal, Artículo 101)
- **Tener voluntad de cobrar arbitrios y tasas:** La municipalidad debe hacer cumplir las leyes relacionadas con los arbitrios. No puede dejar de cobrarlos, pues ningún

organismo del Estado está facultado para eximir de pago de arbitrios o tasas a los contribuyentes, salvo la propia municipalidad y lo que al respecto establece la Constitución Política de la República. (Código Municipal, Artículo 105)

- **Fijar tasas justas y equitativas:** se establecen en función de los costos de operación y mantenimiento del servicio.
 - **Evitar subsidios onerosos de los servicios:** esto sucede cuando no se cobran las tasas por los servicios, o bien, si se cobran, no se calculan correctamente, lo que el usuario debe pagar, sino que se fijan de manera arbitraria.
 - **Recuperar los costos de operación y mantenimiento:** para ello, si se trata del servicio de agua potable, por ejemplo, instalar medidores y establecer una política de tarifas diferenciadas.
- **Egresos:** (Finanzas Municipales, El A, B, C, del Gobierno Municipal, p.46)
 - **Verificar previamente la existencia del renglón de gasto y la disponibilidad monetaria:** El hacer un pago sin renglón presupuestario o sin disponibilidad monetaria, es sancionado por la Contraloría General de Cuentas de la Nación con multa equivalente al 5% del valor del gasto (Ley de Contrataciones del Estado, Artículos 3 y 83); y con otra multa que oscila entre Q. 2,000.00 y Q. 10,000.00 por incumplimiento de las normas de control interno. (Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas de la Nación, Artículo 39)
 - **Endeudamiento:** (Finanzas Municipales, El A, B, C, del Gobierno Municipal, p.47)
 - **Pignorar ingresos o bienes con base en un programa de recuperación:** Las municipalidades sólo podrán pignorar los ingresos propios o las transferencias provenientes del Gobierno Central, hasta un monto que no exceda lo que se prevé percibir por tales conceptos (ingresos propios y transferencias) durante su

correspondiente período de gobierno y que se destinarán al pago de las deudas contraídas. (Código Municipal, Artículo 114)

Cuando se pignoran ingresos o bienes del municipio se debe tener un programa de recuperación. Es necesario determinar mediante un estudio técnico, si el servicio que se va a instalar es autofinanciable y por lo tanto, permitirá recuperar el costo de construcción, operación y mantenimiento. Además tal endeudamiento no debe exceder la capacidad de pago de la municipalidad.

Morosidad:

Se refiere al no cumplimiento de las obligaciones por parte del deudor, sin que las mismas sean debidamente gestionadas en forma inmediata, provocando que el deudor llegue a una última instancia con imposibilidad económica de resolver el pago. (Google.com, Morosidad, (n.d.) en línea)

Un retraso en el cumplimiento de una obligación supone un incumplimiento parcial, que puede provocar perjuicios más o menos graves en el acreedor, y como tal, dicho incumplimiento es tratado en los diferentes ordenamientos jurídicos.

Estrategia:

Es un curso de acción conscientemente deseado y determinado en forma anticipada, con la finalidad de asegurar el logro de los objetivos de la empresa. La estrategia debe ser factible y efectiva para el logro de los resultados. (Monografía.com, Estrategia, (n.d) en línea)

IV. Planteamiento del Problema

Tomando en consideración que brindar los servicios públicos a la población es una de las obligaciones y atribuciones contempladas en el código municipal, la Municipalidad de San Francisco, Petén, se interesa en verificar cuál es la situación actual de la prestación del servicio de agua potable, para establecer soluciones prácticas que conlleven a la recuperación de Costos de dicho servicio hacia la población.

Debido a que el problema se encuentra en el departamento de servicios públicos, específicamente en el Servicio de Agua Potable, pueden presentarse las siguientes situaciones:

- 1. Tasas Municipales Inadecuadas**
- 2. Recaudación deficiente**
- 3. Uso desmedido del consumo de Agua**
- 4. Falta de Administración**

Al existir deficiencias en el departamento de servicios públicos, se ve afectada la planeación de las actividades programadas, pues los ingresos municipales se reducen en gran medida, reflejando que los Costos son mayores a los Ingresos, existiendo en el Servicio de Agua Potable una tasa fija mensual de treinta quetzales (30.00) por usuario del servicio y ésta no es recaudada en su totalidad. Esto indica que la municipalidad tiene que subsidiar a este servicio para que funcione adecuadamente, reduciendo de esta manera la implementación de nuevos proyectos, debido a que el departamento encargado de administrar este servicio no logra la recuperación de las inversiones y gastos a través de los pagos de la población usuaria y no maneja en forma eficiente sus recursos para tener viabilidad financiera.

En el departamento de servicios públicos no se cuenta con la validación de un Reglamento de Servicios de Agua Potable en el cual se establezcan políticas que respalden y exijan el cumplimiento de los procedimientos adecuados para lograr el buen manejo de las finanzas municipales.

Pregunta de Investigación:

¿Permitirá la Formulación de Estrategias Financieras y Administrativas la Reducción de la Morosidad en la Prestación del Servicio de Agua Potable?

4.1 Objetivos:

Generales:

- ◆ Crear Estrategias Financieras y Administrativas que permitan la Reducción de la Morosidad en la Prestación del Servicio de Agua Potable.

Específicos.

- ◆ Cuantificar la mora existente de los usuarios del Servicio de Agua Potable.
- ◆ Definir una Estrategia de Recaudación que permitan la Reducción de la Morosidad en la Prestación del Servicio de Agua Potable.
- ◆ Redactar un Reglamento de Servicios de Agua Potable.

4.2 Alcances y Límites:

En esta investigación serán sujetos de estudio la Aldea San Juan de Dios y la cabecera municipal del Municipio de San Francisco, Petén, tomando en cuenta el estudio y análisis de la información referente al problema de la Reducción de la Morosidad en la Prestación del Servicio de Agua Potable, y aplicando aquellos elementos que aporten criterios con los cuales se puedan realizar juicios valorativos respecto al papel que juegan los departamentos de Tesorería, Auditoría y Servicios Públicos, para la recuperación de la cartera y la formulación de Estrategias Financieras y Administrativas.

En la investigación no serán sujetos de estudio el análisis de Costos de los Pozos, el análisis de la calidad del agua, la falta de educación de las familias al no cuidar el agua y la falta de cultura tributaria, debido a que la Municipalidad requiere únicamente el análisis de los Ingresos Projectados vrs. Ingresos Reales.

La comparación con otras municipalidades respecto de la tasa de morosidad que manejan no se pudo obtener debido a las políticas establecidas en las instituciones. La implementación del Reglamento de Servicios de Agua Potable no se llevará a cabo en este proyecto, solamente se presentará una propuesta ante el Concejo Municipal.

4.3 Aportes:

Para Guatemala:

Contribuir con el país, otorgándole un trabajo de investigación que sirva de guía especialmente a Municipalidades que tengan interés en implementar y/o comparar Estrategias Financieras y Administrativas para lograr la Reducción de la Morosidad en la Prestación del Servicio de Agua Potable.

Para la Municipalidad

Proporcionar a la Municipalidad de San Francisco, Petén un documento escrito y digital en cual queden plasmadas Estrategias Financieras y Administrativas, que apoyen a la administración en la toma de decisiones para la solución del problema establecido.

Para la Universidad:

Proporcionar a la Biblioteca de la Universidad un documento que apoye a otros estudiantes que trabajen en el sector de Prestación de Servicios Públicos interesados en investigar temas a cerca de la Reducción de la Morosidad del Servicio de Agua Potable.

4.4 Metodología

Sujetos de Investigación y Unidades de Análisis

4.4.1 Sujetos:

Los sujetos de investigación fueron las personas que laboran en la institución relacionadas al área de Servicios Públicos específicamente el Servicio de Agua Potable:

- ◆ Concejo Municipal
- ◆ Alcalde Municipal
- ◆ Jefe del Departamento de Servicios Públicos
- ◆ Tesorero Municipal
- ◆ Auditor Interno
- ◆ Recaudadores
- ◆ Usuarios del Servicio de Agua Potable
- ◆ Gerente de EMAPET (Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado Petén)

4.4.2 Unidades de Análisis:

- ◆ Departamento de Tesorería
- ◆ Departamento de Auditoría Interna
- ◆ Otras Municipalidades
- ◆ EMAPET

4.5 Instrumentos

Los instrumentos que se utilizaron en la realización de la investigación son los siguientes:

- ◆ **Observación:** Se realizó la observación a las áreas identificadas como importantes, ya que es ahí donde se encuentra la mayor parte de la información que será utilizada en el presente estudio:

Áreas de Observación:

1. Sistema SIAF – MUNI
2. Estados Financieros
3. Control de Recibos de Pagos
4. Frecuencia de Pago de los usuarios

Revisión de Documentos:

Se revisaron los siguientes documentos

- Estados Financieros
 - Propuesta del Reglamento de Servicios de Agua Potable
 - Manuales de procedimientos y políticas establecidas
 - Ejecución Presupuestaria
-
- ◆ **Entrevistas:** Se diseñaron y realizaron entrevistas al personal relacionado al sujeto de estudio.
 - ◆ **Análisis Documental:** Se revisó y analizó la información que se obtuvo de los sujetos de investigación propuestos.
 - ◆ **Aportación de Ideas:** Se realizó una recopilación de ideas, en la cual participaron el Encargado de Servicios Públicos, El Tesorero Municipal, El Auditor Interno y los Recaudadores. la cual facilitó el surgimiento de nuevas formas sobre la Reducción de la Morosidad en la Prestación del Servicio de Agua Potable.

4.6 Procedimientos:

Las actividades que se realizaron a través de la investigación para lograr la Reducción de la Morosidad en la Prestación del Servicio de Agua Potable son las siguientes:

- ◆ Se revisaron las metodologías y sistemas de control financiero utilizados en la determinación de Ingresos y Costos Directos de la Prestación del Servicio de Agua Potable.¹
- ◆ Se realizó la revisión de CárDEX por sector de los usuarios, estableciendo el nivel de ingresos y de deuda.
- ◆ Se revisaron y analizaron Convenios de Pagos en el Servicio de Agua Potable de otras Municipalidades y de EMAPET para el establecimiento del mismo en el municipio.
- ◆ Se revisaron estrategias exitosas relacionadas al manejo de servicios públicos en otras municipalidades.
- ◆ Se revisó la Propuesta del Reglamento de Servicios de Agua Potable existente en el Municipio.
- ◆ Se realizó un análisis de otras municipalidades y de la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado Flores, San Benito, Departamento de Petén, comparando el Reglamento de Servicios de Agua Potable, para el establecimiento del mismo en el municipio.
- ◆ Se realizó una nueva Propuesta del Reglamento de Servicio de Agua Potable.

¹ Informe de Auditoría / Anexo / Evaluación Integral

V. Presentación y Análisis de Resultados

A continuación se presenta un resumen de los datos recolectados y su análisis respectivo que se obtuvieron a través de los distintos mecanismos utilizados para la obtención de resultados.

Tomando en consideración la problemática existente se analizaron los Ingresos, con lo cual se determinó que la recaudación promedio mensual se da en un 31.04% lo que significa que existe un índice de morosidad de 68.96% estableciéndose éste de acuerdo al promedio de lo recaudado mensualmente que asciende a la cantidad de dieciocho mil seiscientos veintitrés quetzales con treinta y tres centavos (Q 18,623.33) en relación a los sesenta mil quetzales exactos (Q 60,000.00) que se deben recaudar a través de todos los usuarios.² Ver Cuadro I

Cuadro I

**Recaudación Promedio y Real
Servicio de Agua Potable
Municipio de San Francisco, Petén
Expresado en Quetzales y Porcentajes.**

		Recaudación		
No.de Usuarios	Cuota Mensual	Σ Promedio Mensual	Σ Mensual Real	Diferencia
2,000.00	30.00	18,623.33	60,000.00	(41,376.67)
Porcentajes %		31.04	100.00	(68.96)

Fuente: Elaboración propia, con base en datos del Informe de Auditoría.

Existe este problema debido a que la administración del servicio carece de medidas de control para establecer políticas, normas y sanciones, que regulen la importancia del servicio. Esto afecta de manera significativa al presupuesto municipal, debido a que en este servicio no se logra la captación de recursos necesarios que incremente la recaudación y por ende los ingresos municipales; por el contrario genera gastos administrativos y costos, los cuales se cubren a través de subsidio municipal.

² Informe de Auditoría Anexo Evaluación Integral

De acuerdo a los reportes generados por el Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF –MUNI y al control manual de Cárdez de los usuarios del servicio de Agua Potable, se establece que el Total de la deuda asciende a cuatrocientos ochenta y dos mil ochenta quetzales exactos (Q. 482,080.00) hasta Enero de 2008. Se estableció que los Barrios, El Centro y El Paraíso de la Cabecera Municipal tienen el índice más alto de mora debido a la falta de control y políticas establecidas con base en procedimientos y sanciones requeridas para el efecto. Y por otra parte también intervienen aspectos políticos que se vienen dando desde la administración municipal del periodo 2,000 – 2004 hasta la fecha. Ver Cuadro II.

Cuadro II
Deuda Servicio de Agua Potable
Expresado En Quetzales

Descripción	No. de Usuarios Morosos	Deuda	% Deuda	Total Deuda por Sector / Q.
Cabecera Municipal				391,880.00
Barrio Las Flores	66	37,260.00	9.51	
Barrio La Paz	74	36,790.00	9.39	
Barrio Concordia	75	35,820.00	9.14	
Barrio El Porvenir	119	49,710.00	12.68	
Barrio San Rafael	133	42,856.00	10.94	
Barrio El Centro	250	98,275.00	25.08	
Barrio El Paraíso	200	91,169.00	23.26	
Total de Usuarios	917		100	
Aldea San Juan de Dios				90,200.00
San Juan Aguada	175	47,060.00	52.17	
San Juan Centro	121	43,140.00	47.83	
Total de Usuarios	296		100	
Deuda Total				482,080.00

Fuente: Elaboración propia con base a datos del Sistema SIAF – MUNI y Cárdez de Usuarios.

La cantidad reflejada en el cuadro II fue creándose a través de la no recaudación total del servicio y de esta manera se fue generando la deuda que existe con la empresa eléctrica pues la recaudación que se obtiene no logra cubrir las facturas de energía eléctrica, siendo éste uno de los costos mas fuertes que se tienen que cubrir para que dicho servicio funcione adecuadamente.³ Ver cuadro II

Cuadro III
Comportamiento de Energía Eléctrica
Enero a Noviembre de 2,007
Expresado en Quetzales.

Mes	Bomba de Agua calle a San Juan	Bomba de Agua entrada a
	NIS 3306289	San Francisco NIS 3306290
Enero	15,414.00	13,531.00
Febrero	25,627.00	15,317.00
Marzo	22,054.00	13,299.00
Abril	24,031.00	14,714.00
Mayo	20,424.00	12,089.00
Junio	18,746.00	11,129.00
Julio	55,772.00	15,397.00
Agosto	19,764.00	12,465.00
Septiembre	18,528.00	12,387.00
Octubre	20,062.00	12,100.00
Noviembre	47,720.00	14,459.00
Sub-Total	288,142.00	146,887.00
Total	435,029.00	

Fuente: Elaboración propia con base a datos del informe de auditoría.

El presente cuadro refleja el comportamiento de la Energía Eléctrica que se consume por bomba de agua que va desde enero a noviembre del 2,007. Bomba de Agua Calle a San. Juan NIS 3306289, consume Q 288,142.00, Bomba de Agua Entrada a San. Francisco NIS. 3306290, consume Q 146,887.00 reflejando un Total de cuatrocientos treinta y cinco mil veintinueve quetzales exactos (Q. 435,029.00)

³ Ver costos / informe de auditoría / Anexo evaluación integral

De acuerdo al resultado de los instrumentos utilizados, se logró identificar que se está de acuerdo en que la aplicación de un Reglamento de Servicios de Agua es una herramienta fundamental para lograr controlar la situación actual pues existiría un documento avalado por el Concejo Municipal que respalde los procedimientos, normas y sanciones que se deben seguir para obtener el derecho a adquirir el servicio de Agua Potable.

Y en cuanto a la recuperación de la deuda se logró el consenso entre los involucrados que el establecimiento de convenios de pagos es la mejor opción para lograr el reconocimiento y pago de la deuda de parte de los usuarios, tomando como base que la Empresa Municipal de Agua y Alcantarillado – EMAPET – de los municipios de San Benito y Flores, ha logrado su éxito en base a los sistemas de control que utilizan para establecer políticas, normas y sanciones, basados en un Reglamento de Agua y Alcantarillado que es aplicable a todos los usuarios del servicio, estableciendo estrategias para la recuperación de la morosidad como lo son convenios de pagos de pagos a través de un Contrato de Reconocimiento de Deuda en documento privado con legalización notarial de firmas y en donde se establecen los requisitos y la forma de hacer efectivos los pagos. (Empresa de Agua y Alcantarillado EMAPET, 2007)

VI. Exposición y Discusión

Se presentó al Alcalde y a miembros del Concejo Municipal la propuesta realizada para lograr la Reducción de la Morosidad existente en el servicio del Agua Potable, se hicieron algunas sugerencias que son aplicables respecto a lo presentado, las cuales fueron aceptadas y se obtuvieron los resultados siguientes:

Reglamento de Servicio de Agua Potable: Se presentó la propuesta del Reglamento de Servicios de Agua Potable, la cual servirá de base legal para que sea aplicable en dicho servicio, la propuesta fue aprobada; sin embargo, surgió la idea de que también se dejará plasmado en dicho Reglamento al menos los procedimientos que pudieran darse en caso de existir un sistema de medición (contadores), por lo tanto en el Reglamento de Servicios de Agua Potable propuesto se deja constancia de los procedimientos, sanciones y aplicaciones referentes a sistemas de consumo medidos y no medidos.⁴

Contrato de Prestación de Servicios: Se presentó el modelo de contrato de prestación del servicio, el cual se fundamenta en base legal del Reglamento de Servicio de Agua Potable propuesto (artículo 9 apartado 9.3), el formato fue aceptado, surgiendo discusión en cuanto al establecimiento de un recargo mensual del 10% por retraso en el pago del servicio, logrando el consenso de que lo que se pretende es establecer medidas de presión para rescatar dicho servicio, por lo tanto se acordó que un recargo diario del 1% por retraso en el pago a partir de la fecha de vencimiento, es lo más recomendable. (Artículo 53 Propuesta Reglamento de Agua Potable).⁵

Contrato de Suspensión del Servicio: Se presentó el formato de contrato de suspensión del servicio siendo éste aprobado y de igual forma considerado como un documento importante de control tanto para el usuario como para la municipalidad.⁶

⁴ Ver Anexo de la Propuesta Reglamento de Servicios de Agua Potable.

⁵ Ver Anexo del la propuesta formato de contrato de prestación de servicio.

⁶ Ver Anexo de la propuesta formato de contrato de suspensión del servicio

Convenio de Pago: se presentó la estrategia para el reconocimiento de deuda por parte del usuario moroso, la cual consiste en establecer convenios de pago hasta doce (12) meses para la recuperación de la deuda y en casos especiales hasta quince (15) meses, éstos deberán ser evaluados y aprobados por el Concejo Municipal. (Artículo 72 propuesta Reglamento de Agua Potable) los cuales serán generados por el Sistema Integral de Administración Financiera SIAF-MUNI, la propuesta fue aceptada de conformidad.⁷

⁷ Ver Anexo de la Propuesta formato convenio de pago

VII. Propuesta

De acuerdo a la problemática encontrada en la Municipalidad del Municipio de San Francisco, Departamento de El Petén, en el área de Servicios de Agua Potable, se establece que la redacción de un Reglamento de Servicios de Agua Potable es una estrategia financiera y administrativa funcional, la cual permitirá a través de su implementación reducir la morosidad existente, permitiendo de esta manera la recuperación de la deuda, y el establecimiento de nuevas políticas para que dicho servicio funcione adecuadamente y se logre en un futuro la sostenibilidad financiera del mismo. Dentro del reglamento se establecen puntos importantes tales como la elaboración de: contrato de prestación del servicio, convenio de suspensión del servicio y convenios de pago. Dicha propuesta se encuentra respaldada y aprobada por el Concejo Municipal quien es el máximo órgano de toma de decisiones de la municipalidad.⁸

⁸ Ver anexo Propuesta de Solución

VIII. Referencias Bibliográficas.

- ◆ Guatemala. Congreso de la República. Decreto Número (12-2,002) Código Municipal.
- ◆ Guatemala. Congreso de la República. Decreto Número (31-200). Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas.
- ◆ Guatemala. Congreso de la República. Acuerdo Legislativo (18-93). Constitución Política de la República de Guatemala.
- ◆ Anam., Promudel., y GTZA, (2007). El A, B, C, del Gobierno Municipal, Finanzas Municipales, (2ª. ed.). Guatemala.
- ◆ Anam., Promudel., y GTZA, (2007). El A, B, C, del Gobierno Municipal, Gobierno Municipal, (2ª. ed.). Guatemala.
- ◆ Anam., Promudel., y GTZA, (2007). El A, B, C, del Gobierno Municipal, Participación Ciudadana, (2ª. ed.). Guatemala.
- ◆ Philippe Conil. (2002). La Gestión Municipal del Agua Potable y del Saneamiento. Guatemala en el marco Latinoamericano.
- ◆ Michael J. Spendolini (1994). Benchmarking. Editorial Norma, en línea.
<http://www.benchmarkinbestminds.com/spendolini.html>.
- ◆ Anónimo. (2007). Morosidad. Enciclopedia en línea.
<http://www.es.wikipedia.org/wiki/morosidad>.

- ◆ Anónimo. (2007). Estrategia. Enciclopedia en línea.
<http://www.es.wikipedia.org/wiki/morosidad>.

- ◆ Anónimo. (2007). Estrategia. Enciclopedia en línea.
<http://www.monografia.com/trabajos11/henrym/shtml>.

- ◆ Alexander T. Ochaeta.(2000). Revista Cultural de San Francisco, (3ª. ed). Petén, Guatemala.

IX. Anexos.

9.1 Diagnóstico y Evaluación Integral

I. Contacto Inicial

Definición y Localización de la Empresa

Nombre de la Empresa: Municipalidad de San Francisco, Peten.

Antecedentes: (Revista Cultural San Francisco, 3ª. ed.(2,000) p.4)

San Francisco es uno de los doce municipios que conforman el Departamento de Petén. Fue fundado en el año de 1,828, por el Gobierno de las Provincias Unidas de Centro América y fue llamado en ese entonces Municipio de **Chachaclum**, nombre Maya Itzaj, que deriva de dos voces mayas: “Chachak” = rojo o encarnado y “lu’ um = barro, tierra, suelo o lodo, que unidas significa “**Tierra Colorada**”, (Tesucún, Félix. Diccionario Maya Itzaj, 1994). Por acuerdo gubernativo de fecha 7 de Octubre de 1927, y a solicitud del pueblo, cambió su nombre por el de San Francisco.

Por acuerdo gubernativo del 30 de mayo de 1,931, el municipio de San Juan de Dios se anexa a San Francisco, por dos razones:

- 1) Por la falta de recursos económicos del Municipio de San Juan de Dios y
- 2) Por la emigración de sus habitantes hacia Belice, ante el reclutamiento obligatorio de jóvenes que realizaba el Ejército Nacional.

Es el segundo municipio de menor extensión en el departamento de Petén, cuyos límites fueron consensuados con los municipios de La Libertad, San Benito, Flores, Santa Ana, Dolores y Sayaxché. La cabecera municipal se sitúa en los 16°47' latitud norte y 89°56'10" de longitud occidental del Meridiano de Greenwich a una altura de 220 metros sobre el nivel del mar.

Colinda al Norte con el municipio de San Benito y Flores, al Este con el municipio de Santa Ana, al Sur con el municipio de Sayaxché y al Oeste con el municipio de La Libertad, con una extensión territorial de 502.2 kilómetros cuadrados.

El Municipio cuenta con una cabecera municipal conformada por siete barrios, los cuales son: Barrio El Centro, Paraíso, Las Flores, La Paz, Concordia, San Rafael y El Porvenir.

Sus aldeas y caseríos son: Santa Cruz, San Juan de Dios, Nueva Concepción, Tecún Umán, San Martín, Santa Teresa, San Valentín, Nueva Nación, Nuevo San Francisco, San José Pinares, Zapotal y Eben Ezer.

Actualmente el municipio se rige política y administrativamente por una corporación municipal, conformada de la siguiente manera:

- ◆ Alcalde: Simón Vinicio Penados Gómez.
- ◆ Síndico Primero: Victoriano Ramírez Macárió.
- ◆ Síndico Segundo: Héctor Pop Andrés.
- ◆ Concejal Primero: María Mérida Castellanos.
- ◆ Concejal Segundo: Aníbal Ramos Ramos.
- ◆ Concejal Tercero: César Augusto Chan.
- ◆ Concejal Cuarto: Carlos Valle Guerra.



El municipio cuenta con una población de 13,654 habitantes, la mayoría se dedica a la siembra y cosecha de productos agrícolas, actividades de reforestación, extracción de leña para comercializar, jornaleros y empleados públicos y la producción ganadera a pequeña escala.

Localización de la Empresa:

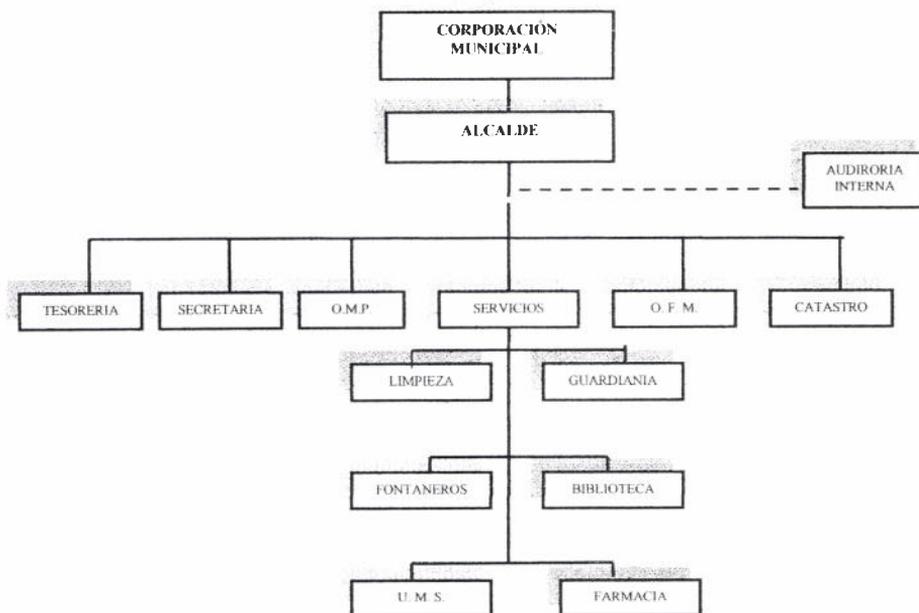
La Municipalidad de San Francisco, se encuentra localizada en la cabecera municipal del Municipio de San Francisco, Petén.

Su división interna se encuentra definida de la siguiente manera:⁹

- ◆ **Corporación Municipal:** Máximo órgano de decisiones de políticas institucionales.
- ◆ **Alcalde Municipal:** Principal responsable de la ejecución de las políticas municipales.
- ◆ **Secretaría Municipal Y Registro Civil:** Encargados del archivo, control y seguimiento de procedimientos administrativos para la ejecución de las políticas municipales.
- ◆ **Tesorería Municipal:** Encargados del manejo y control de la ejecución financiera de los recursos municipales.
- ◆ **Oficina Municipal De Planificación:** Encargados directos de la ejecución de programas y proyectos.
- ◆ **Oficina Forestal Municipal:** Oficina responsable de impulsar programas de reforestación, protección y manejo de bosques.
- ◆ **Departamento De Servicios Públicos:** Encargados de la prestación de servicios básicos a la población, como del mantenimiento permanente del equipo para la prestación de dichos servicios.
- ◆ **Oficina De Catastro Municipal:** Responsable de la medición, formación de expedientes y escrituración de lotes urbanos.
- ◆ **Auditoría Interna:** Oficina responsable de la verificación de la correcta ejecución financiera de los recursos económicos.

⁹ Manual de Puestos y Funciones / Municipalidad.

Organigrama Municipalidad de San Francisco.



Fuente: Investigación de campo, 2007

La Municipalidad de San Francisco, Petén se caracteriza por el apoyo que da a Universidades a través de brindar un espacio a estudiantes que se encuentren en la etapa del trabajo de graduación, permitiendo el desarrollo profesional de los mismos y requiriendo como resultados finales un trabajo de investigación que sea útil y práctico para beneficio de la institución.

La Administración Municipal está interesada en realizar una Evaluación Integral al Departamento de Servicios Municipales para determinar cuáles son las causas que hacen a este servicio Insostenible, y en consecuencia, al solicitar autorización para realizar el curso Práctica Empresarial Dirigida –PED- el Sr. Alcalde solicitó un estudio que fuera en relación al Servicio de Agua Potable determinando el equilibrio $\text{Costos} > \text{Ingresos}$, pues actualmente esta área necesita ser evaluada para determinar las causas del problema y formular soluciones para la toma de decisiones adecuadas, es por ello que el trabajo va dirigido específicamente a ese tema en cuestión.

Se realizaron encuestas a los usuarios de los servicios municipales de acuerdo al total de la muestra realizada, tomando como referencia una población de 2,000 usuarios de la cabecera municipal y la Aldea San Juan de Dios, del Municipio de San Francisco Petén, lo cual refleja una muestra del 5.10% con un resultado de 102 encuestas a realizar.

Fórmula de la muestra:

Cálculo de la muestra	
N	Tamaño de la población
Z	Nivel de confianza, depende del nivel de significancia
p	prevalencia % pob. Con la caract. Interes
q	1- p
d	Precision del estimador muestral
n	Tamaño de la muestra
a	Nivel de significancia, generalmente 5%

$$Fórmula n = \frac{NZ^2 a/2 \cdot p(1-q)}{d^2(N+1)+2Z^2p(1-p)}$$

N	2,000
z	1.96
p	0.5
q	0.5
d	0.1

N-1	1999
N=	2000
z ² =	3.8416
p*q=	0.25
d ² =	0.01

n=	92
-----------	-----------

R= Proporción esperada de pérdida

Tamaño de muestra ajustado		Fórmula	n ajustado=n (1/1-R)
		1	1
		1-R	0.9
		R=10%	0.1

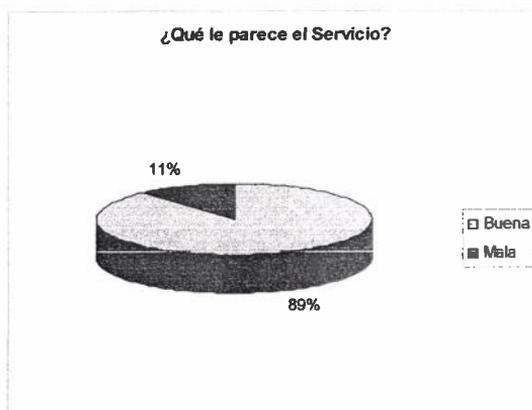
n ajustado=

102	Total de Encuestas
------------	--------------------

II Instrumentación y Recopilación.

ENCUESTA REALIZA A LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE MUNICIPALIDAD DE SAN FRANCISCO PETÉN.

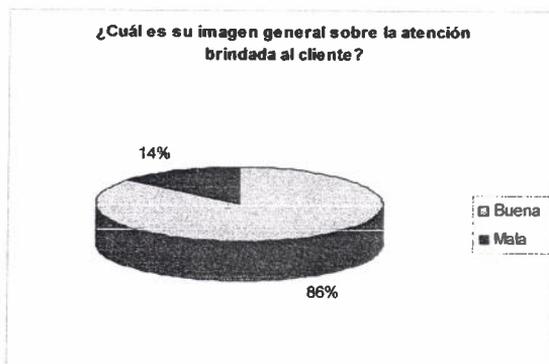
Gráfica No. 1



Fuente: Elaboración propia con base a datos de la investigación de campo, 2007

En relación al número de usuarios que reciben el servicio, se determina que el 89% está de acuerdo en que el Servicio que presta la Municipalidad es bueno, pues la mayoría de la población existente en la cabecera Municipal y la Aldea San Juan de Dios tiene acceso a todos los servicios y los recibe de manera puntual y de calidad. Sin embargo, el 11% restante está en desacuerdo pues afirma que el servicio es de mala calidad, ya que en ocasiones no reciben los servicios a tiempo, sus viviendas se encuentran en lugares altos y el equipo destinado para la distribución de agua potable no es adecuado para hacer llegar éste servicio a éstos lugares altos.

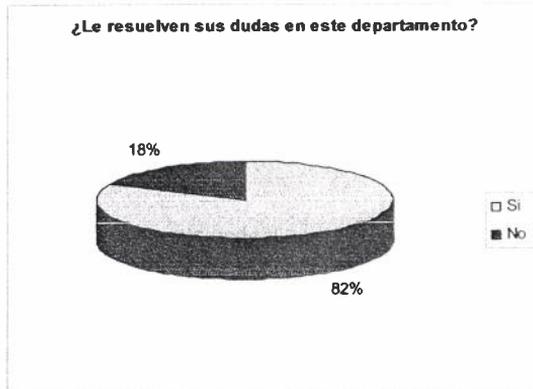
Gráfica No. 2



Fuente: Elaboración propia con base a datos de la investigación de campo, 2007

El **86%** de los usuarios de los servicios municipales contemplados en la cabecera municipal y la aldea San Juan de Dios considera que la atención brindada al cliente es buena, pues cuando se presentan a la oficina de servicios municipales a realizar algún trámite son atendidos y orientados de manera adecuada y amable. Por el contrario, el **14%** restante califica como mala la atención que se le brinda al cliente pues el personal que labora en este departamento no cuenta con la capacidad necesaria para atender a los usuarios que acuden a realizar sus pagos o a solicitar la prestación de algún servicio, es por ello que a los usuarios no les agrada visitar este departamento.

Gráfica No. 3



Fuente: Elaboración propia con base a datos de la investigación de campo, 2007

De acuerdo con las personas entrevistadas que hacen uso de los servicios municipales en la cabecera municipal y la aldea San Juan de Dios el 82% está satisfecho con el departamento de servicios pues expone que las dudas que puedan surgir las resuelven de manera inmediata ya que con la creación de éste departamento se agilizan los trámites de una mejor manera. Mientras que un 18% restante opina que este departamento debe de mejorar ya que no cuenta con personal adecuado que atienda las solicitudes y resuelvan las inquietudes que puedan presentarse, y esto hace que éste departamento no cumpla con las funciones destinadas para el logro de sus objetivos.

Gráfica No. 4



Fuente: Elaboración propia con base a datos de la investigación de campo, 2007

Los usuarios de los servicios municipales, principalmente los del servicio de agua potable que se encuentran en la cabecera municipal y la aldea San Juan de Dios establecen que el 57% está de acuerdo con el precio del servicio que se cobra ya que éste es equivalente al servicio que se recibe, pues cuentan con agua potable a diario; sin tener un límite de uso y por tal motivo no se preocupan por el pago de exceso. Sin embargo, existe un 43% restante que está en desacuerdo pues consideran que en sus sectores el agua no llega con frecuencia y de todas formas hay que pagar el mes.

Gráfica No. 5



Fuente: Elaboración propia con base a datos de la investigación de campo, 2007

En relación al servicio de agua potable los usuarios de la cabecera municipal y la Aldea San Juan de Dios consideran en un 62% que sí estarían dispuestos a pagar más por el servicio, pues Q 1.00 diario, que significa Q. 30.00 al mes no es suficiente para cubrir la calidad del servicio que se recibe y para mantener los costos del mismo, tomando en consideración el valor importante que representa el agua, y la prioridad que debe existir para cuidarla y aprovecharla de la mejor manera. Mientras que el 38% no estarían dispuestos a pagar más por el servicio ya que consideran que lo que pagan es lo justo y que los ingresos que perciben son pocos y no podrían pagar más por el servicio.

Se realizó un cuestionario al encargado Administrativo del Departamento de Servicio de Agua Potable de la Municipalidad de San Francisco, Petén en donde refleja que se brinda un servicio de calidad proporcionando el servicio a diario (salvo casos especiales), también se demuestra que los usuarios reciben el servicio y no cumplen puntual con el pago dándose de ésta manera un alto porcentaje de morosidad.

El control que se lleva acerca de los pagos se hace de manera digital utilizando el programa SIAF – MUNI. **Ver cuestionario**

CUESTIONARIO PARA EL ENCARGADO DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS

1. ¿Cuentan con servicio de agua todas las comunidades?
Si No
2. ¿Es de calidad el servicio que se brinda?
Si No
3. ¿Se brinda el servicio las 24 horas del día?
Si No
4. ¿Existen horarios específicos para proporcionar el servicio a la población?
Si No
5. ¿Pagan con puntualidad los usuarios del servicio?
Si No
6. ¿Cómo se realizan los pagos?
Semanales Quincenales Mensuales
7. ¿Con qué frecuencia se incrementa el costo del servicio?
Menos de 1 año 1 año Más de 1 año
8. ¿De qué forma se realiza el control de pagos?
Manual Digital
9. ¿Se realiza el control a través de un programa específico?
Si No
10. ¿Qué grado de morosidad existe en el servicio?
Bajo Medio Alto

Entrevista Alcalde Municipal

Área Administrativa:

1. ¿Cuál es el trabajo esencial de la municipalidad?

La Municipalidad es la institución responsable de la prestación de servicios públicos a los habitantes del municipio, así mismo su fin primordial es promover el desarrollo social y económico de la población.

Dentro de los servicios públicos podemos mencionar los que son esenciales y que están definidos en el Código Municipal, como:

- ◆ Agua
- ◆ Alcantarillados
- ◆ Registro Civil
- ◆ Cementerios
- ◆ Mantenimiento de Áreas Verdes
- ◆ Policía Municipal etc.

La Gestión y Ejecución de Proyectos también es una de las actividades más importantes en una Municipalidad, debido a que esto permite satisfacer las necesidades más sentidas de la población, así como a mejorar el nivel de vida de esta misma.

2. ¿Cuenta la institución con un sistema administrativo actualizado?

Debido a que la Municipalidad es una dependencia del Estado, ésta se rige por la legislación vigente relacionada al quehacer institucional. Obviamente por ser la municipalidad una entidad autónoma existen modelos de organización interna de acuerdo a las políticas institucionales del Gobierno Municipal de turno.

La corporación municipal es el órgano máximo de toma de decisiones en la conducción de los programas y proyectos que impulsa una municipalidad. En la municipalidad de San Francisco, se llevó a cabo la elaboración del Plan de Desarrollo Municipal, y una de las áreas de trabajo es el Fortalecimiento Institucional, que incluye actividades que van desde la capacitación del personal hasta la elaboración de

manuales de funciones, reglamento interno de trabajo, manual de organización, manual de procedimientos, así como la conformación de equipos de trabajo para poder cumplir con la misión y la visión institucional.

3. ¿Cuenta la Municipalidad con el personal capacitado necesario para el funcionamiento de la misma?

La municipalidad de San Francisco ha pasado por un proceso de departamentalización, lo cual ha permitido que el personal comprenda sus funciones dentro de la institución y que los servicios puedan prestarse a la población de la mejor manera.

4. ¿Proporciona la alta gerencia los recursos necesarios (humanos, financieros, físicos, tecnológicos) para implementar y mantener el sistema de gestión de calidad?

Las decisiones de las políticas institucionales las toma la corporación municipal. El alcalde se convierte en el ejecutor de las mismas; esto le permite organizar y llevar a cabo las actividades que sean necesarias para lograr los objetivos propuestos.

5. ¿Cuáles son los proyectos que va a emprender la institución en el corto y mediano plazo para alcanzar los objetivos estratégicos?

VER EL PLAN DE DESARROLLO MUNICIPAL

El Plan de Desarrollo Municipal comprende varias áreas de trabajo, cada una tiene objetivos, luego los objetivos tienen líneas estratégicas de acción y al final las líneas estratégicas contienen proyectos. Por ejemplo:

- ◆ **AREA:** Educación
- ◆ **OBJETIVO:** Implementar un sistema educativo de acuerdo a las características socioculturales del municipio.
- ◆ **LINEA ESTRATEGICA:** Infraestructura Educativa.
- ◆ **PROYECTO:** Instituto de educación básica para la población q'eqchi.

6. ¿Cuáles son los recursos más importantes con los que cuenta la empresa (humanos, técnicos, financieros, físicos)?

De acuerdo a la estructura que legalmente está definida en el Código Municipal.

Área de Servicios:

7. ¿Cuáles son los servicios que presta la Municipalidad?

- ◆ Registro Civil
- ◆ Agua Potable
- ◆ Alcantarillados
- ◆ Mantenimiento de Áreas verdes
- ◆ Cementerios
- ◆ Salones Comunes
- ◆ Biblioteca
- ◆ Academia de Computación
- ◆ Unidades Mínimas de Salud
- ◆ Áreas Deportivas

8. ¿Estos servicios funcionan de manera adecuada y logran la satisfacción del cliente?

Consideramos que estamos a un nivel adecuado de prestación de servicios.

9. ¿Necesita la municipalidad implementar nuevos servicios para la población?

Sí. Estos se brindarán de acuerdo a la capacidad presupuestaria.

Un ejemplo sería un sistema de recolección de basura.

10. ¿Cuáles son las debilidades en el área de servicio?

La sostenibilidad de los servicios. Costos vrs. Recaudación.

11. ¿Qué áreas necesitan ser fortalecidas en el departamento de servicios?

Consideramos que la debilidad más importante es la sostenibilidad de los servicios, especialmente el servicio de Agua Potable; por eso creemos que se necesitaría fortalecer la recaudación para poder garantizar un servicio a futuro.

A la vez fortalecer un sistema de relaciones públicas el cual se encargue de monitorear las actividades a realizar y considerar que el personal del departamento reciba capacitaciones más frecuentes acorde al giro de la actividad del servicio.

Área Financiera

12. De acuerdo al presupuesto general de ingresos y gastos de la institución, ¿En qué medida se están cumpliendo las metas presupuestarias?

Las municipalidades dependen del Aporte Constitucional del Estado, por eso no existe certeza presupuestaria. Se planifica con base en aproximados a la espera que la recaudación del Estado sea la necesaria para poder apoyar financieramente a las municipalidades.

13. ¿Cuáles son las fuentes de financiamiento de la institución para su plan de inversiones de mediano plazo?

- ◆ Aporte Constitucional
- ◆ IVA-PAZ
- ◆ Impuesto de Circulación de Vehículos
- ◆ Impuestos al Petróleo
- ◆ Ingresos Propios a través de prestación de servicios
 - tasas municipales
 - arrendamientos de tierras
 - proyectos productivos.

14. ¿Se apoya la institución en procesos de auditoría externa o interna?

En ambos. A través de su departamento de Auditoría Interna, y externamente a través de la Contraloría General de Cuentas de la Nación.

15. ¿Tiene la institución un sistema contable oportuno y confiable?

Si. Por medio del Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF.

16. ¿Se cuenta con los recursos para mejorar continuamente su efectividad e incrementar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requerimientos?

Sí. Se ha implementado un sistema computarizado, que le permite al área administrativa y financiera realizar un trabajo más ágil y más tecnificado.

Informe de Auditoria:

El presente Informe de Auditoria esta basado en una revisión de los Ingresos y Gastos en el servicio de Agua Potable de la cabecera municipal y Aldea San Juan de Dios del municipio de San Francisco, Petén correspondiente al periodo de 01/01/2007 al 30/06/07 lo que corresponde al primer semestre del año en curso, practicado por el Auditor Encargado, Lic. Juan Ramón Alberto Valle Alegria en lo cual refiere a lo siguiente.¹⁰

Total de Usuarios 2,000

Área: Agua Potable:

Entre los hallazgos encontrados se puede observar que durante el primer semestre del año 2,007 la recaudación por concepto de Canon de Agua asciende a la cantidad de Q. 111,740.00 (ver anexo 1 detallado/ informe de auditoria adjunto) y los Costos ascienden a la cantidad de Q. 424,845.00 (ver estado Financiero/ informe de auditoria adjunto) lo cual refleja un déficit de Q. 313,105.00 para el primer semestre del año en curso.

Considerando lo anterior se puede deducir que con la tarifa actual que es de Q 30.00 y el promedio de los ingresos mensuales Q 18,623.33, existe un déficit en la recaudación mensual de Q 41,376.67 y tomando en cuenta los Costos establecidos por la auditoria que son de Q 70,807.50 un déficit real de Q 52,184.17.

Para establecer el indice actual de morosidad se toma en cuenta el promedio de lo recaudado mensualmente Q 18,623.33 en relación a los Q 60,000.00 que se deberían recaudar tomando en cuenta a todos los usuarios, indica que se recauda un 31.04% lo que significa que existe un indice de morosidad de 68.96%.

¹⁰ Ver informe de auditoria / anexo evaluación integral

NOTA DE AUDITORIA

MUNICIPALIDAD DE SAN FRANCISCO, PETEN
AUDITORIA INTERNA

TIPO DE AUDITORIA		INGRESOS Y GASTOS EN AGUA POTABLE		
PERIODO				
AUDITOR ENCARGADO		LIC. JUAN RAMON ALBERTO VALLE ALEGRIA		
No.	AREA	HALLAZGO	OBSERVACION	RECOMENDACION
1-	AGUA POTABLE	Se pudo verificar que durante el primer semestre del año 2007 se logro recaudar por concepto de CANON DE AGUA Q. 111,740.00 (VER ANEXO 1) y los costos fueron de Q. 424,845 (ESTADO FINANCIERO)	La morosidad en el servicio de agua suma la cantidad de Q. 540,490.00 De acuerdo a la estimación realizada durante el primer semestre existió un déficit de Q313,105.00	Que la Oficina responsable del cobro del servicio de agua haga llegar a los usuarios morosos avisos de cobro. Verificar si existen servicios que no se encuentren registrados en el sistema

JUAN RAMON VALLE ALEGRIA
AUDITOR INTERNO

Estado de Resultados
Servicio de Agua Potable
Municipalidad de San Francisco, Petén
Del 01 Enero al 30 Junio 2007 ¹¹

INGRESOS

INGRESO CANON DE AGUA		111,740 00
-----------------------	--	------------

(-) **COSTOS Y GASTOS**

ENERGIA ELECTRICA	206,375 00	
COMBUSTIBLE GENERADOR DE ENERGIA	103,680 00	
DEPRECIACION BOMBA	10,000 00	
DEPRECIACION BOMBA 2	6,000 00	
ACCESORIOS VARIOS	1,500 00	
SUELDOS PERSONAL DE CAMPO	50,940 00	378,495 00
SUB-TOTAL		-266,755 00

(-) **GASTOS ADMINISTRATIVOS**

SUELDOS	46,350 00	46,350 00
TOTAL DEFICIT		-313,105.00

¹¹ Departamento de Auditoria Interna

**INFORME DE AUDITORIA
MUNICIPALIDAD DE SAN FRANCISCO, PETEN
CANON DE AGUA
PRIMER SEMESTRE 2007**

No.	MES	MONTO
1	ENERO	27,160.00
2	FEBRERO	17,080.00
3	MARZO	17,820.00
4	ABRIL	15,050.00
5	MAYO	19,570.00
6	JUNIO	15,060.00
	TOTAL	111,740.00

**INFORME DE AUDITORIA
MUNICIPALIDAD DE SAN FRANCISCO, PETEN
ENERGIA ELECTRICA
PRIMER SEMESTRE 2007**

No.	MES	MONTO
1	ENERO	28,945.00
2	FEBRERO	40,944.00
3	MARZO	35,353.00
4	ABRIL	38,745.00
5	MAYO	32,513.00
6	JUNIO	29,875.00
	TOTAL	206,375.00

**INFORME DE AUDITORIA
MUNICIPALIDAD DE SAN FRANCISCO, PETEN
DEPRECIACIONES**

DESCRIPCION	COSTO	VIDA UTIL	DEP X AÑO	POR 6 MESES
BOMBA 1	50,000.00	2.50	20,000.00	10,000.00
BOMBA 2	30,000.00	2.50	12,000.00	6,000.00
ESTIMACION DE ACCESORIOS POR AÑO			3,000.00	
POR 6 MESES			1,500.00	

**INFORME DE AUDITORIA
MUNICIPALIDAD DE SAN FRANCISCO, PETEN
GASTO DE COMBUSTIBLE**

GAL. X HORA	DE 08 A 12	DE 14-18	SUB-TOTAL	COSTO X GALON	TOTAL
3	4		12.00	24.00	288.00
3		4	12.00	24.00	288.00
					576.00
TOTAL GALONES DIARIOS			8		
576 X 30 DIAS			17,280.00		
17280 X 6 MESES			103,680.00		

INFORME DE AUDITORIA
MUNICIPALIDAD DE SAN FRANCISCO, PETEN
SUELDOS ADMINISTRATIVOS
PRIMER SEMESTRE 2007

NOMBRE	PUESTO	MENSUAL	BONIFIC	TOTAL	6 MESES
NINETTE DEL CARMEN BETANCOURT CHAN	RECEPTOR	1,975.00	250.00	2,225.00	13,350.00
ANGEL GEOVANY CANEK CONTRERAS	ENCARGADO DE COBROS	1,500.00			9,000.00
JUAN LUCIO MAZARIEGOS MUY		4,000.00			24,000.00
TOTAL		<u>7,475.00</u>	<u>250.00</u>	<u>2,225.00</u>	<u>46,350.00</u>

SUELDOS PERSONAL DE CAMPO

NOMBRE	PUESTO	MENSUAL	BONIFIC	TOTAL	6 MESES
JOSE PONCIANO GUZMAN	FONTANERO SAN FRANCISCO	1,750.00	250.00	2,000.00	12,000.00
MANUEL DE JESUS OCHAETA	FONTANERO SAN JUAN	1,740.00	250.00	1,990.00	11,940.00
ALFREDO YOJ	AYUDANTE DE FONTANERO	1,500.00		1,500.00	9,000.00
JOSE ARNOLDO GONZALEZ DIAS	GUARDIAN SAN FRANCISCO	1,500.00		1,500.00	9,000.00
ERAIME HUMBERTO CHAN CHATA	OPERADOR DE BOMBA	1,500.00		1,500.00	9,000.00
TOTAL		<u>7,990.00</u>	<u>500.00</u>	<u>8,490.00</u>	<u>50,940.00</u>

III. Análisis de Información¹²

◆ Relación de la Entrevista Realizada al Alcalde Municipal:

Con la Evaluación Integral se logra obtener información actualizada a través de una entrevista realizada al Sr. Alcalde Municipal Dr. Simón Vinicio Penados Gómez, quien en su calidad de autoridad respondió las preguntas que se le formularon de una manera sencilla y clara, demostrando su capacidad para dirigir esta Institución.

Las preguntas que se le formularon fueron enfocadas en tres áreas de trabajo que se ejecutan en la Institución:

1. **Área Administrativa:** Pude observar que cuentan con las herramientas administrativas que se necesitan para el buen manejo y funcionamiento de la institución, logrando así la ejecución y gestión de proyectos destinados a la población.
2. **Área de Servicios:** La municipalidad brinda los servicios básicos a la población de manera adecuada logrando de ésta forma la satisfacción de los consumidores, se necesita implementar un nuevo servicio que consiste en la Recolección de Basura. Las debilidades consisten en que los servicios no son sostenibles económicamente, y que es el servicio de Agua Potable el que necesita fortalecer un sistema de relaciones públicas y capacitación al personal.
3. **Área Financiera:** En ésta área se identifican cuáles son los aportes constitucionales con los que cuenta la municipalidad, se apoya a través del departamento de auditoría interna y cuenta con un sistema contable manejado a través del software SIAF MUNI, el cual le permite la actualización diaria de la contabilidad.

De esta manera se logra obtener una visión clara acerca del funcionamiento de la Institución, identificando fortalezas y debilidades, que dan la pauta de las áreas que necesitan ser fortalecidas.

¹² Investigación de campo, 2007

- ◆ Relación de la Entrevista Realizada al Encargado del Departamento de Servicios Públicos.¹³

Los servicios que presta la Municipalidad de San Francisco a la población se administran a través del Departamento de Servicios Públicos el cual se encarga de velar porque los servicios se den de manera adecuada.

Los servicios existentes en este departamento son:

- ◆ **Áreas Verdes:** Mantener la limpieza y el buen estado de la plaza central de la cabecera municipal, el área de piscinas, el área alrededor del estadio municipal, el área del salón de usos múltiples y la plaza central de la aldea San Juan de Dios.
- ◆ **Cementerio:** Velar por el mantenimiento y limpieza del área, así como establecer el ordenamiento de los terrenos.
- ◆ **Biblioteca:** Brindarle a la población un espacio para la investigación actualizada y fomentar la lectura en los usuarios del servicio.
- ◆ **Farmacia:** Brindarle a la población medicamentos a bajo precio para que puedan beneficiarse del servicio.
- ◆ **Plantas de Tratamiento:** Velar por el mantenimiento y la instalación de drenajes.
- ◆ **Agua Potable:** Velar por el abastecimiento y mantenimiento del servicio de agua potable a la población del municipio.

La municipalidad considera que el departamento de servicios debe ser sostenible económicamente, apostando para ello el servicio de agua potable ya que podría convertirse en el servicio de mayor recaudación y generar los ingresos para que éste se autofinancie. Los

¹³ Investigación de campo, 2007

usuarios del servicio de agua de la cabecera municipal y la aldea San Juan de Dios son 2,000 habitantes.

En el municipio de San Francisco Departamento de Petén existen 12 pozos de Agua Potable los cuales abastecen al municipio.¹⁴

Las comunidades de Santa Cruz, Nueva Concepción, Tecún Umán, San Martín, Nueva Nación, Nuevo San Francisco, San José Pinares, Zapotal y Eben Ezer están organizadas en comités comunitarios los cuales se encargan del pago de energía eléctrica que se establece por el consumo diario, y de velar porque el servicio de agua no falte en sus comunidades. Se divide la cuota que debe pagarse entre el total de familias.

Por el contrario, la cabecera municipal y la aldea San Juan de Dios, están atadas de alguna manera al servicio que brinda la municipalidad, y es aquí en donde surge el problema, ya que consumidores del servicio exigen y no cumplen con hacer los pagos puntuales de manera mensual por el servicio recibido, lo cual lleva a que el estado de morosidad sea de un 68.96%, pues hay usuarios que deben 1, 2 o más años de cuotas atrasadas. De esta manera la Municipalidad entra a subsidiar a este servicio, haciendo transferencias de otros rubros, para poder cubrir Costos para que éste servicio pueda funcionar.

La tendencia que se ha dado en el precio del servicio es la siguiente:

Año 1999 el valor del servicio era de Q. 3.00

Año 2,002 el valor del servicio era de Q. 10.00

Año 2,005 hasta la fecha el valor del servicio es de Q. 30.00

Esto refleja que cada 3 años se ha ido incrementando el valor del servicio cosa que no ha sido de fácil aceptación entre la población.

El servicio de agua potable en la cabecera municipal y la aldea San Juan de Dios funciona de la siguiente manera:

¹⁴ Investigación de campo, 2007

- ◆ 1 bomba eléctrica de 120 galones por minuto, 30 HP valor Q 50,000.00, vida útil de 2 años y medio
- ◆ 1 bomba eléctrica de 70 galones por minuto, 15 HP valor Q 30,000.00, vida útil de 2 años y medio.
- ◆ 1 bomba generadora de energía

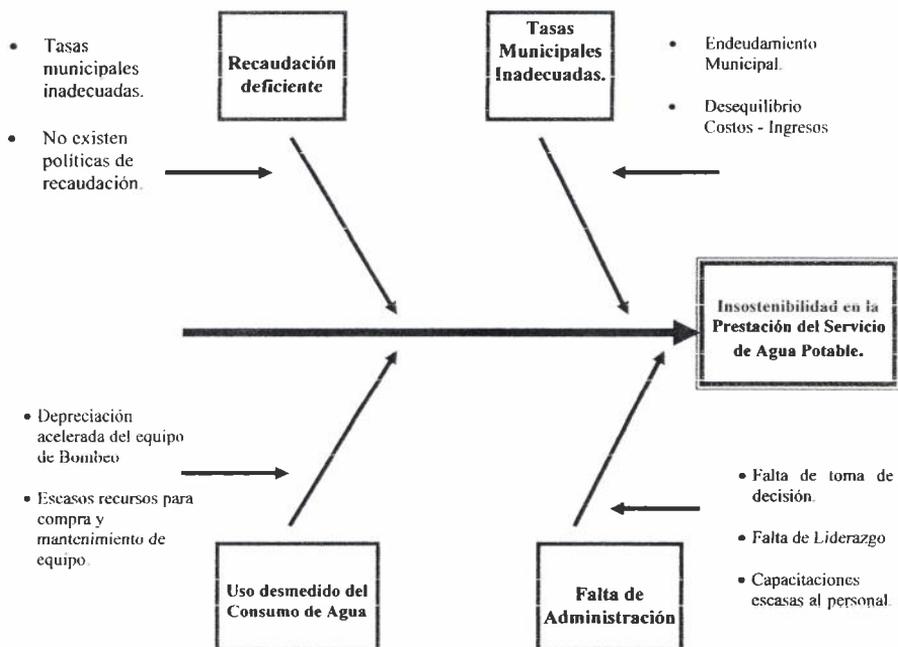
Las bombas eléctricas trabajan de 5 de la mañana a 10 de la noche, y consumen Q 1,000.00 diarios de energía y la planta generadora funciona de 8:00 A.M. a 12 P.M. y de 2:00 P.M. a 6 P.M. y consume 3 galones por hora por 8 horas diarias a Q. 24.00 cada galón que significa Q. 576.00 diarios de combustible.

El jefe de servicio manifestó cierto interés para buscar estrategias que logren la recuperación de la morosidad para que el servicio logre el equilibrio entre sus Costos vrs. Ingresos. ¹⁵

¹⁵ Investigación de campo, 2007

DIAGRAMA CAUSA Y EFECTO

MUNICIPALIDAD DE SAN FRANCISCO, PETEN¹⁶



¹⁶ Investigación de campo, 2007

V Diagnóstico

◆ Externo:

La República de Guatemala se encuentra en el extremo superior del Istmo de Centroamérica, con una extensión territorial de 108,899 Km². Limita al norte y noroeste con México, al sur con el Océano Pacífico, al este con El Salvador, Honduras, el Mar de las Antillas y Belice. Políticamente se divide en 22 departamentos, conformados por 331 municipios. A su vez, éstos están constituidos por aldeas, caseríos, parajes, haciendas y fincas.

Las condiciones de la población en relación con servicios básicos, como acceso a agua para consumo humano se estima que tiene una cobertura aproximada de 55% y de saneamiento básico en el área rural en un 52%, representando aproximadamente 6,000,000 de habitantes que no cuentan con estos servicios. A esto se suma que sólo el 3% de las aguas residuales recibe algún tratamiento y menos del 6% de los residuos sólidos tienen disposición final adecuada. Proveer de estos servicios básicos a la población es responsabilidad de las municipalidades. (Philippe Conil, 2002 p.25)

En general, Guatemala ha venido desarrollando esfuerzos para mejorar esta carencia de servicios creando instituciones y derivando fondos específicos como el Fondo de Inversión Social, FIS, Fondo de Emergencias, FONAPAZ, Fondo de Desarrollo Social, asignando el 10% del aporte constitucional y el 10% del IVA-PAZ a las municipalidades, entre otros).

En la generalidad de los Municipios de Guatemala prevalecen situaciones como las siguientes:

- . Los procesos de conducción de los municipios se basan en decisiones centralizadas en la autoridad municipal, los cuales se caracterizan por el autoritarismo, el paternalismo y el clientelismo político.
- La administración de las municipalidades continúa desarrollándose en sistemas obsoletos plagados de incapacidades que repercuten negativamente en el desarrollo sustentable de los municipios.

- La participación de las mujeres y los jóvenes denota avances importantes, sin embargo se requiere de grandes esfuerzos por lograr su incorporación a los espacios sociales de participación y en el ejercicio del poder local, en condiciones de equidad y justicia.
- Las finanzas municipales dependen del Presupuesto General de Ingresos del Estado, así como el manejo administrativo y estratégico de los mismos. Desde el ámbito municipal, esto es débil y poco eficiente.

El desarrollo local requiere entre otros factores, de gobiernos municipales capaces de emitir políticas para impulsar dicho desarrollo con una visión de largo plazo; así como de administraciones municipales eficientes, transparentes y sobre todo comprometidas con la necesidad de mejorar la calidad de vida de toda la población. Gobiernos y administraciones municipales que, además de prestar los servicios básicos, asuman un papel de liderazgo en pro del desarrollo local.(El Gobierno Municipal, El A, B, C, del Gobierno Municipal, p.3)

La democracia tiene dos grandes características: (Participación Ciudadana, El A, B, C, del Gobierno Municipal, p.49)

- 1) Es una forma de gobierno donde las autoridades son producto del voto popular; están sujetas a la ley y deben garantizar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos fundamentales.
- 2) Es una forma de vida que necesita de gobernantes democráticos, así como de ciudadanos con una cultura democrática que les permita comprenderla y aceptarla como la mejor forma de gobierno.

Uno de los lugares más adecuados para la participación ciudadana en la gestión pública es el municipio, porque se trata de una unidad pequeña en materia de población y de territorio, de tal manera que la autoridad municipal (Concejo Municipal y Alcalde) es la más cercana a la población y que por lo tanto es en el gobierno municipal donde los ciudadanos tienen mayores posibilidades de participar e incidir.(Participación Ciudadana, El A, B, C, del Gobierno Municipal, p.11)

La Coordinación entre las Instituciones:

Para que las instituciones del Estado y las organizaciones de la sociedad civil puedan cumplir con mayor efectividad sus funciones de servicio a la sociedad, necesitan coordinarse con otras instituciones para evitar la duplicación de esfuerzos, el desperdicio de recursos y entorpecer el trabajo de los demás.(El Gobierno Municipal, El A, B, C, del Gobierno Municipal, p.40)

La municipalidad puede ofrecer a las instituciones públicas y privadas y a las organizaciones de la sociedad civil que trabajen por el municipio, los recursos materiales de que supone y la agilidad de sus procedimientos administrativos en tanto que aquellas pondrán al servicio de la municipalidad su experiencia y competencia técnica. La coordinación entre instituciones es una obligación legal pero, sobre todo es una conveniencia para trabajar todos juntos en beneficio de la población.(El Gobierno Municipal, El A, B, C, del Gobierno Municipal, p.40)

Para la coordinación y comunicación de las municipalidades con los representantes o jefes de departamentales de las instituciones públicas y privadas, se pueden mencionar:

- ◆ **Consejo Departamental De Desarrollo (CODEDE):** Instancia en la cual participa el Alcalde y donde deben identificarse las tareas que en forma conjunta se pueden realizar en beneficio de la población del departamento y alcanzar acuerdos para cumplir con esas tareas. .(El Gobierno Municipal, El A, B, C, del Gobierno Municipal, p.41)

El Consejo de Desarrollo brinda aportes a las municipalidades para que éstas ejecuten proyectos para beneficio del desarrollo del municipio. Con esto la institución brinda grandes beneficios a las municipalidades ya que apoya en gran medida al presupuesto municipal.

Los proyectos que se ejecutan a través del CODEDE pueden ser por:

- **Contratos:** La municipalidad realiza la publicación del proyecto a través de Guate Compras, estableciendo entre los posibles candidatos a la empresa que cumpla con los requisitos para llevar a cabo el proyecto, y es ella quien se encarga de la ejecución Administrativa y Financiera para el rendimiento de cuentas ante el CODEDE y la Contraloría General de Cuentas.
- **Administración:** El CODEDE proporciona a la municipalidad el valor total del proyecto, entregando éste por medio de aportes porcentuales para la ejecución del proyecto, logrando con esto que la municipalidad pueda generar empleos a la población pues ésta es la encargada de la ejecución Administrativa y Financiera del proyecto así como de rendir cuentas al CODEDE y a la Contraloría de cuentas.
- ◆ **Asociación Nacional De Municipalidades (ANAM): (google.anam. en línea)** La Asociación Nacional de Municipalidades es el ente que aglutina a las municipalidades del país, representadas a través de los Alcaldes Municipales. Es una institución que brinda servicios a las municipalidades con el fin de que éstas logren incidir en la vida política nacional.

Su conformación legal se da a partir de la creación de los estatutos que rigen su funcionamiento, siendo el órgano máximo de decisiones su asamblea general. Pretende lograr el fortalecimiento permanente de las municipalidades en la parte técnica, financiera y política, contribuyendo de esta manera al desarrollo de nuestro país.

La estructura está conformada por la Asamblea Nacional, Junta Directiva, Comisiones de Trabajo, Presidencia, Secretaria Ejecutiva, Órganos Administrativos, Órganos Técnicos, Asesorías Legales y Representaciones.

ANAM funciona económicamente con el aporte mensual de las municipalidades que actualmente corresponde a MIL QUETZALES mensuales, lo cual es utilizado para la implementación de programas y proyectos que buscan fortalecer institucionalmente a las municipalidades.

- ◆ **Instituto De Nacional De Bosques (Inab): (google. Inab.gob. en línea)** Máxima autoridad en el manejo de tierras con vocación forestal que se encuentran fuera de las áreas protegidas. Por ser un Instituto, este funciona a través de su órgano máximo de decisión, que es la Junta Directiva.

A nivel de Municipalidades el Instituto Nacional de Bosques pretende generar alianzas estratégicas para el manejo sostenible de los bosques, debido a que son las Municipalidades quienes administran tierras con vocación forestal. Es por eso que han desarrollado programas en conjunto para el fortalecimiento técnico, financiero y en la parte legal para una mejor implementación de la Ley Forestal. El INAB posee oficinas regionales y subregionales, así como equipos técnicos que trabajan conjuntamente con las Oficinas Forestales Municipales.

Las municipalidades logran beneficios significativos a través de ésta institución pues fortalecen sus ingresos con base en la protección y conservación de bosques, logrando de esta manera aprovechar el potencial de tierras con vocación forestal existentes en el municipio y generando empleos a través de este proyecto.

- ◆ **CONTRALORIA GENERAL DE CUENTAS: (Ley Orgánica de la Contraloría General de Cuentas)** La Contraloría General de Cuentas es el órgano superior de control del estado y es por ello que las instituciones de gobierno, se ven involucradas ante tal situación.

Esta establece auditorías que se realizan en periodos de una cada año en las municipalidades para fiscalizar el manejo de los fondos destinados a la institución, de ésta manera obligan a las municipalidades a realizar todas sus operaciones

administrativas y financieras con transparencia y responsabilidad, de lo contrario imponen sanciones entre las cuales se mencionan:

excesivo uso de efectivo, falta de fondo rotativo, falta de reglamentos o su uso, falta de información al día y las multas que se establecen se encuentran en un rango de Q. 10,000.00 a Q. 80,000.00 por no cumplir con las reglas establecidas.

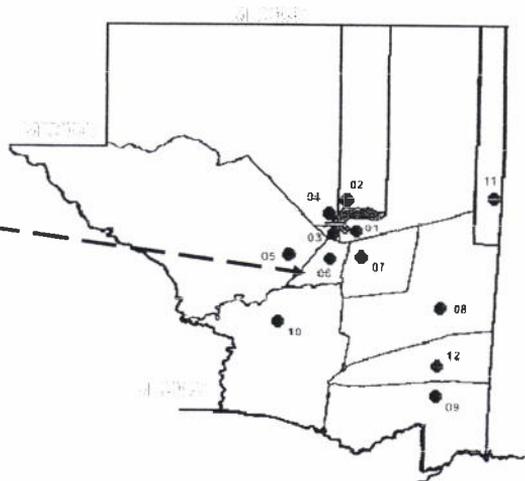
◆ **Medio:**

El Departamento de Petén se encuentra situado en la región VIII o región Petén en la República de Guatemala, su cabecera departamental es la isla de Flores y limita al Norte con la República de México; al Sur con los departamentos de Izabal y Alta Verapaz; y al Este con la República de Belice; y al Oeste con la República de México. Se ubica en la latitud 16° 55' 45" y longitud 89° 53' 27". Cuenta con una extensión territorial de 35,854 kilómetros cuadrados. El monumento de elevación se encuentra en la cabecera departamental, a una altura de 127 metros sobre el nivel del mar pero esta es variada debido a la topografía del departamento, la cual trae también consigo la diversidad de climas, los cuales se pueden dividir en tres zonas: Región Baja, Región Media y Región Alta.(google. Peten. en línea)

Esta cabecera se encuentra a una distancia de 506 kilómetros aproximadamente, de la ciudad capital.

Su integración política se encuentra conformada de la siguiente manera: se divide incluyendo su cabecera departamental en 12 municipios y estos son:

1. Flores
2. San José
3. San Benito
4. San Andrés
5. La Libertad
6. San Francisco
7. Santa Ana
8. Dolores
9. San Luis
10. Sayaxché
11. Melchor de Mencos
12. Poptún.

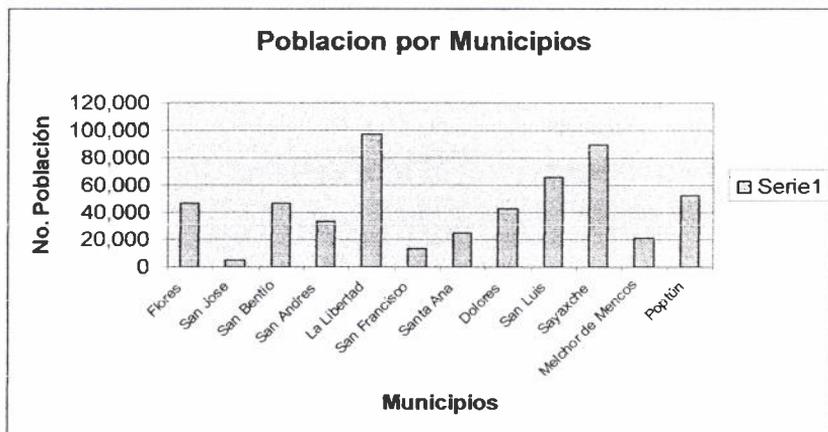


Fuente: Archivo O.M.P. Municipalidad de San Francisco, Petén

Entre los 12 municipios se encuentra el municipio de San Francisco que es el segundo Municipio de menor extensión en el departamento del Petén cuyos límites fueron consensuados con los municipios de La Libertad, San Benito, Flores, Santa Ana, Dolores y Sayaxché. La cabecera Municipal se sitúa en los 16°47' latitud Norte y 89°56'10" de longitud occidental del Meridiano de Greenwich a una altura de 220 metros sobre el nivel del mar.

Población Total Por Municipios 2,007

Municipios	2007
Flores	46,864
San José	4,760
San Benito	46,912
San Andrés	33,207
La Libertad	97,050
San Francisco	13,654
Santa Ana	24,707
Dolores	42,861
San Luis	65,687
Sayaxché	89,433
Melchor de Mencos	20,917
Poptún	52,721
PETEN	538,771



Fuente: Instituto Nacional de Estadística - INE - Guatemala: Estimaciones de la Población total por municipios Periodo 2000 - 2010

Actualmente el municipio se rige administrativamente por una corporación municipal, dirigida por un alcalde, dos síndicos y cuatro concejales electos por medio del sufragio popular.

A nivel de Departamento, la Municipalidad de San Francisco, esta catalogada como una de la mejores Administraciones Municipales a partir del año 2000 compitiendo entre sí con las Municipalidades del Municipio de San José y San Benito, a raíz de esto ha cobrado fuerza institucional y se ha convertido en uno de los puntos de enlace con otras instituciones logrando así cobertura a nivel departamental en relación a proyectos para beneficio del municipio.

Presencia Institucional : El siguiente Cuadro representa las Instituciones Gubernamentales y no Gubernamentales que tienen relaciones con la Municipalidad de San Francisco, Petén.

	Nombre de la Institución	Sigla	Naturaleza	Área de Servicio
1	Asociación de Servicios comunitarios de salud	ASECOSA	ONG nacional	Capacitación en Salud
2	Concern América	Concern América	ONG Internacional	Capacitación en Salud
3	Catastro Nacional	CATASTRO	Gubernamental	Ordenamiento Catastral
4	Centro de Salud	-----	Gubernamental	Salud
5	Comisión Nacional de Alfabetización	CONALFA	Gubernamental	Educación
6	Federación Luterana Mundial	FLM	ONG Internacional	Extensión Agrícola y Social
7	Fondo de Inversión Social	FIS	Gubernamental	Desarrollo Social
8	Fondo de Tierras	FONTIERRA	Gubernamental	Resolución de Conflictos
9	Fondo Nacional para la Paz	FONPAZ	Gubernamental	Desarrollo Social
10	Fundación Iniciativa civil para la democracia	INCIDE	ONG Nacional	Gobernabilidad
11	Instituto de Fomento Municipal	INFOM	Gubernamental	Gobernabilidad
12	Instituto Nacional de Estadística	INE	Gubernamental	Estadística
13	Instituto Nacional del Bosque	INAB	Gubernamental	Medio Ambiente
14	Instituto Técnico de Capacitación y	INTECAP	Gubernamental	Capacitaciones
15	Juzgado de Paz	-----	Gubernamental	Justicia
16	Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación	MAGA	Gubernamental	Desarrollo Productivo
17	Policía Nacional Civil	PNC	Gubernamental	Policía
18	Programa de Incentivos Forestales	PINFOR	Gubernamental	Medio Ambiente
19	Proyecto CENTRO MAYA	-----	ONG Nacional	Reserva de la Biosfera Maya
20	Secretaría Nacional de Planificación	SEGEPLAN	Gubernamental	Planificación
21	Servicio de Salud	MALARIA	Gubernamental	Salud
22	Sistema Integral de Atención en Salud	SIAS	Gubernamental	Salud

Fuente: Censo Sociodemográfico de áreas urbanas y rurales del municipio de San Francisco, noviembre - UTM Investigación de campo

Del total de instituciones que tienen como área geográfica de trabajo al municipio de San Francisco, el **67.8%** son gubernamentales, de las cuales el **31%** tienen presencia permanente en el municipio y el **69%** restante hacen presencia de forma esporádica. En el ramo gubernamental, las que tienen presencia permanente son: seguridad, justicia, educación y salud.

La presencia de ONG's está distribuida de la siguiente forma: Internacionales **21.4%** el **66.7%** vinculadas a proveer asistencia técnica a la municipalidad y capacitaciones en salud para promotores y comadronas. ONG's Nacionales **10.7%** y un **33.3%** vinculadas a salud y asistencia técnica municipal.

La relación de la municipalidad con otras instituciones fortalece el trabajo municipal pues este logra tener presencia institucional y es por ello que organizaciones nacionales y extranjeras se interesan por el desarrollo del municipio brindándole apoyo económico en sectores de su interés.

En el Petén tiene importante presencia el área forestal a través del Programa PINFOR (Programa de incentivos Forestales) el encargado de esta administración es el Instituto Nacional de Bosques INAB.

La municipalidad de San Francisco apuesta por este programa ya que en mayor medida este favorece al incremento de los ingresos municipales, y logra la generación de empleo para muchas personas.

Recursos naturales: Uso potencial de la tierra en el municipio

Formas de utilización de la tierra	Manzanas	%
A. Áreas sin cobertura forestal		
Agricultura	4,656.32	28.81
Pastos o agroforestería	1,344.00	8.32
Reforestación	46.86	0.29
<i>Total A</i>	<i>6,047.18</i>	<i>37.43</i>
B. Áreas con cobertura forestal		
Gestión forestal intensiva	324.00	2.0
Gestión forestal extensiva	4,656.32	28.81
Áreas protegidas	1,028.5	6.36
Áreas de exclusión	2,794	17.29
<i>Total B</i>	<i>8,802.82</i>	<i>54.48</i>
C. Áreas pobladas	<i>1,308</i>	<i>8.09</i>
Total A+B+C	16,158	100

Fuente: Censo Sociodemográfico de áreas urbanas y rurales del municipio de San Francisco, UTM, investigación de campo

Cobertura Educativa del Municipio.

<u>NOMBRE DE COMUNIDAD</u>	No. De escuelas e Institución responsable				Nivel Educativo				Número de Alumnos			Edificio Mobiliario				
	MINEDUC	PRONADE	MUNICIPAL	PRIVADA	PREPRIMARIA	PRIMARIA	BASICO	IGER	DIVERSIFICADO	HOMBRES	MUJERES	TOTAL	SI	NO	SI	NO
SAN FRANCISCO	6	0	0	2	2	3	1	1	3	562	440	1002	6	2	5	3
SAN JUAN DE DIOS	3	0	1	0	1	1	1	0	0	166	157	323	2	1	2	1
SANTA CRUZ	2	0	0	0	1	1	0	0	0	46	37	83	2	0	2	0
EBEN EZER	0	0	2	0	1	1	0	0	0	29	30	59	0	2	0	2
SAN JOSE PINARES	0	2	0	0	1	1	0	0	0	30	40	70	0	2	0	2
NUEVO SAN FRANCISCO	0	2	0	0	1	1	0	0	0	65	55	120	2	0	0	2
SAN VALENTIN	2	0	0	0	1	1	0	0	0	112	118	230	2	0	2	0
SANTA TERESA	0	1	0	0	0	1	0	0	0	16	19	35	0	1	0	1
SAN MARTIN	2	0	0	0	1	1	0	0	0	66	62	128	2	0	2	0
NUEVA GUATEMALA	3	0	0	0	1	1	1	0	0	79	95	174	2	1	2	1
ZAPOTAL	0	0	1	0	0	1	0	0	0	15	25	40	0	1	0	1
TOTAL	18	5	4	2	10	13	3	1	3	1,186	1,078	2,264	18	10	15	13

Fuente: Censo Sociodemográfico de áreas urbanas y rurales del municipio de San Francisco.- UTM investigación de campo

El municipio se ha desarrollado en gran medida ya que a puesto especial interés en fortalecer el sistema educativo, tanto en infraestructura como en calidad de educación a través de la contratación y capacitación de maestros, logrando de esta manera que los beneficiarios de este sector tengan una preparación académica adecuada y con ello los preparan para optar por estudios a nivel diversificado en el área central o en la ciudad capital sin tener mayores problemas de rendimiento escolar y todo esto se logra a través de la relación que se da entre las distintas instituciones educativas que se interesan en obtener presencia en el municipio.

Sector Económico:

Ingresos promedio por mes por familia (Plan de Desarrollo Municipal p.27)

Población	Ingreso promedio (Q)
Área Urbana	1,624.00
Área Rural	600.00

Fuente: Censo Sociodemográfico de áreas urbanas y rurales del municipio de San Francisco.- UTM

Muestra que el ingreso Per Cápita en la población urbana del municipio es de Q 1,624.00 mensuales, correspondiendo a un ingreso per cápita anual de US \$ 2,436.

El ingreso per cápita de la población rural del municipio es de Q 600.00 mensuales, correspondiendo a un ingreso per cápita anual de US \$ 900.00.

La municipalidad tiene entre sus planes la generación de empleo para brindar oportunidad de mejorar sus ingresos a las familias de la población, es por ello que ha trabajado para lograr proyectos que se ejecutan por administración ya que a través de ello logra involucrar a la población que necesita una fuente de trabajo para mejorar su calidad de vida.

Los Proyectos ejecutados por la Municipalidad de San Francisco dependen del aporte constitucional y de otras instituciones que tienen interés en el Departamento, pero especialmente en el desarrollo del municipio. Los proyectos que se ejecutaron en este periodo son:

Proyecto de Pavimentación, Mejoramiento de Calles, cabecera municipal (2) y Aldea San Juan de Dios (2). A través del aporte del Consejo Departamental de Desarrollo -CODEDE- y la Municipalidad. (Oficina de Planificación y Ejecución de Proyectos Municipal)

- Construcción de Escuela de 3 Aulas, Barrio San Rafael, financiado por Fundación Iniciativa civil para la democracia -INCIDE-
- Proyecto Salón de Usos Múltiples Aldea San Juan de Dios, Fondos Municipales.
- Murallas, Escuelas, Aldea San Valentín, Caserío Santa Cruz, Caserío Eben – Ezer. Fondos Municipales.

◆ **Interno:**

La municipalidad de San Francisco, Petén está integrada por departamentos para el mejor funcionamiento institucional, dentro de ellos se encuentra el departamento de Servicios Públicos, los cuales se financian dentro del programa de inversión del presupuesto municipal, al municipio le corresponde establecer, regular, operar y mantener los servicios públicos municipales, también le corresponde fijar la tarifa que pagarán los usuarios por recibir o utilizar dichos servicios.

Las tasas municipales las fija o aprueba el Concejo Municipal partiendo de un estudio tarifario que indique:(Finanzas Municipales, El A, B, C, del Gobierno Municipal, p.44)

- ◆ Los Costos de prestación de este servicio en un periodo determinado (Costos Directos e Indirectos); y
- ◆ Los ingresos que se perciben por el servicio en ese mismo periodo.

La Municipalidad es una institución autónoma, de derecho público, con personalidad jurídica y capacidad para adquirir derechos y contraer obligaciones (Artículo 7 del código municipal) pero también es una entidad del Estado, lo que significa que tiene funciones asignadas por la ley y que forzosamente debe cumplir, asimismo debe cumplir las reglas básicas de administración que rigen al sector público. Entre éstas funciones se encuentra la de brindar los servicios públicos a la población.(Código Municipal, Artículo 68)

Es por ello que la Municipalidad de San Francisco, Petén en el año 2,004 creo el departamento de Servicios Públicos, el cual desde ese entonces tiene a su cargo la administración de dichos servicios que se le brindan a la población, entre los servicios que ofrece la municipalidad se pueden mencionar:

- ◆ **Áreas Verdes:** Mantener la limpieza y el buen estado de la plaza central de la cabecera municipal, el área de piscinas, el área alrededor del estadio municipal, el área del salón de usos múltiples y la plaza central de la aldea San Juan de Dios.

- ◆ **Cementerio:** Velar por el mantenimiento y limpieza del área, así como establecer el ordenamiento de los terrenos.
- ◆ **Biblioteca:** Brindarle a la población un espacio para la investigación actualizada y fomentar la lectura en los usuarios del servicio.
- ◆ **Farmacia:** Brindarle a la población medicamentos a bajo precio para que puedan beneficiarse del servicio.
- ◆ **Plantas de Tratamiento:** Velar por el mantenimiento y la instalación de drenajes.
- ◆ **Agua Potable:** Velar por el abastecimiento y mantenimiento del servicio de agua potable a la población del municipio.

Este departamento se creó con la finalidad de descentralizar la administración de los servicios con el objeto de hacerlo sostenible, generando ingresos municipales a través de la recaudación que genera la prestación de los servicios públicos.

El departamento de servicios públicos cuenta con varias áreas entre las cuales se evalúan las siguientes:

Área Directiva:

Planeación: El departamento de servicios cuenta con planes para ejecutarse de acuerdo a lo establecido en la planeación de las actividades a realizar y a las establecidas en el presupuesto municipal pero que no son implementados de manera adecuada y su diseño no está acorde para lograr los objetivos planteados, y esto implica graves riesgos, desperdicio de esfuerzos y de recursos, y una administración por demás fortuita e improvisada.

Objetivos: Brindar los servicios públicos a la población del municipio de San Francisco, Petén.

Organización: Su Estructura es la siguiente:

Personal Administrativo:

- Encargado de Servicio (1)
- Secretaria (1)
- Cobrador (1)

Personal Operativo:

- Fontaneros (2)
- Operadores de Bomba de agua (2)
- Encargados de Mantenimiento (18)

Cuentan con Manuales de Funciones y de Puestos, Reglamento Interno de Trabajo, Manual de Auditoria Interna, Manual de Organización pero a nivel general (municipalidad) no específicos para el área de trabajo, además que no están actualizados y no son acordes para la ejecución del trabajo a realizar en este departamento.

Dirección: En esta etapa prevalece la falta de liderazgo del encargado del departamento de servicios sobre la administración, y es por ello que no se están logrando los objetivos establecidos, a nivel de recaudación de ingresos municipales.

Evaluación: Este departamento cuenta con las herramientas necesarias para monitorear y evaluar el registro de contribuyentes a través del software denominado SIAF MUNI (Sistema Integral de Administración Financiera) y de esta manera puede tomar decisiones inmediatas, como ejemplo obtener un estado de morosidad al día, establecer cuales y cuántos son los ingresos diarios.

Área Contable y Financiera:¹⁷

El software SIAF MUNI, es el programa en donde se registran todos los ingresos provenientes de la recaudación de los servicios prestados. Éste funciona en red con la caja fiscal y el departamento de tesorería lo cual permite que el sistema contable esté actualizado en cuanto al movimiento que registra la prestación de servicios públicos cada día. Las herramientas con que cuentan son necesarias para el buen manejo financiero, pero éstas no son aplicadas de manera adecuada por lo tanto la parte financiera de este servicio se ve afectada en gran medida ya que la recaudación no es suficiente para cubrir los gastos administrativos y los costos de operación.

Se analiza entre los servicios públicos, el servicio de Agua Potable pues éste es el que puede proporcionar mayores ingresos municipales y es el que se encuentra con dificultades de recaudación lo que hace que el servicio propio sea insostenible.

El Informe de Auditoría, contiene el estado de resultados, anexos detallando ingresos, costos y gastos administrativos, ejecutados en el primer semestre del año 2,007.

A continuación se hace un análisis de lo que está sucediendo y según la tendencia cuales serán los resultados a un año.

La Cabecera Municipal y la Aldea San Juan de Dios cuentan con 2,000 usuarios del servicio de agua potable y la cuota mensual que se cobra por la prestación de éste es Q. 30.00, lo que representa un total de recaudación mensual de Q. 60,000.00.

De acuerdo al informe de auditoría se establece que los ingresos establecidos no están siendo recaudados en su totalidad y los costos superan a éstos obteniendo la empresa déficit municipal, como se establece a continuación:

¹⁷ Investigación de campo

Ingresos y Costos Promedio por Mes y por Año
Servicio de Agua Potable
Municipio de San Francisco, Petén
Expresado en Quetzales

I= Ingresos

C= Costos

Fórmula: Superávit / Déficit = I - C

Mensual			Anual		
Ingresos	Costos	Déficit	Ingresos	Costos	Déficit
18,623.33	70,807.50	(52,184.17)	223,479.96	849,690.00	(626,210.04)

Fuente: Investigación de campo basado en datos del Informe de Auditoría/ anexo evaluación integral

Ingresos recaudados promedio por mes: Q. 18,623.33 Ingresos 1 año: Q. 223,479.96.

Costos promedio establecidos por mes: Q. 70,807.5 Costos 1 año: Q. 849,690.00

Lo que refleja un déficit de Q. **52,184.17** mensuales y Q. **626,210.04** anuales, lo que significa que la municipalidad tiene que subsidiar éste déficit para que el servicio se pueda mantenerse y seguir brindándolo a la población.

Recaudación Total, Promedio y Morosidad por mes
Servicio de Agua Potable
Municipio de San Francisco, Petén
Expresado en Quetzales y Porcentajes

Descripción	Tarjetas de Usuarios	Costo del Servicio	Total a Recaudar		Promedio de Recaudación		Morosidad	
			Q.	%	Q.	%	Q.	%
Cabecera Municipal	1,200	30.00	36,000.00	60.00	11,174.00	18.62	24,826.00	41.38
Aldea San Juan de Dios	800	30.00	24,000.00	40.00	7,449.33	12.42	16,550.67	27.58
Total	2,000	30.00	60,000.00	100.00	18,623.33	31.04	41,376.67	68.96

Fuente: Investigación de campo basado en datos del Sistema Integral de Administración Financiera /SIAF - MUNI

2,000 es el total de usuarios, 1,200 en la cabecera municipal y 800 en la Aldea San Juan de Dios, la tarifa establecida para el cobro del servicio es de Q. 30.00 mensuales significando Q. 60,000.00 y el 100% de recaudación real al mes. Del 100% mensual destinado a la recaudación del servicio de agua potable únicamente se recuda el 31.04% mensual (Q. 18,623.33) lo que significa que un 68.96% se encuentra en morosidad, lo cual produce que se dejen de percibir ingresos por Q. 41,376.67 mensuales y 496,520.0400 anuales. Aún cuando se recaude la totalidad de los ingresos reales sigue existiendo un déficit de **Q. 10,807.50** mensuales y **Q.129, 690.00** anuales, pero que reducirían en gran medida el subsidio municipal.

Existen subsidios onerosos de los servicios ya que las tasas de los servicios no se calculan correctamente. No existen medidores ni políticas de tarifas diferenciadas (uso doméstico, comercial o industrial).

Relaciones Públicas: Este departamento no cuenta con un sistema de relaciones públicas para vender los servicios, no posicionan en la mente de los consumidores la importancia de obtener, cuidar y cumplir con las responsabilidades que conlleva la prestación de los servicios públicos que se brindan para beneficio de la población. No existen campañas de concientización como ejemplo:

- El acceso al agua es un derecho humano, individual y colectivo.
- El financiamiento de los costos requeridos para un “suministro mínimo en cantidad y calidad” es responsabilidad de la colectividad.
- La gestión del agua es asunto colectivo de los ciudadanos.

No cuentan con estrategias ni políticas de recaudación, y es aquí donde el estado de morosidad se da en gran medida y los usuarios no toman la responsabilidad que corresponde para realizar el pago de este servicio.

Personal: Las capacitaciones que se le brindan al personal que integran el departamento de servicios son muy pocas y muy esporádicas; existe cierto desvío de sus atribuciones, ya que no ejercen totalmente las funciones que les fueron asignadas.

9.2 Instrumentos

Concejo Municipal:

1. Existe un Reglamento de Servicios de Agua Potable Aprobado?

R/ No, con lo que se cuenta es con una propuesta para determinar el Reglamento de Servicios de Agua Potable pero hasta la fecha no se ha aprobado.

2. Conoce usted la situación actual referente a la Recaudación del Servicio de Agua Potable, y cómo la considera?

R/ Sí, la situación actual se considera en una etapa crítica ya que la recaudación no se está logrando en su totalidad, por distintas razones.

3. Cómo considera la Administración del Departamento de Servicios Públicos?

R/ La administración de este servicio debe ser reforzada, y es por ello que se está trabajando en una reorganización para que este departamento pueda lograr sus objetivos.

**Gerente de Empresa Municipal de Servicios de Agua Potable y Alcantarillado
- EMAPET – Municipios de Flores y San Benito, Petén.**

1. ¿Cuenta la Empresa con un Reglamento de Agua Potable?

R/ por supuesto, es uno de nuestros controles más importantes en cuanto al establecimiento de políticas, normas y sanciones que son aplicables a dicho servicio. También se contempla en el Reglamento el servicio de Alcantarillado.

2. ¿En cuanto a la Morosidad cómo se considera la Empresa?

R/ Se estima un nivel medio de índice de morosidad, ya que tenemos herramientas que aplicamos para este tipo de situaciones.

3. ¿Qué estrategias utiliza en cuanto a la Recuperación de la Morosidad?

R/ Se aplica el Reglamento de Servicio de Agua potable y Alcantarillado, y se establecen convenios de pagos a través de un Contrato de Reconocimiento de Deuda en documento privado con legalización notarial de firmas y en donde se establecen los requisitos y la forma de hacer efectivos los pagos.

4. ¿Con base en qué se mide el control del consumo del servicio de agua potable?

R/ la Empresa cuenta con dos sistemas de medición consistentes en: **Tasa por consumo medido**, toda persona individual o Jurídica que tenga instalado medidor, éste será facturado mensualmente según una tasa que depende únicamente del volumen medido y **tasa por consumo no medido**, cuando no se tenga instalado medidor y según categoría y de conformidad con la tarifa que para el efecto sea aprobada de conformidad en los estatutos y sus reglamentos, se factura el servicio aplicando las tasas fijas.

Alcalde Municipal

- 1. Según la situación de la morosidad en el servicio de Agua Potable, considera necesaria la implementación de un Reglamento de Agua Potable?**

R/ Sí, porque al existir un Reglamento de Agua, daríamos un gran paso tanto administrativa como financieramente, ya que esta situación no ha sido controlada desde hace varios años y es importante recuperar el control en base a estrategias administrativas funcionales para dicho servicio.

- 2. Considera usted que la aplicación de convenios de pagos para recuperar la morosidad sería una estrategia funcional para enfrentar esta situación?**

R/ Sí, considero que los usuarios estarían en la disposición de realizarlos ya que es por falta de una buena administración del servicio lo que nos ha llevado a tal situación de deuda en el servicio de agua potable.

- 3. Considera usted que aplicando medidas de control, procedimientos y sanciones para el servicio de Agua Potable, existiría un mejoramiento en la Administración del servicio.**

R/ por supuesto, esto es realmente lo que se necesita en este departamento para que funcione adecuadamente y logre su objetivo principal que es el de recaudación.

- 4. Ha considerado usted la concesión a una empresa privada el abastecimiento del servicio de agua potable?**

R/ Realmente a una empresa privada no, porque podría poner en riesgo la posibilidad de un manejo sustentable de uno de los recursos naturales de mayor importancia para la supervivencia comunitaria, y podría dificultar el acceso al servicio de usuarios con escaso poder adquisitivo. Pero sí consideraría únicamente la Administración del Agua a través de una Asociación que realice un convenio con la Municipalidad y en acuerdo municipal, por supuesto que esté formada por vecinos conscientes interesados en velar por el bienestar de la población, y que será fiscalizada por las autoridades y entidades competentes.

Encargado del Departamento de Servicios Públicos.

- 1. ¿Considera usted que la población tiene la capacidad económica de realizar sus pagos atrasados con base en convenios de pagos establecidos?**

R/ Si, porque la población del municipio se caracteriza por tener un estándar de profesionales activos y personas con la capacidad de realizar no solo sus pagos atrasados sino ir al día en sus cuotas del servicio recibido.

- 2. ¿Considera usted que la implementación de un reglamento de servicios de Agua Potable mejoraría la recaudación de dicho servicio.**

R/ Si, ya que es un instrumento importante en el cual se plasmarían procedimientos y sanciones adecuadas y que se aplicarían al momento de que el usuario no cumpla con el pago del servicio y con ello se lograría una recaudación más eficiente en cuanto al costo del servicio.

- 3. ¿Cuentan con un control actualizado de los usuarios del servicio de Agua Potable?**

R/ Si, el control existente se maneja en base al sistema manual de CárDEX por usuario y en base al Sistema SIAF -MUNI que se actualizan al finalizar cada año para iniciar el próximo con datos reales y actuales.

- 4. ¿Existen casos en donde se encuentren inmuebles conectados a la red de distribución de agua potable y que los mismos no estén habitados?**

R/ de acuerdo a la actualización que se realizó refleja que todos los usuarios que están conectados a la red de distribución ocupan actualmente su inmueble, y este tipo de casos es poco probable en el municipio ya que la gente que habita es propia del municipio, y por lo tanto conocidas en toda la comunidad.

- 5. ¿Consideraría usted una propuesta viable para la recuperación de la morosidad, el establecimiento de Convenios de pagos y el establecimiento de un Reglamento de Agua Potable?**

R/ Si, lo consideraría viable ya que al existir el Reglamento de Servicios de Agua Potable se aplicarían de inmediato las consideraciones especificadas en dicho reglamento y los usuarios tendrían una medida coercitiva para acercarse y realizar sus convenios o sus pagos directamente.

◆ **Lluvia de Ideas:**

Se realizó una actividad grupal en la cual participaron miembros de los departamentos de Tesorería, Auditoría Interna, y Servicios Públicos, en la cual se recabaron ideas para plantear estrategia de recuperación de la Morosidad:

◆ **Estrategias para Recuperar la Mora existente:**

- Establecer un Reglamento de Servicios de Agua Potable, en el cual se determinen políticas, procedimientos y sanciones.
- Establecer convenios de Pagos para la recuperación de la morosidad, analizando la capacidad económica de los usuarios para establecer periodos de pagos, tomando en cuenta que se realice el pago del convenio y el pago del mes en curso.
- Fijar una tarifa adecuada, la cual permita la recuperación de la inversión en dicho servicio.
- Establecer una política de tarifas diferenciadas (uso doméstico, comercial o industrial)
- Llevar registro actualizado de los usuarios del servicio.

9.3 Propuesta de Solución

Reglamento de Servicio de Agua Potable:¹⁸

El establecimiento del Reglamento de Servicio de Agua Potable es una propuesta viable, que dará respaldo legal a la municipalidad ante los usuarios, pues se encuentran establecidos procedimientos, políticas, requisitos y sanciones que son aplicables para hacer efectivo dicho servicio, y los cuales se podrán llevar a cabo y cumplirlos sin objeción alguna, con el propósito de brindar un servicio de calidad a la población. Se cuenta con Acuerdo Municipal, lo que valida dicha propuesta.

Contrato de Prestación de Servicios:¹⁹

El contrato de prestación de servicios es un acuerdo de voluntades que se dará entre la municipalidad y el usuario en el cual se transmitirán derechos y obligaciones que deberán cumplir ambas partes, de lo contrario quedarán a disposición de lo establecido en el reglamento de servicios de agua potable propuesto. En este documento se pactará la realización de la prestación del servicio de Agua Potable a cambio de una tarifa establecida, pagadera mensualmente.

Contrato de Suspensión del Servicio:²⁰

Este documento permitirá tener un control sobre los servicios que se encuentren suspendidos ya sea por no habitar el inmueble, por cambio de domicilio o por alquiler del inmueble, esta suspensión puede darse en forma indefinida o temporal y por lo tanto el pago del servicio se suspenderá hasta nuevo aviso, o se generará un contrato para los nuevos habitantes del inmueble.

¹⁸ Ver Reglamento de Servicios de Agua Potable

¹⁹ Ver Formato de Contrato de Prestación de Servicios

²⁰ Ver Formato de Convenio de Suspensión de Servicio

Convenio de Pago:²¹

Este documento permitirá al usuario acercarse a las oficinas del departamento de servicios públicos a solicitar que le elaboren un plan de pago por la deuda que tiene pendiente sin que afecte su economía, finanzas, giro comercial o social. En cuanto a la municipalidad, esto le permitirá reducir la morosidad existente y lograr la recuperación de la deuda. Establecido un periodo de recuperación de hasta doce (12) meses y casos especiales evaluados y aprobados por el Concejo Municipal hasta quince (15) meses. (Artículo 72 propuesta Reglamento de Agua Potable) Ver cuadro IV.

Cuadro IV
Convenio sobre Monto de la Deuda
Servicio de Agua Potable
Expresado en Quetzales

RANGOS	TIEMPO DE RECUPERACION DE LA MOROSIDAD					TOTAL	%
	30 - 99	100 - 399	400 - 799	800 - 1299	1300 - ADELANTE		
1	5,895.00	32,760.00	22,139.43	14,710.83	2,730.93	78,000.20	16.18
2	5,895.00	32,760.00	22,139.43	14,710.83	2,730.93	78,000.20	16.18
3		32,760.00	22,139.43	14,710.83	2,730.93	72,341.20	15.01
4			22,139.43	14,710.83	2,730.93	39,581.20	8.21
5			22,139.43	14,710.83	2,730.93	39,581.20	8.21
6			22,139.43	14,710.83	2,730.93	39,581.20	8.21
7			22,139.43	14,710.83	2,730.93	39,581.20	8.21
8				14,710.83	2,730.93	17,441.77	3.62
9				14,710.83	2,730.93	17,441.77	3.62
10				14,710.83	2,730.93	17,441.77	3.62
11				14,710.83	2,730.93	17,441.77	3.62
12				14,710.83	2,730.93	17,441.77	3.62
13					2,730.93	2,730.93	0.57
14					2,730.93	2,730.93	0.57
15					2,730.93	2,730.93	0.57
TOTAL POR MES	11,790.00	65,520.00	104,878.00	176,830.00	48,884.88	482,899.80	100.00
%	2.35	20.39	32.15	36.62	8.50		

Fuente: Elaboración propia con base en datos de los Cárdeces Usuarios/ Manual y Digital

Se determina que la deuda se establezca en rangos: de Q. 30.00 a Q.99.00 en un 2.35% tiempo estimado de pago 2 meses, de Q100.00 a Q399.00 en un 20.39% tiempo estimado de pago 3 meses, de Q400.00 a Q799.00 en un 32.15% tiempo estimado de pago 7 meses, de Q800.00 a Q1,299.00 en un 36.32% tiempo estimado de pago 12 meses, y de Q1,300.00 en adelante en un 8.50% tiempo estimado de pago 15 meses, tomando en consideración que el total de la deuda asciende a la cantidad de Cuatrocientos ochenta y dos mil ochenta quetzales exactos, (482,080.00), el propósito es mejorar las recaudaciones, disminuyendo la mora existente, a través del cobro de adeudos, realizando convenios de pagos.

²¹ Ver Formato Convenio de Pago

**REGLAMENTO DEL SISTEMA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE
ALDEA SAN JUAN DE DIOS, CABECERA MUNICIPAL
SAN FRANCISCO, PETEN.**

**TÍTULO I
DISPOSICIONES GENERALES**

CAPITULO I: ÚNICO

Artículo 1. Fundamento Legal: El presente REGLAMENTO se emite con fundamento en acuerdo Municipal realizado por el Honorable Concejo Municipal de la Municipalidad de San Francisco, Departamento de Petén. Para efectos del presente REGLAMENTO será denominado simplemente como **ADMINISTRADOR**.

Artículo 2. Objetivo: El objetivo del presente REGLAMENTO es establecer la regulación de las actividades necesarias para la adecuada operación y mantenimiento de los servicios de agua potable, así como establecer los procedimientos y los compromisos que se deben observar y cumplir tanto por funcionarios y empleados del **ADMINISTRADOR** como por parte de todos los usuarios y beneficiarios de los Servicios.

Artículo 3. Definiciones: Para los efectos de este REGLAMENTO se entenderá como:

I. Definiciones Generales:

1. **Acción Fraudulenta:** Forma en que los usuarios, en un inmueble defraudan al **ADMINISTRADOR** en un aprovisionamiento de servicios de agua potable, por medio de una conexión o cualquier otro medio no autorizado.

2. **Contrato de Prestación de Servicios:** Es el documento suscrito entre el **ADMINISTRADOR** y el usuario, que otorga el permiso de conectar un inmueble específico a la red de agua potable.

3. **Inmueble:** Bien raíz con o sin edificación susceptible de contar con los servicios de agua potable, siempre y cuando se llenen los requisitos de prestación de servicios exigidos por el **ADMINISTRADOR**.
4. **Instalación:** Obra física consistente en el conjunto de tuberías, accesorios y dispositivos conductores de los servicios de agua potable.
5. **Multa:** Sanción pecuniaria impuesta por cualquier contravención legal, en beneficio del Estado o cualquier entidad oficial que se encuentra autorizada para imponerla.
6. **Sanción:** Pena por el incumplimiento de las disposiciones para imponerla.
7. **Servicio:** Servicio público de agua potable al cual se refiere este REGLAMENTO.
8. **Tasas por Derecho de Servicio:** Costo fijado por la Corporación Municipal, al contrato de prestación de servicios a un inmueble a efecto de que el **ADMINISTRADOR** autorice las conexiones respectivas de agua potable.
9. **Tasa por Conexión:** Valor establecido por el **ADMINISTRADOR**, que el usuario deberá pagar a efecto de que se instale la conexión domiciliar de agua potable sobre la base de un presupuesto elaborado antes de efectuar la instalación.
10. **Tasa por Servicio:** Corresponde a los valores unitarios de los servicios de agua potable, autorizado por la Corporación Municipal.
11. **Tarifas por Servicio:** Cuadros o tablas que contienen las tasas para los servicios de agua potable, con base a los rangos de consumo, las categoría de usuarios y autorizados por la Corporación Municipal.
12. **Urbanizador:** Persona individual y jurídica responsable de la planificación, construcción y desarrollo de una notificación o urbanización.

13. Usuario: Persona individual o jurídica, pública o privada, que signa un contrato de prestación de servicio a un inmueble.

II. Definiciones Referidas al Servicio de Agua Potable :

14. Conexión Domiciliar: Es la instalación que parte de las tuberías de distribución de agua potable hasta el medidor frente al inmueble e incluye tuberías, válvulas, accesorios y el medidor con su caja de protección.

15. Conexión Intradomiciliar: Es la instalación que parte del medidor de agua potable hacia el interior del inmueble e incluye las instalaciones del Servicio.

16. Categorías de Usuarios de Agua Potable: Las diferentes categorías de usuarios se definen de la siguiente manera:

- **Categoría Uno:**

- a. **Vivienda Familiar:** Cuando el agua se utiliza para salud y el inmueble para vivienda.

- **Categoría Dos:**

- b. **Vivienda Familiar y Habitaciones en Alquiler:** Se considera dentro de esta categoría el inmueble donde exista además un negocio o actividad comercial específicamente, alquiler de habitaciones adicionales al inmueble donde el agua no se utilice para fines productivos y/o servicios.

- **Categoría Tres:**

- c. **Vivienda Familiar y Restaurante:** Se considera dentro de esta categoría el inmueble donde exista además un negocio o actividad comercial donde el agua no se utilice para fines productivos y/o servicios.

- **Categoría Cuatro:**

d. Vivienda Familiar y Uso para ganado: Se considera dentro de esta categoría el inmueble donde exista además un negocio o actividad comercial donde el agua se utilice para fines productivos y/o servicios.

- **Categoría Cinco:**

e. Uso Comercial: Cuando el inmueble se utiliza para fines comerciales, el agua para salud y para servicios.

- **Categoría Seis:**

f. Pública: Cuando el agua se utilice para salud y el inmueble sea para uso comunal o de servicio público.

17. Corte: Interrupción del servicio de agua potable, ordenado y ejecutado por el **ADMINISTRADOR**, de conformidad y por las causales que establece el presente REGLAMENTO.

18. Consumo Estimado: Cuando el **ADMINISTRADOR** no puede efectuar la lectura del medidor: por falta del mismo, destrucción del medidor, inaccesibilidad al medidor, desperfecto u otro motivo, el **ADMINISTRADOR**, aplicara un consumo estimado basado en el promedio de los consumos registrados durante por lo menos los seis meses anteriores. En el caso de los servicios con menos de seis consumos mensuales anteriores pero más de uno, registrados, se establecerá el consumo estimado sobre el promedio de los consumos registrados. En el caso de no contar con registros de más de un consumo, se establecerá el consumo estimado sobre la base del consumo del promedio de la respectiva categoría.

- 19. Datación:** Acto mediante el cual queda instalada y registrado en el **ADMINISTRADOR** el contrato de servicios para un inmueble representado por un usuario.
- 20. Fuga:** Pérdida física de agua potable en cualquier parte del sistema.
- 21. Instalaciones de Servicio:** Son todos los artefactos sanitarios o de otro uso, utilizados para abastecer de agua potable a un punto determinado dentro de la vivienda, comercio o industria. En general los puntos de consumo serán los chorros de lavamanos, lavatrastos, mezcladoras de agua caliente y fría, duchas, pilas, inodoros, chorros individuales o de riego, artefactos especializados, etc.
- 22. Medidor:** Aparato diseñado para medir y registrar el volumen de agua consumida.
- 23. Medidor Anómalo:** Es el aparato de medición de los volúmenes de agua potable que mediante alteración o daño imposibilita el registro real de los consumos.
- 24. Periodo de Lectura:** Es el intervalo de tiempo entre una lectura y otra consecutiva.
- 25. Reconexión:** Reanudación del servicio de agua potable cuando éste hubiera sido suspendido por cualquier causa.
- 26. Suspensión:** Interrupción del servicio de agua potable por caso fortuito o de fuerza mayor y/o a solicitud del usuario.
- 27. Servicio Medido:** Es aquel en el que se puede medir y registrar el volumen de agua consumida.
- 28. Servicio No Medido:** Es aquel en el no es posible medir y registrar el volumen de agua consumida, como consecuencia de ausencia de medidor.

29. Venta Global: Tasa única aplicada para usos especiales a usuarios que llenan periódicamente recipientes de agua bajo control del **ADMINISTRADOR**.

III. Definiciones Referidas al Servicio de Alcantarillado Sanitario:

30. Aguas residuales o servidas: Se denominan aguas servidas a los desperdicios líquidos y sólidos transportados por agua.

31. Aguas residuales comunes: Se denominan aguas residuales comunes a los desperdicios líquidos y sólidos transportados por el agua, provenientes de casa de habitación, comedores, cafeterías y hoteles. Comprender las aguas servidas resultantes del agua potable para fines de aseo personal (baños, inodoros, lavamanos), alimentación, lavado de ropa.

32. Aguas residuales industriales: Se denominan aguas residuales industriales a los desperdicios líquidos y sólidos provenientes de procesos de transportación en plantas industriales o fábricas.

33. Aguas residuales peligrosas: Se denominan aguas residuales peligrosas las que contienen elementos altamente nocivos y peligrosos y que requieren necesariamente un pretratamiento antes de su descarga a la red pública de recolección.

34. Alcantarillado Sanitario: Es el conjunto de candelas, tuberías, colectoras, pozos de visita, estación de bombeo y otras instalaciones que conduce las aguas servidas recolectadas hasta su tratamiento conforme normas sanitarias establecidas y posterior descarga a causas naturales.

35. Candela: Accesorio de transición entre la red intradomiciliar y la red pública municipal de alcantarillado sanitario.

36. Conexión domiciliar de alcantarillado sanitario: Es la instalación que parte de la candela hasta la red de alcantarillado.

37. Conexión intradomiciliar de alcantarillado sanitario: Es la instalación que parte de la candela hacia el interior del inmueble.

Artículo 4. Contratación de Terceros: El **ADMINISTRADOR** es el único encargado y responsable en las ampliaciones y/o reparaciones, así como de la operación y mantenimiento en los sistemas de agua potable, conexiones, suspensiones y reconexiones de los servicios, a excepción de los trabajos dentro de los inmuebles.

Artículo 5. Obligaciones de Pago: El **ADMINISTRADOR** no está facultado para conceder ninguno de los servicios contemplados de este REGLAMENTO a título gratuito. Por consiguiente, los propietarios o los poseedores de inmuebles legalmente reconocidos por la Municipalidad en cuya jurisdicción se encuentre el inmueble, están obligados a efectuar los trámites y pagos correspondientes que se establezcan en este REGLAMENTO para tener el derecho de los servicios.

Artículo 6. Pagos a Cargo de Instituciones: Las instituciones del Estado, de las Municipalidades, así como instituciones autónomas, semiautónomas y descentralizadas que hagan uso de estos servicios deberán pagar las tasas establecidas y están sujetas a lo estipulado en este REGLAMENTO.

Artículo 7. Inmueble Municipal Arrendado: Cuando se trate de servicios instalados en inmuebles de propiedad municipal (locales comerciales, oficina y otros) el arrendatario está obligado a pago de las tasas correspondientes de conformidad con las tarifas establecidas en el presente REGLAMENTO. En caso de que dichos inmuebles no cuenten con los servicios de agua el arrendatario hará por su cuenta las gestiones para obtener los servicios que presta el **ADMINISTRADOR**.

Artículo 8. Requisitos para Lotificaciones, Urbanizaciones y Viviendas Unifamiliares.

8.1 Requisitos. Para todo proyecto particular o público de viviendas unifamiliares, lotificaciones o urbanizaciones, sujeto a aprobación municipal, los correspondientes diseños de obras de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial deberán ser sometidos a consideración y revisión técnica y sin cuya aprobación no podrá otorgársele el correspondiente permiso; dicho permiso constituye requisito indispensable para el trámite de la licencia de construcción.

Las solicitudes deben constar de lo siguiente:

- a. Plano Topográfico, con curvas de nivel por lo menos a cada metro
- b. Distribución de lotes, calles, áreas públicas y áreas verdes
- c. Planos completos del sistema de agua potable, con indicación de la fuente de agua a utilizar.
- d. Planos completos del sistema de alcantarillado sanitario, con indicación clara del receptor final. En el caso de sistemas de tratamiento individual o colectivo también deben presentarse los planos generales y de detalle.
- e. Plano de drenaje de agua de lluvia, con indicación del receptor final el cual debe ser diferente al receptor final del alcantarillado sanitario.
- f. Localización del área a drenar respecto a su ubicación en el área de influencia del Municipio de San Francisco.
- g. Copia de la memoria de los cálculos y diseños correspondiente.
- h. La resolución de la aprobación del estudio de impacto ambiental.

- i. La autorización sanitaria del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Todos los planos y memorias de diseño a los que se refieren el presente apartado deberán ser autorizados por Ingeniero Civil y/o Sanitario Colegiado Activo, especializados en la materia. Para los casos de los inmuebles destinados para vivienda unifamiliar, deberán acompañar únicamente los requisitos a los que se refieren los incisos c, d, e, f y g del presente apartado.

8.2. Dictamen técnico: El **ADMINISTRADOR** procederá a hacer la evaluación correspondiente, analizando si el proyecto se enmarca dentro de las limitaciones y condiciones de los servicios que cubre el **ADMINISTRADOR**. En caso de que tales solicitudes contemplen la utilización de los servicios prestados se harán los cálculos para determinar si el **ADMINISTRADOR** está en condición de prestarlos. En caso de que se establezca la imposibilidad de prestar los servicios, el **ADMINISTRADOR** condicionará la aprobación y ejecución de los proyectos a que se hagan las obras necesarias para que tales proyectos cuenten con las facilidades de aprovisionamiento de agua y del desfogue y tratamiento de aguas servidas y pluviales. De todo lo actuado el **ADMINISTRADOR** emitirá el dictamen técnico correspondiente en un plazo no mayor de 10 días de haber recibido la respectiva solicitud.

8.3. Supervisión: El **ADMINISTRADOR** realizará la supervisión de la construcción de las instalaciones de agua potable, alcantarillado sanitario y drenaje pluvial, sistemas de tratamiento o pretratamiento de aguas residuales; tanto en el interior como en el exterior de los inmuebles.

Artículo 9. Solicitud de los Servicios: Todos los propietarios o poseedores del inmueble o inmuebles legalmente reconocidos por la municipalidad podrán solicitar el servicio de agua por cada inmueble que posean.

9.1. Requisitos de la Solicitud:

- a) Nombres y apellidos del propietario del inmueble si es persona individual; o razón social en el caso de ser persona jurídica.

- b) Dirección exacta y jurisdicción exacta municipal del inmueble
- c) Número o identificación tributaria –NIT- del interesado
- d) Número de orden y registro de cédula de vecindad
- e) Profesión u Oficio, en el caso de particulares; en el caso de las personas jurídicas el objeto de las actividades sociales de la misma.
- f) Número de habitantes en el inmueble (sólo para viviendas).
- g) Dirección del inmueble para recibir notificación en caso difiera de la indicada en el inciso b.
- h) Boleto de ornato del interesado adjuntando fotocopia de dicho documento.
- i) Lugar, fecha y firma del interesado.
- j) En caso de Empresas la acreditación de personería jurídica.
- k) Certificación de solvencia municipal del inmueble.
- l) Estar solvente con el **ADMINISTRADOR**
- m) Autorización municipal para realizar zanjeo, cuando proceda.
- n) Certificación del registro de la propiedad correspondiente cuando el inmueble se encuentre registrado.
- o) En caso de no encontrarse registrado, deberá acompañar el documento que acredite la propiedad actual del inmueble de cualquier título.

9.2 Entrega de la Solicitud: La solicitud se hará en duplicado, el original para el **ADMINISTRADOR** y el duplicado será para el solicitante con sello y firma de recepción.

9.3 Suscripción de Contrato: De ser factible prestar los servicios, se procederá a suscribir el contrato respectivo entre el **ADMINISTRADOR** y el solicitante, debiendo este último formalizar los pagos correspondientes de conformidad con lo que se indica en este REGLAMENTO. Dentro de los 3 días siguientes a la suscripción del contrato y haberse efectuado los pagos el **ADMINISTRADOR** procederá a hacer la conexión correspondiente.

TÍTULO II AGUA POTABLE

CAPÍTULO I: PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 10. Obligatoriedad del Servicio de Agua Potable: Es obligación del **ADMINISTRADOR** prestar el servicio de agua potable, cuando legal y técnicamente sea factible en el área de influencia. Sin embargo el **ADMINISTRADOR** negará la conexión domiciliar y la prestación del servicio, en los casos que ésta represente un perjuicio o peligro para las instalaciones del Administrador u otros usuarios, así mismo, si las aguas servidas del inmueble para el que se solicita la conexión domiciliar, puedan tener influencia desfavorable sobre la salud de los habitantes vecinos, sistemas urbanos o estabilidad de los terrenos circundantes.

Artículo 11. Normas: Las relaciones entre el **ADMINISTRADOR** y los usuarios, se rigen por las disposiciones del contrato de servicio suscrito, de este REGLAMENTO, el código Municipal, así como las demás leyes vigentes que sean aplicables. Los casos no previstos los resuelve el **ADMINISTRADOR** de acuerdo a la aplicación de las leyes y Reglamentos que tengan que ver con la materia y tomando en cuenta experiencias de casos similares.

Artículo 12. Responsabilidad del ADMINISTRADOR:

- a) Operar y mantener el sistema de agua potable en buen funcionamiento.
- b) Reparar los daños en el sistema de agua potable en el menor tiempo posible, en especial el de las conexiones domiciliarias.
- c) Efectuar las reconexiones en un plazo no mayor de 3 días después de que el usuario haya solventado el problema que ocasionó el corte.
- d) Limitar el servicio de agua potable en situaciones especiales, informando a los usuarios el motivo de la causa a través de los medios de comunicación.
- e) Efectuar las lecturas de los medidores, en forma periódica, continua y regular.

Artículo 13. Responsabilidad del Usuario: El usuario tiene plena responsabilidad por el buen uso y mantenimiento de los servicios dentro del inmueble. Por consiguiente, cubrirá por su cuenta el costo de las reparaciones motivadas por daños o perjuicios causados a personas o inmuebles que resulten afectados directa o indirectamente, por el mal uso o construcción defectuosa del mismo. En general son responsabilidades y obligaciones del usuario del servicio:

- a) Cumplir con todo lo estipulado en este REGLAMENTO.
- b) Ser depositario de todos los componentes de la instalación domiciliaria.
- c) Pagar puntualmente la tasa del servicio.
- d) Dar aviso de cualquier irregularidad en el sistema.
- e) Mantener en buen estado de funcionamiento la red interna de su inmueble.

- f) Velar por la observancia de lo dispuesto en el artículo 9 de este REGLAMENTO.
- g) Acatar el uso restringido del agua, cuando el **ADMINISTRADOR** apruebe e informe sobre una situación especial.

Artículo 14. Conexiones Temporales o Especiales: El **ADMINISTRADOR** podrá efectuar conexiones temporales o especiales (espectáculos públicos, religiosos o de otra índole), cuando el usuario interesado demuestre la necesidad de hacer ésta conexión, el **ADMINISTRADOR** cobrará por todos los gastos que conlleve efectuar los trabajos y las tasas que estén aprobadas para este tipo de conexión. Estas conexiones no excederán de 30 días, con extensión única de otro periodo igual.

Artículo 15. Instalaciones contra Incendio: Los hidrantes de la red de distribución podrán ser operados únicamente por el personal del **ADMINISTRADOR** o del cuerpo de bomberos.

Artículo 16. Suspensión del Servicio y Finalización del Contrato:

16.1 El servicio se suspende:

- a) Cuando se deje de pagar por 3 meses consecutivos las tasas de servicio
- b) A solicitud del usuario, lo cual será aceptado sólo y cuando no existan inquilinos u otros usuarios de la conexión domiciliar, para la cual se está solicitando la conexión.
- c) Cuando se establezca que se ha defraudado al **ADMINISTRADOR**, por medio de maniobras o alteraciones dudosas en las instalaciones de agua potable o alcantarillado sanitario.
- d) Por razones sanitarias o de peligro en estabilidad de la construcción del usuario o de los vecinos.

- e) Cuando el **ADMINISTRADOR**, previa advertencia por escrito, le notifique al usuario que ha cometido una prohibición o falta y el usuario no haya solventado en el tiempo que fijo la autoridad respectiva.
- f) Al comprobarse por parte del **ADMINISTRADOR** que se ha hecho mal uso o uso indebido. Para el caso del inciso b del presente apartado, el usuario deberá acompañar declaración jurada de conformidad con la ley en relación al supuesto contenido en esta norma.

16.2 El contrato finalizará:

- a) Por acuerdo mutuo.
- b) Por renuncia del contrato, para tal efecto, cada una de las partes debe notificar a la otra la renuncia del contrato, por escrito y con anticipación de 10 días.
- c) En su caso, por vencimiento del plazo o cumplimiento de la condición a que el contrato estuviera sujeto. Al finalizar el contrato el **ADMINISTRADOR** procederá al retiro de la conexión domiciliar y en caso dado al taponamiento de la conexión domiciliar del alcantarillado sanitario.

Artículo 17. Reanudación del Servicio:

- a) Si la suspensión obedece a la mora en el pago de las tasas de servicio de agua potable y/o alcantarillado sanitario, y el usuario, efectuó los pagos de las cuotas atrasadas (inciso a del numeral 16.1).
- b) A solicitud del usuario previa verificación por el **ADMINISTRADOR** del buen funcionamiento de las instalaciones intradomiciliarias de agua potable y/o alcantarillado sanitario (inciso b y f del numeral 16.1)

Artículo 18. Continuidad de la obligación del pago: La suspensión del servicio de agua potable por falta de pago no libera al usuario de la obligación de cancelar la deuda contraída hasta el momento del corte. El **ADMINISTRADOR** se reserva el derecho de aplicar las medidas coercitivas administrativas y de cobro de conformidad con las leyes.

Artículo 19. Colocación de las Instalaciones: El **ADMINISTRADOR** es el único encargado de decidir donde se instala la conexión domiciliar y lo efectuará de acuerdo a lo siguiente:

- a) El **ADMINISTRADOR** determinará la ubicación, forma, material, diámetro y número de las tuberías de la conexión así como, en caso dado, la necesidad de modificación en las conexiones existentes. Si existieren varias tuberías de distribución cercanas, el **ADMINISTRADOR** decidirá a cual de ellas se debe conectar.
- b) Las conexiones, incluyendo sus accesorios serán colocadas, modificadas, mantenidas, renovadas y retiradas exclusivamente por el **ADMINISTRADOR** y deberán estar protegidas contra daños accesibles.
- c) El usuario no podrá efectuar, ni permitir se efectúe modificación alguna en la conexión domiciliar, ni en sus accesorios por personas ajenas al **ADMINISTRADOR**.
- d) El usuario pagará al **ADMINISTRADOR** los costos de la conexión que corresponde.
- e) Así mismo el usuario deberá cancelar los costos que demande el cambio de conexión domiciliar, cuando este sea requerido por el **ADMINISTRADOR** de acuerdo a las necesidades técnicas.
- f) Las instalaciones de agua potable serán operadas de manera que no ocasionen daños a las instalaciones o equipos del **ADMINISTRADOR**, ni a las de consumo de agua potable de terceros; su operación tampoco deberá alterar la calidad del agua.

- g) La colocación, modificación, reparación y operación de las instalaciones de agua potable, incluyendo todos sus accesorios se sujetarán a las estipulaciones técnicas que al respecto dicte el **ADMINISTRADOR**.
- h) Las instalaciones de consumo solo podrán colocarse y modificarse por personal idóneo, autorizado por el **ADMINISTRADOR**. El propietario de una instalación de consumo está obligado a instalar por cuenta propia a la entrada del inmueble, una válvula de control total de sus instalaciones de consumo.
- i) El **ADMINISTRADOR** podrá inspeccionar las instalaciones de consumo y exigir su modificación antes de que entren en funcionamiento. En caso de constatarse deficiencias, el **ADMINISTRADOR** no realizará la conexión hasta que las hubieran subsanado.
- j) El hecho de que el **ADMINISTRADOR** realice la inspección de las instalaciones domiciliarias de consumo así como el que proceda a su conexión, no significa que el **ADMINISTRADOR** asuma responsabilidad alguna por instalaciones internas mal efectuadas.

CAPÍTULO II: MEDICIÓN DEL CONSUMO

Artículo 20: Del Equipo de Medición y su Instalación: El **ADMINISTRADOR** es propietario del equipo de medición y por lo tanto es la única que decide sobre la marca, tipo y forma del medidor. Los medidores serán proporcionados por el **ADMINISTRADOR** a cuenta del usuario, ya sean nuevas conexiones o reposición. Para la facilidad y certeza de las lecturas de medición, los medidores serán instalados por el **ADMINISTRADOR** normalmente en frente de la propiedad servida sobre la acera peatonal, sin embargo en casos especiales el usuario estará obligado a poner a disposición del **ADMINISTRADOR** el lugar seleccionado. En todo caso, los medidores deberán presentar facilidad de acceso para el personal del Administrador para los efectos de su revisión y lectura.

Es atribución exclusiva del **ADMINISTRADOR** la determinación de la clase, número y tamaño del medidor y sus niveles de conexión así como el sitio de su ubicación, su instalación, la supervisión técnica, su mantenimiento y cambio o retiro. Cuando un bien inmueble sea fraccionado el propietario de la conexión domiciliar, será aquel que posea el frente de su propiedad donde está colocado el medidor de agua, el o los otros propietarios tendrán que efectuar el trámite correspondiente para obtener su conexión domiciliar.

Artículo 21: Lectura de Medidores: El **ADMINISTRADOR** medirá el volumen de agua consumido, utilizando para ello medidores de agua seleccionados técnicamente de acuerdo al diámetro de conexión. Las lecturas se realizarán en períodos mensuales por funcionarios del **ADMINISTRADOR**, quienes llevarán consigo la credencial que lo acredite como tal. El cálculo del monto variable a pagar se basará en la diferencia de dos (2) lecturas sucesivas, que se establece por la diferencia aritmética, entre las dos últimas lecturas o desde la última lectura cancelada y la lectura final que aparece en los registros del **ADMINISTRADOR**.

Las lecturas servirán de base para el cobro de los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario así como el historial de consumos en las conexiones de agua potable. El volumen de agua correctamente marcado por el medidor constituirá la cantidad consumida a pagar, indiferentemente de que ella hubiera sido aprovechada o desperdiciada como consecuencia del derroche o mal uso del agua o del mal estado de los artefactos sanitarios y de las tuberías en las instalaciones del consumo.

Artículo 22: Verificación de medidores: Los medidores serán verificados periódicamente por el **ADMINISTRADOR** de acuerdo a los requerimientos de su funcionamiento. Cuando el usuario tenga duda sobre el correcto funcionamiento del medidor, podrá solicitar por escrito la revisión técnica del medidor. Los costos resultantes correrán por cuenta del **ADMINISTRADOR**, cuando de acuerdo a las estipulaciones vigentes, en base a las cuales se calibran los medidores, se constate que la divergencia sobrepasa el límite de tolerancia, correspondiente al tipo de medidor probado, en caso contrario los pagará el usuario.

Artículo 23: Caso de conexión sin medidor: En los casos de las conexiones sin medidor autorizadas por el **ADMINISTRADOR**, los cobros se determinan de acuerdo a lo establecido en el artículo 49 del presente REGLAMENTO.

Artículo 24: Impedimento de la lectura del medidor: Cuando el administrador no puede efectuar las lecturas del medidor: por falta del mismo, destrucción del medidor, inaccesibilidad al medidor, desperfecto u otros motivos, el **ADMINISTRADOR** aplicará un consumo estimado basado en el promedio de los consumos registrados durante por lo menos seis meses anteriores. En el caso de los servicios con menos de seis consumos mensuales anteriores, pero más de uno, registrados, se establecerá el consumo estimado sobre el promedio de los consumos registrados. En el caso de no contar con registros de más de un consumo, se establecerá el consumo estimado sobre la base del promedio de la respectiva categoría.

CAPÍTULO III PROHIBICIONES

Artículo 25: Prohibiciones generales: El usuario tiene prohibido:

- a) Efectuar por sí mismo o permitir que otra persona efectúe modificación alguna en la tubería de conexión domiciliaria, así como en sus accesorios, por persona ajena no autorizada por el **ADMINISTRADOR**.
- b) Realizar interconexiones de sistemas propios de abastecimiento con el sistema del **ADMINISTRADOR**, aunque se realice a través de las instalaciones de consumo.
- c) Prolongar la conexión intradomiciliaria a los inmuebles vecinos y en el mismo inmueble para una diferente unidad habitacional, salvo autorización escrita de el **ADMINISTRADOR** y del propietario de la instalación domiciliaria afectada. En tal caso no se permitirá que un mismo medidor controle el consumo de más de una vivienda aunque sea un mismo propietario. El cliente podrá hacer conexiones que estime necesarias dentro de un inmueble si es para la misma unidad habitacional.

- d) Cortar el servicio, total o parcialmente en el interior del inmueble.
 - d.1. Por parte del propietario del inmueble cuando no habite el mismo y afecte a terceros que legítimamente habiten dicho inmueble.
 - d.2. En el caso de los usuarios cuando estos no sean los propietarios y afecten a otros usuarios dentro del inmueble.
- e) Se exceptúan de los casos anteriores cuando los cortes de servicios se deban a reparaciones o modificaciones de las instalaciones de consumo que no demanden más de 24 horas.
- f) Utilizar el agua potable abastecida por el **ADMINISTRADOR** para usos distintos del consumo humano tales como: el riego agrícola, riego de calles, lavado de autos en vías públicas y otros usos para los cuales fue solicitado o no contemplados en este REGLAMENTO. El derecho al consumo del agua por consumo medido, no excime al cliente de acatar esta disposición.
- g) Realizar conexiones directas a la línea de conducción o líneas de bombeo.
- h) Instalar bombas hidráulicas que succionen el agua directamente de la red de distribución del agua potable. Únicamente se permite la instalación de bombas hidráulicas dentro de los inmuebles para mejorar el servicio debiendo succionar desde un tanque (sistema) localizado dentro del inmueble; en todo caso el interesado obtendrá la autorización del **ADMINISTRADOR**.
- i) Hacer la reconexión por su cuenta.
- j) Manipular los medidores con la finalidad de obtener un consumo menor al real.

Artículo 26. Conexiones ilícitas. Efectuar conexiones no autorizadas a la red pública de distribución es considerado una acción fraudulenta. Las mismas serán interceptadas sin previo aviso al usuario, quien será responsable de los daños y perjuicios derivados de su acción y al pago correspondiente, sin perjuicio de las multas u otros cargos que pudieren corresponderle. Así como las responsabilidades civiles y penales que de dicha acción puedan derivarse. El pago se efectuará según el requerimiento de cobro del **ADMINISTRADOR**, quien a su criterio establecerá la cantidad de agua consumida a cobrar, además de los costos por daños y trabajos realizados ocasionados por esta conexión ilícita. El **ADMINISTRADOR**, denunciará ante las autoridades correspondientes la posible comisión de delitos derivados de su acción.

Artículo 27. Extensión del derecho de servicio: El propietario de un inmueble que no se encuentre constituido en propiedad horizontal, y que tenga conexión domiciliar de agua potable no podrá extender el derecho de servicio por medio de esta conexión, a otro predio colindante. No obstante como el inmueble donde está construida la conexión domiciliar de agua potable sufra alguna desmembración, el derecho de servicio quedará en el inmueble en cuyo frente esté construida la conexión. El propietario del inmueble que quede sin servicio de agua potable deberá hacer la correspondiente solicitud llenando los trámites respectivos.

TÍTULO III

ALCANTARILLADO SANITARIO

CAPÍTULO I

PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Artículo 28. Obligatoriedad de la prestación del servicio: El **ADMINISTRADOR** prestará el servicio del alcantarillado sanitario cuando legal y técnicamente sea factible.

Artículo 29. Conexión al servicio de alcantarillado sanitario: En las zonas donde exista red de alcantarillado sanitario, será obligatorio que cada inmueble se conecte al servicio para lo cual el administrador hará los trabajos necesarios para hacer la conexión domiciliar debiendo el usuario pagar previamente las tasas correspondientes.

Artículo 30. Obras dentro de los inmuebles: Para la expedición del permiso de conexión a la red de alcantarillado sanitario, el interesado deberá someter a la aprobación del **ADMINISTRADOR** los planos de los trabajos a efectuar dentro del inmueble, para evacuar sus aguas servidas y pluviales los que serán separativos, de conformidad con lo establecido en el artículo 8 del presente REGLAMENTO. En la misma forma, se procederá en caso de construcciones nuevas debiendo el **ADMINISTRADOR** autorizar los expedientes y aprobar los planos.

Artículo 31. Distancias mínimas con otras instalaciones: La conexión intradomiciliar deberá guardar la distancia mínima de un metro con cualquiera de las otras instalaciones subterráneas domiciliarias tales como: de agua potable, de teléfonos, de gas, de aire comprimido, de electricidad, etc.

Artículo 32. Responsabilidad del usuario: El usuario tiene plena responsabilidad por el uso y mantenimiento de los servicios de alcantarillado sanitario dentro de su inmueble. Por consiguiente, cubrirá por su cuenta el costo de las reparaciones motivadas por daños o perjuicios causados a personas o inmuebles que resulten afectados directa o indirectamente por el mal uso o construcción defectuosa del mismo. En general son obligaciones del usuario del servicio:

- a) Mantener en buen estado de funcionamiento la red interna de su inmueble.
- b) Velar por la observancia de lo dispuesto en el artículo 33 del presente REGLAMENTO.
- c) Dar aviso de cualquier irregularidad en el sistema
- d) Pagar regularmente la tasa del servicio
- e) Evitar taponamientos en las instalaciones de alcantarillado sanitario depositando desechos sólidos en inodoros, desagues y o candelas.

- f) Evitar el vertimiento de sustancias que por sus características puedan dañar el sistema o verter desechos que requieran tratamiento previo de conformidad con las disposiciones del presente REGLAMENTO o las disposiciones municipales que al respecto se emitan.

Artículo 33. Responsabilidad del ADMINISTRADOR: El mantenimiento de la conexión domiciliar, el sistema de recolección y el tratamiento de las aguas servidas recolectadas cumpliendo normas sanitarias es responsabilidad del **ADMINISTRADOR**.

Artículo 34. Fosas Sépticas. En las zonas habitadas que cuenten con servicio de agua potable y donde exista red de alcantarillado sanitario para ingerir las aguas servidas, se prohíbe la construcción de fosas sépticas con sistemas de absorción y de cajas de absorción y las existentes deben eliminarse al construir la red intradomiciliar que será autorizada por el **ADMINISTRADOR**. En las zonas habitadas que cuenten con servicio de agua potable y donde no exista red de alcantarillado para ingerir las aguas servidas, éstas se dispondrán, en cada inmueble o grupo de inmuebles en una fosa séptica y su correspondiente pozo de absorción u otro medio de tratamiento aprobado única y exclusivamente por el **ADMINISTRADOR**.

Artículo 35. Pretratamiento de aguas residuales industriales y peligrosas: Antes de disponer las aguas residuales industriales y/o peligrosas en la red municipal de alcantarillado sanitario, cuando éste exista o en cualquier otro caso, deberán ser sometidas a cuenta del propietario del inmueble o del dueño del negocio en su caso, a un pretratamiento adecuado y tanto éste como la disposición final, y aprobados por el **ADMINISTRADOR**, de conformidad con las normas sanitarias y ambientales así como las ordenanzas municipales vigentes.

Artículo 36. Restricciones técnicas para la conexión: El **ADMINISTRADOR** no garantiza la prestación del servicio de alcantarillado sanitario a edificaciones cuya cuota de piso acabado sea inferior al de la red de recolección, debiendo el cliente proveer los equipos de bombeo e instalaciones correspondientes, sujetas a aprobación del **ADMINISTRADOR**.

Artículo 37. Suspensión del servicio. El servicio de alcantarillado sanitario puede suspenderse única y exclusivamente en los siguientes casos:

- a) A solicitud del propio interesado para ejecutar obras de ampliación, modificación o reparación intradomiciliar debidamente comprobadas.
- b) Cuando las descargas por su composición dañan el sistema de alcantarillado sanitario, incluyendo las estaciones de bombeo, y/o de tratamiento de las aguas residuales. En el caso del inciso b. el **ADMINISTRADOR** actuará de forma inmediata y de manera conjunta con las autoridades administrativas competentes de salud y medio ambiente que correspondan, sin perjuicio de las acciones penales y civiles que sean procedentes.

Artículo 38. Reanudación del Servicio: El servicio de alcantarillado sanitario podrá reanudarse:

- a) Si la suspensión obedece a la solicitud previa del usuario, se reanudará el servicio después de la verificación del buen funcionamiento de las instalaciones.
- b) Cuando el usuario haya solucionado el hecho que dio lugar a la suspensión en el caso indicado en el literal b del artículo 37 y el pago de las multas correspondientes; sin perjuicio de otras sanciones legales a las que estuviere sujeto y de conformidad con otras disposiciones del Estado. En cualquiera de los casos el usuario estará sujeto al pago de reconexión del servicio de alcantarillado sanitario.

Artículo 39. Continuidad de la obligación del pago: La suspensión del servicio de agua potable no libera al usuario de la obligación de seguir pagando la tasa correspondiente de alcantarillado sanitario.

Artículo 40. Permiso de Ingerida: Ninguna persona podrá efectuar la ingerida de las aguas servidas del inmueble a la red pública de alcantarillado sanitario, sin contar con la debida autorización expedida por el **ADMINISTRADOR**.

CAPÍTULO II PROHIBICIONES

Artículo 41. Aguas de lluvia. Queda terminantemente prohibida la ingerida de aguas de lluvia al sistema de alcantarillado sanitario, debiendo cada vivienda tener separadas las correspondientes tuberías de agua de lluvia y de aguas residuales por medio de sistemas separativos. El desfogue de las aguas de lluvia podrá hacerse de la forma adecuada al frente de las viviendas o en los lugares que las pendientes del terreno lo permitan, debiendo el usuario contar con las autorización de la municipalidad.

Artículo 42. Uso de fosa séptica y sistema de absorción: Queda prohibido el uso de las fosas sépticas, pozos de absorción y otros sistemas de absorción donde exista red de alcantarillado sanitario.

Artículo 43. Drenajes a las vías públicas: Queda terminantemente prohibido drenar a las vías públicas las aguas residuales provenientes de las instalaciones del usuario.

Artículo 44. Interconexión de otros usuarios: A cualquier conexión domiciliaria de alcantarillado autorizada no podrán ingerirse o interconectarse otros servicios de diferentes usuarios.

Artículo 45. Extensión del derecho de servicio: El propietario de un inmueble, que no se encuentre constituido en propiedad horizontal y que tenga conexión domiciliaria de alcantarillado sanitario no podrá extender el derecho de servicio por medio de esta conexión, a otro predio colindante. No obstante, cuando el inmueble donde está construida la conexión domiciliaria de alcantarillado sanitario sufra alguna desmembración el derecho de servicio quedará en el inmueble en cuyo frente esté construida la conexión. El propietario del inmueble que quede sin servicio de alcantarillado sanitario deberá hacer la correspondiente solicitud llenando los trámites respectivos.

Artículo 46. Prohibiciones para prestar el servicio sin medición de agua potable: El servicio de alcantarillado sanitario se prestará siempre que en el inmueble esté instalado un sistema de medición del servicio de agua potable.

Artículo 47. Características del afluente: La introducción de aguas residuales comunes o de industria, al sistema de alcantarillado sanitario, que excedan las características fisicoquímicas y bacteriológicas, establecidas para las aguas residuales comunes, quedan prohibidas, debiéndose aplicar en estos casos pretratamientos de las aguas, que serán autorizados y verificados por el **ADMINISTRADOR**.

Artículo 48. Otras Prohibiciones: Queda terminantemente prohibido:

- a) Descargar aguas de lluvia al sistema de alcantarillado sanitario.

- b) Descargar al sistema de alcantarillado sanitario sin tratamiento previo aprobado por el **ADMINISTRADOR** aguas usadas en ciertos procesos industriales o aquellas aguas catalogadas por el presente REGLAMENTO como peligrosas, que polucionen o contamien el agua o que puedan ocasionar un daño a la salud humana o el ambiente. Descargas aguas servidas a cualquier sanjón, cuneta, vía pública o ríos.

- c) Verter grasas y aceites provenientes de garajes, talleres de mecánica, gasolineras, plantas industriales al sistema de alcantarillado sanitario.

TITULO IV TASAS POR SERVICIOS

CAPITULO I: SERVICIO DE AGUA POTABLE

Artículo 49. Tasas por derechos, instalación y reconexión: Por la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable el **ADMINISTRADOR** establece las siguientes tasas, que incluyen el impuesto al valor agregado (IVA).

49.1 Tasa por derechos de servicio: El monto de la tasa por servicio es único por cada conexión y el pago podrá efectuarse al contado o por amortizaciones mensuales de la siguiente manera:

- a) **Pago de contado:** Q. 300.00 al momento de suscribir el Contrato.

b) **A plazos:** en 12 pagos mensuales y consecutivos de Q.25.00. Al cancelar totalmente el valor de la tasa por derecho de servicio de esta manera, el **ADMINISTRADOR** extenderá finiquito correspondiente al usuario. El pago de la tasa por derecho de servicio no es transferible de un inmueble a otro.

49.2 **Tasa por instalación:** Tasa única por costos de tuberías desde la red que pasa por enfrente de la vivienda, del medidor las válvulas de control, la caja protectora, los accesorios, la mano de obra y los costos administrativos para realizar la primera conexión. El usuario y el **ADMINISTRADOR** pueden convenir aportes en materiales por parte del primero, los cuales deben cumplir con las normas técnicas establecidas del **ADMINISTRADOR**. El valor de los aportes será deducido de la tasa de conexión domiciliar. El valor de la tasa de instalación será calculado por el **ADMINISTRADOR** y deberá ser cancelado por el usuario, previo a la realización de los trabajos y aceptado por el mismo.

49.3 **Tasa por revisión de medidor:** Es el valor que el cliente debe cancelar a el **ADMINISTRADOR** cuando solicita la revisión del medidor. El valor de esta revisión será de Q100.00.

49.4 **Tasa por reconexión:** Por cada orden de reconexión del servicio de agua potable después del corte efectuado por el **ADMINISTRADOR**, el cliente pagará previamente la cantidad de Q.300.00

Artículo 50. Tasas por servicio:

50.1 **Tasa por consumo medido:** el consumo será facturado mensualmente según una tasa que depende únicamente del volumen medido. Son sujetos de la presente tasa los servicios de llena cántaro, autorizados según lo establecido en el presente REGLAMENTO. La tasa se integra de la siguiente manera:

- a) **Canon:** por el derecho de consumir hasta 20,000 litros o sea 20 metros cúbicos de agua al mes por cada servicio suscrito, cada cliente pagará la suma de Q35.00. esta tasa deberá pagarse independientemente del volumen determinado.
- b) **Excesos:** Por cada metro cúbico o fracción que sobrepase el canon, el cliente pagará por rango de exceso las siguientes tasas.

Rango	Por cada m ³
De 21 m ³ a 30 m ³	Q. 2.50
De 31 m ³ a 40 m ³	Q. 3.20
De 41 m ³ s 50 m ³	Q 4.10
Más de 50 m ³	Q 5.30

50.2 Tasa por consumo no medido: En los sectores en donde el **ADMINISTRADOR**, no cuente con medidores y en consecuencia no es posible determinar el consumo de los usuarios, el **ADMINISTRADOR** facultará el servicio aplicando tasas fijas de conformidad con la tarifa siguiente:

Descripción	Monto Q.
Vivienda Familiar	30.00
Vivienda Familiar y Habitaciones en Alquiler.	30.00
Habitación adicional	5.00
Vivienda Familiar y Restaurante	100.00
Vivienda Familiar y Uso para Ganado	100.00
Uso Comercial	100.00

Artículo 51. Revisión de las tasas: El **ADMINISTRADOR**, estará obligado a efectuar revisiones anuales o cuando la situación financiera de la empresa lo amerite, de las tasas de servicio de agua potable, a efecto de garantizar la cobertura de los costos de la prestación de los servicios. Los cambios en el valor de la tasa, según la nueva tarifa deberán ser aprobados por las autoridades correspondientes.

Artículo 52: Obligaciones de Pago: El **ADMINISTRADOR** no estará facultado para conceder a título gratuito los servicios contemplados en este REGLAMENTO. Por consiguiente, tanto los propietarios o poseedores de inmuebles, legalmente reconocidos por la Municipalidad, están obligados a efectuar los tramites y pagos correspondientes, que se establezcan en este REGLAMENTO para optar al derecho de los servicios, quedando obligado a pagar puntualmente el valor de las tasas por los servicios que presta el **ADMINISTRADOR** de acuerdo a los cálculos realizados, sin necesidad de cobro o requerimiento alguno.

Artículo 53. Atraso en los pagos: Los pagos deberán hacerse efectivos dentro de los primeros diez (10) días hábiles dentro del mes siguiente a aquel en que se ha prestado el servicio. De lo contrario a partir del día once (11) se aplicará un recargo del 1% por día. La acumulación de dos meses de servicio sin cancelar dará lugar a la suspensión del servicio.

Artículo 54. Vigencia de obligación de pago: En el caso de suspensión del servicio, el usuario queda obligado al pago de todas las obligaciones contraídas con el **ADMINISTRADOR** hasta el momento de la suspensión.

Artículo 55. Comprobación de Pago: Las facturas constituyen constancia impresa de cancelación, y el único comprobante oficial de pago reconocido por el **ADMINISTRADOR**. El **ADMINISTRADOR** no esta obligado a librar facturas duplicadas, sin embargo podrá facilitar fotocopias certificadas por el contador como constancia del pago efectuado por el usuario y a su requerimiento.

Artículo 56. Falta de comprobación del pago: En el caso que el usuario no pueda comprobar los pagos efectuados, los registros existentes servirán de fundamento para establecer el estado de cuenta y serán la base para cualquier REGLAMENTO que el **ADMINISTRADOR** deba efectuar.

Artículo 57. Obligaciones de pago a cargo de instituciones:

- a) Los organismos del estado, las municipalidades, las instituciones autónomas, semiautónomas y descentralizadas y sus empresas que hagan uso de los servicios regulados en este REGLAMENTO deberán pagar las tasas establecidas y estarán sujetas a lo estipulado en este REGLAMENTO.

- b) Cuando se trate de servicios instalados en inmuebles de propiedad municipal se atenderá a lo dispuesto en el artículo 7 del presente REGLAMENTO.

Artículo 58. Conexión temporal: El solicitante de una conexión temporal cancelará al **ADMINISTRADOR** la tasa por servicio temporal. El pago de la tasa del servicio temporal se calculará por todo el tiempo que se contrate y se pagará por anticipado, sin perjuicio de que por cualquier circunstancia se suspenda la actividad o evento temporal que dio origen a la conexión; en consecuencia, el **ADMINISTRADOR** no está obligado a devolución alguna.

CAPITULO II.

SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO

Artículo 59. Tasas por derecho de servicio de alcantarillado y conexión domiciliar: Por la prestación del servicio de recolección, tratamiento y evacuación de las aguas residuales el **ADMINISTRADOR** establece las tasas, que incluyen el impuesto al Valor agregado (IVA).

59.1 Tasa por derecho de servicio de alcantarillado sanitario: El monto de la tasa por derecho de servicio de alcantarillado sanitario es único por cada candela y el pago podrá efectuarse al contado o por amortizaciones mensuales de la siguiente manera.

a) **Pago de contado:** Q.250.00 al momento de suscribir el Contrato.

b) **A plazos:** en 5 pagos mensuales y consecutivos de Q.50.00

Al cancelar totalmente el valor de la tasa por ingerida de esta manera, el **ADMINISTRADOR** extenderá finiquito correspondiente al usuario.

59.2 Tasa por conexión domiciliar: La tasa por conexión domiciliar que instale el **ADMINISTRADOR** cubre el suministro de las tuberías desde la red de recolección que pasa por enfrente del inmueble, hasta la candela e incluye los accesorios, mano de obra y los costos administrativos para realizar dicha conexión. El usuario y el **ADMINISTRADOR** pueden convenir aportes en materiales por parte del primero, los cuales deben cumplir con las normas técnicas establecidas del **ADMINISTRADOR**. El valor de los aportes será deducido de la tasa de conexión domiciliar. El valor de la tasa por conexión domiciliar será calculado por el **ADMINISTRADOR** y deberá ser cancelado por el usuario previo a la realización de los trabajos y aceptado por el mismo.

Artículo 60. Tasas por servicio. Para la recepción de la descarga de aguas servidas, su transporte a la planta de tratamiento, el tratamiento sanitario y la evacuación de las aguas servidas tratadas el **ADMINISTRADOR** aplicará las tasas de conformidad con las siguientes tarifas.

60.1 Tasa por descarga unitaria: Se aplica por el derecho de utilizar el sistema de alcantarillado sanitario, atendiendo a la categoría del usuario, según la siguiente tabla:

Categoría	Tasa por descarga
Vivienda Familiar	10.00
Vivienda Familiar y Habitaciones en Alquiler. Habitación adicional	10.00
Vivienda Familiar y Restaurante	10.00
Vivienda Familiar y Uso para Ganado	20.00
Uso Comercial	20.00

60.2 Tasa por unidad de descarga: Se aplica el 85% del consumo medido en la conexión de agua potable del inmueble correspondiente, en el periodo de lectura y atendiendo a la categoría de usuario, según la siguiente tabla:

Descripción	Costo por m³ evacuado
Vivienda Familiar	0.50
Vivienda Familiar y Habitaciones en Alquiler.	0.50
Vivienda Familiar y Restaurante	0.50
Vivienda Familiar y Uso para Ganado	1.00
Uso Comercial	1.00

Artículo 61. Vigencia y obligatoriedad del pago de las tasas: A partir de la vigencia del presente REGLAMENTO, todo el servicio de alcantarillado sanitario ofrecido por el **ADMINISTRADOR**, dará lugar a los cobros autorizados que constituirán las tasas de alcantarillado. Ningún servicio de alcantarillado sanitario será construido gratuitamente no podrá ser exonerado del pago de la tasa respectiva. Las personas individuales y jurídicas que arrienden o que usufructúen o por cualquier otro título de propiedad hagan uso del inmueble estarán obligadas a pagar las tasas de alcantarillado sanitario.

Todo inmueble que se encuentre en área en que haya sistema de recolección de alcantarillado sanitario, su propietario se encuentra en la obligación de pagar el servicio de de conformidad a las bases establecidas en el presente REGLAMENTO, aunque no contrate derecho de servicio de alcantarillado sanitario. En todo caso debe entenderse que tanto el servicio de alcantarillado sanitario como de agua potable son considerados de forma unitaria, en tal sentido valen las mismas condiciones que se aplican en la formulación y operación de los servicios de agua potable.

Artículo 62. Relación con el servicio de agua potable: Los servicios de agua potable y alcantarillado sanitario que presta el **ADMINISTRADOR** están íntimamente relacionados y en consecuencia el pago de los mismos debe efectuarse simultáneamente. El cobro se hará directamente a los usuarios en base al servicio de agua que tenga datado.

Artículo 63. Cobro a usuarios con servicio propio de agua: Las personas individuales o jurídicas que operen un servicio propio o abastecimiento particular de agua y hagan uso del servicio de alcantarillado sanitario están sujetos al pago de las tasas correspondientes. El **ADMINISTRADOR** instalará a costa del usuario, un medidor en la respectiva captación o fuente de agua. Los cobros por servicio de éste tipo se harán directamente al usuario conforme a las tasas aprobadas y en función del consumo registrado en el medidor instalado por el **ADMINISTRADOR**.

TITULO V DE LAS FALTAS Y SANCIONES

CAPITULO I: DISPOSICIONES GENERALES

Artículo 64. Concepto de falta: Toda acción u omisión que implique la violación a las disposiciones contenidas en el presente REGLAMENTO constituyen faltas sancionables a través del juzgado competente más cercano en cuya jurisdicción se hubiese cometido tales acciones; en la medida y con los alcances establecidos en el presente REGLAMENTO y demás disposiciones, ordenanzas y reglamentos municipales. Si de la investigación que efectúen funcionarios del **ADMINISTRADOR** se presumiere la comisión de un delito tipificado en las leyes penales, su conocimiento y sanción corresponde a los tribunales competentes. En ambos casos, los funcionarios o empleados del **ADMINISTRADOR** que en el ejercicio de sus funciones tenga conocimiento de estos hechos deben denunciarlo a la autoridad competente.

Artículo 65. Conflictos de competencias administrativas: Si existiere conflicto en relación a la naturaleza de los hechos o acciones consideradas en el presente REGLAMENTO, como faltas que involucren la intervención de otras instituciones del Estado, deberán los funcionarios y empleados del **ADMINISTRADOR** a cuyo conocimiento hubiesen llegado los mismos, acudir a las instancias administrativas que correspondan para los efectos de las acciones que le competan.

Artículo 66. Responsabilidad: Se consideran como autores responsables a las personas individuales o jurídicas que en forma directa e indirecta incurran en las faltas establecidas en el presente Reglamento. También se consideran aquellas personas individuales o jurídicas en cuyo amparo o conocimiento hubiere permitido que terceros incurran en las faltas establecidas en el presente Reglamento, en instalaciones de su propiedad o posesión, uso, usufructo o cualquier derecho real sobre el mismo.

Artículo 67. Sanciones: En el ejercicio del poder correctivo la Municipalidad sancionará las faltas producidas al presente Reglamento de la siguiente forma:

- a) Amonestación escrita
- b) Multa
- c) Suspensión de licencias o permisos de operación, construcción y otras que otorguen las municipalidades, hasta por tres meses según la gravedad de la falta en cuyo ejercicio se hubiere cometido.
- d) Cancelación de las licencias o permisos de operación, construcción y otras que otorguen las municipalidades.

Las sanciones antes referidas serán las determinadas expresamente en el presente Reglamento, sin perjuicio de otras disposiciones municipales y legales que hubiesen sido transgredidas. Las multas se graduarán entre un mínimo de veinticinco quetzales y un máximo de doscientos mil quetzales, según la naturaleza y gravedad de la falta, tomando en consideración las posibilidades económicas del responsable.

Artículo 68. Trámite: El empleado del ADMINISTRADOR, que tenga conocimiento de la violación por parte del usuario o de otro funcionario del Administrador de algunas de las normas de este Reglamento, deberá ponerlo inmediatamente en conocimiento al Departamento Jurídico a través de su jefe inmediato.

El Departamento Jurídico sin más trámite, deberá enviar al Juzgado de Asuntos Municipales con el número de copias o fotocopias como partes interesadas deben ser notificadas, un reporte o denuncia en el cual deberá especificarse como mínimo, el nombre del infractor o en su defecto, la dirección del inmueble donde se estableció la falta de que se trate y descripción detallada de la misma. De ser posible, deben acompañarse al reporte, los informes o dictámenes técnicos o legales que se estimen pertinentes para probar la falta cometida.

Artículo 69. Procedimientos de asuntos municipales: Recibida la denuncia o reporte, el Juez dictará resolución dando audiencia a las partes interesadas por el término de cinco días comunes a las partes, vencido dicho término podrá ordenar la práctica de cualquier diligencia o exigir la presentación de cualquier documento que se considere necesario para el esclarecimiento de los hechos, fijando para ello, un plazo, que no exceda de cinco días, y dentro del mismo, si fuere el caso, fijar la audiencia en que debe practicarse la prueba. Agotada la investigación dictará la resolución que en derecho corresponda de conformidad con las disposiciones del Código Municipal, el presente Reglamento y otras disposiciones aplicables.

Artículo 70. Pago de las multas: Las multas impuestas por el Juzgado de Asuntos municipales con ocasión de las faltas a las disposiciones del presente Reglamento, son fondos privativos del **ADMINISTRADOR**, en consecuencia el Juez deberá ordenar su pago y el responsable deberá hacerlo efectivo en las cajas receptoras del **ADMINISTRADOR**.

CAPITULO II: PARTE ESPECIAL

SECCION I DE LAS FALTAS SANCIONADAS CON AMONESTACION VERBAL O ESCRITA.

Artículo 71: Faltas por incumplimiento de requerimiento municipales: Se consideran faltas por incumplimiento de requerimientos municipales las siguientes:

- a) Negar sin causa justificada el acceso al inmueble a los empleados del **ADMINISTRADOR**, debidamente identificados y autorizados para el control de los servicios de agua potable y/o alcantarillado sanitario.

- b) No efectuar las reparaciones o modificaciones intradomiciliarias que fueran ordenadas por el **ADMINISTRADOR**.
- c) Proceder al desarrollo de un proyecto, urbanización, construcción de vivienda, sin poseer la aprobación de los planos relacionados con la conexión de agua potable y la disposición sanitaria de las aguas residuales por parte del **ADMINISTRADOR**.
- d) Las demás infracciones a las obligaciones y prohibiciones para el cliente y consumidor o usuario, establecidas en este Reglamento. La reincidencia en los supuestos de los incisos b) y c) anteriores, dará lugar a sancionar con una multa entre Q.50.00 hasta Q.500.00

SECCION II: FALTAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE AGUA POTABLE SANCIONABLE CON MULTAS.

Casos Especiales

Artículo 72. Reconocimiento de Deuda: El **ADMINISTRADOR**, podrá conceder al usuario moroso el reconocimiento de deuda a través del establecimiento de convenios de pagos generados por el sistema Integral de Administración Financiera SIAF – MUNI los cuales serán efectivos hasta doce (12) meses, existiendo casos especiales que serán de quince (15) meses, estos deberán ser evaluados y aprobados por el Concejo Municipal.

Artículo 73. Casos especiales: Constituyen faltas que dan origen a la aplicación de multas las siguientes:

- a) Las acciones a las que se refieren en el apartado de prohibiciones artículo 25.
- b) Dañar las instalaciones del **ADMINISTRADOR**,
- c) Consumir agua evitando su paso normal, no cumpliendo las condiciones de suministro, del **ADMINISTRADOR**.

Quien cometa alguna de estas faltas será sancionado por el Juez de Asuntos Municipales, con una multa de entre un mínimo de Q150.00 hasta un máximo de Q.200.00 según la naturaleza y gravedad de la falta. En todo caso la aplicación de esta sanción será sin perjuicio de cualquier otra, a la que pudiera estar sujeta el infractor, así como la restitución o reparación del daño y/o perjuicio causado.

SECCION III: FALTAS DERIVADAS DEL INCUMPLIMIENTO DE LAS DISPOSICIONES RELACIONADAS CON EL SERVICIO DE ALCANTARILLADO SANITARIO.

Artículo 74. Casos Especiales: Constituyen faltas que dan origen a la aplicación de multas las siguientes:

- a) Las acciones a las que se refiere en el apartado de prohibiciones del artículo 43.
- b) Dañar las instalaciones del **ADMINISTRADOR**.
- c) Las conexiones no autorizadas al sistema de alcantarillado sanitario.
- d) Descargar aguas servidas a cualquier zanjón, cuneta, vía pública o río.
- e) Descargar o lanzar grasas y aceites provenientes de garajes, talleres de mecánica, gasolineras, plantas industriales al sistema de alcantarillado.
- f) Descargar o lanzar alquitranes y aceites vegetales o minerales y sus derivados, al sistema de alcantarillado sanitario.

Quien cometa alguna de estas faltas será sancionado por el Juez de Asuntos Municipales, con una multa de entre un mínimo de Q150.00 hasta un máximo de Q.200.00 según la naturaleza y gravedad de la falta. En todo caso la aplicación de esta sanción será sin perjuicio de cualquier otra, a la que pudiera estar sujeta el infractor, así como la restitución o reparación del daño y/o perjuicio causado.

TITULO VI DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS CAPITULO UNICO

Artículo 75. Aplicación: Cualquier caso no contemplado en este Reglamento será resuelto por el Concejo Municipal, pudiendo solicitar la asesoría al Instituto de Fomento Municipal y cualquier entidad administrativa competente, si lo considera conveniente.

Artículo 76. Derogación y Vigencia: El presente Reglamento entrará en vigencia a partir de la Aprobación del Concejo Municipal y su publicación en el Diario Oficial y deberá darse a conocer a los usuarios. Queda derogada la propuesta anterior existente.

◆ Formato de Contrato de Prestación de Servicios

Municipalidad de San Francisco		
Contrato Servicio de Agua Potable		
CONTRATO DE SUMINISTRO DE AGUA: No: _____		
DIRECCION DEL SUMINISTRO _____		
DATOS DEL SOLICITANTE:		
Nombre y Apellidos: _____		
Domicilio para notificaciones _____		
Código Catastral _____		
Teléfono _____		
CATEGORÍAS DE CONTRATO:		
Categoría Uno:	Vivienda familiar	<input type="checkbox"/> Q 30.00
Categoría Dos:	Vivienda familiar y habitaciones de alquiler	<input type="checkbox"/> Q 30.00 + Q5.00 por habit. Adicion. -
Categoría Tres:	Vivienda familiar y restaurante	<input type="checkbox"/> Q 100.00
Categoría cuatro:	Vivienda familiar y uso para ganado	<input type="checkbox"/> Q 100.00
Categoría cinco:	Uso comercial	<input type="checkbox"/> Q 100.00
DURACION DEL CONTRATO: Anual		
DOCUMENTOS DEL USUARIO:		
Fotocopia de Cédula: _____		
Recibo del último pago del servicio _____		
CAUSAS QUE GENEREN EL CORTE DEL SERVICIO:		
1.- Por no pagar el servicio durante 3 meses continuos		
2.- Por permitir derivaciones en la instalación interior de su vivienda o locales distintos a los expresamente indicados en el presente contrato.		
3.- Por destinar el agua suministrada a usos distintos al declarado en el presente contrato		
4.- Por impedir el acceso al inmueble suministrado, al personal autorizado para la revisión y control del servicio en horas y días hábiles.		
5.- Cuando por la disposición de las instalaciones interiores o el uso del agua que se realice pudiera afectar la red municipal de distribución.		
* Cortado el suministro deberá suscribirse nuevo contrato, el cual tendrá un costo de Q 300.00 de reinstalación, la cual no se efectuará sin antes cancelar la deuda pendiente.		
PROPIEDAD DE LAS INSTALACIONES		
1.- Las redes d distribución, arterias, conducciones varias y acometidas serán propiedad de la municipalidad siendo de su responsabilidad el mantenimiento y reposición.		
2.- Seran de propiedad particular (del usuario) las instalaciones interiores a partir de la llave de registro, siendo responsabilidad del usuario su concervación y mantenimiento.		
PAGO POR EL SERVICIO:		
El usvano hará efectivo sus pagos mensuales en las oficinas de Servicios Públicos los primeros diez (10) días hábiles dentro del mes siguiente a aquel en que se ha prestado el servicio, de acuerdo a la categoría declarada en el presente documento, de lo contrario a partir del día once se aplicará un recargo del 1% por día.		
JURISDICCION COMPETENTE:		
Para la resolución de los litigios que, en su caso, resulten, las partes contratantes se someten a los Tribunales y Juzgados con jurisdicción en el Municipio de San Francisco, Petén.		
NOTA:		
En caso de cambio de domicilio y (o) dueño del inmueble, deberá comunicarlo inmediatamente a las oficinas de Servicios Públicos, para llenar el formulario correspondiente, a fin de realizar los cobros al usuario actual del servicio y evitar consecuencias no deseadas.		
(F) _____	(F) _____	
Encargado	Usuario	
Departamento Servicios Públicos		

◆ Formato de Convenio de Suspensión

Municipalidad de San Francisco, Petén
Convenio de Suspensión de Agua Potable.



CONVENIO No. _____

DATOS RELATIVOS AL SOLICITANTE:

Nombres: _____

Domicilio para notificaciones: _____

Código catastral: _____

Teléfono: _____

CATEGORÍAS DE CONTRATO

Categoría Uno:	Vivienda Familiar	Q. 30.00
Categoría Dos:	Vivienda familiar y habitaciones en alquiler	Q. 30.00 y Q. 5.00 por habitación adicional
Categoría Tres:	Vivienda Familiar y Restaurantes	Q. 100.00
Categoría Cuatro:	Vivienda Familiar y Uso para ganado	Q. 100.00
Categoría Cinco:	Uso Comercial	Q.100.00

LA SUSPENSIÓN DEL CONTRATO SERA POR TIEMPO:

Indefinido:

Temporal Plazo de meses

Fecha de aviso: _____

Fecha de renovación de contrato: _____

Firma del Solicitante: _____

Vo.Bo. _____

Encargado de Servicios Públicos.

MUNICIPALIDAD DE SAN FRANCISCO, PETÉN

CONVENIO DE PAGO No. _____ POR CONCEPTO DE SERVICIO DE AGUA POTABLE Y DRENAJE

En la ciudad de San Francisco, Petén, a los _____ días del mes de _____ del año _____, ante el infrascrito Alcalde y Tesorero Municipal, de esta ciudad, señores: (nombre del alcalde) y (nombre del tesorero), compareció el (la) señor(a) _____ quien se identifica con cédula de vecindad No. _____ extendida en _____; con residencia en _____

EXPONE

PRIMERO

Que reconoce la existencia de su DEUDA en la Tesorería Municipal de esta ciudad, por la suma de: (cantidad en letras) (cantidad en números); por concepto de ATRASO EN EL SERVICIO DE AGUA POTABLE, ALCANTARILLADO Y EXCESOS DE AGUA desde el mes de _____, según los registros respectivos que se llevan en la Contabilidad de la Tesorería Municipal.

SEGUNDO

Que se compromete a pagar el monto de lo adeudado indicado arriba mediante _____ cuotas mensuales y consecutivas a partir del día _____ sin necesidad de cobro o requerimiento alguno; las cuota se realizarán de la siguiente manera:

Cuota No.	Fecha de Vencimiento	Monto (Q)	Cuota No.	Fecha de Vencimiento	Monto (Q)

TOTAL (Q) _____

TERCERO

Que reconoce que la falta de pago de una cuota dará lugar a que sin notificación alguna se de por vencido el plazo de este contrato y se proceda a ejecutar el cobro del saldo total por la vía económica coactiva.

CUARTO

En constancia y para seguridad de la MUNICIPALIDAD, se firma el presente CONVENIO DE PAGO, previa lectura, en el mismo lugar y fecha, en duplicado, siendo la copia para el interesado.

Usuario

Alcalde Municipal

Tesorero