



MUNICIPALIDAD DE CAMOTÁN

ADMINISTRACIÓN 2024-2028

CHIQUEIMULA

Municipalidad de Camotán

Manual de Trámites

Unidad de Atención del Vecino

Diciembre de 2025

Camotán, Chiquimula, Guatemala, C.A.
Tel: 7946-5026



¹
www.municamotan.gob.gt
info@municamotan.gob.gt



ÍNDICE

1. Presentación 6

2. Objetivos 7

2.1. Objetivo general 7

2.2. Objetivos específicos 7

3. Alcance.....8

4. Marco legal.....9

4.1. Constitución Política de la República de Guatemala.....9

4.2. Código Municipal (Decreto 12-2002).....9

4.3. Ley del Servicio Municipal (Decreto 1-87).....9

4.4. Ley de Acceso a la Información Pública (Decreto 57-2008).....10

4.5. Ley de lo Contencioso Administrativo (Decreto 119-96).....10

4.6. Ley del Servicio Civil (Decreto 1748) 10

4.7. Ley de Probidad 10

4.8. Normas de Control Interno Gubernamental de la CGC.....10

4.9. Reglamento de Atención al Vecino.....10

4.10. Reglamento de Ética de los Empleados Municipales 11

4.11. Otras normativas municipales internas.....11

5. Principios de atención al vecino 12

Valores institucionales 12

Deberes de la Oficina de Atención al Vecino 12



MUNICIPALIDAD DE CAMOTÁN
ADMINISTRACIÓN 2024-2028
CHIKUIMULA

6. Servicios..... 14

6.1. Secretaría..... 14

Hipotecas 14

Derechos de posesión..... 14

Renovación y/o certificación de derechos de posesión 15

Renovación y/o reposición de matrícula de fierro..... 15

Matrícula de fierro..... 15

Matrimonio..... 16

Requisitos para tren de aseo..... 16

Requisitos para paja de agua y/o conexión de drenaje..... 17

Cancelación de hipoteca 17

Residencias / cargas familiares..... 17

Exoneración de alumbrado público 18

6.2. Dirección Municipal de Planificación 18

Licencia de construcción 18

Requisitos para inscripción de IUSI..... 19

Constancia de ubicación 19

6.3. Dirección Municipal de la Mujer..... 20

Inscripción de Adulto Mayor 20

Sobrevivencia..... 20

Inscripción a torneo, inscripción a escuela de deporte, y otros trámites..... 20

Solicitud de curso a niñez y juventud: 20



6.4. VUME 20

 Solicitud de empleo a VUME 20

 Ferias de empleo 21

6.5. Receptoría 21

 Boleto de ornato 21

 Solvencia municipal 21

6.6. Juzgado de Asuntos Municipales 22

 Inspección Ocular, Desmembramiento o Titulación Supletoria 22

 Funcionamiento de Negocios 22

 Requisitos para Puesto de Ventas 22

 Requisitos para título cementerio 23

 Dar de baja servicio de agua 23

 Construcción de nicho adicional 23

 Solicitud de Licencia de Mototaxi 23

 Recepción de denuncia 24

6.7. Oficina de Información Pública 24

 Solicitud de información pública 24

6.8. OMOC 24

 Legalización de Comités de Agua 24

 Legalización de COCODE 25

6.9. UGAM 25

 Licencias aprovechamiento forestal 25



MUNICIPALIDAD DE
CAMOTÁN
Chiquimula

MUNICIPALIDAD DE CAMOTÁN
ADMINISTRACIÓN 2024-2028
CHIKUIMULA

7. Lineamientos de atención.....26

8. Disposiciones finales 29





MUNICIPALIDAD DE CAMOTÁN

ADMINISTRACIÓN 2024-2028

CHIKUIMULA

1. PRESENTACIÓN

La Municipalidad de Camotán presenta este Manual de Trámites de la Unidad de Atención al Vecino. La municipalidad debe brindar servicios públicos eficientes y transparentes. El manual establece lineamientos para el personal. Se busca garantizar una atención respetuosa, eficiente, equitativa y oportuna hacia los vecinos que solicitan información, realizan gestiones o presentan solicitudes. El manual también busca mejorar la experiencia del vecino y promover la confianza ciudadana y la transparencia institucional.

La atención al vecino es el primer punto de contacto entre la ciudadanía y la administración pública local. Una atención adecuada permite resolver necesidades y orientar a los ciudadanos. La calidad en la atención influye en la percepción que la población tiene sobre la gestión municipal. Cuando el ciudadano recibe información clara, trato digno y soluciones oportunas, se fortalece la confianza en las autoridades. La estandarización de los procesos de atención asegura que todos los ciudadanos reciban un trato uniforme, sin importar la dependencia municipal que los atiende.

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

El objetivo general de este manual es establecer lineamientos y procedimientos para garantizar una atención eficiente, transparente, respetuosa y oportuna a los vecinos que realizan gestiones o solicitan servicios en la Municipalidad de Camotán.

2.2. Objetivos específicos

- Estandarizar los procesos de atención al vecino.
- Mejorar la calidad del servicio brindado.
- Fortalecer la comunicación con la ciudadanía.
- Garantizar el acceso a la información pública.

3. ALCANCE

El presente manual es de aplicación obligatoria para la Unidad de Atención al Vecino y para todo el personal municipal que tenga contacto directo con la población. Se establecen tres tipos de atención:

Tipo	Detalles
Teléfono	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas. Atención general: 7946-5026, 7946-5467.
Correo electrónico	secretaria@municamotan.gob.gt , DMP@municamotan.gob.gt , dmm@municamotan.gob.gt , info@municamotan.gob.gt .
Atención presencial	Lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas. En las oficinas de la municipalidad, Barrio El Cementerio, Camotán.

El objetivo de la atención presencial es ofrecer atención personalizada y resolver trámites en el lugar. Los otros dos canales, teléfono y correo, complementan el servicio para quienes no pueden acudir a la sede municipal. Todos los canales funcionan bajo los mismos lineamientos de eficiencia, transparencia y respeto.

4. MARCO LEGAL

4.1. Constitución Política de la República de Guatemala

Establece los derechos básicos que la municipalidad debe garantizar en la atención al vecino. El artículo 28 reconoce el derecho de petición, por lo que la municipalidad debe recibir, tramitar y responder solicitudes, quejas y reclamos. El artículo 30 ordena la publicidad de los actos administrativos, lo que obliga a brindar información clara, veraz y oportuna. El artículo 4 consagra la igualdad y prohíbe cualquier forma de discriminación en la atención.

4.2. Código Municipal (Decreto 12-2002)

Este código regula el quehacer municipal y la relación con los vecinos. Los artículos 3 y 6 establecen que la municipalidad existe para servir a los intereses del municipio y sus vecinos. El artículo 35 literal j trata sobre la promoción de la participación ciudadana. Los artículos 68 al 72 abordan la atención de necesidades comunitarias y la prestación de servicios públicos. Los artículos 72 y 73 definen funciones administrativas municipales.

4.3. Ley del Servicio Municipal (Decreto 1-87)

Esta ley regula las relaciones laborales entre la municipalidad y sus empleados. Establece los derechos y obligaciones del personal municipal, incluyendo los deberes de eficiencia, puntualidad, respeto a los vecinos y cumplimiento de las funciones asignadas. Su aplicación busca garantizar un servicio público profesional y ordenado en el ámbito municipal.

4.4. Ley de Acceso a la Información Pública (Decreto 57-2008)

Garantiza el derecho de cualquier persona a solicitar y recibir información generada por la municipalidad. Obliga a la institución a proporcionar los datos requeridos en los plazos establecidos, salvo las excepciones previstas por la propia ley.

4.5. Ley de lo Contencioso Administrativo (Decreto 119-96)

Esta ley regula los recursos administrativos que presentan los vecinos y establece el deber de la municipalidad de resolverlos.

4.6. Ley del Servicio Civil (Decreto 1748)

Esta ley define los deberes del servidor público, incluyendo la conducta ética y el trato digno, actuando siempre conforme a derecho.

4.7. Ley de Probidad

Esta ley exige transparencia y responsabilidad en la función pública, así como la prevención de abusos de autoridad.

4.8. Normas de Control Interno Gubernamental de la CGC

Estas normas establecen la obligación de llevar un registro de gestiones, quejas y solicitudes, así como el control y seguimiento de los trámites.

4.9. Reglamento de Atención al Vecino

Instauran el marco jurídico, político e institucional que orienta las acciones del gobierno municipal y la sociedad con relación a la atención a la población del Municipio de Camotán.

4.10. Reglamento de Ética de los Empleados Municipales

Establece las normas de conducta ética de los empleados municipales y establece los lineamientos a seguir al momento de realizar sus funciones.

4.11. Otras normativas municipales internas

Manual de Normas y Procedimientos, Manual de Funciones Municipales, Reglamento de Donaciones, entre otros, pueden ser de relevancia para diferentes trámites.



5. PRINCIPIOS DE ATENCIÓN AL VECINO

Valores institucionales

- Honestidad
- Liderazgo
- Competencias
- Servicio de calidad
- Creatividad e innovación
- Comunicación
- Respeto
- Confianza
- Equidad
- Solidaridad
- Armonía
- Eficiencia
- Responsabilidad

Deberes de la Oficina de Atención al Vecino

- Encauzar, informar y conducir solicitudes y gestiones de los vecinos;
- Comunicar y brindar la información a los vecinos de lo que se está realizando en las diferentes dependencias municipales, sobre los planes, proyectos y programas.
- Recepción a los ciudadanos, al objeto de facilitarles la orientación y ayuda que precisen y, en particular, la relativa a la localización de dependencias y personal.
- Orientación, información y gestión; ofreciendo las aclaraciones y ayudas de índole práctica que los vecinos requieran sobre procedimientos, trámites, requisitos y documentación para los proyectos, actuaciones o solicitudes que se propongan



MUNICIPALIDAD DE CAMOTÁN

ADMINISTRACIÓN 2024-2028

CHIKUIMULA

realizar, o para acceder al disfrute de un servicio público o beneficiarse de una prestación.

- Recepción de las sugerencias, para mejorar la calidad de los servicios prestados, y lograr con ello un mayor grado de satisfacción de los vecinos.
- Recepción de las quejas para mejorar la calidad de los servicios prestados por la institución, detectar las malas prácticas para corregirlas y fomentar la participación e implicación de los vecinos en los procesos de mejoras continuas de los servicios.
- Las demás que le atribuyan expresamente las Leyes, Reglamentos, y las que le encomienden directamente el Alcalde o Concejo Municipal.



6. SERVICIOS

6.1. Secretaría

Hipotecas

Los requisitos para este servicio son:

- Aval de COCODE original
- Aval de COCODE original
- Copia de DPI
- Copia de hipoteca
- Solvencia municipal original
- Copia boleto de ornato
- Copia del recibo de IUSI
- Original y copia del recibo de pago de Q500.00

Derechos de posesión

- Aval de COCODE original
- Copia de DPI a color legible
- Copia de escritura de terreno
- Copia del plano emitido por el RIC
- Solvencia municipal original
- Copia boleto de ornato legible
- Copia del recibo de IUSI legible
- Copia del recibo de pago por el trámite de la municipalidad (el pago deberá realizarse después del evalúo emitido por la DMP)

Tiempo de resolución de su trámite: mínimo 2 días máximo 5 días hábiles

Renovación y/o certificación de derechos de posesión

- Copia de DPI a color legible
- Solvencia municipal original
- Certificación anterior
- Copia boleto de ornato legible
- Copia recibo de pago de IUSI
- Original del recibo de pago de Q150.00

Renovación y/o reposición de matrícula de fierro

- Copia de DPI a color legible
- Copia boleto de ornato
- Solvencia municipal original
- Certificación anterior
- Fierro en físico
- Original del recibo de pago Q100.00

Nota: multa por no renovar anualmente después de tres meses Q25.00. De no renovar cada 2 años se dará de baja del sistema. En base al punto séptimo del acta no. 54-2025 de fecha 22 de octubre de 2025.

Matrícula de fierro

- Aval de COCODE original
- Copia de DPI a color legible
- Copia de boleto de ornato legible
- Solvencia municipal original
- Dibujo del fierro min. 8x8; máx. 10x10

Después de autorización brindada por la municipalidad:

- Declaración jurada

- Fierro en físico
- Copia del recibo de pago en la municipalidad Q500.00

Nota: multa por no renovar anualmente después de tres meses Q25.00. De no renovar cada 2 años se dará de baja del sistema. En base al punto séptimo del acta no, 54-2025 de fecha 22 de octubre de 2025.

Matrimonio

- Para novios y novias:
- Original Certificación de nacimiento (6 meses de vigencia).
- Copia de DPI a color legible
- Copia Boleto de Ornato legible
- Presentar constancia de Soltería del RENAP (original)

NOTA: Si todavía no conviven, el novio debe presentar una constancia de buena salud o médico particular y/o exámenes de VDRL, HB, HC y HIV. Si la pareja ya convive y tienen hijos, presentar certificaciones de nacimiento extendida por el RENAP.

- Solicitar a RENAP qué profesión les aparece según su DPI. Original del recibo de pago por el trámite en la Municipalidad Q125.00

Requisitos para tren de aseo

- Solicitud dirigida para el alcalde municipal y concejo.
- Copia del recibo de luz.
- Copia del DPI a color legible.
- Copia del boleto de ornato legible.
- Copia de la boleta del pago del IUSI legible.
- Solvencia municipal original.

Tiempo de resolución de su trámite mínimo 2 días máximo 5 días hábiles

Requisitos para paja de agua y/o conexión de drenaje

- Solicitud dirigida para el alcalde municipal y su concejo.
- Copia de DPI a color legible.
- Copia de la escritura pública.
- Solvencia municipal original.
- Copia boleto de ornato legible.
- Copia del recibo de IUSI legible.
- Monto a cancelar por la paja de agua Q1,500.00.
- Monto a cancelar por la conexión de drenaje Q1,000.00.
- Tiempo de resolución de su trámite 8 días hábiles.

Cancelación de hipoteca

- Copia de DPI a color legible.
- Copia de pago de IUSI legible.
- Copia de boleto de ornato legible.
- Solvencia municipal original.
- Copia de pago Q200.00.
- Finiquito.
- Certificación de hipoteca / estado de cuenta.

Tiempo de resolución de su trámite mínimo 2 días, máximo 5 días hábiles

Residencias / cargas familiares

- Aval de COCODE original
- Solvencia municipal original
- Copia de DPI
- Copia de boleto de ornato
- Copia del recibo de pago por el trámite en la municipalidad Q20.00
- Adjuntar hoja de cargas familiares (nombre completo, edad y parentesco)

- Para las construcciones con un valor mayor a Q300,000.00, es necesario que los planos sean elaborados y firmados por un profesional de la construcción con colegiado activo.
- Fianza para proyectos de urbanización.
- Carta de compromiso del interesado de reparar los daños ocasionados en los bienes públicos y privados como resultado de la construcción y/o remodelación.
- Presupuesto de mano de obra y materiales para construcciones de uso Comercial o Industrial.
- Estudio de Impacto Ambiental Predictivo y/o Correctivo, según tamaño y tipo de proyecto.

Requisitos para inscripción de IUSI

- Fotocopia de la escritura pública
- Fotocopia del antecedente de la escritura
- NIT del interesado
- Copia de DPI a color legible
- Copia de boleto de ornato legible
- Plano del terreno registrado por el RIC
- Constancia del COCODE de verificación del inmueble

Nota: el proceso tarda un tiempo de 8 días hábiles.

Constancia de ubicación

- Solicitud
- Pago en receptoría



Firma y sello de Dirección Municipal de Planificación



MUNICIPALIDAD DE CAMOTÁN

ADMINISTRACIÓN 2024-2028

CHIKUIMULA

Ferias de empleo

- Perfil de puesto
- Información de contacto
- Formulario (si es feria o kiosco laboral)



[Handwritten signature]

Firma y sello de Ventanilla Única Municipal de Empleo

6.5. Receptoría

Boleto de ornato

- DPI o fotocopia de DPI o partida de nacimiento (si no tiene DPI)
- Pago

Solvencia municipal

- DPI
- Pago

[Handwritten signature]



Firma y sello de Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal

6.3. Dirección Municipal de la Mujer

Inscripción de Adulto Mayor

- DPI
- Llenar formulario

Sobrevivencia

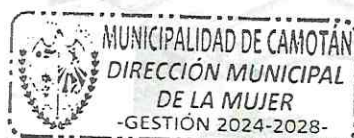
- DPI

Inscripción a torneo, inscripción a escuela de deporte, y otros trámites

- DPI o partida de nacimiento

Solicitud de curso a niñez y juventud:

- DPI o partida de nacimiento



Firma y sello de Dirección Municipal de la Mujer

6.4. VUME

Solicitud de empleo a VUME

- CV

6.6. Juzgado de Asuntos Municipales

Inspección Ocular, Desmembramiento o Titulación Supletoria

- Memorial de Solicitud timbrado y sellado
- Copia de la Escritura Pública
- Copia de Boleto de Ornato de Camotán
- Copia de DPI de los solicitantes
- Copia del Plano del terreno a desmembrar o titularse (TS) realizado por experto medidor
- Pago por Inspección Ocular
 - o Casco urbano: Q250.00
 - o Titulación supletoria: Q300.00
 - o Área Rural Q400.00
- Solvencia municipal

El expediente debe presentarse a secretaría municipal, posterior a ello se traslada al Juzgado de Asuntos Municipales. El trámite lleva aproximadamente 15 días.

Funcionamiento de Negocios

- Solicitud dirigida a Alcalde y Concejo
- Copia de Boleto de Ornato
- Copia de DPI
- Pago de Autorización
- Solvencia Municipal

Requisitos para Puesto de Ventas

- Solicitud dirigida a Alcalde y Concejo
- Fotografía del puesto que solicita
- Boleto de Ornato



- Copia de DPI
- Solvencia Municipal

Requisitos para título cementerio

- Solicitud dirigida a Alcalde y Concejo
- Boleto de Ornato
- Copia de DPI
- Solvencia Municipal
- Declaración jurada ante notario o recibo de pago

Dar de baja servicio de agua

- Solicitud dirigida a Alcalde y Concejo
- Boleto de Ornato
- Copia de DPI
- Solvencia Municipal
- No. de tarjeta del servicio que desea dar de baja

Construcción de nicho adicional

- Solicitud dirigida a Alcalde y Concejo
- Boleto de Ornato
- Copia de DPI
- Solvencia Municipal
- Recibo o declaración jurada que lo acredita como propietario
- Recibo de pago por construcción de nuevo nicho

Solicitud de Licencia de Mototaxi

- Solicitud dirigida a Alcalde y Concejo
- Boleto de Ornato
- Copia de DPI



MUNICIPALIDAD DE CAMOTÁN

ADMINISTRACIÓN 2024-2028

CHIKUIMULA

- Solvencia Municipal
- Licencia de conducir tipo "M"
- Copia de tarjeta de circulación

Recepción de denuncia

- Acta de denuncia (elaborada en el Juzgado de Asuntos Municipales)
- Copia de DPI

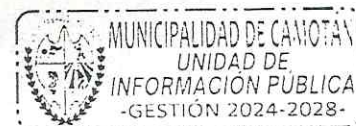


Firma y sello de Juzgado de Asuntos Municipales

6.7. Oficina de Información Pública

Solicitud de información pública

- Formulario de solicitud de información pública (COMUDE o Municipalidad)



Firma y sello de Oficina de Información Pública

6.8. OMOC

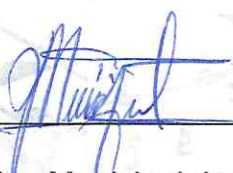
Legalización de Comités de Agua

- Copia de acta de constitución
- Copia de primer testimonio de escritura pública

- Copia de acta notarial de nombramiento
- Copia de DPI de cada integrante del nuevo comité
- Solvencia municipal
- Solicitud dirigida al Señor Fidel Guerra Aldana, Coordinador de la Oficina Municipal de Organización Comunitaria (OMOC)

Legalización de COCODE

- Copia de acta de constitución
- Copia de DPI de cada integrante del nuevo comité
- Foto de cada integrante del nuevo comité

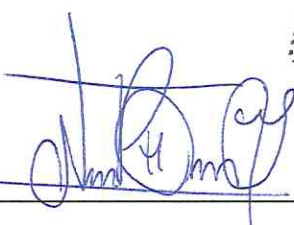


Firma y sello de Oficina Municipal de Organización Comunitaria

6.9. UGAM

Licencias aprovechamiento forestal

- Escritura pública
- DPI
- Pago en receptoría



Firma y sello de Unidad de Gestión Ambiental Municipal

7. LINEAMIENTOS DE ATENCIÓN

La atención presencial se ofrece en las oficinas de la municipalidad, ubicadas en el Barrio El Cementerio, Camotán, en horario de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas. El personal debe saludar de manera respetuosa, preguntar al vecino cómo puede ayudarle y qué trámite necesita realizar, y registrar en el formato autorizado el nombre, apellido, edad, etnia y comunidad lingüística del vecino.

La atención telefónica se brinda a través de los números 7946-5026 y 7946-5467, de lunes a viernes de 8:00 a 16:00 horas. Al atender, se debe saludar indicando la municipalidad y ofrecer ayuda. Según la necesidad del vecino, la llamada se traslada a la extensión correspondiente.

El correo electrónico recibe consultas y solicitudes. Las direcciones habilitadas son:

Dirección	Nombre	Correo electrónico
Secretaría Municipal	Sidia Karina López Archila	secretaria@municamotan.gob.gt
Coordinación Municipal de Información Pública y Atención al Vecino	Yeimy Sucely Ramos Avila	info@municamotan.gob.gt
Gerencia Municipal	Juan de Dios Pineda Castro	gerencia@municamotan.gob.gt
Carlos Reynaldo Galván Álvarez	Juzgado de Asuntos Municipales	jam@municamotan.gob.gt



MUNICIPALIDAD DE CAMOTÁN
ADMINISTRACIÓN 2024-2028
CHIKUIMULA

<i>Dirección Municipal de Planificación</i>	Juan Pablo Guerra Guzmán	dmp@municamotan.gob.gt
<i>Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal</i>	Eliezer David Segura Segura	dafim@municamotan.gob.gt
<i>Dirección Municipal de la Mujer</i>	Elda Abigail León Hernández	dmm@municamotan.gob.gt
<i>Dirección Municipal de Recursos Humanos</i>	Luz Fernanda Carrera Vásquez	rrhh@municamotan.gob.gt
<i>Oficina Municipal de Organización Comunitaria</i>	Fidel Guerra Aldana	omoc@municamotan.gob.gt
<i>Dirección Municipal de Seguridad Alimentaria y Nutricional</i>	Norman Neftali Guerra Esquivel	dmsan@municamotan.gob.gt
<i>Dirección Municipal de Gestión Integral de Riesgos y Desastres</i>	José Agustín Manchamé Lázaro	dmgird@municamotan.gob.gt
<i>Coordinación Municipal de Adquisiciones y Contrataciones</i>	Diana Lisbeth Díaz Villagrán	cmac@municamotan.gob.gt
<i>Unidad de Gestión Ambiental Municipal</i>	Edna Xiomara Morales Ramos	ugam@municamotan.gob.gt



Coordinación de Servicios
Públicos

Arody Everardo
Manchamé Lázaro

sp@municamotan.gob.gt

Las plataformas digitales incluyen la página oficial y las redes sociales Facebook e Instagram.



<https://municamotan.laip.gt/>



<https://www.facebook.com/municamotan>



@tu_muni_camotan



MUNICIPALIDAD DE CAMOTÁN
ADMINISTRACIÓN 2024-2028
CHIKUIMULA

8. DISPOSICIONES FINALES

Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDA, SE EXTIENDE LA PRESENTE, SELLADA Y FIRMADA, EN EL MUNICIPIO DE CAMOTÁN, DEPARTAMENTO DE CHIKUIMULA EN EL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTICINCO. -----

Vo.Bo. Noé Rolando Guerra Guerra
Alcalde Municipal

