



MUNICIPALIDAD DE CAMOTÁN, CHIQUIMULA

GESTIÓN 2020 - 2024



CAMOTÁN, CHIQUIMULA

EL INFRASCRITO SECRETARIO MUNICIPAL DEL MUNICIPIO DE CAMOTÁN DEL DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA. _____

CERTIFICA:

QUE PARA EL EFECTO HA TENIDO A LA VISTA EL LIBRO DE ACTAS DE SESIONES MUNICIPALES, EN DONDE CONSTA EL ACTA No. 106-2020, CELEBRADA CON FECHA DIECIOCHO DE DICIEMBRE DE DOS MIL VEINTE DONDE SE ENCUENTRA EL PUNTO DECIMO CUARTO QUE EN SU PARTE CONDUCENTE SE LEE: _____

DÉCIMO CUARTO: El Concejo Municipal del Municipio de Camotán, departamento de Chiquimula:

CONSIDERANDO:

Que corresponde con exclusividad al Concejo Municipal, el estudio y la toma de decisiones al respecto de la administración del patrimonio de su municipio, emitir los acuerdos y reglamentos en defensa y beneficio de los intereses de sus habitantes.

CONSIDERANDO:

Que son fines generales del municipio velar por su integridad territorial y el fortalecimiento de su patrimonio económico, que el territorio es uno de los elementos básicos del municipio, el cual está constituido en distrito municipal, que es la circunscripción territorial a la que se extiende la jurisdicción de un municipio.

POR TANTO:

El Concejo Municipal de Camotán, departamento de Chiquimula, con base a las facultades que les otorga el Código Municipal, Decreto número doce guion dos mil dos (12-2002), en pleno,

I. **ACUERDAN:** aprobar el siguiente: _____

REGLAMENTO DE ATENCIÓN AL VECINO DEL MUNICIPIO DE CAMOTÁN, CHIQUIMULA

CAPÍTULO PRIMERO DISPOSICIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. Las disposiciones del presente Reglamento son de orden público e interés general y tienen por objeto instaurar el marco jurídico, político e institucional que oriente las acciones del gobierno municipal y la sociedad con relación a la atención a la población del Municipio de Camotán, Chiquimula; regulando el buen funcionamiento de la Atención al Vecino y prestación de servicios.

ARTÍCULO 2.- El presente Reglamento tiene por objeto regular:

I. El proceso de atención a los vecinos del municipio de Camotán y las medidas necesarias para la simplificación, mejora de la gestión y ser un medio que la administración municipal pone a disposición de los vecinos para el ejercicio de sus derechos, el cumplimiento de sus obligaciones y el acceso a los servicios públicos.



CAMOTÁN, CHIQUIMULA

II. Las actividades que integran la atención al vecino como: Brindar la información y orientación de los programas, servicios y/o trámites institucionales de las diferentes dependencias municipales, fomentar la participación ciudadana a través de foros consultivos, la coordinación, la recepción de quejas y sugerencias de los vecinos, así como el análisis seguimiento de éstas.

III. Este Reglamento promueve la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, tanto para su relación con los vecinos, y en las diferentes dependencias de la institución.

ARTÍCULO 3.- Definición del Servicio Público, atribución de la competencia y clasificación de la información

I. El servicio público de información y atención al vecino se configura como un servicio de carácter horizontal que recoge la información de interés para la ciudadanía y tiene como finalidad mejorar y facilitar el acceso a los servicios que presta la administración municipal y sus relaciones con los ciudadanos.

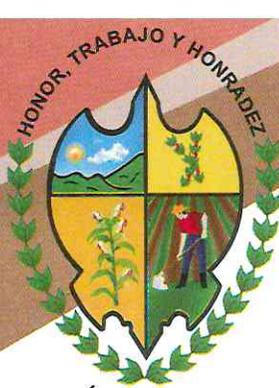
II. La institución ejercerá la coordinación e impulso de gestión de la información y atención al vecino, de la forma regulada en este Reglamento, siendo ésta responsabilidad del conjunto de la organización municipal.

III. La información y atención al vecino podrá ser general, especializada o particular e incluirá las quejas y sugerencias.

CAPÍTULO SEGUNDO OBJETIVOS DE LA ATENCIÓN AL VECINO

ARTÍCULO 4. La implementación del reglamento de Atención al vecino tendrá por objeto:

- I. Crear una vía de comunicación directa entre los vecinos y la municipalidad.
- II. Dar respuesta a las solicitudes de los vecinos, de manera atenta, ágil y oportuna.
- III. Ser vínculo en la gestión de diversos apoyos con la iniciativa privada para fomentar la participación y atención al vecino en todos sus sectores.
- IV. Atender de manera general, toda actividad operativa.
- V. Organizar y conducir las solicitudes y gestión social que los vecinos trasladen;
- VI. Promover y fomentar la participación social y ciudadana;
- VII. Encausar, informar y conducir las solicitudes y gestiones de los vecinos;



CAMOTÁN, CHIQUIMULA

VIII. Brindar la información a los vecinos de los programas, servicios y/o trámites institucionales que cuentan las diferentes dependencias municipales con la finalidad que más vecinos sean beneficiarios de estos.

IX. Las demás que establezca el presente ordenamiento, así como las establecidas por el Municipio.

CAPÍTULO TERCERO DE LA FUNCIÓN DE ATENCIÓN AL VECINO

ARTÍCULO 5. Para el cumplimiento de su objetivo la Oficina de Atención al Vecino tendrá las siguientes funciones:

I. Encauzar, informar y conducir solicitudes y gestiones de los vecinos;

II. 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.

III. 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.

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

V. Recepción de las sugerencias, para mejorar la calidad de los servicios prestados, y lograr con ello un mayor grado de satisfacción de los vecinos.

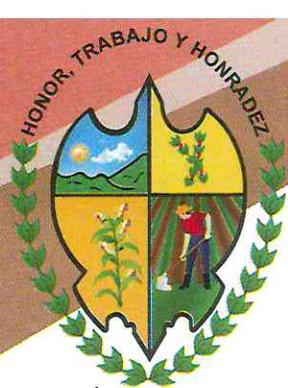
VI. Recepción de las quejas para mejorar la calidad de los servicios prestados por la institución, detectar las malas prácticas para corregirlas y fomentar la participación e implicación de los vecinos en los procesos de mejoras continuas de los servicios.

VII. Las demás que le atribuyan expresamente las Leyes, Reglamentos, y las que le encomienden directamente el Alcalde o Concejo Municipal.

ARTÍCULO 6.- Atención telefónica

La atención al vecino por vía telefónica deberá ajustarse a unos criterios mínimos de calidad en la actuación administrativa que serán objeto de mejora continua en su desarrollo. La atención telefónica será concordante a los medios tecnológicos y humanos con los que cuente la municipalidad.





CAMOTÁN, CHIQUIMULA

ARTÍCULO 7.- Atención telemática

I. Se dispone de una sede electrónica, como herramienta tecnológica, y página Web donde se incluye información relevante para dar cumplimiento al aspecto legal requerido por las leyes estatales, con el objetivo de ser un gobierno transparente y tener informados a todos los vecinos que puedan acceder tecnológicamente a la información publicada de la municipalidad del municipio de Camotán.

CAPÍTULO CUARTO SISTEMA DE INFORMACIÓN AL VECINO

ARTÍCULO 8. La información en el Portal de Internet

I. Desde la página principal del sitio web se podrá acceder a información publicada donde el vecino a través del espacio asignado puede acceder con la finalidad de resolver dudas y contar con información actualizada.

CAPÍTULO QUINTO CALIDAD EN LA PRESENTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN AL VECINO

ARTÍCULO 9. Evaluación de la Atención al vecino

Se evaluará periódicamente los sistemas y actividades que integran la atención al vecino y se recopilarán los datos de la medición de los estándares e indicadores para su evaluación, seguimiento y posterior elaboración de propuestas de mejora.

ARTÍCULO 10. Seguimiento y control de la Atención al Vecino

I. Se emitirá como mínimo un informe trimestral por la persona encargada de la Oficina de Atención al Vecino, al Concejo Municipal para proponer las mejoras oportunas para subsanar las posibles deficiencias y carencias de las prestaciones de los servicios de atención al Vecino.

CAPÍTULO SEXTO SUGERENCIAS

ARTÍCULO 11.- Sugerencias

I. Las sugerencias son las propuestas formuladas por los ciudadanos para mejorar la calidad de los servicios públicos y/o administrativos.





CAMOTÁN, CHIQUIMULA

II. Las sugerencias podrán presentarse por escrito o por medios electrónicos, llenando el formulario correspondiente y plasmando sus propuestas o sugerencias en los servicios públicos y administrativos. No siendo imprescindible la identificación y firma de la persona que la presenta.

ARTÍCULO 11. Presentación

I. Los/as vecinos, sin perjuicio de lo establecido en el artículo anterior, presentarán sus sugerencias por escrito o por medios electrónicos:

- a) Nombre y apellidos.
- b) Domicilio, a efectos de notificación
- c) Hechos y razones, en los que se concrete con claridad la queja o exposición de sugerencia.
- d) Lugar y fecha.
- e) La municipalidad dispondrá de impresos de sugerencias en la oficina de atención al vecino.

ARTÍCULO 12. Comunicación y subsanación

I. Una vez recibida la sugerencia a la oficina de atención al vecino, ésta remitirá por la vía en la que el interesado manifieste en su solicitud, o en su defecto por el mismo medio en que fue presentada (escrito o por medios electrónicos) en la que se comunica que se procede a la tramitación de la misma y su traslado al área o departamento correspondiente.

II. En el caso en que las sugerencias no cumplan alguno de los requisitos de presentación establecidos o en el caso de necesitar documentación adicional, se realizará un Requerimiento de Documentación al interesado indicándole los pasos a seguir para subsanar las deficiencias y la presentación de la documentación faltante. Si el interesado no presenta la documentación requerida, se dará por cerrada la sugerencia.

ARTÍCULO 13. Tramitación

I. La Oficina de Atención al Vecino tramitará las sugerencias recibidas y se canalizarán a las dependencias correspondientes según el asunto, con la finalidad de mejora.





CAMOTÁN, CHIQUIMULA

II. El área o departamento responsable de la gestión de la sugerencia elaborará una propuesta de respuesta.

III. Dicha propuesta será remitida a la Oficina de Atención al Vecino para que ésta proporcione, de forma inmediata, cumplida comunicación por el medio elegido a la persona que la formuló.

CAPÍTULO SEPTIMO REQUERIMIENTOS Y FUNCIONES DE LA PERSONA ENCARGADA DE ATENCIÓN AL VECINO

ARTÍCULO 14. Para ser Encargado (a) de Atención al Vecino se requiere:

- I. Ser ciudadano guatemalteco en pleno ejercicio de sus derechos como tal;
- II. Residir en el municipio
- III. Ser de reconocida honestidad;
- IV. Ser mayor de 18 años;
- V. Ser persona de conocida solvencia moral, capacidad necesaria para desempeñar el cargo.

ARTÍCULO 15. Encargado (a) de Atención al Vecino tendrá las siguientes facultades y obligaciones:

- I. Recepción, trámites y seguimientos a las solicitudes.
- II. Gestiones ante las dependencias Estatales y Municipales.
- III. Atender a todos y cada uno de los vecinos de este municipio, con la finalidad de que se canalicen adecuadamente sus demandas mediante gestiones en las diferentes direcciones de la municipalidad.
- IV. Atender diariamente a las personas que visitan la oficina en busca de apoyo y dar respuesta inmediata en la medida de lo posible;
- V. Recibir las demandas de los vecinos y gestionar la solución de las mismas a través de las diferentes dependencias municipales y/o estatales;
- VI. Brindar atención directa y personalizada a los vecinos;
- VII. Recibir, canalizar y efectuar el trámite correspondiente a las demandas planteadas;
- VIII. Recibir de los enlaces las diferentes dependencias, los informes mensuales sobre las respuestas a las quejas y/o sugerencias de los vecinos recibidas y canalizadas previamente a éstos;



CAMOTÁN, CHIQUIMULA

IX. Las demás que se deriven de la naturaleza de sus funciones.

CAPÍTULO OCTAVO DE LAS COORDINACIONES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL VECINO

ARTÍCULO 16. Las coordinaciones con los que cuente esta Oficina deberán tener como finalidad entre otras las siguientes;

- I. Encauzar, informar y conducir las demandas y gestiones de los vecinos a donde corresponda.
- II. Coordinar la logística cuando así lo requieran las actividades a su cargo.
- III. Elaborar oficios, memorándums, circulares cuando así lo requiera para la realización de las actividades a su cargo.
- IV. Apoyar a los otros Enlaces cuando lo requieran y de ser necesario.
- V. Archivar solicitudes y documentación que se genere a la Oficina.
- VI. Las demás que le atribuyan expresamente las Leyes, Reglamentos, y las que le encomiende directamente por la autoridad superior.

CAPÍTULO NOVENO DE LOS SERVIDORES DE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL VECINO

ARTÍCULO 17.- Las relaciones de trabajo de la Oficina de Atención al Vecino, se registrarán por el Código Municipal y Ley de Servicio Municipal, Código de Trabajo, y reglamentos internos establecidos.

- II) Certifíquese el presente acuerdo municipal, para los efectos consiguientes.”

Y PARA REMITIR A DONDE CORRESPONDA, SE EXTIENDE LA PRESENTE CERTIFICACIÓN DEBIDAMENTE CONFRONTADA CON SU ORIGINAL, EN EL MUNICIPIO DE CAMOTÁN, DEPARTAMENTO DE CHIQUIMULA A LOS VEINTIOCHO DIAS DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO DOS MIL VEINTE. -----

Isaiás Antonio Lemus Alvizúres
Secretario Municipal

Vo.Bo. Noé Rolando Guerra Guerra
Alcalde Municipal

