



**Concejo Municipal**

**ACUERDO COM-19-2023**

**EL CONCEJO MUNICIPAL DE LA CIUDAD DE GUATEMALA**

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con el artículo 253 de la Constitución Política de la República de Guatemala y el artículo 68 literal c) del Código Municipal, Decreto Número 12-2002 del Congreso de la República y sus reformas, los municipios son instituciones autónomas a los que entre otras atribuciones y funciones les corresponde obtener y disponer de sus recursos, así como lo referente a la prestación de los servicios públicos locales, y para los efectos correspondientes, podrán emitir sus ordenanzas y reglamentos respectivos; también les compete la regulación del transporte de pasajeros y carga, y sus terminales locales.

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad al artículo 35 del Código Municipal, Decreto 12-2002 del Congreso de la República y sus reformas, es atribución del Concejo Municipal, entre otras la emisión y aprobación de acuerdos, reglamentos y ordenanzas municipales, así como la creación, supresión o modificación de sus dependencias y unidades de servicios administrativos y de los servicios públicos municipales o comunitarios, así como las demás competencias inherentes a la autonomía del Municipio.

**CONSIDERANDO:**

Que de conformidad con el artículo 67 del Código Municipal, Decreto número 12-2002 del Congreso de la República y sus reformas, el municipio puede en el ámbito de sus





## Concejo Municipal

Hoja No. 2  
Acuerdo COM-19-2023

competencias promover toda clase de actividades económicas, sociales, culturales, ambientales y prestar cuantos servicios contribuyan a mejorar la calidad de vida, a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la población del municipio.

### CONSIDERANDO:

Que derivado de la experiencia de la epidemia del COVID-19 se evidenció la necesidad de hacer esfuerzos para restringir el contacto a través de medios físicos, entre los participantes de cualquier actividad económica, implementando alternativas que hagan posible la utilización de medios de pago electrónicos, como medida de prevención y protección de la salud de las personas ante enfermedades infectocontagiosas.

### CONSIDERANDO:

Que la Municipalidad de Guatemala ha sido invitada a participar en la Mesa de Pagos de inclusión financiera de la población por el Banco de Guatemala, cuyo fin es apoyar la Estrategia Nacional de Inclusión Financiera -ENIF- por lo que se desea fomentar la incorporación de otros prestadores de servicio de transporte u otros servicios municipales que requieren utilizar la Tarjeta Ciudadana por medio del "Sistema Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudo del Municipio de Guatemala", para el efecto, es necesario ampliar la red de recarga por medio de entidades bancarias o privadas, debidamente autorizadas para operar en Guatemala y prestar servicios de cobro por cuenta ajena.





## Concejo Municipal

Hoja No. 3  
Acuerdo COM-19-2023

### POR TANTO:

Con base en lo antes considerado y con fundamento en los artículos 253 y 254 de la Constitución Política de la República de Guatemala; artículos 35 literales e) e i); 67 y 72 del Código Municipal, Decreto Número 12-2002 del Congreso de la República y sus reformas; Artículos del 1 al 8 del Reglamento para la Operación y Prestación de Servicios en el Sistema Integrado de Transporte Público Colectivo Urbano del Municipio de Guatemala y sus Áreas de Influencia Acuerdo COM-42-2009.

### ACUERDA:

Las reformas siguientes al:

**Reglamento de Creación y Funcionamiento del Sistema Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudo del Municipio de Guatemala, contenido en el Acuerdo COM-36-2020 del 23 de octubre de 2020.**

**Artículo 1. Se modifica el Artículo 3 del acuerdo COM 36-2020, el cual queda así:**

**“Artículo 3. Autorización.** Se autoriza a las dependencias y empresas de la Municipalidad de Guatemala, el uso e implementación del “Sistema Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudo del Municipio de Guatemala”, para que acepten y procesen pagos electrónicos referentes a tasas, arbitrios o tarifas por servicios públicos.



sf



sf



## Concejo Municipal

Hoja No. 4  
Acuerdo COM-19-2023

Para llevar a cabo el cobro mediante el “Sistema Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudos del Municipio de Guatemala”, cada dependencia, empresa municipal, entidades públicas o prestadores de servicios públicos, deberán gestionar y formalizar su adhesión al sistema ante la Unidad de Medios de Pago Electrónico -UMPE- de la Municipalidad de Guatemala, presentando las resoluciones y documentación administrativa donde se haga constar las autorizaciones de su operación y las tarifarias que hayan sido aprobadas por las autoridades competentes.

Dicha adhesión se formalizará por el otorgamiento de un contrato de servicios en el cual se establecerán los mecanismos de pago y cobro por los servicios a ser prestados.

El referido contrato de servicios será otorgado, por parte de la Municipalidad de Guatemala, por el Gerente Municipal Administrativo y por parte de la empresa o entidad municipal, entidad pública o el prestador de servicio público, por quien ejerza la autoridad competente.

**Artículo 2. Se adiciona el artículo 3 BIS. al acuerdo COM 36-2020, el cual queda así:**

### **“Artículo 3 Bis. Recargas de Tarjeta Ciudadana.**

Las recargas de la tarjeta ciudadana podrán realizarse por medio de pasarelas bancarias, por entidades privadas denominadas Fintech, procesadores de tarjetas de crédito, cobro por cuenta ajena, monederos electrónicos, agentes bancarios o cualquier otro mecanismo electrónico que se desarrolle en el futuro, implementados por entidades bancarias o empresas privadas prestadoras de cobro por cuenta ajena, autorizadas o inscritas en el mercado guatemalteco ante la Superintendencia de Bancos como persona obligada, o autorizadas por la Junta Monetaria.



Handwritten signature



## Concejo Municipal

Hoja No. 5  
Acuerdo COM-19-2023

Esto se materializará por medio de un convenio entre las Partes aprobado por el Concejo Municipal.

**Artículo 3. Se modifica el artículo 4 del acuerdo COM 36-2020 el cual queda así:**

**“Artículo 4. Definiciones.** Para los efectos, interpretación y aplicación de este Reglamento, se entenderá por:

- 1. Centro de Atención al Usuario:** Lugar presencial o virtual donde los usuarios pueden acudir para realizar consultas y/o gestiones asociadas al “Sistema Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudo del Municipio de Guatemala”.
- 2. Conciliación:** Es el proceso de cuadro periódico de las transacciones realizadas del “Sistema Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudo del Municipio de Guatemala”, consistentes en los consumos, pagos y recargas de los usuarios, así como del pago que corresponde a los Prestadores de Servicio.
- 3. Cobro por cuenta ajena:** Servicio prestado a la Municipalidad de Guatemala y sus empresas, por una institución privada debidamente autorizada o inscrita por la Superintendencia de Bancos o la Junta Monetaria para operar en Guatemala, por medio del cual se realizarán transacciones con medios de pago electrónicos o monederos electrónicos, por parte de los usuarios para pagar impuestos, arbitrios o tasas autorizados por el Congreso de la República o el Concejo Municipal de la Municipalidad de Guatemala, y cuyo monto debe ser transferido a una cuenta que para los efectos designe la Municipalidad de Guatemala en el plazo establecido.





## Concejo Municipal

Hoja No. 6  
Acuerdo COM-19-2023

4. **Entidad bancaria:** Institución autorizada por la Junta Monetaria y supervisada por la Superintendencia de Bancos, que realiza diariamente las operaciones de recolección en las máquinas de venta y recarga, transporte de valores, concentración, resguardo, custodia y liquidación de los ingresos provenientes de las operaciones del “Sistema Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudo del Municipio de Guatemala”.
5. **Fintech:** Término que se integra a partir de la contracción de los términos finanzas y tecnología. Se refiere a entidades que usan la tecnología para brindar servicios financieros inscritas en el mercado guatemalteco ante la Intendencia de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos como persona obligada.
6. **Liquidación:** Parte final del proceso de “Sistema Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudo del Municipio de Guatemala”, en la que se transfiere de forma electrónica, los valores recaudados a quien corresponda conforme a este Reglamento.
7. **Máquinas de venta y recarga:** Son máquinas automatizadas, utilizadas por los usuarios para la compra, recarga y consultas de saldo de su Tarjeta Ciudadana, que se define más adelante.
8. **Medios de Pago Electrónico:** Opciones con las que cuenta el usuario para el pago de tasas, arbitrios o tarifas de prestadores de Servicios Públicos autorizados, ya sea a través de tarjeta de crédito, débito, aplicaciones móviles, aplicaciones web, Tarjeta Ciudadana u otras formas de pago electrónico que se dispongan en el futuro de acuerdo con los cambios tecnológicos y que sean compatibles con el





## Concejo Municipal

Hoja No. 7  
Acuerdo COM-19-2023

“Sistema Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudo del Municipio de Guatemala”.

- 9. Prestador de Servicio:** Es la persona individual o jurídica, pública o privada, que presta un servicio público a la Municipalidad de Guatemala o sus Empresas, quien de manera voluntaria se adhiere al “Sistema Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudo del Municipio de Guatemala”.
- 10. Recarga:** Es la acción de depositar y acreditar, un monto dinerario a través de la Red de Recarga, el cual se verá reflejado como saldo disponible en la Tarjeta Ciudadana.
- 11. Red de Recarga.** Son los diferentes medios establecidos en el presente Reglamento, para que los usuarios del Sistema recarguen la Tarjeta Ciudadana a través de máquinas de venta y recarga, cajeros automáticos, agencias bancarias, agentes bancarios, operadores de tarjetas de crédito, entidades afiliadas con fines comerciales, fintech, entidades de cobro por cuenta ajena, así como en las oficinas y dependencias propias que la Municipalidad de Guatemala defina. De igual forma se incluyen los medios virtuales y/o electrónicos, compatibles con el “Sistema Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudo del Municipio de Guatemala”; las entidades con fines financieros deben estar inscritas ante la Intendencia de Verificación Especial de la Superintendencia de Bancos como persona obligada.
- 12. Recolección de valores:** Es el servicio de recolección, conteo, traslado y transporte de valores de la recaudación de las máquinas de venta y recarga, o cualquier otro medio que defina la Municipalidad de Guatemala a través de entidades autorizadas.



df





## Concejo Municipal

Hoja No. 8  
Acuerdo COM-19-2023

**13. Tarjeta Ciudadana:** Es el dispositivo electrónico emitido por la Municipalidad de Guatemala a disposición de los usuarios que deseen utilizarlo, que funciona como medio de pago el cual podrá ser recargado a voluntad del propietario con el monto dinerario que cubra los servicios, tasas, arbitrios o tarifas de servicios públicos compatibles y adheridos con el “Sistema Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudos del Municipio de Guatemala”.

**14. Unidad de Medios de Pago Electrónico -UMPE-:** Es la unidad responsable de velar por la administración, operación, control y buen funcionamiento del “Sistema Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudos del Municipio de Guatemala”.

**15. Usuario.** Cualquier persona que desee acceder a los servicios públicos relacionados con el “Sistema Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudos del Municipio de Guatemala”.

**Artículo 4. Se modifica el artículo 7 del Acuerdo COM 36-2020 el cual queda así:**

**“Artículo 7. Valor de las Tarjetas Ciudadanas.** La tasa administrativa establecida para la tarjeta ciudadana para los usuarios, será de veinte quetzales (Q. 20.00) correspondientes a los gastos administrativos de entrega del dispositivo electrónico físico, configuración, impresión y distribución. Los usuarios podrán adquirirla en las máquinas de venta y recarga automáticas (TVM) ubicados en distintas estaciones de Transmetro, Centros de Atención al Usuario, oficinas municipales, agencias bancarias, otras







## Concejo Municipal

Hoja No. 9  
Acuerdo COM-19-2023

instalaciones u otros medios que para el efecto sean autorizados por la Municipalidad de Guatemala.

La compra de Tarjeta Ciudadana le dará derecho al usuario a obtener cinco viajes iniciales gratuitos únicamente en el Sistema de Transmetro. Si otros Prestadores de Servicio quisieran ofrecer este beneficio a sus usuarios, los viajes gratuitos deberán ser cubiertos por el mismo. La Unidad de Medios de Pago Electrónico -UMPE- establecerá en el manual correspondiente, el procedimiento que para los efectos se establezca.

La Municipalidad de Guatemala, a solicitud del interesado, podrá adquirir un lote de Tarjetas Ciudadanas personalizadas con la imagen corporativa del interesado que las desee comprar. Dichas tarjetas no podrán ser vendidas a un costo menor del cotizado a la Municipalidad de Guatemala, por el proveedor que suministra las mismas.

De ser requerido por entidades comerciales, la Municipalidad de Guatemala podrá venderles Tarjetas Ciudadanas a dichas entidades para su distribución y reventa, autorizando que ese centro establezca su propio precio de venta, siempre que la venta a la o las entidades interesadas no deje en escasez de dichas Tarjetas a la Municipalidad de Guatemala.

**Artículo 5. Se reforma el artículo 13 del Acuerdo COM 36-20202 el cual queda así:**

**Artículo 13. Traspaso de saldo y Reembolso:** Cuando la Tarjeta Ciudadana se encuentre averiada, el usuario poseedor de la misma podrá traspasar el saldo disponible a una nueva Tarjeta Ciudadana; para ello, presentará su solicitud ante la Unidad de Medios de Pago Electrónico -UMPE-, adjuntando su Tarjeta Ciudadana dañada, deberá adquirir o presentar la Tarjeta a la cual solicita se le traslade el saldo, para que





## Concejo Municipal

Hoja No. 10  
Acuerdo COM-19-2023

posteriormente la Unidad relacionada proceda a trasladar el saldo disponible en la Tarjeta averiada a la tarjeta presentada para el efecto.

Cuando por cualquier motivo el usuario desee obtener el reembolso en efectivo del saldo que contenga su Tarjeta Ciudadana, realizará su solicitud a la Unidad de Medios de Pago Electrónico -UMPE- para que se proceda a su reintegro. El usuario deberá presentar su tarjeta y pagar una tasa de quince Quetzales (Q. 15.00) en concepto del trámite administrativo y gestiones con el banco custodio.

En caso de defectos de fábrica que impidan la correcta funcionalidad de la Tarjeta Ciudadana adquirida por el usuario, la Municipalidad de Guatemala a través de la Unidad de Medios de Pago Electrónico -UMPE-, sustituirá la Tarjeta inoperante por una nueva, sin costo adicional al usuario, siempre y cuando dicho usuario haga su solicitud dentro del plazo de un año a partir del primer uso de su Tarjeta Ciudadana y que el dispositivo no posea daños visibles.

**Artículo 6. Se modifica el Artículo 16 el cual queda así:**

**Artículo 16. Adhesión de Prestadores de Servicios Autorizados.** Los Prestadores de Servicios Públicos que cumplan los requisitos solicitados por la Unidad de Medios de Pago Electrónico, se podrán adherir al "Sistema Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudo del Municipio de Guatemala" o alguna otra plataforma prepago similar o mejor que permita integración entre ambos sistemas. De adherirse al Sistema municipal, deberán celebrar un contrato de servicios a suscribirse por la Gerencia Municipal Administrativa en donde se establecerán los mecanismos de pago y cobro por los servicios prestados a dicho Prestador de Servicios Públicos, así como las reglas del servicio impuestas por la Municipalidad de Guatemala.





## Concejo Municipal

Hoja No. 11  
Acuerdo COM-19-2023

El Prestador de Servicio deberá pagar a favor de la Municipalidad de Guatemala, una tasa administrativa de tres por ciento (3%) del monto de cada servicio (pasaje) registrado en la plataforma del Sistema, para cubrir los costos de recaudación y comisiones asociadas a la red de comercialización; y una tasa administrativa de dos centavos de quetzal (Q 0.02) por cada transacción registrada en la plataforma del Sistema, que cubrirá los servicios de administración, operación y mantenimiento del Sistema, derecho de uso de la plataforma electrónica, conciliación, liquidación, control y pagos de la operación, cuya liquidación corresponde a la Municipalidad de Guatemala.

Cualquier equipo o servicio adicional que requiera modificaciones o integraciones al "Sistema Integrado de Medios de Pago de Recarga y Recaudo del Municipio de Guatemala" deberá ser cotizado al operador para que él sufrague los gastos incurridos, al igual que cualquier gasto de mantenimiento o equipo que requiera instalación, ya sea en estaciones o autobuses ajenos a la Municipalidad de Guatemala, deberán ser cubiertos por el interesado con un proveedor de servicios que garantice compatibilidad, la calidad de servicio, mantenimiento y repuestos.

**Artículo 7. Se adiciona el Artículo 17 BIS. al Acuerdo COM-36-2020 el cual queda así:**

**Artículo 17 BIS. Cobro por cuenta ajena.**

La Municipalidad de Guatemala, a través de la Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal, a requerimiento de la Unidad de Medios de Pago Electrónico, UMPE- podrá invitar de forma directa a entidades crediticias, bancarias, financieras o que brinden el servicio de cobro por cuenta ajena, toda vez se encuentren autorizadas para



Y



## Concejo Municipal

Hoja No. 12  
Acuerdo COM-19-2023

operar en el mercado nacional, por las autoridades competentes del país, para que realicen el cobro de servicios municipales pagos o recargas de la Tarjeta Ciudadana. Para ello se establece que el pago máximo que realizará la Municipalidad de Guatemala a dichas entidades, no podrá ser superior al tres por ciento (3%) del valor de la tasa, arbitrio, tarifa o recarga correspondiente, incluyendo el Impuesto al Valor Agregado (IVA) dentro de dicho porcentaje.

La Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal, deberá realizar la invitación directa en el Diario Oficial, para que las entidades señaladas en el párrafo anterior, presenten sus propuestas y se adhieran al "Sistema de Integrado de Medios de Pago Electrónico de Recarga y Recaudo del Municipio de Guatemala," para el efecto deberán comprobar su experiencia en el giro comercial y la solvencia de la entidad. La Dirección de Administración Financiera Integrada Municipal y la Unidad de Medios de Pago Electrónico -UMPE- evaluarán las propuestas recibidas, y de convenir a los intereses municipales, se suscribirá un convenio entre las partes, por un plazo no mayor a 6 años, el cual será aprobado por el Concejo Municipal y suscrito por el Gerente Municipal Administrativo y el representante legal de las entidades que cumplan con los criterios de selección.

**Artículo 8. Se modifica el artículo 18 del Acuerdo COM 36-2020, el cual queda así:**

### **Artículo 18. Reglas del Servicio.**

Se entiende por reglas del servicio, las condiciones que se implementarán en el software que determinen los tipos de cobro según los servicios, tasas, tarifas, gratuidades, beneficios, subvenciones o subsidios otorgados por entidades estatales a favor de los usuarios y/o Prestadores de Servicios Públicos en el momento de utilizar la tarjeta ciudadana como medio de pago.





## Concejo Municipal

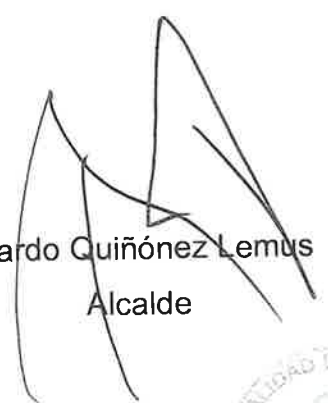
Hoja No. 13  
Acuerdo COM-19-2023

**Artículo 9. Publicación:** El presente Acuerdo es de observancia general, de estricto interés del Estado, y entrará en vigencia el día siguiente de su publicación en el Diario de Centro América, Órgano Oficial del Estado.

En la Ciudad de Guatemala, el día veintiséis del mes de mayo de dos mil veintitrés.

  
Lic. Héctor Leonel Flores García  
Secretario Municipal



  
Ricardo Quiñónez Lemus  
Alcalde

