



# Informe de Pertenencia Sociolingüística

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

Guatemala, noviembre 2019

En cumplimiento a lo contemplado en el artículo 10 de la LAIP, numeral 28 en donde se indica que “las entidades e instituciones del Estado deberán mantener informe actualizado sobre los datos relacionados con pertenencia lingüística de los usuarios de sus servicios a efecto de adecuar la prestación de estos”, se detalla lo siguiente:

## Información Lingüística:

- Documentos y/o materiales elaborados en idiomas **Mayas, Garífuna o Xinca:**

Nombre	Idioma	No. ejemplares	Año de publicación
Guía del pequeño contribuyente	Q'eqchi' K'iche' Mam	3,000 en cada idioma maya	2018
Guía del pequeño contribuyente	Kaqchikel	En proceso	2019

- Documentos y/o materiales que se han traducido y publicado en idiomas **Mayas, Garífuna o Xinka:**

Nombre	Idioma	Cantidad de publicaciones	Nombre
Requisitos para la realización de gestiones correspondientes a: Registro Fiscal de vehículos, Aduanas y Registro Tributario Unificado -RTU-	Q'eqchi' K'iche' Mam  Kaqchikel	40 requisitos publicados en el portal institucional  Traducciones en Proceso	2019

- Acciones que se han implementado para el uso, desarrollo y difusión de los idiomas **Maya, Garífuna o Xinka:**

Acciones	Sí
Rotulación de los espacios físicos (bienvenida en idioma maya Mam y K'iche')	✓
Boletines informativos en materia de cultura tributaria, en idiomas Q'eqchi' Kaqchikel Tz'utujl Mam	✓
Anuncios publicitarios en radio, en idiomas Q'eqchi' Poqomchi', Kaqchikel, Mam	✓
Otros: <ul style="list-style-type: none"> <li>Video "El hacedor de lluvia" en idioma Kaqchikel, Mam, Q'eqchi' y Tz'utujil</li> <li>Capacitaciones tributarias: Mis impuestos en idiomas Q'eqchi' (Eb' lintoj) y Poqomchi' (Re' taqeh nutooj).</li> <li>Adicionalmente se han promovido capacitaciones en nueve idiomas mayas, siendo éstos: Q'eqchi', Poqomchi', Achi, K'iche', Ixil, Uspanteko, Sakapulteko, Mam y Kaqchikel</li> <li>Grabación de audios en idioma maya Q'eqchi', K'iche' y Mam de la traducción de los requisitos para la realización de las gestiones de: Registro Fiscal de vehículos, Aduanas y Registro Tributario Unificado</li> </ul>	✓

- Personal con dominio de un **idioma Maya, Garífuna o Xinka** con que cuenta la Institución para atención en puntos de atención:

No.	Comunidad lingüística	Sexo		Total	Regional
		M	F		
1	Achi	2	0	2	Regional Nororiente
2	K'iche'	6	3	9	Regional Central / Regional Occidente
3	Kaqchikel	3	2	5	
4	Mam	2	0	2	
5	Poqomchi'	3	2	5	Regional Nororiente
6	Q'anjob'al	3	3	6	
7	Q'eqchi'	3	0	3	Regional Central / Regional Nororiente
8	Tz'utujil	2	0	2	Regional Occidente
9	Garífuna	1	1	2	Regional Nororiente

- Criterios establecidos por la Institución para la contratación de personal **bilíngüe español-idioma indígena**:

A nivel de los perfiles y descriptores de los puestos que integran las oficinas y agencias tributarias (Administrador de Oficina/Agencia, Técnico de Gestión al Contribuyente, Técnico de Operación Tributaria y Técnico de Atención al Contribuyente) y que son utilizados por el Departamento de Selección de Personal de la Gerencia de Recursos Humanos para sus procesos, en el numeral **5. OTROS REQUISITOS** establece lo siguiente: conocimiento del idioma de acuerdo con la ubicación geográfica a asignar.

Para el efecto deben presentar ante dicho Departamento, constancia emitida por la Academia de Lenguas de Guatemala, en la que indique el nivel de conocimiento (porcentaje) que tiene del idioma maya (habla, lee, escribe y entiende).

- Acciones que ha implementado la Institución para la prestación de los servicios públicos con pertinencia lingüística y cultural, de acuerdo con la **comunidad lingüística Maya, Garífuna y Xinka**:

En el Plan Estratégico Institucional 2018-2023, objetivo 2 de reducir las brechas de cumplimiento tributario, en la actividad "Mejoras en la atención al contribuyente presencial y no presencial brindando herramientas de simplificación del

cumplimiento” tiene contemplado como una acción a mediano y largo plazo: implementación de facilidades para la atención, considerando la pertinencia étnica.

Derivado de lo anterior, a partir de 2018 se realizaron acercamientos con la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala para la contratación de tres personas para la traducción de los materiales en Q’eqchi’, K’iche’ y Mam. A partir de este año, la Intendencia de Atención al Contribuyente nuevamente contrató a dichos traductores para la grabación de audios y se logró la contratación del traductor para el idioma maya Kaqchikel.

Adicionalmente en las oficinas y agencias tributarias de Occidente se tienen ventanillas con personal bilingüe para brindar atención con pertinencia lingüística y la locución del sistema de filas en la oficina tributaria de Quetzaltenango es en idioma maya Mam y español. Asimismo, en la agencia tributaria de Poptún, se brinda atención e idioma maya Q’eqchi’.

- **Formación en materia de idiomas y cultura Maya, Garífuna y Xinka:**

Se elaboró un convenio el cual está en fase de revisión por parte de la Dirección de Lingüística y Comunicación de la Academia de Lenguas Mayas de Guatemala, en donde se incluye lo relativo a brindar capacitaciones para el aprendizaje de los idiomas mayas mayoritarios, como un primer paso, para brindar atención con pertinencia lingüística en las oficinas y agencias tributarias del país.

- **La Institución designó presupuesto específico para el desarrollo del idioma, la cultura y la atención con pertinencia para los pueblos Mayas, Xinka y Garífuna:**

Este presupuesto fue asignado a la Intendencia de Atención al Contribuyente quienes contemplaron para el año en curso la cantidad de Q489,000.00, para la contratación de las personas que actualmente están realizando las grabaciones y traducción de los textos a idiomas mayas.

Adicionalmente se tiene contemplado en el renglón de gasto 121 para la impresión de los diversos materiales que al respecto se generen para su posterior distribución a las oficinas y agencias tributarias a nivel regional.

## **Servicio Cívico**

Durante el 2019 por medio de 770 servidores cívicos en 65 municipios de 10 departamentos de Guatemala, se ha promocionado y concienciado a la población sobre importancia de cumplir con el pago de los impuestos, así mismo, orientado acerca del uso de herramientas y servicios electrónicos que la SAT ha puesto a disposición de los contribuyentes para facilitarles el cumplimiento tributario. Dentro de los jóvenes participantes como servidores cívicos, se incluyeron: 80% ladino, 19.5% maya y 0.5% garífuna. Mediante ellos se han realizado diversas actividades como se muestra en el cuadro de abajo, haciéndolos llegar a la población en idiomas mayas según corresponda.

No.	Departamento	Fomento y divulgación de la Cultura Tributaria	Educativas	Campañas de divulgación	Capacitación	Censos	Orientación sobre uso de herramientas electrónicas	Visita a comercios	Personas orientadas en el uso de herramientas electrónicas	Personas alcanzadas
1	Guatemala	110	295	66	6	0	68	7	4,755	83,265
2	El Progreso	189	124	104	15	22	186	26	5,692	57,452
3	Petén	156	268	177	10	4	107	8	6,200	76,371
4	Izabal	93	328	119	15	10	131	14	5,892	57,699
5	Zacapa	106	140	51	20	48	142	31	5,970	34,741
6	Retalhuleu	123	275	115	14	17	148	4	6,317	87,250
7	Suchitepéquez	186	349	162	11	33	76	14	6,084	64,328
8	Sololá	64	232	24	11	10	112	12	6,153	37,854
9	Huehuetenango	93	170	26	4	2	143	7	4,684	72,672
10	Quetzaltenango	139	184	54	4	0	64	4	5,996	75,670
<b>TOTALES</b>		<b>1,259</b>	<b>2,365</b>	<b>898</b>	<b>110</b>	<b>146</b>	<b>1,177</b>	<b>127</b>	<b>57,743</b>	<b>647,302</b>

Fuente: informe de monitores de servicio cívico