



# Informe de Pertenencia Sociolingüística

SUPERINTENDENCIA DE ADMINISTRACIÓN TRIBUTARIA - SAT

Guatemala, enero 2020

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'<br>K'iche'<br>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:<br>Registro Fiscal de vehículos, Aduanas y Registro Tributario Unificado -RTU- | Q'eqchi'<br>K'iche'<br>Mam<br><br>Kaqchikel | 100 requisitos publicados en el portal institucional<br><br>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'utujil 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                  | 3    | 0 | 3     | Regional Nororiente                    |
| 2   | K'iche'               | 6    | 3 | 9     | Regional Central / Regional Occidente  |
| 3   | Kaqchikel             | 3    | 2 | 5     |                                        |
| 4   | Mam                   | 2    | 0 | 2     |                                        |
| 5   | Poqomchi'             | 1    | 2 | 3     | Regional Nororiente                    |
| 6   | Q'anjob'al            | 0    | 0 | 0     |                                        |
| 7   | Q'eqchi'              | 5    | 4 | 9     | Regional Central / Regional Nororiente |
| 8   | Tz'utujil             | 2    | 0 | 2     | Regional Occidente                     |
| 9   | Garífuna              | 0    | 1 | 1     | 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**

Por medio de 769 servidores cívicos de la SAT en los meses de abril a noviembre 2019, se logró llegar a más de 650,000 personas en 65 municipios de 10 departamentos del país, brindándoles información relacionada a las funciones de la institución, concienciándolos acerca de la importancia del pago de los impuestos y orientándoles en el uso de herramientas electrónicas para el cumplimiento voluntario de sus obligaciones tributarias.

Los 769 jóvenes que concluyeron con las 728 horas de servicio cívico se identificaron plenamente con la institución y con la importancia que representa en la vida económica del país, convirtiéndose por tiempo indefinido en agentes multiplicadores de dicha información.

El objetivo de este programa es contribuir con la facilitación en el cumplimiento de las obligaciones tributarias y la recuperación de la confianza de los contribuyentes, informando a la población de los departamentos y municipios participantes, lo relevante de las funciones e importancia de la SAT en la vida económica y social del

país, así como el papel fundamental de los ciudadanos en su desarrollo, por medio del pago oportuno de los impuestos.

| 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      | 122                                            | 298         | 76                      | 6            | 0          | 72                                                 | 7                  | 5355                                                       | 85715               |
| 2              | El Progreso    | 189                                            | 124         | 104                     | 15           | 22         | 186                                                | 26                 | 5692                                                       | 57452               |
| 3              | Petén          | 156                                            | 268         | 177                     | 10           | 4          | 107                                                | 8                  | 6200                                                       | 76371               |
| 4              | Izabal         | 93                                             | 328         | 119                     | 15           | 10         | 131                                                | 14                 | 5892                                                       | 57699               |
| 5              | Zacapa         | 120                                            | 140         | 54                      | 20           | 48         | 144                                                | 31                 | 7013                                                       | 39876               |
| 6              | Retalhuleu     | 123                                            | 275         | 115                     | 14           | 17         | 148                                                | 4                  | 6317                                                       | 87250               |
| 7              | Suchitepéquez  | 207                                            | 358         | 179                     | 17           | 33         | 100                                                | 121                | 8754                                                       | 71119               |
| 8              | Sololá         | 64                                             | 232         | 24                      | 11           | 10         | 112                                                | 12                 | 6153                                                       | 37854               |
| 9              | Huehuetenango  | 93                                             | 170         | 26                      | 4            | 2          | 143                                                | 7                  | 4684                                                       | 72672               |
| 10             | Quetzaltenango | 146                                            | 205         | 54                      | 4            | 1          | 92                                                 | 18                 | 7220                                                       | 80255               |
| <b>TOTALES</b> |                | <b>1313</b>                                    | <b>2398</b> | <b>928</b>              | <b>116</b>   | <b>147</b> | <b>1235</b>                                        | <b>248</b>         | <b>63280</b>                                               | <b>666263</b>       |

Fuente: informe de monitores de servicio cívico