



**Informe de  
Pertinencia  
Sociolingüística  
-CONAP-  
Agosto 2024**



## ÍNDICE

1. Presentación.....	3
2. Disposiciones generales.....	4
3. Objetivo.....	4
4. Informe de atención al público de conformidad con la pertenencia sociolingüística.....	5
5. Acciones implementadas por CONAP para atender a los usuarios en idiomas locales.....	8



## 1. Presentación

El Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP- es una institución pública, que depende de la presidencia de la República, fue establecido en febrero de 1989 por el Decreto Legislativo 4-89, Ley de Áreas Protegidas, el -CONAP- es el encargado de dirigir y coordinar el Sistema Guatemalteco de Áreas Protegidas -SIGAP- y de propiciar la conservación de la diversidad biológica del país.

El CONAP está conformado para cumplir sus fines y objetivos, por representantes de las siguientes entidades:

- Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales -MARN-;
- Ministerio de Agricultura, Ganadería y Alimentación -MAGA-;
- Instituto Nacional de Antropología e Historia -IDAEH-;
- Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-;
- Centro de Estudios Conservacionistas -CECON-, -USAC-;
- Asociación Nacional de Municipalidades -ANAM-;
- Un delegado de las organizaciones no gubernamentales relacionados con los recursos naturales y el medio ambiente, registradas en CONAP.

## **2. Disposiciones generales**

De conformidad con el artículo 10 de la Ley de Idiomas Nacionales, las entidades e instituciones del Estado deberán llevar registros, actualizar y reportar datos sobre la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios, a efecto de adecuar la prestación de los mismos. Asimismo, en su artículo 11 regula que los registros a que se refiere el artículo 10, deberán llevarse en libros de atención a usuarios y/o en forma digital, el cual se dispondrá en las ventanillas correspondientes de las entidades e instituciones estatales; y en el artículo 14 determina que el Estado velará porque en la prestación de bienes y servicios públicos se observe la práctica de comunicación en el idioma propio de la comunidad lingüística, fomentando a su vez esta práctica en el ámbito privado.

Por otra parte, el artículo 10 numeral 28 de la Ley de Acceso a la Información Pública establece que los sujetos obligados deben mantener informe actualizado sobre los datos relacionados con la pertenencia sociolingüística de los usuarios de sus servicios a efecto de adecuar la prestación de los mismos.

## **3. Objetivos**

Brindar la información correspondiente a la Pertenencia Sociolingüística, específicamente en determinar el idioma en que se prestan los servicios de atención al público en el Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP-, en cumplimiento a la Ley de Acceso a la Información Pública y la Ley de Idiomas Nacionales.

#### 4. Informe de atención al público, de conformidad con la pertenencia

##### sociolingüística:

**Cuadro No. 1**  
**Atención al usuario a través de la Unidad de Información Pública**  
**Del 1 al 31 de Agosto de 2024**

Actividad	Total de usuarios atendidos	Idioma en que se atendió al usuario
Atención al usuario a través de solicitudes de Información Pública*	<b>62</b>	<b>Español</b>
<b>Total</b>	<b>62</b>	

\*Fuente: Registros de Control de solicitudes de información pública de la Unidad de Información Pública -CONAP-.

**Cuadro No.2**  
**Atención al público Ventanilla Única -CONAP- Central**  
**Del 1 al 31 de Agosto de 2024**

Actividad	Total	Idioma en que se presentó el servicio
Atención al usuario a través de la ventanilla única de CONAP central*	<b>79</b>	<b>Español</b>
<b>Total</b>	<b>79</b>	

\*Fuente: Unidad de Asuntos Técnicos -CONAP-, correspondientes al control de personas atendidas a través de la ventanilla única de CONAP central, ubicada en el 6to. Nivel, en la 5ª. Avenida 6-06- edificio IPM, zona 1.

**Cuadro No.3**  
**Atención a usuarios de Dirección de Análisis Geoespacial**  
**Del 1 al 31 de Agosto de 2024**

Actividad	Total	Idioma en que se presentó el servicio
Atención al usuario a través la Dirección de Análisis Geoespacial -CONAP-	<b>73</b>	<b>Español</b>
Atención al usuario a través la Dirección de Análisis Geoespacial -CONAP-	<b>1</b>	<b>Multilingüe</b>
Atención al usuario a través la Dirección de Análisis Geoespacial -CONAP-	<b>11</b>	<b>Sin dato</b>
Atención al usuario a través la Dirección de Análisis Geoespacial -CONAP-	<b>12</b>	<b>Kaqchikel</b>
Atención al usuario a través la Dirección de Análisis Geoespacial -CONAP-	<b>4</b>	<b>Jakalteko</b>
Atención al usuario a través la Dirección de Análisis Geoespacial -CONAP-	<b>16</b>	<b>K'iche´</b>
Atención al usuario a través la Dirección de Análisis Geoespacial -CONAP-	<b>1</b>	<b>Q'eqchi'</b>
Atención al usuario a través la Dirección de Análisis Geoespacial -CONAP-	<b>8</b>	<b>Tz'utujil</b>
<b>Total</b>	<b>126</b>	

\*Fuente: Dirección de Análisis Geoespacial, correspondientes al control de personas atendidas a través de la Ventanilla Única de CONAP, ubicada en el 6to. Nivel, edificio IPM, zona 1.

**Cuadro No.4**  
**Atención al público Ventanillas Únicas Direcciones Regionales**  
**Del 1 al 31 de Agosto de 2024**

Actividad	Total	Idioma en que se presentó el servicio
Atención al usuario a través de ventanillas únicas en las direcciones regionales a nivel nacional del Consejo Nacional de Áreas Protegidas.	<b>567</b>	<b>Español</b>

Atención al usuario a través de ventanillas únicas en las direcciones regionales a nivel nacional del Consejo Nacional de Áreas Protegidas.	<b>10</b>	<b>Multilingüe</b>
Atención al usuario a través de ventanillas únicas en las direcciones regionales a nivel nacional del Consejo Nacional de Áreas Protegidas.	<b>12</b>	<b>Tz'utujil</b>
Atención al usuario a través de ventanillas únicas en las direcciones regionales a nivel nacional del Consejo Nacional de Áreas Protegidas.	<b>25</b>	<b>Q'eqchi'</b>
Atención al usuario a través de ventanillas únicas en las direcciones regionales a nivel nacional del Consejo Nacional de Áreas Protegidas.	<b>6</b>	<b>Mam</b>
Atención al usuario a través de ventanillas únicas en las direcciones regionales a nivel nacional del Consejo Nacional de Áreas Protegidas.	<b>10</b>	<b>K'iche'</b>
Atención al usuario a través de ventanillas únicas en las direcciones regionales a nivel nacional del Consejo Nacional de Áreas Protegidas.	<b>10</b>	<b>Kaqchikel</b>
Atención al usuario a través de ventanillas únicas en las direcciones regionales a nivel nacional del Consejo Nacional de Áreas Protegidas.	<b>1</b>	<b>Jakalteco/Popti'</b>
Atención al usuario a través de ventanillas únicas en las direcciones regionales a nivel nacional del Consejo Nacional de Áreas Protegidas.	<b>5</b>	<b>Garinagu</b>
<b>Total</b>		<b>646</b>

\*Fuente: Unidad de Asuntos Técnicos Regionales, correspondientes al control de personas atendidas a través de la Ventanillas Únicas de CONAP, ubicadas en las diferentes sedes a nivel nacional.

De acuerdo a la información presentada, se reporta un total de **913** personas.

## **ACCIONES IMPLEMENTADAS POR CONAP PARA ATENDER A USUARIOS EN IDIOMAS NACIONALES**

En atención al Decreto 19-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Ley de Idiomas Nacionales la cual tiene por objeto regular el reconocimiento, promoción, desarrollo y utilización de los idiomas nacionales, así como facilitar el acceso a los servicios mediante la atención del idioma de su localidad.

El Consejo Nacional de Áreas Protegidas, ha implementado las siguientes acciones con la finalidad de facilitar el acceso a los servicios que presta la institución a todos los ciudadanos:

- ✓ Las direcciones regionales cuentan con personal guardarecursos y técnicos que dominan el idioma local en las diferentes direcciones regionales que brindan apoyo a usuarios externos;
- ✓ La Dirección Regional Altiplano Central en el área de secretaría, educación ambiental y personal guardarecursos asignado al departamento de Sololá, dominan el idioma local por lo que cuenta con 5 personas que brindan atención a los usuarios que prestan servicios dentro de la institución;
- ✓ La Dirección Regional Altiplano Occidental cuenta con personal que domina los idiomas, español, mam, k'iche' e inglés quienes brindan atención a los usuarios de manera eficiente y efectiva en sus oficinas;
- ✓ La Dirección Regional Nororiente cuenta con personal que domina los idiomas q'eqchi' y garífuna quienes brindan atención a usuarios externos que requieren servicios del Consejo Nacional de Áreas Protegidas.