



INFORME DE  
**PERTENENCIA  
SOCIOLINGÜÍSTICA**  
MUNICIPALIDAD DE COBÁN,  
ALTA VERAPAZ

abril-mayo 2025





## Contenido

I.	Introducción .....	3
II.	Objetivo .....	4
III.	Antecedentes .....	4
IV.	Estadística de atención al vecino .....	5
V.	Descripción de la adecuación de los servicios .....	6
VI.	Descripción de las calidades de los servidores .....	7
VII.	Identificación institucional .....	7
A.	Celebraciones culturales: .....	7
B.	Protocolos oficiales: .....	8
C.	Publicaciones informativas:.....	8





## I. Introducción

La riqueza cultural y lingüística de Cobán, situada en el departamento de Alta Verapaz, refleja la profunda herencia de los pueblos originarios, en particular la comunidad q'eqchi'. Consciente de su responsabilidad en la preservación y promoción de esta diversidad, la Municipalidad de Cobán se adhiere al Decreto 19-2003, Ley de Idiomas Nacionales de la República de Guatemala, que establece que el idioma es una de las bases fundamentales sobre las cuales se sostiene la cultura de los pueblos. Esta ley subraya que la lengua no solo es un medio de comunicación, sino también el vehículo principal para la adquisición, conservación y transmisión de la cosmovisión, valores y costumbres de los pueblos indígenas, como los Mayas, Garífuna y Xinca.

En este contexto, el presente informe tiene como objetivo analizar la adecuación de los servicios municipales en función de la pertenencia sociolingüística de la población, con un enfoque particular en el idioma q'eqchi'. Este análisis busca asegurar que la atención a los vecinos se realice con pleno respeto a su lengua y cultura, garantizando la inclusión efectiva de la comunidad q'eqchi' en los procesos administrativos y de servicio público, y contribuyendo de manera activa a la preservación de su identidad cultural.

A través de la implementación de políticas públicas basadas en el respeto y promoción de los idiomas locales, la Municipalidad de Cobán no solo busca fortalecer su capacidad institucional, sino también fomentar un desarrollo equitativo que valore y respete la diversidad lingüística de su población. Este informe establece las bases para identificar las necesidades y oportunidades que permitan un desarrollo armónico y respetuoso de las lenguas en la región, en cumplimiento de las normativas legales vigentes.





## II. Objetivo

Evaluar y describir la adecuación de los servicios municipales y la interacción institucional con los vecinos del municipio de Cobán, tomando en cuenta la diversidad lingüística y cultural de la región, con el fin de promover una atención inclusiva y respetuosa que fomente la preservación y el uso del idioma q'eqchi', así como de las demás lenguas indígenas predominantes, contribuyendo al desarrollo social, educativo y cultural de la comunidad.

## III. Antecedentes

La Ley de Idiomas Nacionales, Decreto 19-2003 del Congreso de la República de Guatemala, Artículo 4, tiene como objeto regular lo relativo al reconocimiento, respeto, promoción, desarrollo y utilización de los idiomas de los pueblos Mayas, Garífuna y Xinca, y su observancia en absoluto apego a la Constitución Política de la República.

En el artículo 10 de la Ley de Acceso a la Información Pública, se estableció que: “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”.



#### IV. Estadística de atención al vecino

La recopilación de datos se llevó a cabo en todas las dependencias de la Municipalidad de Cobán con el propósito de analizar la atención brindada a los vecinos, para ello se estableció un registro detallado en cada área, permitiendo identificar cuántas atenciones fueron realizadas en cada idioma.

DEPENDENCIAS	abril 2025		mayo 2025	
	<i>español</i>	<i>q'eqchi'</i>	<i>español</i>	<i>q'eqchi'</i>
SECRETARÍA MUNICIPAL	489	319	249	205
SECRETARÍA EJECUTIVA (incluye audiencias al Despacho Municipal)	489	1798	389	1679
JUZGADO DE ASUNTOS MUNICIPALES	657	35	1420	9
GERENCIA DE PROGRAMAS DE SEGURIDAD CIUDADANA	176	294	93	239
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS	125	78	118	80
GERENCIA DE SERVICIOS	92	8	136	4
GERENCIA META MERCADO Y TERMINAL DE BUSES TALPETATE	429	258	405	289
GERENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN FINANCIERA INTEGRADA MUNICIPAL	10707	177	7827	83
DIRECCIÓN MUNICIPAL DE PLANIFICACIÓN	328	256	349	249
GERENCIA DE PROYECTOS	189	198	206	178
GERENCIA DE AGUA Y SANEAMIENTO	1105	305	897	259
GERENCIA SOCIAL	160	290		
GERENCIA AMBIENTAL Y RECURSOS NATURALES	79	53	92	62
GERENCIA DE PROGRAMAS Y COOPERACIÓN EXTERNA	63	25	69	12
<b>TOTAL</b>	<b>15088</b>	<b>4094</b>	<b>12250</b>	<b>3348</b>



## V. Descripción de la adecuación de los servicios

En el marco de la iniciativa para fortalecer la inclusión y el acceso a la información en la Municipalidad de Cobán, se llevó a cabo la rotulación de todas las oficinas de atención al usuario en dos idiomas: español y q'eqchi'. La adecuación de los servicios a través de la rotulación en ambos idiomas se implementó con el objetivo de promover la comprensión y facilitar la comunicación entre la administración municipal y la comunidad. La señalización clara y visible en español y q'eqchi' no solo permite a los usuarios identificar fácilmente las oficinas correspondientes, sino que también respeta y valora la cultura y la identidad de las comunidades q'eqchi'.



## VI. Descripción de las calidades de los servidores

La administración municipal, con el propósito de ofrecer un servicio de calidad a la población de Cobán y a los visitantes, cuenta con un 95% de personal que domina el idioma q'eqchi'. Esta medida refleja el compromiso de la municipalidad por atender las necesidades lingüísticas de la comunidad.

Además, en las diferentes ventanillas de atención al usuario se dispone de personal bilingüe en español y q'eqchi', lo que permite a los usuarios comunicarse en el idioma de su preferencia. Esta estrategia busca generar un ambiente de confianza y comodidad para que los ciudadanos puedan expresar sus inquietudes y requerimientos de manera efectiva.

Como resultado, se logra una comunicación más fluida y efectiva entre la municipalidad y la población, favoreciendo así una atención más inclusiva y accesible.

## VII. Identificación institucional

En todas las actividades culturales y protocolares realizadas por las diversas dependencias de la municipalidad, se ha promovido el uso del idioma q'eqchi' como parte de un compromiso con la diversidad lingüística y cultural de la comunidad.

### A. Celebraciones culturales:

En eventos comunitarios, se facilitó la comunicación en q'eqchi', permitiendo que los participantes se expresaran en su idioma materno, lo que enriqueció la experiencia cultural y promovió un sentido de pertenencia.





B. Protocolos oficiales:

En actos protocolarios, se incorporó el q'eqchi' en discursos y presentaciones, asegurando que todos los asistentes, independientemente de su lengua materna, pudieran comprender y participar plenamente.

C. Publicaciones informativas:

En los medios sociales de la Municipalidad de Cobán, se encuentran publicaciones en el idioma q'eqchi' para que los vecinos se informen en tiempo real, permitiendo que la información llegue de manera rápida y efectiva.





Anexos:

Elaboró:	Revisó:
Gladys Elizabeth Tzul Cuc Unidad de Información Pública	Licda. Wilma Marlyn Alvarado Vásquez. Secretaria Municipal

