

DEFENSORÍA DE PERSONAS TRABAJADORAS



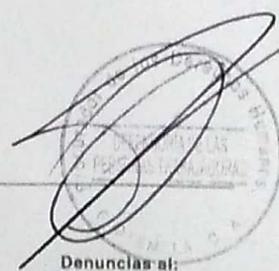
# PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

Informe de Acción Específica

“Verificación de medidas de protección a los trabajadores en las sedes de la Superintendencia de Administración Tributaria [Centro Comercial San Rafael zona 18 y en el Centro Comercial Galerías Primma zona 7]”

Guatemala, febrero de 2,022

📍 12 avenida, 12-54, zona 1  
Guatemala, Ciudad, C.A  
☎ (502) 2424 1717  
✉ pdh@pdh.org.gt  
🌐 www.pdh.org.gt



Denuncias al:

 **1555**

     @PDHgt

## I. Justificación.

La Defensoría de las Personas Trabajadoras en cumplimiento del mandato constitucional del Procurador de los Derechos Humanos de supervisar a la administración pública realizó una verificación sobre las medidas de protección que las autoridades de la Superintendencia de la Administración Tributaria -SAT- brindan a las personas trabajadoras de las agencias ante la pandemia provocada por el COVID-19.

## II. Objetivos.

### Objetivo General

Establecer las medidas de protección para las personas trabajadoras que laboran en el área de atención al público de las agencias de la Superintendencia de la Administración Tributaria por parte de sus autoridades.

### Objetivos Específicos

- a) Verificar la cantidad de personal que se encuentra laborando en las agencias ubicadas en el Centro Comercial San Rafael, zona 18 y en el Centro Comercial Galerías Primma, zona 7, ambas de esta ciudad.
- b) Establecer la forma de protección al personal vulnerable de las agencias ubicadas en Centro Comercial San Rafael, zona 18 y en el Centro Comercial Galerías Primma, zona 7, ambas de esta ciudad.
- c) Constatar las medidas de protección al trabajador en las agencias ubicadas en Centro Comercial San Rafael, zona 18 y en el Centro Comercial Galerías Primma, zona 7, ambas de esta ciudad.

### III. Hallazgos.

Se verificaron las agencias ubicadas en el Centro Comercial San Rafael, zona 18 y en el Centro Comercial Galerías Primma, zona 7, ambas de esta ciudad.

- a) En la agencia ubicada en el Centro Comercial San Rafael de la zona 18, laboran 36 personas de las cuales 13 se encuentran atendiendo presencialmente y el resto se encuentra en la modalidad de teletrabajo; en la agencia ubicada en el Centro Comercial Galerías Primma de la zona 7, laboran 28 personas de ellas 18 de se encuentran en forma presencial y 10 realizan la modalidad de teletrabajo.
- b) Las personas que pertenecen a grupos vulnerables como las personas mayores de 60 años, personas con enfermedades crónicas y mujeres en estado de gestación se encuentran en la modalidad de teletrabajo, quienes gestionaron su solicitud de autorización para la modalidad de teletrabajo ante la jefatura de agencia y dirección de recursos humanos.
- c) Dentro de las medidas de protección, mensualmente se les hace entrega a los trabajadores por parte del administrador de la agencia un kit de protección que incluye mascarillas, alcohol en gel, desinfectante, espuma limpiadora, la gestión de los kits la realiza la propia agencia, además de contar con instalación de mamparas.
- d) En ambas agencias se indicó que no han tenido acercamiento con el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social, lo cual sería de utilidad para jornadas de hisopados, puesto que dentro de las agencias se han vivido casos de contagios al COVID-19.

- e) Las personas trabajadoras de la Superintendencia de Administración Tributaria cuentan con servicio de seguro médico, que conlleva un pago de deducible a las personas trabajadoras.
  
- f) Durante la verificación a ambas agencias se evidenció falta de personal para orientar a los usuarios y la falta de capacitación en el trato a los mismos, observándose dificultad en personas usuarias para comprender la información que se les brinda, limitándose en la mayoría de casos a indicarles a los usuarios que sus dudas deben de resolverlas en la agencia virtual, sin establecer si la persona tiene acceso a internet ni a medios digitales, además de evidenciar que no hay un trato preferencial a personas mayores, personas con discapacidad y mujeres en estado de gestación.

#### IV. Conclusiones:

- a) Las agencias ubicadas en el Centro Comercial San Rafael, zona 18 y en el Centro Comercial Galerías Primma, zona 7, ambas de esta ciudad de la Superintendencia de la Administración Tributaria cuentan con limitado personal para gestiones de atención presencial en las mismas, lo que estaría afectando al usuario, y recarga al personal en el lugar.
  
- b) Las personas trabajadoras pertenecientes a grupos vulnerables se encuentran en modalidad de teletrabajo, previo trámite en Recursos Humanos.
  
- c) Las autoridades de las agencias de la Superintendencia de la Administración Tributaria, brindan medidas de protección a los trabajadores.
  
- d) No se cuenta con personal capacitado para orientar a los usuarios de las agencias ubicadas en el Centro Comercial San Rafael, zona 18 y en el Centro Comercial Galerías Primma, zona 7, ambas de esta ciudad de la Superintendencia de la Administración Tributaria, en virtud que se verificó que no se toman el tiempo de explicar y orientar a las personas; indicando



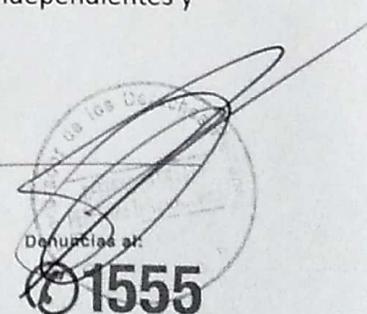
## PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

en la orientación a los usuarios que realicen sus trámites en la agencia virtual, sin considerar si el usuario tiene acceso a medios electrónicos, lo cual podría convertirse en una barrera al cumplimiento tributario.

### V. Recomendaciones

Al señor Superintendente de Administración Tributaria:

- a) Asegurar que en las agencias de atención ubicadas en el Centro Comercial San Rafael, zona 18 y en el Centro Comercial Galerías Primma, zona 7, se cuente con el personal necesario para la atención de calidad y calidez a los usuarios de las referidas agencias, a efecto de brindar la información que los mismos requieran.
- a) Continuar con la entrega oportuna de los insumos de protección a las personas trabajadoras de las agencias, así como establecer la obligatoriedad de la utilización de los mismos en el desempeño de sus funciones, asegurando que se proporcionen efectivamente los insumos y el equipo de protección personal.
- b) Continuar con las medidas sanitarias de salud y seguridad ocupacional, garantizando que las mismas sean acordes al Acuerdo Gubernativo No. 79-2020 en el cual el Ministerio de Trabajo y Previsión Social establece Normas Complementarias al Reglamento de Salud y Seguridad Ocupacional, para la Prevención y Control de Brotes de SARS-COV-2 en los Centros de Trabajo.
- c) Continuar con los protocolos de protección para las personas trabajadoras que pertenezcan a los grupos altamente vulnerables al COVID-19, atendiendo lo normado por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social en el Acuerdo Ministerial 146-2020 "Estrategia de prevención y control de brotes de SARS CoV-2 para los Centros de Trabajo, Trabajadores Independientes y el Transporte de Pasajeros".



- d) Promover en las agencias ubicadas en el Centro Comercial San Rafael zona 18 y en el Centro Comercial Galerías Primma zona 7, la atención preferencial , considerando una ventanilla especial de atención a personas mayores, personas con discapacidad y mujeres en estado de gestación.

