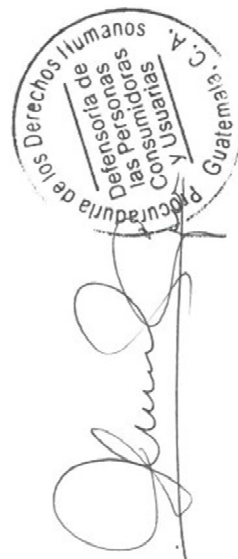


Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias



Informe de Supervisión a los Procesos de Emisión de Documentos

Guatemala, septiembre de 2021



I. ANTECEDENTES

El Procurador de los Derechos Humanos, a través de la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias, ha realizado en los años 2019 y 2020, seguimiento a los procesos de emisión de documentos, entre ellos el Documento Personal de Identificación, pasaportes, licencias de conducir, entre otros.

Estas acciones de verificación han finalizado con la emisión de recomendaciones encaminadas a mejorar los procesos de atención, infraestructura, condiciones de captura de datos, abastecimiento de materias primas, especialmente en tema de emisión de pasaportes, ya que derivado de la pandemia los mecanismos de atención han migrado a citas programadas, generando una presa de citas pendientes por la falta de la infraestructura adecuada.

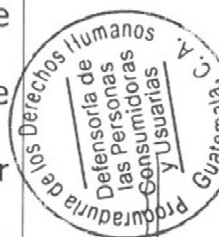
En ese tema existen notificaciones previas, giradas mediante el oficio REF.CCML-PAII-ydvp-43-2021 del 22 de enero de 2021, firmado por la licenciada Claudia Maselli Procuradora Adjunta II, dirigidas al Instituto Guatemalteco de Migración, para agilizar la ampliación de cobertura de los centros de emisión de pasaportes y que se cuente con infraestructura adecuada para la recepción, captura de datos y entrega del documento.

En ese sentido mediante el oficio REF.CCML-PAII-ydvp-319-2021 del 25 de mayo de 2021, firmado por la licenciada Claudia Maselli, Procuradora Adjunta II, se notificaron recomendaciones a la Policía Nacional Civil para que se pudiera intensificar la presencia policial en los alrededores de los centros de emisión de pasaportes, con el objetivo de evitar la presencia de personas que puedan realizar cobros ilegales a los usuarios que buscaban el documento citado.



II. MARCO NORMATIVO

Procuraduría de los Derechos Humanos	La Constitución Política de la República de Guatemala en su artículo 274 establece que el Procurador de los Derechos Humanos es un comisionado del Congreso de la República para la defensa de los Derechos Humanos que la Constitución garantiza. Dentro de ese mandato, el Decreto número 54-86 Ley de la Comisión de los Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos, en su artículo 13, establece que una de las atribuciones del Procurador de los Derechos Humanos es promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa, gubernamental, en materia de Derechos Humanos.
Registro Nacional de las Personas RENAP	El Decreto número 90-2005 del Congreso de la República, Ley del Registro Nacional de las Personas, crea el Registro con el objetivo de organizar y mantener el registro único de identificación de las personas naturales e inscribir los hechos y actos relativos al estado civil, entre otros.
Instituto Guatemalteco de Migración	El Decreto número 44-2016, del Congreso de la República, Código de Migración, establece en su artículo 120, la creación del Instituto Guatemalteco de Migración, como dependencia descentralizada



[Handwritten signature]

	del Organismo Ejecutivo, teniendo dentro de sus competencias la ejecución de la política migratoria. Así mismo este marco legal, establece en su artículo 103, lo relativo a los documentos de viaje y que permiten a las personas obtener las autorizaciones para el ingreso y permanencia en otros países.
Ministerio de Gobernación	El Decreto número 132-96 del Congreso de la República, Ley de Tránsito, establece en su artículo 14, que la licencia de conducir es el documento emitido por el Departamento de Tránsito de la Dirección General de la Policía Nacional Civil y habilita e identifica al conductor, quien está obligado a portarla. En ese sentido, se tiene un contrato por parte del Ministerio de Gobernación y la entidad Mayoreo de Computación, Sociedad Anónima – MAYCOM-, para la emisión de la licencia, con autorización del Departamento de Tránsito de la Policía Nacional Civil.
Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor	Las Directrices de las Naciones Unidas, establecen como Principios Generales para atender necesidades legítimas, como el acceso de los consumidores a bienes y servicios esenciales, así como la protección de los consumidores en situación vulnerable y de desventaja¹

Procuraduría de los Derechos Humanos
Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarías
Guatemala, C. A.



¹ Directrices de las Naciones Unidas Para la Protección del Consumidor, 2016, Nueva York y Ginebra, pág.

OBJETIVOS DE LA SUPERVISIÓN

Objetivo General:

Detallar los procesos de emisión del Documento Personal de Identificación, pasaporte y licencias de conducir vehículos, así como los componentes de información a las personas titulares.

Objetivos Específicos:

- Verificar la emisión del Documento Personal de Identificación, en la sede central del Registro Nacional de las Personas.
- Supervisar la atención en el Centro de Emisión de Pasaportes de la zona 4 Ciudad de Guatemala.
- Constatar la emisión de las licencias de conducir vehículos en los centros de MAYCOM de zona 9 y zona 17.



HALLAZGOS, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Hallazgos

A través de la visita in situ realizada por el personal de la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarías, se evidencia lo siguiente:

1. REGISTRO NACIONAL DE LAS PERSONAS -RENAP-.

Se realizó verificación en sede central y se determinó que las medidas implementadas para la atención de las personas titulares, o de usuarios que requieren atención diferenciada, están contenidas en el protocolo de ingresos de usuarios/trabajadores con el que cuenta el RENAP. Estas acciones incluyen la medición de la temperatura corporal, aplicación de gel en manos, ubicación de marcas para el distanciamiento físico, desinfección de

Conclusiones

Supervisión de Emisión de Documentos

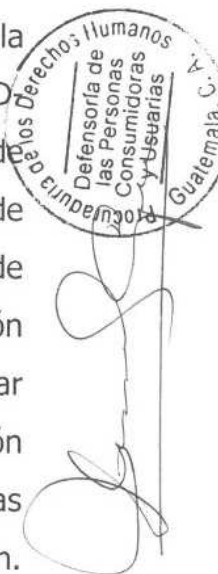
1. El Registro Nacional de las Personas a través de la implementación de protocolos de bioseguridad, puede atender a 2,300 usuarios los servicios que prestan, ya sea de manera presencial o por medio de las gestiones virtuales.

Han existido apertura de espacios adicionales, para evitar la saturación de la sede central, por ejemplo el ubicado en el segundo nivel del centro comercial RUS, ubicado en la Calzada Roosevelt 12-76 zona 7 Ciudad de

Recomendaciones

Al Director Ejecutivo del Registro Nacional de las Personas RENAP:

1. Continuar con las acciones para la prevención de los contagios de COVID 19, cumplimiento de las medidas de distanciamiento físico, aseguramiento de espacios físicos adecuados, detección de personas que requieran atención diferenciada en filas y priorizar mecanismos digitales para la obtención de documentos, siempre que las medidas de seguridad del documento lo permitan.



áreas comunes, entre otras acciones para evitar la propagación del COVID-19.

El Departamento de atención y servicio al usuario, es el encargado de velar por el cumplimiento del distanciamiento físico, el uso adecuado de la mascarilla de los usuarios y de las personas trabajadoras. La institución como medida de prevención **realiza todos los días desinfección de todas las áreas con las que cuenta la sede.**

La autoridad indicó que se les proporcionó a las personas trabajadoras, mascarillas, gel antibacterial, así mismo se instalaron módulos de acrílico en los quioscos de atención y de información.

Actualmente, el promedio de atención de

Guatemala, esto permite dividir las gestiones de documentos, las cuales antes solo se procesaban en sede central.

Se han implementado acciones para el cumplimiento del distanciamiento social, el aforo de personas, aplicación de gel antibacterial y uso de mascarilla, esto con el objetivo de reducir el riesgo de contagios del COVID-19.

Actualmente el RENAP cuenta con 14 personas asignadas para verificar el cumplimiento de las medidas de bioseguridad y brindar atención diferenciada tanto a personas mayores, mujeres embarazadas y personas con discapacidad entre otras.

Es importante destacar, que por recomendación de la Procuraduría de



usuarios es de **2,300 personas diarias**, siendo las solicitudes más recurrentes:

- Captura de datos para la emisión de documento de identificación personal.
- Inscripciones
- Emisión de certificaciones

El Registro Nacional de las Personas, cuenta también con un área en el centro comercial RUS, a un costado de la sede central, con un espacio para evitar la saturación de personas y poder dividir las solicitudes de los documentos que ingresan a diario, se cuenta también con los servicios electrónicos a través de la página web: www.renap.gob.gt

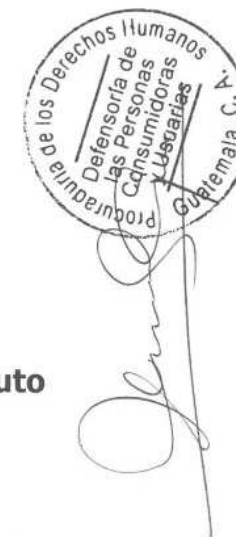
2. CENTRO DE EMISIÓN DE PASAPORTES DE LA ZONA 4:

Se evidencia nuevamente, que el centro de emisión de pasaportes no cuenta con infraestructura adecuada para atender a

los Derechos Humanos, OF.REF. 016/01/2019/PAI/FT de fecha 24 enero de 2019, firmado por la licenciada Miriam Roquel, Procuradora Adjunta I, en la cual se recomendaba la creación de un protocolo para la atención de usuarios en temporada de demanda alta, el Registro Nacional de las Personas, emitió dicho protocolo en el mes de marzo 2019.

2. En relación con la emisión del pasaporte, **Al Director General del Instituto Guatemalteco de Migración:**

según la verificación realizada, persiste las dificultades para la obtención del documento, existen personas en los alrededores del centro que ofrecen Se reitera la recomendación al Instituto Guatemalteco de Migración, notificada



¡Para que los derechos humanos sean una vivencia para todos!

las personas que acuden a solicitar su pasaporte, se observó a familias completas quienes indicaban que esperaban por varias horas, procediendo a solicitar a las autoridades del centro el análisis de estos casos, para que pudieran ser atendidos y obtener sus documentos.

Se observó una baja en la afluencia de personas, derivado a que siguen atendiendo por medio del sistema de citas, el cual no es ágil, limita a quienes no tengan acceso a internet y no siempre se atiende en los horarios establecidos. El plazo para agendar citas puede durar hasta 6 meses.

3. En los últimos meses, el Instituto Guatemalteco de Migración, implemento un proceso de ampliación de vigencia de pasaportes, esto mediante un sticker, para documentos que hayan vencido o que

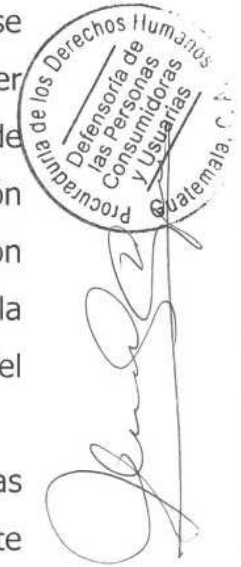
realizar trámites, poniendo en riesgo a usuarios de ser objeto de algún cobro ilegal.

Se ha observado una reducción en las personas que realizan filas en el centro, ya que aún se opera con el sistema de citas, las cuales no tienen una fecha específica, sino hasta efectuar el pago correspondiente permite conocer la fecha, la cual es agendada entre 3 a 6 meses después.

Los procesos de emisión de documentos deben ser ágiles y sin mayor demoras, además que las instituciones encargadas por ley de la emisión, deben contar con el personal necesario y la infraestructura necesaria para que las personas puedan realizar sus gestiones. Aún se encuentra centralizado el proceso de emisión, no ha existido acciones claras para ampliar la

mediante oficio REF. CCML-PAII-ydvp-318-2021 del 25 de mayo de 2021, firmado por la licenciada Claudia Maselli, Procuradora Adjunta II, de la siguiente manera:

1. Realizar las gestiones necesarias para agilizar la ampliación de cobertura de los centros de emisión de pasaportes que se tenían proyectados para el primer semestre, con el objetivo que se brinde un servicio ágil y de calidad a la población que requiera el pasaporte, contando con la infraestructura adecuada para la recepción, captura de datos y entrega del documento.
2. Crear las condiciones necesarias encaminadas a asegurar que se cuente con el personal requerido para la orientación de usuarios en las filas de los centros de emisión de pasaportes, detección de usuarios que requieran atención diferenciada, verificación de



tengan menos de 6 meses de vigencia, este proceso únicamente está disponible en el centro ubicado en la zona 4 de la Ciudad de Guatemala.

cobertura y mejorar la emisión de este documento.

documentos, entre otras orientaciones.

Persisten también las dificultades para la obtención del pasaporte en el extranjero, generando costos adicionales a los connacionales, así como demoras en el envío.

La Constitución Política de la República, establece en su artículo 26, que no podrá negársele pasaporte u otros documentos de identificación a ninguna persona guatemalteca, sin embargo estas dificultades, no permiten que se puedan obtener el pasaporte de forma ágil y con mecanismos que permitan una atención diferenciada de los usuarios.

3. CENTROS DE EMISIÓN DE
LICENCIAS DE CONDUCIR;

3. Las entidades privadas que prestan el servicio de emisión de documentos, también están sujetas a acciones de

**Al Director de la Dirección General de la
Policía Nacional Civil:**

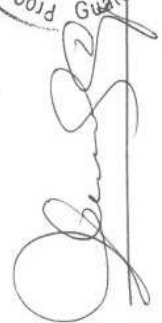


¡Para que los derechos humanos sean una vivencia para todos!

Con fecha 6 de agosto del 2021, personal de la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias, se constituyó en las sedes de emisión de licencias de conducir de la entidad Mayoreo de Computación, Sociedad Anónima, ubicadas en las zonas 17 y 9 de la Ciudad de Guatemala, pero en la primera sede no permitieron el ingreso del personal de la Defensoría, habiéndolos referido a la segunda sede, en donde supuestamente les atenderían. Sin embargo al llegar a la sede de la zona 9, aunque si les permitieron el ingreso, se negaron a brindar la información requerida sobre la atención y servicio que brindan a la población guatemalteca, refiriéndoles que la información requerida debía solicitarse al Departamento de Tránsito de la Policía Nacional Civil.

verificación en materia de derechos humanos, ya que brindan un servicio público, como el caso de la entidad Mayoreo de Computación, Sociedad Anónima –MAYCOM- que fue contratada por el Departamento de Tránsito de la Dirección General de la Policía Nacional Civil, para la emisión y renovación de la licencia de conducir vehículos terrestres, cuya empresa limitó las labores de la Procuraduría de los Derechos Humanos, al no haber permitido el ingreso a los delegados de la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Procuraduría de los Derechos Humanos a la sede de la zona 17 de la Ciudad de Guatemala, y en la sede de la zona 9 aunque les permitieron el ingreso, no les brindaron la colaboración y la información para poder desarrollar la verificación en materia de derechos humanos, sobre la atención y servicio

1. Que a través del Departamento de Tránsito de la Policía Nacional Civil, se impulsen de forma constante supervisiones al servicio y atención que brindan los centros de emisión de licencias de conducir a cargo de la entidad Mayoreo de Computación, Sociedad Anónima –MAYCOM-, para garantizar la atención ágil de las personas usuarias, verificar la implementación de protocolo de prevención del COVID-19, atención diferenciada que requieran las personas, así como quienes participan del proceso de emisión de licencia, dentro de ellas las ópticas autorizadas.



público que se brinda a la población guatemalteca que tramita la emisión o renovación de la citada licencia.

