Defensoría de las Personas
Consumidoras y Usuarias

Defensoría de la Salud

PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

Informe de Verificación al
Centro de Emisión de Pasaportes del
Instituto Nacional de Migración

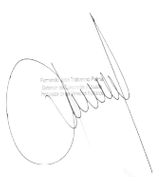
Guatemala, mayo de 2021.

ANTECEDENTES:

El 04 de enero de 2021, delegados de la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias de la Procuraduría de los Derechos Humanos, realizaron verificación en el Centro de Emisión de Pasaportes ubicado en la 6 avenida 1-27 zona 4 de la Ciudad de Guatemala, con el objetivo de dar seguimiento a los procesos de emisión y atención a la población que requiere el documento, así como las medidas sanitarias de prevención implementadas en el marco de la pandemia COVID-19.

En esa oportunidad, los delegados de la Procuraduría de los Derechos Humanos fueron atendidos por las autoridades migratorias, quienes informaron que desde el inicio de la pandemia se implementaron diversas acciones de prevención, las cuales incluye el distanciamiento físico, rotulación, procesos de desinfección, atención por citas, entre otros.

En esa oportunidad se evidenció que derivado del tablero de alertas, se estaban atendiendo un promedio de 300 citas para la emisión del documento, las cuales se pueden agendar desde la página web del Instituto Nacional de Migración, quienes son los encargados de la generación de los turnos, así mismo se solicitó información del abastecimiento de cartillas para la emisión del pasaporte, siendo en ese momento normal.



Esta verificación concluyó con la notificación de recomendaciones dirigidas al Instituto Nacional de Migración, bajo el oficio REF.CCML-PAII-ydvp-43-2021 del 22 de enero de 2021, firmado por la señora Procuradora Adjunta II, licenciada Claudia Maselli, en el cual se recomendaba la ampliación de cobertura de los centros de emisión de pasaportes, con el objetivo de brindar un servicio ágil y de calidad a la población que requiera este documento.

DILIGENCIAS DE SEGUIMIENTO REALIZADAS:

Como parte del seguimiento para verificar la implementación de las recomendaciones emitidas en el mes de enero de 2021 por parte de la Procuraduría de los Derechos Humanos, delegados de la Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias, realizaron el 19 de mayo de 2021, una verificación in situ en la sede central del Instituto Nacional de Migración, ubicado en la 6 avenida 3-11 zona 4 de la Ciudad de Guatemala.

Los delegados fueron atendidos por el Director General, quien se hizo acompañar del Subdirector de Documentos Internacionales, quienes informaron lo siguiente:

- Se están desarrollando diversos procesos para la apertura de otro centro de emisión de pasaportes, el cual se tiene contemplado que sea en el perímetro de la Ciudad de Guatemala, derivado de la demanda que se genera en esta área, esperando que para finales del mes de junio 2021 se encuentre ya en funcionamiento.
- Se cuenta con suficiente abastecimiento de cartillas, inclusive se tiene un evento de compra en proceso para la adquisición de más cartillas.
- A la fecha se están atendiendo 400 a 500 usuarios diarios, quienes solicitan

la emisión de pasaporte, estando en el límite que se puede atender, derivado del contexto de pandemia y medidas de prevención.

- Se cuenta con líneas de atención diferenciada, lo cual fue verificado por los delegados de la Defensoría de las Personas Consumidoras al finalizar la entrevista.
- Se están realizando hisopados periódicos para detectar COVID-19 a las personas trabajadoras, en las últimas semanas se han presentado casos diagnosticados positivos, por lo que se ha reducido el personal en el centro de emisión, el cual actualmente es de 40 personas.
- La mayoría del personal está contratado bajo el renglón 029.
- El personal destinado para el control migratorio no ha sido incluido dentro las fases iniciales del Plan Nacional de Vacunación COVID-19, a pesar de la exposición que conlleva su función, derivado al contacto que se tiene con personas que ingresan al territorio nacional, ya sea por vía área o terrestre.

Al finalizar la entrevista en la sede central del Instituto, se procedió a realizar visita a las instalaciones del Centro de Emisión de Pasaportes, por parte de la señora Procuradora Adjunta II, Claudia Maselli; el defensor del consumidor y usuario, Fernando José Trabanino Palma y el personal de la Defensoría que desarrolla la verificación, donde se estableció lo siguiente:

- Existen filas de atención diferenciada para personas mayores, con niñas o niños, con discapacidad.
- Se entrevistó a 5 personas que se encontraban haciendo fila, quienes indicaron que no tenían cita para ese día, pues al solicitarla se les había asignado para agosto y septiembre de 2021, pero que habían llegado para exponer su caso a las autoridades del centro y lograr obtener su documento antes de la fecha asignada.

- En el interior del centro de emisión, el proceso se desarrollaba de una manera ordenada y con distanciamiento físico.
- Se entrevistó a 3 personas quienes estaban esperando la impresión del documento, las 3 personas indicaron que habían sido atendidos y contaban con cita para ese día, la cual la habían solicitado hace 2 meses atrás aproximadamente.
- En los alrededores del Centro de Emisión de Pasaportes no se contaba presencia de la Policía Nacional Civil.

CONCLUSIONES:

1. Se estableció que, derivado de la Pandemia COVID-19, continua el atraso de citas en los centros de emisión de pasaportes, ya que antes de la pandemia en promedio se atendía a 1,000 personas al día, mientras que ahora el promedio de atención es de 400 a 500 personas. Esto ha generado una presa importante de usuarios que solicitan cita, otorgando según las entrevistas realizadas, el espacio para los meses de agosto y septiembre de 2021.

2. Es prioritario que las autoridades del Instituto Nacional de Migración, aceleren los procesos administrativos para la apertura de otros centros de emisión de pasaportes**,** en virtud que en las últimas semanas habría un incremento de la demanda para la emisión de pasaportes, derivado a factores de turismo, turismo médico, temporada alta, viajes de tipos laborales, familiares, entre otros.

3. Es importante destacar la necesidad de descentralizar la emisión de pasaportes, ya que al centro de emisión de la Ciudad de Guatemala, asisten personas del área departamental, generando costos adicionales que impactan el presupuesto familiar.

El Decreto Número 44-2016, Código de Migración, establece en su artículo 61 como obligación para las personas guatemaltecas que viajen al extranjero, contar con pasaporte guatemalteco vigente o su documento de identidad de acuerdo a lo solicitado por el Estado destino, por lo anterior se debe garantizar un proceso de emisión ágil a la población que requiera el documento.

RECOMENDACIONES:

Al Director del Instituto Nacional de Migración:

Se reiteran las recomendaciones notificadas el 26 de enero 2021, mediante el oficio REF.CCML-PAII-ydvp-43-2021 firmada por la señora Procuradora Adjunta II, licenciada Claudia Maselli Loaiza:

1. "Realizar las gestiones necesarias para agilizar la ampliación de cobertura de los centros de emisión de pasaportes que se tienen 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 documentos, entre otras orientaciones".

Al Director de la Policía Nacional Civil

Se reitera la recomendación notificada el 15 de febrero 2021, mediante el oficio REF.CCML-PAII-ydvp-66-2021 firmada por la señora Procuradora Adjunta II, licenciada Claudia Maselli Loaiza:

1. “Girar sus instrucciones a donde corresponda encaminadas a mantener presencia policial permanente en los alrededores de los Centros de Emisión de Pasaportes, con el objetivo de brindar seguridad a las personas usuarias y verificar que no haya presencia de personas que puedan realizar cobros ilegales a los usuarios por el trámite de pasaportes en los centros de emisión.

A la Ministra de Salud Pública y Asistencia Social:

1. Coordinar con las autoridades del Instituto Guatemalteco de Migración para Incluir al personal trabajador migratorio dentro del Plan Nacional de Vacunación COVID-19, en virtud de la exposición que conlleva la función que realizan, en especial en los ingresos de personas al territorio nacional por los diferentes puestos de control migratorio, lo que los hace ser personal de riesgo toda vez que el país continua con fronteras abiertas y se cuenta con el antecedente que el MSPAS ha vacunado personal administrativo.

