

Defensoría de las Personas Consumidoras y Usuarias



Informe de Verificación al Centro de Emisión de Pasaportes

Guatemala, enero de 2021.

INFORME DE VERIFICACIÓN AL CENTRO DE EMISIÓN DE PASAPORTES DEL INSTITUTO NACIONAL DE MIGRACIÓN

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 de prevención implementadas en el marco de la pandemia COVID-19.

Los delegados de la Procuraduría de los Derechos Humanos fueron atendidos por el doctor Víctor Hugo Batres, en su calidad de Jefe del Centro de Emisión de Pasaportes, a quien se le hizo de conocimiento el objeto de la verificación, informando lo siguiente:

- a. Desde el inicio de la pandemia se han implementado diversas acciones de prevención, las cuales incluye el distanciamiento físico, rotulación, procesos de desinfección, atención por citas, entre otros.
- b. En la actualidad derivado del tablero de alertas, se están atendiendo un promedio de 300 citas para la emisión de pasaportes, las cuales se pueden agendar desde la página web del Instituto Nacional de Migración, quienes son los encargados de la generación de los turnos.
- c. Se le consultó del abastecimiento de cartillas para la emisión del pasaporte, a lo cual indicó que sigue siendo el normal.
- d. Que se han realizado las acciones de coordinación con la Policía Nacional Civil, indicando que se cuenta con agentes para la seguridad del Centro, no así para los alrededores.

Los delegados de la Procuraduría de los Derechos Humanos, procedieron a entrevistar a 10 usuarios quienes estaban esperando para ser atendidos en el centro, siendo estas personas mayores, mujeres en estado de gestación y guatemaltecos residentes en el exterior.

En su mayoría, los entrevistados realizaron el proceso de agenda de cita hace varios meses; 06 personas indicaron venir del área departamental de Jutiapa, Jalapa, Quetzaltenango, y Totonicapán. Las personas mayores indicaron que habían sido auxiliados por familiares para solicitar en línea la cita, ya que por el momento ese es el único mecanismo existente.

Las personas que no tengan cita, pueden solicitar la emisión de su documento como caso especial, existiendo una fila donde se analiza la necesidad del documento, por ejemplo viajes médicos, guatemaltecos residentes en el exterior, emergencias familiares, entre otros, habiendo observado que se requeriría más personas que puedan orientar a las personas usuarias y especialmente identificar casos de personas que requieran atención diferenciada como personas mayores y usuarios con niños.

Se pudo observar en las cercanías personas que ofrecían realizar el trámite, así como servicio de fotocopias, entre otros. No se estableció presencia de la Policía Nacional Civil en los alrededores del Centro de Emisión.

Finalizada la verificación en el Centro de Emisión de Pasaportes de la Ciudad de Guatemala, los delegados de la Procuraduría de los Derechos Humanos, realizaron visita a la sede central del Instituto Nacional de Migración, ubicado en la 6 avenida

3-11 zona 4, donde fueron atendidos por el director, licenciado Guillermo Díaz, quien informó:

- a. Que en los últimos meses se ha atendido un promedio de 300 citas de pasaportes, derivado de la alerta roja que ubicaba al municipio de Guatemala, generando esto una presa de usuarios que se acumuló en los meses que lleva la pandemia COVID-19.
- b. Que están haciendo esfuerzos para ampliar los centros de emisión de pasaportes y que en los próximos meses se tiene contemplado la apertura de 4 sedes más, con el objetivo de ampliar cobertura y reducir la concentración de personas en la sede ubicada en la zona 4 de la Ciudad de Guatemala.
- c. Por último indicó que se tuvieron algunos atrasos con la recepción de fondos provenientes del Ministerio de Gobernación, lo cual generó que estos planes de ampliación de cobertura no se realizaran en el año 2020, por lo que se tiene contemplado para el primer semestre del año 2021.

CONCLUSIONES:

1. Derivado de la Pandemia COVID-19, se generó un atraso en los centros de emisión de pasaportes, derivado que en promedio se atendía a 1,000 personas al día, mientras que con el sistema de citas en la actualidad se están agendado más de 300 espacios promedio por día. Esto ha generado una presa de usuarios, teniendo en promedio espera de 2 meses para la fecha asignada.

Actualmente solo es posible agendar una cita por medio de la página web, lo cual limita a las personas que no tienen acceso a internet, principalmente en

áreas del interior de la república.

En ese sentido, las acciones de apertura de otros centros de emisión son fundamentales para lograr disminuir la concentración de personas en el único centro con el que se cuenta en la Ciudad de Guatemala, además de acercar y facilitar a la población los procesos de emisión de pasaportes.

2. Es importante destacar que el Procurador de los Derechos Humanos, emitió recomendaciones al Instituto Nacional de Migración en el año 2019, relacionadas a mejorar los procesos en el Centro de Emisión de Pasaportes y enfocados a brindar un servicio de calidad a los usuarios, así como contar con la infraestructura adecuada para la espera de los usuarios, captura de datos y entrega del documento.

RECOMENDACIONES:

Al Director del Instituto Nacional de Migración:

1. Realizar las gestiones necesarias para agilizar la ampliación de cobertura de los Centros de Emisión de Pasaportes que se tienen proyectados para este semestre, con el objetivo de 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 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

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