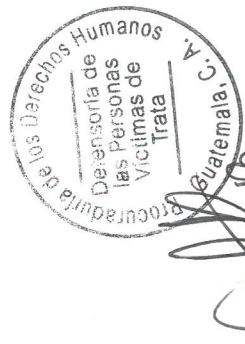


DEFENSORÍA DE LAS PERSONAS VÍCTIMAS DE TRATA



VERIFICACIÓN AL CALL CENTER 110 DE LA POLICÍA NACIONAL CIVIL

MAYO 2021



Página 1 | 9

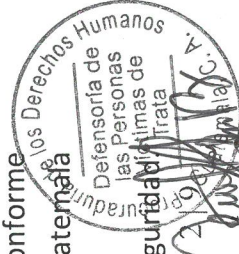
I. JUSTIFICACIÓN

Derivado de la situación de trata de personas en Guatemala, la cual se ha hecho evidente en los informes que presenta anualmente el Procurador de los Derechos Humanos en la materia, esta Defensoría con base a la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la República y del Procurador de los Derechos Humanos y el acuerdo de Secretaría General SG-113-2013 de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, planificó la realización de una acción de verificación al call center de la Policía Nacional Civil, con el objetivo de establecer la atención que se recibe a las denuncias de casos de trata de personas denunciados al número 110 de la Policía Nacional Civil.

Es importante indicar que el Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, en su artículo 10, inciso 2, preceptúa: “[l]os Estados Parte impartirán a los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, así como a los de inmigración y a otros funcionarios pertinentes, capacitación en la prevención de la trata de personas o reforzarán dicha capacitación, según proceda. Ésta deberá centrarse en los métodos aplicados para prevenir dicha trata, enjuiciar a los traficantes y proteger los derechos de las víctimas, incluida la protección de las víctimas frente a los traficantes. La capacitación también deberá tener en cuenta la necesidad de considerar los derechos humanos y las cuestiones relativas al niño y a la mujer, así como fomentar la cooperación con organizaciones no gubernamentales, otras organizaciones pertinentes y demás sectores de la sociedad civil”.

En ese marco, la Policía Nacional Civil, con base a sus funciones establecidas en el Decreto Número 11-97, debe de:

- a) Investigar los hechos punibles perseguibles de oficio e impedir que estos sean llevados a consecuencias ulteriores.
- b) Reunir los elementos de investigación útiles para dar base a la acusación en proceso penal.
- c) Mantener y restablecer, en su caso, el orden y la seguridad pública.
- d) Prevenir la comisión de hechos delictivos, e impedir que estos sean llevados a consecuencias ulteriores.
- e) Aprender a las personas por orden judicial o en los casos de flagrante delito y ponerlas a disposición de las autoridades competentes, dentro del plazo legal.
- f) Captar, recibir y analizar cuantos datos tengan interés para la seguridad pública, estudiar y planificar y ejecutar métodos y técnicas de prevención y combate de la delincuencia y requerir directamente a los señores jueces, en casos de extrema urgencia, la realización de actos jurisdiccionales determinados con noticia inmediata al Ministerio Público.
- g) Colaborar y prestar auxilio a las fuerzas de seguridad civil de otros países, conforme a lo establecido en los Tratados o Acuerdos Internacionales de los que Guatemala sea parte o haya suscrito.
- h) Controlar a las empresas y entidades que presenten servicios privados de seguridad



Página 2

- i) Registrar, autorizar y controlar su personal, medios y actuaciones.
- j) Promover la corresponsabilidad y participación de la población en la lucha contra la delincuencia.

Derivado de lo anterior, y considerando los incisos a, b y d la Policía Nacional por medio de su call center, reciben denuncias de la población nacional en atención prevención, investigación y combate del delito para la preservar el orden y la seguridad pública.

Según información proporcionada por el Ministerio de Gobernación, la Policía Nacional Civil, en los meses de enero, febrero, marzo y abril de este año, por medio de su call center recibió llamadas, requerimientos de auxilio o denuncias superando los 30,000 por mes. Identificando en los datos que, del total, atendieron 16 denuncias por la posibilidad del delito de trata de personas y/o explotación de personas; asimismo se reportaron 11 denuncias por esclavitud.

Por lo que surge la necesidad de verificar de manera in situ y por acceso a la información pública el funcionamiento del call center de la PNC, así como las acciones que realiza en la atención de denuncias por el delito de trata de personas en cualquiera de sus modalidades.

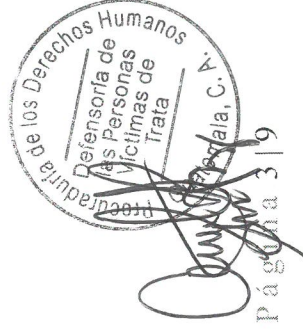
II. OBJETIVOS

General

- Establecer las acciones implementadas por la Policía Nacional Civil por medio del Call Center 110, en la atención de denuncias por la posibilidad de trata de personas en cualquiera de sus modalidades.

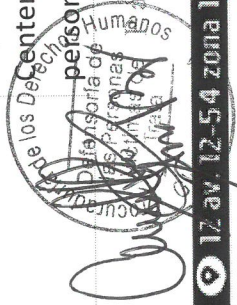
Específicos

- Identificar las acciones y/o delitos que recibe la Policía Nacional por medio de su Call Center.
- Identificar acciones de coordinación y seguimiento a las llamadas que ingresan al Call Center de la PNC por la posibilidad de trata de personas en cualquiera de sus modalidades.



III. HALLAZGOS , CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Hallazgos		Conclusiones	Recomendaciones
		Denuncias	
En una estadística aproximada el call center recibe alrededor de 12,000 llamadas al mes, de las cuales únicamente 3,000 se refieren a denuncias por hechos delictivos, en otras se refieren a orientaciones, localización de NNA o Mujeres desaparecidas, y según lo manifestado por los agentes una gran parte se refieren a personas haciendo mal uso del número de emergencias.	El call center de la Policía Nacional Civil, recibe las denuncias provenientes de todo el país.	Según datos proporcionados por medio de la oficina de Acceso a la Información Pública del Ministerio de Gobernación, el call center de la Policía Nacional Civil durante los meses de enero, febrero, marzo y abril recibió un número superior a los 30,000 requerimientos de auxilio o denuncias mensuales por distintos hechos, habiendo recibido 16 denuncias por trata de personas y/o explotación de personas, asimismo se reportaron 11 denuncias por esclavitud.	Incluir dentro de la clasificación de hechos de denuncias, la definición de Trata de Personas y las 16 modalidades, según lo establecido en la Política Pública contra la Trata de Personas y el Decreto Número 9-2009 Ley Contra la Violencia Sexual, Explotación y Trata de Personas, para la clarificación del delito al momento que las y los agentes reciben las llamadas al Call Center para una adecuada coordinación e investigación.
Las denuncias por la posible comisión del delito de trata de personas son tomadas de forma confidencial y son remitidas a la unidad de despliegue con el objeto que sea referidas a la unidad de investigación específica, en este caso la División Especializada en Investigación Criminal –DEIC-, Sección contra la trata, para que se inicien con las investigaciones que correspondan.	Las denuncias por la posible comisión del delito de trata de personas son recibidas de forma confidencial siendo remitidas a la Subdirección General de Investigación Criminal de la Policía Nacional Civil, para los trámites correspondientes.		Fortalecer con personal sensibilizado, profesional y capacitado el Call Center de la PNC, para que prevalezca la adecuada atención, coordinación e investigación de las denuncias que son recibidas a nivel nacional.
En el periodo de la pandemia se incrementaron las denuncias por violencia contra la Mujer y agresión en domicilio, lamentablemente en muchos casos los agentes en campo para brindar el auxilio al llegar al lugar, las víctimas no se acercan a la			Continuar incluyendo dentro del Plan de Capacitación de la Policía Nacional Civil, las diferentes problemáticas que afrontan las poblaciones en mayores condiciones de vulnerabilidad con enfoque de derechos humanos; considerando que el call center recibe denuncias por todos los delitos establecidos en el Código Penal.
			Capacitar a los agentes de Call Center sobre el delito de trata de personas y derechos humanos,



unidad policial para iniciar con el proceso de denuncia y protección.		haciendo énfasis en los protocolos de atención a víctimas y las modalidades de la trata de personas.	
Personal de Atención			
El call center de la Policía Nacional Civil cuenta con un número de 16 a 20 agentes atendiendo llamadas, este dato dependerá del flujo de llamadas y las medidas de bioseguridad.	El call center de la Policía Nacional Civil cuenta con un número de 16 a 20 agentes atendiendo llamadas, los turnos del personal son de 8 horas de trabajo por 8 horas de disponibilidad.	Incluir dentro del Plan de Capacitación de la Policía Nacional Civil, un programa de Autocuidado para el personal que conforma el Call Center, derivado de la carga laboral y situaciones que afrontan en el ejercicio de sus funciones.	
Los turnos del personal son de 8 horas de trabajo por 8 horas de descanso.			
Equipo Tecnológico			
El call center cuenta con 20 computadoras en funcionamiento, ya que las demás están dadas de baja en el inventario.	El call center cuenta únicamente con 20 equipos de cómputo para la recepción y digitalización de los requerimientos de auxilio o denuncias.	Realizar las gestiones necesarias para dotar del equipo de cómputo necesario para el fortalecimiento del Call Center de la Policía Nacional Civil, tomando en consideración que el mismo es promovido por toda la institucionalidad para la denuncia.	
Medidas de Protección COVID-19			
Los Agentes que prestan sus servicios en el Call Center de la Policía Nacional Civil, se encuentran ubicados por medio de cubículos, al momento de realizar la verificación fueron observados agentes que no usaban su mascarilla y no se respetaba el distanciamiento.	El Ministerio de Gobernación informó que en cuanto a las medidas de bioseguridad implementadas en el call center derivado a la pandemia, los agentes que lo conforman, fueron desplegados en todos los cubículos, respetando el distanciamiento social, en cumplimiento a las medidas sanitarias, decretadas por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social de Guatemala, sin embargo, al momento de realizar la verificación, el personal de la Procuraduría de los Derechos Humanos observó a varios agentes que no se encontraban atendiendo las	Concientizar y capacitar de manera constante por diferentes medios escritos y virtuales a los agentes sobre las medidas de prevención del SARS-COVID-19, así como la correcta utilización de caretas, mascarillas, lavado de manos y aplicación de alcohol en gel.	Suministrar a las y los agentes de la Policía Nacional los insumos necesarios de protección ante el COVID- 19, como mascarillas, caretas, alcohol en gel.

Procuraduría de los Derechos Humanos
Defensoría de las Personas
Vicepresidencia de la Procuraduría

	medidas de bioseguridad ante el COVID-19.	Condicionar las instalaciones donde funciona el call center de la PNC para que se asegure el distanciamiento y ventilación adecuada como una medida de prevención del COVID-- 19.
--	---	---

