



Guatemala, 18 de mayo de 2021
REF.CCML-PAII-ydvp-277-2021

Comisario General
José Antonio Tzubán
Director General de la Policía Nacional Civil
Su Despacho

Respetable Director:

Reciba un cordial saludo de la Procuraduría de los Derechos Humanos, deseándole éxitos en sus actividades.

De forma respetuosa, me permito informarle que, en el marco de las competencias constitucionales y legales del Procurador de los Derechos Humanos para la defensa de los derechos humanos y la supervisión de la administración pública, la Defensoría de las Personas Víctimas de Trata, realizó una verificación al call center 110 de la Policía Nacional Civil, con la finalidad de establecer las acciones implementadas por la misma, en la atención de denuncias por la posibilidad de trata de personas en cualquiera de sus modalidades. En virtud de lo anterior, le comparto las recomendaciones contenidas en el informe de la citada defensoría:

1. 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.

2. Fortalecer con personal sensibilizado, profesional y capacitado el Call Center de las PNC, para que prevalezca la adecuada atención, coordinación e investigación de las denuncias que son recibidas a nivel nacional.

3. 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.

4. Capacitar a los agentes de Call Center sobre el delito de trata de personas y derechos humanos, haciendo énfasis en los protocolos de atención a víctimas y las modalidades de la trata de personas.



5. 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.

6. 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.

7. Concientizar y capacitar de manera constante por diferentes medios escritos y virtuales a los agentes sobre las medidas de prevención del SARS-COV-19, así como la correcta utilización de caretas, mascarillas, lavado de manos y aplicación de alcohol en gel.

8. 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.

9. 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.

Es importante mencionar que estas recomendaciones se comparten en el marco de la función del Procurador de los Derechos Humanos de supervisar a la administración pública para promover el buen funcionamiento y la agilización de la gestión administrativa en materia de derechos humanos, para que sean tomadas en cuenta para el efectivo respeto y garantía de los derechos humanos. En los siguientes días, encontrará el informe completo en el portal web institucional en el siguiente enlace, en la sección de la Defensoría arriba indicada:

<https://www.pdh.org.gt/documentos/seccion-de-informes/supervision-y-monitoreo.html>

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para manifestarle las muestras de mi consideración y estima.

Atentamente,

c.c. archivo

