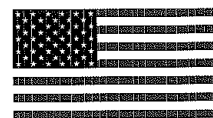


PROTOCOLO PARA PROTEGER Y ASISTIR A VÍCTIMAS
DE TRATA DE PERSONAS EN QUINTANA ROO





Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

Siglas y Acrónimos

APF	Administración Pública Federal
APL	Administración Pública Local
CAES	Centros de Atención Especializada
CDHEQR	Comisión de Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo
CEAV	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas
CEAVEQROO	Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo
CI	Comisión Intersecretarial para Prevenir, Erradicar y Sancionar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Atención y Asistencia a las víctimas de estos Delitos
FEVIMTRA	Fiscalía de Atención a Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas de la Procuraduría General de la República
FGE	Fiscalía General del Estado de Quintana Roo
INM	Instituto Nacional de Migración
INMUJERES	Instituto Nacional de las Mujeres
IQM	Instituto Quintanarroense de la Mujer
LGPSEDTP	Ley General Para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos
LGV	Ley General de Víctimas
NNA	Niñas, Niños y Adolescentes
OIM	Organización Internacional para las Migraciones
PPNNAF	Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia del Estado de Quintana Roo.
PGR	Procuraduría General de la República
SECTUR	Secretaría de Turismo
SEDESOL	Secretaría de Desarrollo Social del Estado de Quintana Roo
SEDESOL	Secretaría de Desarrollo Social
SEDETUR	Secretaría de Turismo del Estado de Quintana Roo
SEGOB	Secretaría de Gobernación
SEP	Secretaría de Educación Pública
SESA	Secretaría de Salud del Estado
SNDIF	Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia
SIPINNA	Sistema Integral de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes
SEDIF	Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia
SRE	Secretaría de Relaciones Exteriores
SS	Secretaría de Salud
SSP	Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Quintana Roo
STyPS	Secretaría del Trabajo y Previsión Social del Estado de Quintana Roo
UNODC	Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

ÍNDICE

Siglas y Acrónimos	2
1. PRESENTACIÓN	6
1.1 Objetivo	6
1.2 Metodología	7
1.3 Ámbito de aplicación	7
2. INTRODUCCIÓN	9
2.1 Definición del delito de trata de personas	10
2.2 Disposiciones generales	10
3. ELEMENTOS GENERALES DE ESTE PROTOCOLO	12
4. ASISTENCIA, ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS	13
4.1 Criterios básicos para la asistencia y protección	13
4.1.1 Enfoques	14
4.1.2 Principios	15
5. DETECCIÓN, ENTREVISTA E IDENTIFICACIÓN	16
5.1 Detección	17
5.2 Actores en la detección y sus acciones	18
Secretaría de Gobierno	18
Secretaría de Turismo	19
Secretaría de Educación	19
Secretaría de Salud	19
Secretaría de Desarrollo Social	20
Fiscalía General del Estado	20
Secretaría del Trabajo y Previsión Social	21
Secretaría de Seguridad Pública del Estado	21
Procuraduría para la Protección de Niñas, Niños Adolescentes y la Familia del Estado	22
Secretaría Ejecutiva Sistema Integral de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes de Quintana Roo (SIPINNA)	22
Instituto Quintanarroense de la Mujer	22
Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo	22
Comisión de los Derechos Humanos del Estado de Quintana Roo	23
Delegación del INM en Quintana Roo	23
Acciones de los Municipios	23
5.3 Importancia de un periodo de reflexión	25
5.4 Importancia de la identificación canales de denuncia y referencia	25
5.5 Posibles indicadores de una situación de trata o de los delitos en la materia	26
5.6 Entrevista	28
5.6.1 Aspectos a considerar antes de la entrevista	28
5.6.2 Procedimiento sobre el contacto inicial	29
5.6.3 Aspectos a considerar durante la entrevista	29
5.6.4 Aspectos a considerar si la persona es NNA	30
5.6.5 Aspectos a considerar si la persona es extranjera, migrante y/o indígena	31



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

5.6.6 Aspectos a considerar si la persona pertenece a la comunidad de la diversidad sexual.....	31
5.6.7 Aspectos a considerar si es una persona con discapacidad.	32
5.6.8 Procedimiento del cierre de la entrevista	33
5.6.9 Derechos de las víctimas durante la entrevista.....	33
6. CANALIZACIÓN	35
6.1 Principios Generales para la canalización	35
6.2 Procedimiento de las instituciones del Estado de Quintana Roo para la canalización. 36	
6.2.1 Acciones de las instituciones de Quintana Roo para la canalización	36
Secretaría de Gobierno.....	36
Secretaría de Turismo.....	36
Secretaría de Educación	37
Secretaría de Salud	37
Secretaría de Seguridad Pública del Estado.....	37
Fiscalía General del Estado de Quintana Roo	38
Secretaría del Trabajo y Previsión Social	38
Secretaría de Desarrollo Social	40
Procuraduría de la defensa de las Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia, y el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia	40
Instituto Quintanarroense de la Mujer.....	41
Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo	41
Delegación de la Secretaría de Relaciones Exteriores.....	41
6.3 Denuncia e ingreso a un Refugio.....	42
7. REFUGIO, ALBERGUE, CASA DE MEDIO CAMINO Y CENTROS DE ATENCIÓN EXTERNA	43
7.1 Principios generales para brindar Refugio.....	43
7.2 Instituciones que brinden Refugio	44
7.3 Consideraciones básicas para el ingreso a un Refugio.....	45
7.3.1 Principios generales para brindar Albergue y Centros de Asistencia Social.....	45
7.3.2 Algunas recomendaciones de conductas que se deben de realizar dentro de Refugios o Albergues:	45
7.4 Centros de Asistencia Social	46
7.5 Atención Médica.....	48
7.5.1 Principios Generales para la Atención Médica	48
7.6 Asistencia Psicológica.....	49
7.6.1 Principios Generales para la Asistencia Psicológica	49
7.7 Asistencia de Trabajo Social	50
7.7.1 Principios Generales para la Asistencia y Atención de Trabajo Social.....	50
7.8 Educación, Capacitación y Empleo	51
7.9 Asistencia y Orientación Jurídica	51
7.9.1 Principios Generales para la Asistencia y Orientación Jurídica	52
7.10 Asistencia Migratoria	53
7.10.1 Principios Generales para la Asistencia Migratoria	53
8. ANEXOS.....	55



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

8.1	ANEXO I. Flujograma General de atención a víctimas de trata de personas en Quintana Roo.....	56
8.2	ANEXO II. Directorio de instituciones de coordinación y canalización de víctimas de trata de personas en Quintana Roo	57
8.3	ANEXO III. Cuestionario sobre el perfil y la asistencia de víctimas de trata.....	58
8.4	ANEXO IV. Marco Jurídico.....	61
8.5	ANEXO V. Oficio de Colaboración	64
8.6	ANEXO VI. Cuestionario Evaluación de Riesgo	65
8.7	ANEXO VII. Programa de asistencia a víctimas de trata de la OIM.....	66
9.	BIBLIOGRAFÍA	67



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

1. PRESENTACIÓN

La OIM en el marco del proyecto *“Fortalecimiento de las capacidades del gobierno mexicano para el enjuiciamiento de casos de trata de personas con enfoque de derechos humanos y mejora de los sistemas de protección a víctimas”*, financiado por la Oficina para Monitorear y Combatir la Trata de Personas (J/TIP, por sus siglas en inglés) del Departamento de Estado de Estados Unidos, tiene como objetivo mejorar los sistemas de asistencia y protección de las víctimas y posibles víctimas de trata a nivel estatal a través del fortalecimiento de herramientas que favorezcan la coordinación y permitan robustecer las redes entre gobiernos locales y diversos sectores de la sociedad.

Bajo el cuarto componente del citado proyecto, se pretende fortalecer la coordinación en los sistemas de protección y atención a víctimas de trata de personas a través de la consolidación de procesos a nivel local. En este objetivo se pretende desarrollar un *Protocolo para proteger y asistir a víctimas de trata de personas en el Estado de Quintana Roo* con perspectiva de género, de inclusión y no discriminación de grupos vulnerables ante la trata de personas.

La implementación de este Protocolo encuentra su sustento en el Indicador 2.1 y Objetivo 2, así como en las líneas de acción 1.5.1 y 1.5.2 de la Estrategia 1.5, y en la Línea de Acción 3.3.5 de la Estrategia 3.3 del Programa Nacional para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos 2014-2018; en las fracciones VII y XII del artículo 8, y fracción V del artículo 25 del Reglamento de la Comisión Intersecretarial para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos; y en el Acuerdo número 10 de la 8ª Sesión Ordinaria del Pleno de la Comisión Intersecretarial para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos que se celebró el 28 de abril del 2014 en la Ciudad de México; así como en la Ley de Prevención y Combate de la Trata de Personas para el Estado de Quintana Roo y su Reglamento.

1.1 Objetivo.

Este Protocolo tiene por objeto establecer procedimientos para la atención y protección a las víctimas y posibles víctimas de delito en materia de trata de personas en el Estado de Quintana Roo, así como brindar herramientas para favorecer la colaboración y comunicación entre las instancias gubernamentales en el ámbito local involucradas en estos procesos, a partir de las obligaciones establecidas en los instrumentos internacionales y la legislación aplicable. Consiste en una guía de actuación que contiene directrices generales y específicas para autoridades y para sociedad civil que intervienen en el proceso de asistencia y protección de las víctimas de trata de personas.

Asimismo, este instrumento pretende ser una herramienta adaptada del Protocolo para el Uso de Procedimientos y Recursos para el Rescate, Asistencia, Atención y Protección de Víctimas de Trata de Personas emitido por la Secretaría Técnica de la Comisión Intersecretarial para Prevenir, Erradicar y Sancionar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Atención y Asistencia a las víctimas de estos Delitos (CI) con la finalidad de homologar procesos y directrices y brindar una



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

respuesta integral a las víctimas de trata de personas. Es importante mencionar que la estructura, así como algunos conceptos fueron replicados de este documento con el fin de constituir un material que fomente la referencia entre estos dos instrumentos.

1.2 Metodología.

La metodología que se realizó para la elaboración de este Protocolo consistió en la búsqueda de diversas fuentes. Por una parte, se tomaron datos provenientes de informes, documentos y reportes tanto nacionales como de otros países y de organismos internacionales que encuentran sustento en el Protocolo de Palermo, en la Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos (LGPSEDTP), su Reglamento, y en su Programa Nacional 2014-2018.

Por otro lado, una vez recopilados estos datos, se realizaron visitas a refugios, albergues y a centros de atención especializada (CAES,) que cuentan con capacidades específicas de atender a víctimas de trata de personas, con el propósito de identificar elementos que constituyan acciones fundamentales para garantizar una atención integral e integrar esta información para el presente Protocolo.

De forma paralela se realizaron reuniones de coordinación con autoridades locales, con organizaciones de la sociedad civil, y con cualquier otro grupo social del Estado de Quintana Roo que haya encontrado interés en sumarse a la coordinación de la asistencia a víctimas o posibles víctimas de trata de personas. En este sentido, se realizaron mesas de trabajo interinstitucionales para lograr incluir las particularidades e intereses de cada grupo mencionado, y con esto, proporcionar herramientas adecuadas para atender de forma coordinada y eficaz a víctimas y posibles víctimas de trata de personas en esta entidad.

Es importante mencionar que todas las acciones y documentos generados se realizaron en un ejercicio con perspectiva de género, de inclusión y no discriminación de grupos sociales que actualmente son vulnerables ante la trata de personas a nivel local, lo que permitirá facilitar la apropiación de estos documentos en las y los funcionarios locales y en la sociedad, y con esto, se podrá lograr una efectiva implementación. Este procedimiento permitió recopilar todo tipo de información para diagnosticar la situación actual e implementar un procedimiento de detección, identificación, canalización y atención a víctimas de trata de personas en el Estado de Quintana Roo, así como identificar su problemática y establecer objetivos, estrategias y líneas de acción fundamentales para fomentar una coordinación interinstitucional en el estado de Quintana Roo.

1.3 Ámbito de aplicación.

La aplicación del presente Protocolo es flexible en el establecimiento de los procedimientos operacionales y de acuerdo a facultades y atribuciones de las dependencias locales. Esto es, en la mayoría de las ocasiones habrá acciones de atención y protección que pueden ser adaptadas a las necesidades, características y circunstancias particulares de cada caso en materia de trata de personas. Algunas solamente serán competencia del ámbito local, no obstante, para cuando el caso sea del fuero federal, se recomienda recurrir al Protocolo para el uso de Procedimientos y



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

Recursos para el Rescate, Asistencia, Atención y Protección de Víctimas de Trata de Personas
elaborado por la Ci.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

2. INTRODUCCIÓN

El delito de trata de personas previsto en la Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos y en el Protocolo de Palermo, constituye una violación a los derechos humanos. Datos de organizaciones internacionales estiman que este delito genera grandes ganancias al crimen organizado y se encuentra sólo por debajo del narcotráfico y del tráfico de armas.

Gran parte de la operatividad del delito es invisible, es decir, son evidentes las actividades que aparentemente no tienen relación con el delito pero que detrás se advierte todo un andamiaje organizacional basado en la explotación de una persona con fines de lucro y de generar ganancias para terceras personas como ocurre por ejemplo en la prostitución ajena y otras formas de explotación sexual, la explotación laboral a través del trabajo o servicio forzado, la mendicidad forzosa entre otras.

Resulta no solo obligación jurídica del Estado el hacerle frente, sino una responsabilidad de carácter moral; en este sentido, con el presente protocolo se cubre un espacio que hasta antes de él constituía un vacío; ahora las Dependencias, Entidades y Municipios tendrán un punto de referencia sobre cómo proceder ante un posible caso de trata desde su identificación hasta la canalización ante las autoridades respectivas y acciones de asistencia.

El presente Protocolo representa un documento de fácil acceso, lectura y comprensión y se pretende sea conocido y aplicado por las y los servidores públicos que integran la administración estatal, sean de las Dependencias o Entidades, así como los Municipios del Estado por su carácter de integrantes de la Comisión Interinstitucional contra los Delitos en Materia de Trata de Personas cuyo respaldo jurídico lo es la Ley Estatal en la materia.

Este instrumento jurídico novedoso para Quintana Roo, busca la efectividad a través de la disposición, aptitud e ímpetu de toda y todo servidor público para su aplicación. Asimismo, - como toda norma - requiere de parámetros para medir sus resultados, que sin duda aportarán datos que permita identificar deficiencias, debilidades y fortalezas de tal manera que posibilitará adecuarlo a la realidad y a las necesidades que la situación exija.

En lo anterior juega un papel importante la Comisión Interinstitucional contra los Delitos en Materia de Trata de Personas en quien recaerá esta importante función de establecer las estrategias necesarias para llegar a lo que se pretende, que el Protocolo sea un instrumento que no pierda su vigencia, con la importante atingencia de todos lo conseguiremos.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

2.1 Definición del delito de trata de personas:

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, conocido como Protocolo de Palermo el cual ratificó México en 2003, define la trata de personas como “la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos”

En México, según la Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de Estos Delitos, es toda acción u omisión dolosa de una o varias personas para captar, enganchar, transportar, transferir, retener, entregar, recibir o alojar a una o varias personas con fines de explotación:

Se entenderá por explotación de una persona a:

- I. La esclavitud;
- II. La condición de siervo;
- III. La prostitución ajena u otras formas de explotación sexual;
- IV. La explotación laboral;
- V. El trabajo o servicios forzados;
- VI. La mendicidad forzosa;
- VII. La utilización de personas menores de dieciocho años en actividades delictivas;
- VIII. La adopción ilegal de persona menor de dieciocho años;
- IX. El matrimonio forzoso o servil;
- X. Tráfico de órganos, tejidos y células de seres humanos vivos; y
- XI. Experimentación biomédica ilícita en seres humanos;

2.2 Disposiciones generales

A) Toda intervención de la autoridad debe partir del principio del conocimiento jurídico del concepto de trata, en tal condición con independencia a la definición anterior, es imperativo que todas las Dependencias y Entidades, sean de carácter estatal o municipal, instrumenten la capacitación constante y permanente a sus servidores públicos respecto a los diversos elementos constitutivos de los delitos que integran a la trata de personas de acuerdo a lo dispuesto por la Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de Estos Delitos respecto a los elementos, ya enlistados, y



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

que representan los constitutivos del mismo, esto con el fin de que en la práctica se tenga el conocimiento para identificar y reconocerlo y actuar en consecuencia a favor de la posible víctima.

B) DEFINICIÓN: El presente Protocolo Para Proteger y Asistir a Víctimas de Trata de Personas en Quintana Roo: Se define como el conjunto de normas que tienen como fin el establecer las directrices y procedimientos respecto de las cuales las Autoridades y Servidores Públicos, sean Estatales o Municipales, apegaran su actuar para identificar y brindar atención a las personas víctimas de Trata.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

3. ELEMENTOS GENERALES DE ESTE PROTOCOLO

El presente documento ha considerado elementos fundamentales para que las y los funcionarios públicos del Estado de Quintana Roo actúen para fomentar la protección y atención a víctimas de trata de personas en su trabajo diario: la detección, la realización de una entrevista, la identificación, la canalización y el conocer los requerimientos mínimos que debe tener una institución, ya sea pública o privada, para que la persona víctima de trata sea referida y atendida de forma integral.

El Anexo I de este Protocolo es un flujograma que lleva de la mano al funcionario o funcionaria para que pueda realizar estas acciones, y así ayudar a visibilizar la trata de personas que lamentablemente existe en todo el mundo, y México no es la excepción.

Este flujograma inicia con las instancias que pueden detectar, siguiendo con la solicitud de realizar una breve entrevista para poder identificar si la persona es víctima de trata, de otros delitos y/o si requiere asistencia especializada. La Fiscalía General del Estado de Quintana Roo (FGE) y la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo CEAVEQROO constituyen las instancias fundamentales para todos los procesos de canalización, pues toda persona identificada como víctima de trata debe ser referida a éstas, y sin condicionar el acceso a asistencia especializada con una denuncia formal, deberá dar el seguimiento adecuado durante su estancia en Centros de Atención especializados y en su proceso de reintegración social. Asimismo, en la parte final del presente Protocolo se mencionan las características del Programa de Asistencia Directa a víctimas de trata de la OIM.

Estos procesos se desarrollan de forma detallada en el presente Protocolo y en sus Anexos, que llevarán de la mano a las y los funcionarios públicos y a organizaciones de la sociedad civil que lo consulten.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

4. ASISTENCIA, ATENCIÓN Y PROTECCIÓN INTEGRAL A VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

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, conocido como Protocolo de Palermo, además de contemplar disposiciones relativas a la prevención y combate de este delito, cuenta con un amplio capítulo en materia de asistencia y atención a víctimas. México ha firmado este instrumento internacional por lo que su aplicación es de carácter obligatorio.

En este mismo sentido, su artículo 6 determina las acciones que se deben de realizar para la asistencia y protección de las víctimas de trata de personas así como aplicar medidas dirigidas a la recuperación física, psicológica y social de las mismas. Asimismo, señala que los gobiernos locales en colaboración con organizaciones no gubernamentales deben proporcionar apoyo médico, psicológico, lingüístico y de traducción, de rehabilitación, formación profesional, educación y de alojamiento.

Para los casos de asistencia y protección de víctimas de trata de personas en el ámbito local, la LGPSEDTP establece una serie de obligaciones en materia de asistencia, atención y protección a víctimas de trata de personas que deberán ser implementadas por las diversas instancias gubernamentales en este nivel. De igual forma, se señala que se deberán implementar las disposiciones señaladas en la Ley General de Víctimas (LGV).

4.1 Criterios básicos para la asistencia y protección

La trata de personas es un fenómeno complejo cuyo impacto responde a una multiplicidad de factores que trastocan no sólo lo individual de las personas, sino también a las estructuras socio-culturales, políticas e institucionales en distintos niveles de gobierno.

En esta sección se proponen vías de atención con perspectiva de género, de inclusión y de no discriminación como elemento fundamental para la definición de cualquier estrategia y plan de intervención para cada caso que se presente. Igualmente se recomienda que se deben de desarrollar principios de confidencialidad y privacidad, no revictimización o victimización secundaria, atención integral e individualizada, autodeterminación y participación, corresponsabilidad, consentimiento informado e interés superior del niño, la niña y de las y los adolescentes (NNA), así como las herramientas que deberán fundamentar las acciones de las y los servidores públicos en todos los momentos de protección y asistencia a las víctimas y posibles víctimas de los delitos en materia trata de personas.

Dicho lo anterior, se recomienda que la atención y asistencia de trata de personas se debe de abordar bajo los siguientes cinco enfoques y ocho principios.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

4.1.1 Enfoques

1. **Enfoque de derechos humanos.** Reconoce que las personas, independientemente del sexo, edad, cultura, nacionalidad o cualquier otra condición social son titulares de derechos; los cuales también son inherentes, indivisibles, interdependientes, inalienables e irrenunciables.¹ El Estado debe ubicar a la persona en el centro de sus acciones a fin de garantizarle el goce y pleno ejercicio de derechos tales como, el derecho a la vida, a la seguridad, a la protección, a la confidencialidad, a la autodeterminación, a la educación, a la atención de calidad, entre otros. Todos ellos sustentados en los principios fundamentales de dignidad y respeto.² Las personas menores de dieciocho años de edad, al encontrarse en una situación de mayor vulnerabilidad frente a la explotación, cuentan con derechos especiales, sustentados en el derecho internacional en donde se debe garantizar el principio del interés superior. Se debe considerar a lo largo de toda la intervención la situación y contexto particulares de cada NNA de acuerdo a su caso individual y a su nivel de desarrollo y madurez.
2. **Enfoque de género.** El enfoque de género permite visualizar el conjunto de construcciones sociales y culturales que establecen una división de roles y tareas asignadas a las personas en una sociedad. Este enfoque ayuda a entender y a evidenciar la forma en la que el género ha desarrollado relaciones de desigualdad, estigmatización, exclusión y discriminación tanto en las esferas públicas como privadas, lo que hace que la realidad sea vivida de forma distinta entre personas y, por lo tanto sus necesidades también sean diferentes.³ De esta forma el enfoque de género se puede entender como una herramienta: *Descriptiva*, al visibilizar las desigualdades entre las personas. *Analítica*, para identificar e interpretar las diferencias y las desigualdades que existen entre las personas en una sociedad determinada y *Política*, al ser una opción que nos compromete con la transformación de las desigualdades.⁴
3. **Enfoque generacional.** Toma en consideración el momento de desarrollo de la persona en su ciclo vital, con el fin de identificar las formas en que las personas mayores de dieciocho años de edad han de relacionarse con los niños, las niñas y con las y los adolescentes en función de sus prioridades, expectativas y necesidades. De igual manera, obliga a que las intervenciones institucionales se ajusten en todos sus alcances, a la identidad y características de cada grupo etario.⁵

¹ Protocolo para la atención integral a las víctimas de trata de personas. p.58 (versión de trabajo). Procuraduría General de la República. Fiscalía Especial para los delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (2010).

² *Ibíd.* p.58

Ibíd.

³ Recuperado de: <http://fondochile.cl/wp-content/uploads/2016/02/Gu%C3%ADa-Transversalizaci%C3%B3n-de-G%C3%A9nero-PNUD-Bajar-PDF.pdf>

⁴ *Ibíd.*

⁵ T. Ramellini (2007). *Guía de intervención psicosocial para la asistencia directa con personas víctima de trata*. (p.14) San José: OIM, Save The Children. p. 14.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

4. **Enfoque multicultural**⁶. Parte del reconocimiento de la existencia de la diversidad en la sociedad. Es reconocer a todas las personas como sujetos poseedores de una cultura diferente que debe ser valorada y respetada. En el caso de los delitos en materia de trata de personas, este enfoque es fundamental dado que el etnocentrismo, la discriminación, los roles de género y la desvalorización de las personas de ciertas culturas, etnias y regiones, especialmente mujeres y niñas, son factores que promueven y legitiman la explotación y la violación de sus derechos. La utilización del enfoque multicultural se traduce en identificar y corregir los propios mitos en torno a las personas de grupos culturales diferentes, respetar los usos y costumbres de la persona víctima y no descalificar sus opiniones y decisiones basándose en actitudes xenófobas o racistas. No está por demás aclarar, que el respeto irrestricto a los derechos humanos, se debe de privilegiar en todo momento ante cualquier uso y/o costumbre que los violente.
5. **Enfoque contextual**. El enfoque contextual es una herramienta que nos permite comprender el entorno socio-económico y cultural en el que la persona víctima se ha desarrollado, así como sus potencialidades y necesidades particulares. Esto permite evitar actitudes revictimizantes al desarrollar planes de intervención individuales y flexibles que atiendan a la persona víctima, o posible víctima desde sus especificidades⁷.

4.1.2 Principios

1. **Confidencialidad y privacidad**. La información sobre las víctimas de los delitos en materia de trata de personas deberá ser manejada con la mayor reserva a fin de evitar cualquier tipo de revictimización, victimización secundaria o injerencias arbitrarias en su vida privada y, para resguardar su seguridad en el proceso de recuperación y reintegración social.
2. **No revictimización o victimización secundaria**. Se deberá asegurar que las personas que han sido víctima de los delitos en materia de trata no sean sometidas, una y otra vez, a múltiples interrogatorios o declaraciones, malos tratos o exámenes que puedan afectar su integridad, autoestima y salud mental, a reserva de que ésta, durante su proceso de recuperación y con asistencia psicológica y/o psiquiátrica, desee añadir detalles que apoyen a la investigación del delito.
3. **Atención integral e individualizada**. Toda intervención institucional dirigida a las víctimas de los delitos de trata o en materia de trata debe considerar a la persona de forma integral, contemplando sus necesidades específicas, para definir las acciones y procedimientos más adecuados. Las necesidades pueden variar dependiendo de distintas condiciones como el sexo, edad, nivel socioeconómico, identidad sexual, tipo de explotación al que fueron sometidas, tiempo de victimización, condiciones específicas de salud, existencia o no de redes familiares y sociales de apoyo, entre otras.

⁶ *Ibid.* p.15.

⁷ *Ibid.* (p.16).



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

4. **Autodeterminación y participación.** En el proceso de atención y asistencia se deberán incluir los intereses y deseos de cada víctima para definir la estrategia que se llevará a cabo durante la intervención y la reincorporación social. El plan de intervención deberá promover el fortalecimiento y autonomía de las víctimas teniendo como meta fundamental la restitución de sus derechos, al darle la posibilidad de decidir sobre cuáles son las alternativas más adecuadas en su proceso de reincorporación y reconstrucción de su derecho a un proyecto de vida.
5. **Corresponsabilidad.** En el proceso de asistencia y protección, se establecerá con claridad ante las víctimas, que la posibilidad de éxito de la intervención será mayor si ambas partes: víctima e instituciones, se comprometen y llevan a cabo acciones conjuntas encaminadas a la recuperación.
6. **No discriminación.** La atención a víctimas de los delitos en materia de trata de personas debe realizarse sin discriminación alguna y debe contemplar las particularidades y necesidades especiales de cada una por razones de género, edad, nacionalidad, condición física y/o mental o de cualquier otra condición que lo requiera.
7. **Consentimiento informado.** Se debe proporcionar información completa y precisa sobre los beneficios e implicaciones de los procedimientos o servicios a los cuales pueden acceder las víctimas de los delitos en materia de trata para facilitar el proceso de elección y que sean ellas mismas quienes decidan autónomamente sobre el tipo de asistencia y las opciones que más se ajusten a sus necesidades e intereses. Cuando las víctimas son personas menores de dieciocho años de edad, el consentimiento informado lo debe dar su representante legal. Sin embargo, reconociendo el derecho a su participación, se debe explicar al NNA en un lenguaje acorde a su edad, el tipo de procedimiento o servicio que va a recibir y tener en cuenta su opinión al respecto.
8. **Interés superior de niñas, niños y adolescentes.** Esta población por su proceso de desarrollo físico, psicológico y social requiere una protección especial. Toda decisión que se haga en la ejecución del plan de intervención o de reincorporación social tiene que garantizar el *interés superior* de las personas menores de 18 años, entendido como “todo aquello que favorezca su desarrollo físico, psicológico, moral y social para lograr el desarrollo de su personalidad de forma plena y armoniosa”⁸.

5. DETECCIÓN, ENTREVISTA E IDENTIFICACIÓN

⁸D. Tudorache, R. Venelinova (2004). The Provider's Perspective. *The Mental Health Aspects of Trafficking in Human Beings. A set of minimum standards.* (p.54) Budapest: OIM Traducción libre.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

Teniendo en cuenta la diversidad de población que puede ser afectada, así como las distintas formas de explotación a la que podrían ser sometidas como parte de dicha actividad delictiva, se proponen estrategias generales y flexibles que sean capaces de abarcar cada uno de los casos desde sus particularidades y atenderlos integralmente. El presente Protocolo contiene recomendaciones de protección y asistencia e inicia con la detección para su adecuada identificación⁹. Ante un caso de posible trata o delitos en la materia, se procederá a realizar una entrevista que permita tanto confirmar dicha suposición, como identificar plenamente a la víctima y evaluar conjuntamente sus necesidades físicas, psicológicas, sociales y jurídicas más apremiantes, definiendo las acciones prioritarias de atención. En este momento la persona víctima puede decidir si inicia su recuperación en el lugar donde ha sido identificada a través de un plan de intervención, o si prefiere regresar de forma voluntaria a su lugar de origen, en el caso de que el lugar de destino sea diferente al de origen. Para esto, se deberá coordinar con las instancias correspondientes a fin de iniciar o continuar con las acciones de asistencia que sean necesarias para su recuperación y rehabilitación efectiva.

5.1 Detección

La correcta detección de una persona que ha sido víctima de alguno de los delitos en materia de trata es el punto de arranque para la apropiada identificación, asistencia y protección, la cual comienza con la sospecha inicial de que se está ante una posible situación de trata o de algún delito en la materia a partir de la valoración de indicadores generales, mencionados posteriormente, y continúa con la aplicación de una entrevista que puede ser directa e indirecta ya que —de acuerdo al caso—, se tiene que crear un ambiente que permita el tipo de entrevista que se puede realizar. Lo que permitirá confirmar o no dicha suposición.

En cuanto a la identificación, es importante mencionar que las y los servidores públicos de todas las Dependencias de Gobierno pueden detectar y, a través de una herramienta como la entrevista, identificar a una víctima de trata o de algún otro delito. No obstante, La LGV faculta solamente a algunas dependencias para realizar una identificación formal de la siguiente forma:

Artículo 110. El reconocimiento de la calidad de víctima, para efectos de esta Ley, se realiza por las determinaciones de cualquiera de las siguientes autoridades:

- I. El juzgador penal, mediante sentencia ejecutoriada;*
- II. El juzgador penal o de paz que tiene conocimiento de la causa;*
- III. El juzgador en materia de amparo, civil o familiar que tenga los elementos para acreditar que el sujeto es víctima;*
- IV. Los organismos públicos de protección de los derechos humanos;*
- V. Los organismos internacionales de protección de derechos humanos a los que México les reconozca competencia;*
- VI. La autoridad responsable de la violación a los derechos humanos que le reconozca tal carácter;*
- VII. La Comisión Ejecutiva, y*
- VIII. El Ministerio Público.*

⁹ Organización Internacional del Trabajo OIT/ IPEC-Rahab (2004). *Conjunto de procedimientos para confirmar la sospecha y evaluar la situación*. p. 17.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

El reconocimiento de la calidad de víctima tendrá como efecto que la víctima pueda acceder a los recursos del Fondo y a la reparación integral de conformidad con lo previsto en la presente Ley y en el Reglamento.

Esto es, todas las dependencias están facultadas para detectar, realizar una entrevista adecuada, identificar de manera informal y actuar conforme al presente Protocolo para canalizar y atender de manera integral a una víctima de trata de personas. Algunas otras, además de lo anterior, están facultadas para realizar una identificación oficial.

La oportuna detección durante el traslado o transporte, sea interno o internacional, es quizá la última oportunidad de intervenir antes de que la posible víctima sea explotada (por ejemplo, en puntos de tránsito o puertos de entrada si fuera el caso). Ahí radica la importancia de la detección en esta etapa, aunque no hay que ignorar las dificultades que entraña, pues en muchos casos es posible que no se cuente con la disposición de la persona para colaborar ya sea porque aún no se ha dado cuenta que quizá está siendo engañada, tiene miedo o desconfianza.

Asimismo, durante la identificación se recomienda tener en cuenta que las posibles víctimas de trata de personas pueden ser captadas o enganchadas por medios directos: mediante el secuestro, uso de la fuerza o abuso de poder, por ejemplo, o indirectos a través del engaño o abuso de confianza por cualquier persona (incluidos familiares y conocidos) y utilizando diferentes mecanismos (ofertas de empleo, referencias, agencias de viaje, enamoramiento, Internet, medios impresos, entre otros). En este caso el engaño puede ser parcial: la víctima sabe la actividad o trabajo que va a realizar, pero se le engaña sobre las condiciones; o total, la víctima desconoce completamente lo que va a hacer, cuáles son las condiciones o cuál será su destino.

Es importante subrayar que más que la distancia, lo que se considera es el desarraigo de la víctima de su comunidad de origen o de residencia, espacio en el cual se encuentran sus redes de apoyo, el idioma y las costumbres conocidas. El aislamiento suele ser utilizado por las y los tratantes como un mecanismo de control y dependencia, que mina la seguridad y confianza de la posible víctima haciéndola más vulnerable.

5.2 Actores en la detección y sus acciones

A continuación, se enlistan al menos tres acciones que puede realizar cada institución para la detección de posibles víctimas de trata de personas.

Secretaría de Gobierno

- ❖ Acción 1: Verificar la autenticidad de los documentos exigidos en los registros de nacimiento y en los contratos de matrimonio en las Oficinas del Registro Civil, y tan pronto se tenga duda de su autenticidad, acudir a las fuentes de origen; en especial los registros extemporáneos.
- ❖ Acción 2: En los casos de celebración de matrimonios, los Oficiales del Registro Civil, deberán exhortar a los contrayentes sobre la voluntad de ambos, libre de presiones o



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

coacciones para ello con la intención de encontrar elementos que prejuzguen sobre alguna coacción.

- ❖ Acción 3: En los tratos con las organizaciones sociales y grupos religiosos, tener especial atención con los líderes o dirigentes, sobre todo en la zona rural, para que informen de personas o grupos que no siendo de la región aparezcan o se establezcan en las comunidades y manifiesten de algún modo explotación laboral, sexual o de otra índole sobre alguno de sus miembros.

Secretaría de Turismo

- ❖ Acción 1: Conocer de personas acompañantes de turistas en la cual se note o sobresalga estar contra su voluntad, sea en los cruces fronterizos, aeropuertos, centrales camioneras, o en los centros de hospedaje.
- ❖ Acción 2: En los espectáculos de entretenimiento ubicados en los centros turísticos en la que se presume explotación sexual o de otro tipo, instrumentar verificaciones estratégicas.
- ❖ Acción 3: Mediante inspecciones en los centros turísticos determinar a las personas de origen maya u otra etnia cuyas actividades dependan de un tercero y excedan las jornadas laborales.

Secretaría de Educación

Las siguientes acciones se toman con fundamento en las Normas de Control Escolar y el Marco para la Convivencia Escolar de las Escuelas de Educación Básica en el Estado de Quintana Roo.

- ❖ Acción 1: Intervenir e investigar antecedentes en los casos de niñas o niños que carezcan de documentación de identidad
- ❖ Acción 2: Una vez inscritos tanto menores como mayores en el sistema educativo, detectar negativa a proporcionar datos personales específicos, como pueden ser antecedentes familiares, laborales, de origen.
- ❖ Acción 3: Entrevista a la persona que se nombre tutor/a de un/a estudiante diferente a los padres, así como al/la menor, sobre la razón, antecedentes, origen y demás que sean acordes para determinar que no existan elementos de coacción o trata de personas.
- ❖ Acción 4: Teniendo en cuenta los indicadores de un posible caso de trata de personas, que se encuentran en éste protocolo, solicitar la intervención de las instancias que ayuden a detectar la posible comisión de un delito.

Secretaría de Salud

- ❖ Acción 1: En los programas enfocados a atender a las comunidades rurales principalmente, prestar especial atención a aquellas personas que soliciten los servicios y que presenten condiciones de salud cuyas características puedan deberse a tráfico de órganos, tejidos o células, o una sobreexplotación laboral, sexual o de cualquier otra índole, y mediante entrevista con las mismas recabar datos encaminados a comprobar o descartar.
- ❖ Acción 2: En las verificaciones que se efectúen a bares, cabarets, cantinas y demás giros similares sobre el personal femenino que labore en ellos en cuanto a contar con los registros



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

sanitarios, efectuar entrevistas a las mismas, con el fin de descartar posible explotación sexual o laboral.

- ❖ Acción 3: En los hospitales materno infantil, en los partos que se den, verificar que las personas cercanas a la madre que asistan, sean debidamente identificadas y corroboradas la cercanía con aquellas, apoyándose para ello con entrevistas en las que puedan surgir respuestas que incidan en tal sentido; lo anterior para descartar algún tipo de explotación, o tráfico de personas.
- ❖ Acción 4: Supervisiones a los laboratorios públicos o privados, con el fin de acreditar que en ellos no se practiquen experimentos biométricos en seres humanos no autorizados.

Secretaría de Desarrollo Social

La SEDESOL estará alerta de las señales que puedan indicar que una persona que llega a la dependencia o se presenta a las caravanas itinerantes del bienestar, es víctima de trata de personas y, en tal situación, informar a las autoridades competentes y dar seguimiento al caso. A continuación se enlistan las actividades de detección:

- ❖ Acción 1: Disponer de una oficina para atender a la víctima y garantizar su seguridad, así como cubrir sus necesidades básicas inmediatas.
- ❖ Acción 2: Instruir a un grupo de jóvenes de la dependencia, que hablan varios idiomas, para que sirvan como intérpretes en caso de que la víctima hable un idioma distinto al español o si se comunica sólo por lenguaje de señas.
- ❖ Acción 3: Evaluar si la persona es menor de edad puesto que el tratamiento de la situación es diferente ya que se debe dar aviso inmediato a la Unidad de Protección de Menores del DIF.
- ❖ Acción 4: Realizar la entrevista pertinente con la presunta víctima conforme a los indicadores de un posible caso de trata de personas, que se encuentran en este protocolo. Poniendo a disposición de todos los trabajadores de la dependencia el manual para identificar estas señales. Se buscará siempre generar confianza en la víctima identificándose adecuadamente con nombre y cargo, explicándole el motivo de la conversación y posteriormente ofrecer canalizarla a las instancias adecuadas según sea el caso.
- ❖ Acción 5: Se llevará a cabo una campaña de difusión de los indicadores de trata para que las personas las conozcan y puedan reconocer mejor a las víctimas. Esto incluye posters de la campaña dentro de las oficinas, contenido en redes sociales y boletines institucionales comunicando el tema.

Fiscalía General del Estado

- ❖ Acción 1: En las entrevistas con las víctimas en la investigación de hechos presuntamente delictivos y en caso de advertirse que los mismos estén dentro de alguno de los supuestos establecidos en el artículo 3 del 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; así como en el artículo



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

10 de la LGPSEDTP para poder identificar la forma de comisión, las personas involucradas y su nacionalidad, para realizar lo conducente.

- ❖ Acción 2: En los casos de delitos sexuales, poner especial cuidado en las entrevistas con las víctimas con la intención de conocer antecedentes que incluyan origen familiar, conocimiento de la región, personas cercanas y demás datos que cercioren que no se encuentre en un estado de explotación y aislamiento.
- ❖ Acción 3: En hechos presuntamente delictivos en que se involucren menores, mediante entrevistas con ellos obtener datos respecto a su ámbito familiar, origen, razón de encontrarse en el lugar de los hechos y demás, cuyas respuestas deberán valorarse en cuanto a veracidad, titubeo, negativa a contestar o evasivas que permitirán una mayor atención al respecto.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social

- ❖ Acción 1: Durante las inspecciones a los centros laborales, aplicar entrevistas en separado en forma selectiva y atendiendo a las condiciones muy particulares de cada trabajador/a aspecto físico degradante, que morfológicamente no corresponda al de la región, diverso idioma o lenguaje; mediante ellas obtener datos encaminados a determinar una posible explotación laboral: Salario incompleto, obtención de alimentos condicionados, habitación obligada, libertad coartada en periodo de descanso y demás datos afines.
- ❖ Acción 2: Practicar entrevista a personas interesadas que acuden al servicio estatal de empleo, con el fin de que mediante ellas se determinen lugar de origen de ellas, condición social, necesidad real del trabajo, antecedentes familiares y laborales que permitan conocer posible coacción contra la voluntad al trabajo.
- ❖ Acción 3: Efectuar entrevistas a los menores de edad interesados en obtener permiso para trabajar, que permitan conocer su condición social, datos familiares, ocupación de los padres, y demás datos que indiquen posible explotación al menor.

Secretaría de Seguridad Pública del Estado

- ❖ Acción 1: Practicar entrevistas a personas detenidas por algún incidente cuyas características morfológicas no coincidan con las de la región, mediante las cuales se determine su origen, condición migratoria, ocupación, y demás datos que permitan saber si se encuentra bajo algún modo de explotación o trata de personas.
- ❖ Acción 2: En los recorridos que efectúe sobre todo en la zona rural y limítrofe prestar especial atención a persona o grupo de personas cuya actitud demuestre inseguridad, miedo, evasión y demás situaciones que presupongan algún estado de explotación o tráfico, y mediante entrevista cerciorarse o descartar la misma.
- ❖ Acción 3: El trabajo como base de la reinserción social, que se práctica en los Centros de Reinserción Social, cuando los internos se les explote trabajando sea por exceso de horas, por pago de salarios no acordes o fuera de lo establecido en las normas; o bien sea obligado a desempeñar actividades de servidumbre o de esclavitud para determinada persona.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

Procuraduría de Protección de Niñas, Niños Adolescentes y la Familia del Estado

- ❖ Acción 1: En los casos de violencia familiar investigar sobre las causas que la motivan, practicando entrevistas directamente con la familia respectiva y vecinos, con el fin de identificar posible explotación de cualquier naturaleza a alguno de sus miembros o la trata de personas.
- ❖ Acción 2: Cuando se trate de niñas, niños o adolescentes en situación de calle determinar las causas, sea mediante entrevistas directas a ellos, a vecinos o familiares buscando que con ellas puedan obtenerse datos de alguna explotación de cualquier índole o de tráfico de personas.
- ❖ Acción 3: En las casas de atención a grupos vulnerables como serían de Abuelitos, Programa de Atención a Menores en Riesgo, sus huéspedes sean por necesidad a ello y no por alguna situación de explotación o esclavitud

Secretaría Ejecutiva Sistema Integral de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes de Quintana Roo (SIPINNA)

- ❖ Acción 1: Mediante usuarios simulados intervenir en los establecimientos que ofrecen espectáculos como cabaret, centros nocturnos, bares, cantinas, entre otros, con el fin de identificar personas menores de edad obligadas a trabajar en tales lugares.
- ❖ Acción 2: Intervenir cuando se detecte a niñas, niños o adolescentes efectuando el comercio en la vía pública, o solicitando limosnas, para que mediante entrevistas u otro medio de investigación se determine la necesidad de ello o bien obedezca a fines de explotación.
- ❖ Acción 3: En la comisión de hechos delictivos en los que se involucren a menores, intervenir para que mediante entrevistas u otro medio de convicción se determine si aquellos fueron utilizados con el fin de cometer el delito.

Instituto Quintanarroense de la Mujer

- ❖ Acción 1: Capacitar al personal del Instituto que brinda atención a mujeres víctimas de violencia, en materia de trata de personas con la finalidad de poder detectar, dentro de la población objetivo, a las posibles víctimas de este delito para poder realizar las acciones conducentes.
- ❖ Acción 2: Realizar campañas de difusión en la materia, con la finalidad de proporcionar información veraz que permita a las víctimas identificar a las instituciones que brindan protección y asistencia en caso de ser víctimas de trata de personas.
- ❖ Acción 3: Realizar pláticas a la población abierta para otorgarles las herramientas para poder detectar e identificar a las víctimas de trata y saber qué hacer en caso de querer denunciar.

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo

- ❖ Acción 1: Practicar entrevistas a las víctimas que sean canalizadas a la Comisión en la que se indague sobre su origen, relación familiar, antecedentes laborales, y demás datos con el



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

fin de identificar algún tipo de explotación, trata de personas o algún elemento constitutivo de trata.

Comisión Estatal de Derechos Humanos

- ❖ Acción 1: En los casos de quejas por presunta violación de derechos humanos se entrevistará a la persona afectada, con el fin de que aporte datos que permitan conocer e identificar si en los hechos violatorios existen elementos constitutivos del delito de trata.
- ❖ Acción 2: En los programas de revisión a los diversos Centros de Reinserción Social en el Estado, mediante la supervisión en los talleres de trabajo, entrevistar a determinada población para conocer si existe alguna explotación laboral, sea mediante el exceso de horas laborales sin pago, o mediante salarios bajos fuera de lo establecido en la norma.
- ❖ Acción 3: Mediante entrevistas, u otro medio de investigación, a la población femenina de los Centros de Reinserción Social, buscar elementos que descarten o comprueben alguna explotación sexual en contra.

Delegación del INM en Quintana Roo

Las acciones en la detección que debe realizar la Delegación del INM en el Estado se encuentran determinadas en el *Protocolo para la detección, identificación y atención a personas migrantes víctimas y/o posibles víctimas de trata de personas en México elaborado por la OIM*. Se recomienda su consulta para encontrar las acciones específicas que se deben implementar. De cualquier forma, en principio, se podrían identificar las siguientes 3 acciones derivado de hipótesis en las que el personal migratorio del INM podría implementar en el momento en que se detecte a una posible víctima y acciones a seguir, independientemente de la nacionalidad que sea, toda vez que impera la salvaguarda e integridad de la persona en ese momento.

Acciones de los Municipios

Los Municipios del Estado de Quintana Roo han realizado una importante estrategia que incluye la conjunción de esfuerzos, instrumentos, políticas, servicios y acciones para la implementación del presente Protocolo, que se realizarán a través de las Direcciones Municipales que trabajan con asistencia a víctimas de delito.

Por ejemplo, el Municipio de Tulum y Othón P. Blanco, mencionan que la trata de personas es un problema social cotidiano e imperceptible a los ojos de la ciudadanía, y tomando en cuenta que uno de los factores que deja expuesto a este Municipio es la frontera con Belice, en donde es paso obligado de mujeres migrantes hacia el norte del Estado o del país, es imperativo realizar acciones de coordinación para visibilizar, identificar, y canalizar de manera adecuada a una persona que pueda ser víctima de trata de personas.

La prevención del delito es una de las vertientes de la seguridad pública municipal, que atiende y combate el fenómeno social de la delincuencia en aras de salvaguardar la integridad y derechos de las personas, así como preservar el orden y la paz social; por lo que con el objeto de prevenir y



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

asistir a víctimas de violencia, las Direcciones de Seguridad Pública Municipales cuentan con dos unidades de atención, y en ocasiones, como en el Municipio de Othón P. Blanco, cuenta con una Unidad Especializada de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género (UNEPAV) que se encarga de dar asistencia jurídica y psicológica a víctimas de delito, y el Centro de Atención a Víctimas y Menores en Riesgo Social (CAVIMER) que tiene como objetivo dar atención psicológica a NNA en situación de riesgo social; mismos que para prevenir y asistir específicamente a víctimas de trata, han implementado las siguientes acciones:

❖ Acción 1: Prevención.

- Impartición de pláticas y talleres de autocuidado en instituciones educativas, en coordinación con sociedad civil como comités vecinales.
- Implementar la campaña "Corazón Azul" la cual tiene como objeto primordial la sensibilización para luchar contra la trata de personas y su impacto en la sociedad, diseñando pláticas y talleres de sensibilización y autocuidado, mismos que son impartidos en instituciones educativas.
- Capacitar a los funcionarios del gobierno municipal en materia de la Ley Para Prevenir, Atender y Erradicar la Trata de Personas.
- Diseñar y elaborar una técnica educativa específica para públicos rurales, principalmente los que forman parte de la frontera con Belice; facilitando la comprensión de la problemática.
- Difundir la red Interinstitucional creada para la prevención, asistencia y canalización a través del fortalecimiento de la Organización Comunitaria desde las localidades rurales, teniendo como zona prioritaria la frontera con Belice.

❖ Acción 2: Intervención.

- Cuando la víctima solicite asesoría legal o psicológica, se le aplica una entrevista inicial para detectar su perfil y en el caso de ser víctima de trata se da aviso a FGE y a LA CEAVEQROO para su respectiva atención y seguimiento.
- Cuando la solicitud de apoyo es por parte de un familiar o vecino de la víctima, se asesora al solicitante para que realice su denuncia anónima al 089.
- EL SIPINNA en coordinación con la Dirección de Seguridad Pública Municipal pueden asistir y canalizar a NNA que se presume han sido víctimas de trata, dando intervención a la Procuraduría de Protección a Niños, Niñas y Adolescentes del SEDIF, a la FGE y a la CEAVEQROO.

- ❖ Acción 3: La Policía Preventiva como Primer Respondiente al momento en que tenga conocimiento de la existencia de un hecho que la ley señale como delito, en el caso específico de trata de personas deberán ser: la detención de las personas que participaron en el mismo, la preservación del lugar de los hechos, el registro de sus actuaciones, la puesta a disposición de objetos y personas ante la FGE, así como también le da intervención a la UNEPAV para que se encargue de la asistencia victimal (intervención en crisis o asesoría legal, para lo que se cuenta con una unidad móvil) preservando en todo momento los derechos de la víctima.

Las acciones antes mencionadas se realizaron en el marco de un trabajo de colaboración y coordinación a nivel estatal y municipal. No obstante que están mencionadas solo algunas de las dependencias y municipios en este apartado, todas, incluso las que no se encuentran en este



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

listado deben considerar acciones específicas para la detección adecuada de una víctima o posible víctima de trata de personas, realizar acciones de prevención y dar aviso a la FGE y a la CEAVEQROO para las gestiones que éstas determinen dependiendo de las características de la persona identificada.

5.3 Importancia de un periodo de reflexión

Es importante señalar que considerando los efectos psicológicos que la experiencia de los delitos en materia de trata puede tener en una víctima, se le debe brindar un periodo de reflexión antes de tomar decisiones sustantivas como lo puede ser el retorno y/o la participación en un proceso penal, asegurando que dicho proceso esté enmarcado en un ámbito de seguridad y con posibilidad de continua comunicación con la institución y/o personal que atienda el caso.

Asimismo, y con base en la situación y valoración conjunta de las necesidades específicas en cada caso, se debe desarrollar un plan de intervención inmediata que busque a través de un abanico de opciones y posibilidades, la recuperación de las consecuencias físicas, emocionales y psicológicas derivadas de la experiencia de los delitos en materia de trata, con el fin de fortalecer su capacidad de tomar decisiones hacia la construcción de un proyecto de vida.

5.4 Importancia de la identificación canales de denuncia y referencia

En el destino donde se va a dar, se está dando o se dio la explotación, la detección de posibles situaciones de trata de personas se puede presentar tanto en una variedad de escenarios como por una multiplicidad de actores: públicos, privados o de la sociedad civil (inspecciones, operativos de rescate, aseguramientos, personal consular, personal de servicios sociales, sanitario y educativo, entre otros). Esta es la razón por la que es muy importante que existan mecanismos de denuncia y referencia claros, incluidos en el Anexo II del presente Protocolo, a fin de que ante la suposición tanto servidoras y servidores públicos, como la sociedad en general sepan qué hacer, cómo reaccionar, y dónde canalizar. En esta etapa las víctimas suelen estar expuestas a un amplio rango de problemas de salud, al experimentar violencia física, abuso sexual y psicológico, condiciones de vida deficientes, así como riesgo de contraer una gran variedad de enfermedades, en donde las acciones de atención básica inmediata son determinantes para fomentar una atención integral.

Se pueden detectar igualmente casos de trata una vez que la persona ha salido de la situación que la mantenía oprimida y regresado a su lugar de origen o de residencia habitual. Aunque la persona pueda estar fuera de peligro, el apoyo que se le pueda brindar para superar las secuelas del evento traumático sufrido, reducir factores de vulnerabilidad y reconstruir su proyecto de vida pueden ser cruciales para evitar que esta persona recaiga en una situación de trata u otro tipo de abuso. En el siguiente apartado se presentan los posibles indicadores relacionados con una situación de trata de personas.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

5.5 Posibles indicadores de una situación de trata o de los delitos en la materia¹⁰

Edad. La trata de personas no distingue edad para sus víctimas. No obstante, en los casos de mendicidad se suele utilizar a menores de edad y a personas adultas mayores o con algún tipo de discapacidad independientemente de su edad.

Posibles indicadores en el caso de las personas menores de edad¹¹ (se sugiere niñas, niños y adolescentes).

- ❖ No tiene vínculos familiares.
- ❖ La persona menor de edad está sola o es acompañada de algún adulto con quien mantiene una relación difícil de explicar.
- ❖ Niños, niñas y adolescentes que viven en situación de calle.
- ❖ Su comportamiento y/o su vestimenta no corresponde a su edad.
- ❖ Tiene en su posesión dinero en cantidades que no corresponden a su edad.
- ❖ No tienen amigos fuera del trabajo, ni tiempo para jugar.
- ❖ Vive en hoteles, casa de huéspedes u otro lugar inusual para su edad o condición.
- ❖ Viajan solos o con grupos y/o personas que no pueden demostrar su parentesco.
- ❖ Realiza trabajos o actividades inapropiadas para su edad.
- ❖ Muestra temor excesivo o signos de ansiedad al proporcionar información personal. Oculta información sobre sus actividades, familiares o domicilio.
- ❖ Embarazos durante la infancia o adolescencia.
- ❖ En contextos médicos es importante identificar a niñas, niños y adolescentes que presenten infecciones de transmisión sexual.

Sexo. Su relevancia generalmente dependerá del tipo de explotación. En los casos de trabajos forzados, la importancia tanto del sexo como del género dependerá del contexto entre los sectores que tienen mayores exigencias físicas (construcción, minas o pesca, por ejemplo) que afectan principalmente a hombres y aquellos como el trabajo agrícola, el servicio doméstico, o los matrimonios serviles, por ejemplo, en los que las víctimas generalmente son mujeres. En el caso de la explotación sexual las mujeres y las personas menores de edad (independientemente del sexo) son las más proclives a sufrir este tipo de abusos, aunque no se debe excluir la posibilidad de detectar a hombres. Asimismo, la venta informal, delincuencia común y la mendicidad suele captar a mujeres niñas y niños o personas que presenten algún tipo de discapacidad.

Lugar de origen y contexto. Las personas que pueden ser sometidas a la explotación generalmente combinan diversos factores de vulnerabilidad (discriminación y exclusión social, pobreza, desigualdades de género, violencia e inseguridad, etc.). El conocimiento de las condiciones locales, regionales y nacionales, así como las tendencias en las que operan los delitos

¹⁰ F. Ezeta, M Rendón, & H. Le Goff. (2009). *Documento de orientación sobre trata de personas para funcionarios consulares* (pp. 52-53). México: OIM.

¹¹ *Ibid.* (p.53)



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

en materia de trata en determinados contextos es un elemento que puede ser de gran utilidad al momento de la detección.

El lugar en el que se detecta a la víctima o último lugar donde estuvo (en caso de ser referida). El cual muchas veces está relacionado con el lugar de explotación.

Otros indicadores generales¹²

- ❖ Se contrató a la persona para una finalidad determinada y se le obligó a realizar un trabajo distinto.
- ❖ Las condiciones de trabajo son completamente distintas a lo que se había prometido/pactado.
- ❖ Horas excesivas de trabajo y pocos o nulos días de descanso.
- ❖ Vive en el mismo lugar donde trabaja.
- ❖ Tiene restricciones de movimiento.
- ❖ Recibe remuneración escasa o nula.
- ❖ No tienen acceso a sus ingresos.
- ❖ Sufre o ha sufrido violencia física, castigos, privación de alimento, de sueño.
- ❖ La atención médica ha sido nula o inadecuada.
- ❖ Teme sufrir represalias para él/ella o sus familiares en caso de abandonar su trabajo.
- ❖ Desconoce detalles sobre el lugar donde se encuentra, así como la dirección de su casa o trabajo.
- ❖ No tiene libertad para ponerse en contacto con familiares y amigos.
- ❖ No tiene posibilidad de entablar relaciones sociales.
- ❖ Tiene la presión de una deuda económica con sus empleadores o con las personas que la llevaron al lugar de trabajo.
- ❖ Está constantemente vigilada o acompañada
- ❖ Otra persona habla por ellas al contacto con terceros (médicos, persona consular o migratorio, etc.)
- ❖ Muestra miedo, ansiedad excesiva o temor hacia las autoridades.

Es importante mencionar que no todos los indicadores deben estar presentes para confirmar o descartar las suposiciones sobre un posible caso de trata o delitos en la materia, sino que será fundamental mantenerse alerta para detectar conductas o comportamientos que puedan revelar una situación sospechosa. En ese caso será conveniente iniciar una exploración más profunda a través de una entrevista individual. Cabe subrayar que, independientemente del momento en el que se dé la detección, es recomendable evitar hacer conjeturas. Asimismo, se deberán tomar todas las medidas que sean necesarias para asegurarse de no revictimizar a la persona, evitando por ejemplo comentarios que juzguen o culpabilicen, o en su caso, detenciones arbitrarias.

Hay que tener presente que la disposición de la posible víctima a participar en un programa de asistencia puede variar dependiendo de la etapa en la que se dé la detección, pero también de la forma en la que se establezca el contacto inicial.

¹² Adaptado de: Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2009). *Manual para la lucha contra la trata de personas* (pp. 271-275). Nueva York.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

5.6 Entrevista

La entrevista sirve para poder establecer un plan de intervención, y en algunos casos para conocer las rutas de traslado, el tipo de enganche, la nacionalidad, entre otras. Durante la entrevista, la persona víctima y la persona que lleva a cabo la entrevista deberán identificar cuáles son sus necesidades y priorizar la atención.¹³

Es necesario atender estas necesidades básicas urgentes de la posible víctima de trata de personas de manera que le permita iniciar o seguir con la entrevista de manera correcta. Asimismo, se le debe brindar información general sobre los mecanismos de atención y asistencia a los que puede tener acceso para lograr el restablecimiento de sus derechos y obtener su consentimiento para seguir una ruta de acción.

5.6.1 Aspectos a considerar antes de la entrevista.

Las necesidades básicas, o lo que llamamos en este Protocolo medidas de atención inmediata, que se deben atender y cubrir antes de iniciar la entrevista son las siguientes:

- ❖ Comida
- ❖ Agua
- ❖ Uso de sanitarios o productos de higiene personal básicos.
- ❖ Ropa limpia.
- ❖ Descanso.
- ❖ Privacidad.
- ❖ Asistencia médica y psicológica de emergencia.
- ❖ Posibilidad de contactar algún miembro de la familia sólo si lo solicita la posible víctima de trata de personas y si es seguro. (Verificar que no sea parte de la red de trata de personas).
- ❖ Cumplir con la normatividad de La Ley de Protección de Datos Personales en México y explicarle a la posible víctima de trata de personas el uso que se le daría a la información sensible obtenida.
- ❖ No causar daño.
- ❖ Conocer el tema y evaluar los riesgos.
- ❖ Preparar información de referencia: no hacer promesas que no se puedan cumplir.
- ❖ Seleccionar adecuadamente a la persona intérprete, traductor o lenguaje de señas.
- ❖ Asegurar el anonimato y la confidencialidad.
- ❖ Escuchar y respetar la evaluación que hace la víctima sobre su situación y los riesgos para su seguridad.
- ❖ Ofrecer consejo o ayuda.
- ❖ Evitar traumatizar.
- ❖ Evitar la revictimización o victimización secundaria.
- ❖ Estar preparado/a para una intervención de emergencia.

¹³ Cfr. Organización para la Seguridad y Cooperación para Europa. Oficina del Coordinador y Representante Especial para el Combate de la Trata de Personas (2013). *Trafficking in human beings, amounting to torture and other forms of ill-treatment. Occasional paper series*. No.5. Viena, pp. 89-90.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

- ❖ Hacer que la información recopilada sea usada correctamente.

En caso de ser una persona extranjera o perteneciente a algún grupo indígena es primordial el identificar si existe la necesidad de que un intérprete lleve a cabo de manera satisfactoria la entrevista o pueda comunicar las necesidades básicas que tenga la posible víctima de trata de personas.

5.6.2 Procedimiento sobre el contacto inicial¹⁴

- ❖ Identificarse como servidora o servidor público e indicar cuál es la finalidad de la conversación y los distintos temas que se abordarán durante la entrevista.
- ❖ Tratar de ser empático e indicar que la información es confidencial.
- ❖ Responder todas las dudas y explicar que nadie puede obligar a la persona, si no desea proporcionar información.
- ❖ Ubicar un lugar seguro y privado.

5.6.3 Aspectos a considerar durante la entrevista.

Es recomendable que la entrevista se realice en un lugar seguro, privado, con buena iluminación y propicio para generar confianza en la posible víctima de trata de personas. Durante la primera entrevista podría resultar muy difícil obtener información suficiente que permita concluir que la persona es una víctima de trata, por lo que es primordial el análisis exhaustivo de los indicadores con el fin de verificar la existencia real del delito.

Si la persona no desea continuar con la entrevista se debe suspender el proceso y ofrecer otro momento para conversar, excepto en los casos en que se identificó alguna situación de peligro inminente en cuyo caso, se procede con la referencia inmediata a las autoridades.

- ❖ Obtener información. Preguntar sobre su situación, prestar atención a las inconsistencias o incoherencias, hechos vagos, fechas, lugares y posibles testigos.
- ❖ Indagar sobre las expectativas de la persona entrevistada.
- ❖ Escuchar y respetar la evaluación de la posible víctima
- ❖ Asegurar en toda la entrevista que la persona se encuentre bien y libre de coacción o peligro.
- ❖ Brindar a la posible víctima la confianza y disposición para reprogramar la entrevista si así lo requiere.
- ❖ Realizar entrevistas cortas y que no resulten extenuantes para la posible víctima.
- ❖ El lazo de confianza que se pueda establecer con la víctima, incrementa la probabilidad de que comparta información valiosa, hay que tomar en cuenta que algunas víctimas que están bajo el control de una persona tratante pueden haber dado explicaciones falsas acerca de su paradero y las demoras pueden causarle problemas.
- ❖ Estar preparado con preguntas previamente formuladas. En anexo III de este Protocolo refiere a preguntas modelo establecidas en el Protocolo para la Detección, Identificación y

¹⁴ Organización Mundial de la Salud (2003). *Recomendaciones Éticas y de Seguridad para Entrevistar a mujeres Víctimas de la Trata de Personas*, México.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

atención a personas migrantes víctimas y/o posibles víctimas de trata de personas elaborado por la OIM.

- ❖ Tener una mente abierta y habilidad para escuchar e interpretar.
- ❖ Mostrar empatía con la víctima.
- ❖ Aconsejar y ayudar a la persona a decidir sobre las acciones futuras a adoptar.
- ❖ Revisar conjuntamente las distintas posibilidades que se tienen, desarrollar un escenario deseado y definir un proceso a seguir.
- ❖ Obtener información. Preguntar sobre su situación, prestar atención a las inconsistencias o incoherencias, hechos vagos, fechas, lugares y posibles testigos.
- ❖ Indagar sobre las expectativas de la persona entrevistada.
- ❖ Escuchar y respetar la evaluación de la posible víctima
- ❖ Asegurar en toda la entrevista que la persona se encuentre bien y libre de coacción o peligro.
- ❖ Brindar a la posible víctima la confianza y disposición para reprogramar la entrevista si así lo requiere.
- ❖ Realizar entrevistas cortas y que no resulten extenuantes para la posible víctima.
- ❖ El lazo de confianza que se pueda establecer con la víctima, incrementa la probabilidad de que comparta información valiosa, hay que tomar en cuenta que algunas víctimas que están bajo el control de una persona tratante pueden haber dado explicaciones falsas acerca de su paradero y las demoras pueden causarles problemas.
- ❖ Tener una mente abierta y habilidad para escuchar e interpretar.
- ❖ Mostrar empatía con la víctima.
- ❖ Aconsejar y ayudar a la persona a decidir sobre las acciones futuras a adoptar.
- ❖ Revisar conjuntamente las distintas posibilidades que se tienen, desarrollar un escenario deseado y definir un proceso a seguir.

5.6.4 Aspectos a considerar si la persona es NNA.

- ❖ Llevar a los NNA a un lugar seguro y cómodo, lo que tendrá carácter prioritario.
- ❖ Suponer que las necesidades y capacidades de los niños, niñas y adolescentes son diferentes de las de las personas adultas y que es improbable que puedan adoptar decisiones con conocimiento de causa. Si dan su consentimiento a determinadas acciones y decisiones, puede ser porque se sienten abrumados.
- ❖ Formular preguntas que empiecen con “qué” en vez de “por qué”. Si el organismo para el que usted trabaja o una autoridad superior puede contar con entrevistadores especializados en el trato de niñas, niños y adolescentes, pida asistencia a esos entrevistadores o remítalos a esas personas.
- ❖ Es posible que, de existir un acompañante, no sea el padre/madre o tutor/a del niño. Intente obtener tantos indicios como sea posible para determinar la relación entre las personas adultas y ellos/as en un entorno donde se pueda estar cometiendo el delito de trata de personas.
- ❖ Devolver a NNA a sus padres puede no ser lo que más convenga, pues es posible que éstos sean cómplices de la trata de personas. Se recomienda realizar una investigación antes de referir.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

5.6.5 Aspectos a considerar si la persona es extranjera, migrante y/o indígena.

En caso de personas migrantes menores de edad se deberá dar conocimiento a la Secretaría Ejecutiva del Sistema de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo. En el supuesto de que la posible víctima de trata sea un niño, niña o adolescente, debe estar acompañado ya sea por un familiar y/o tutor/a (en caso de ser seguro y que se haya verificado que no sean parte de la red de trata), así como de un servidor público de la Procuraduría de la Defensa del Menor.

En el supuesto de ser un niño, niña o adolescente no acompañados debe estar presente algún funcionario/a de protección a la infancia antes/durante/después de la entrevista. Se debe tomar en cuenta como parte del procedimiento la evaluación del interés superior del niño, niña o adolescente.

Con independencia a la condición migratoria de la persona víctima o posible víctima de trata, las autoridades del gobierno del país donde se encuentre le deben brindar atención y protección debido a que ha sido víctima de graves violaciones a sus derechos humanos, por lo que su atención tiene un carácter prioritario.

Esto incluye la no deportación, no devolución (principalmente en frontera), rechazo o expulsión, así como evitar que la persona sea puesta en confinamiento en centros de detención migratoria o en otro tipo de centros de aprehensión.

México cuenta con procedimientos de regulación migratoria especiales para la protección de víctimas de trata de personas. Es indispensable que los actores clave conozcan dichos procedimientos como es el caso de la Visa Humanitaria o la solicitud de la condición de refugiado en el supuesto de ser aplicable.

Si una persona adulta no desea hablar en ese momento, es necesario brindarle información y datos de contacto de emergencia, incluidos en el Anexo II del presente Protocolo en caso de que desee continuar con el procedimiento en un futuro. Asimismo, se deberá tratar de obtener datos del lugar donde se encuentra para alertar a las autoridades quienes deberán iniciar labor de investigación.

5.6.6 Aspectos a considerar si la persona pertenece a la comunidad de la diversidad sexual¹⁵.

Las personas lesbianas, homosexuales, bisexuales, transgénero e intersexuales, en adelante pertenecientes a la comunidad de la diversidad sexual, a menudo sufren discriminación en el mundo, y un gran número de amenazas de violencia por su orientación sexual o identidad de género. Asimismo, enfrentan un gran número de amenazas de violencia y discriminación en cuanto a oportunidades de empleo, atención de salud y educación. Algunos familiares han alejado

¹⁵ La comunidad de la diversidad sexual es un término que se usa para referirse de manera inclusiva a toda la diversidad de sexos, orientaciones sexuales e identidades de género, sin necesidad de especificar cada una de las identidades que conforman esta pluralidad.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

a los parientes pertenecientes de esta comunidad de su casa. Los efectos acumulativos de la homofobia y la discriminación hacen de estas personas un grupo particularmente vulnerable a los tratantes que aprovechan la desesperación de quienes desean escaparse del aislamiento social y del maltrato.

Según los recientes reportes sobre Trata de Personas del Departamento de Estado de Estados Unidos, los gobiernos y las organizaciones no gubernamentales en el mundo han progresado en la labor de identificar a las víctimas de la comunidad de la diversidad sexual de la trata y han señalado su vulnerabilidad ante varios delitos, y la trata de personas no es la excepción. En estos documentos se menciona que las personas de la comunidad de la diversidad sexual sin hogar comprenden de 20 a 40 por ciento de la población joven desamparada, que además están expuestos a un alto riesgo de ser forzados a ejercer la prostitución.

No obstante, la parcialidad y la discriminación complican gravemente la debida identificación de las personas víctimas de la comunidad de la diversidad sexual de trata y la prestación de cuidados a ese grupo. Los agentes de aplicación de la Ley y los proveedores de servicios deben asociarse con organizaciones de personas de la comunidad de la diversidad sexual para intensificar las actividades de identificación de las víctimas y adaptar los servicios de asistencia con el fin de atender sus singulares necesidades. Las personas de este grupo que son víctimas de trata también deben incluirse en el diálogo sobre estos asuntos y sobre la asistencia que se les debe prestar para que se conviertan en sobrevivientes y no sean revictimizadas en cualquier centro de atención a víctimas de trata de personas.

Asimismo, la población migrante de esta comunidad se desplaza en condiciones de extrema vulnerabilidad, por lo que se enfrenta a un mayor riesgo de extorsiones, secuestros, explotación laboral, sexual, que pueden llevar a la muerte. Pese a que no existan estadísticas claras sobre personas de esta comunidad, que además son migrantes víctimas de trata de personas, es importante que las y los servidores públicos sepan canalizar debidamente y adaptar sus servicios de asistencia con el fin de atender sus necesidades específicas¹⁶.

5.6.7 Aspectos a considerar si es una persona con discapacidad.

Según el Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, las personas con discapacidad son susceptibles de sufrir distintos abusos y violaciones a sus derechos humanos, y no están exentas de ser víctimas del delito de trata de personas. Las distintas discapacidades, entre ellas la auditiva, motriz y visual generan situaciones de mayor riesgo y vulnerabilidad. Se han detectado casos de trata de personas con fines de explotación laboral, trabajos forzados o mendicidad forzada, entre otras, en personas con discapacidad, obligadas a ocuparse como vendedores ambulantes y a entregar a sus captores una cuota diaria; de no hacerlo, eran castigados, privados de alimento y torturados¹⁷. Es por esto que se invita a no limitar las acciones de detección entre las y los

¹⁶ Organización Internacional para las Migraciones, *Sistematización de Experiencias para la Reintegración Social y Económica de Migrantes vulnerables y víctimas de Trata de Personas*, (2013). 1a edición, Managua.

¹⁷ Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, Conadis (2010). *La trata de personas y las personas con discapacidad*, México.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

funcionarios públicos, a fin de identificar correctamente una posible víctima de trata de personas en el Estado de Quintana Roo.

5.6.8 Procedimiento del cierre de la entrevista

- ❖ Agradecer el tiempo proporcionado.
- ❖ Preguntar cómo se encuentra el estado emocional, plantearle si necesita algo específico.
- ❖ Acordar, si es posible, una forma de continuar en contacto; tenga cuidado en suministrar teléfonos o tarjetas personales que puedan delatarla. Es necesaria la discreción para evitar ponerla en peligro.

Se debe aprovechar la información de manera que beneficie a cada víctima o bien que fomente el desarrollo de buenas políticas e intervenciones que beneficien a todos. Es importante tomar en cuenta que hay una alta probabilidad de que la víctima no proporcione toda la información o lo haga con ciertas imprecisiones, lo anterior se debe entender por el contexto de trauma que ha vivido.

Asimismo, es probable que la persona que hace la detección no sea la misma que continua con la atención del caso. De manera que lo más adecuado es que la persona plantee su situación de manera más profunda con las personas encargadas de hacer la evaluación del riesgo, plan de seguridad y orientación legal en la misma clínica u hospital.

5.6.9 Derechos de las víctimas durante la entrevista

Los derechos de las víctimas que se traducen en obligaciones de los servidores públicos, se encuentran consagrados en el artículo 120 de la LGV, el cual refiere lo siguiente:

Todos los servidores públicos, desde el primer momento en que tengan contacto con la víctima, en el ejercicio de sus funciones y conforme al ámbito de su competencia, tendrán los siguientes deberes:

- ❖ Identificarse oficialmente ante la víctima, detallando nombre y cargo que detentan;
- ❖ Desarrollar con la debida diligencia las atribuciones reconocidas en la Ley en mención, en cumplimiento de los principios establecidos en el artículo 5 de la misma Ley;
- ❖ Tratar a la víctima con humanidad y respeto a su dignidad y sus derechos humanos;
- ❖ Brindar atención especial a las víctimas para que los procedimientos administrativos y jurídicos destinados a la administración de justicia y la reparación no generen un nuevo daño, violación, o amenaza a la seguridad y los intereses de la víctima, familiares, testigos o personas que hayan intervenido para ayudar a la víctima o impedir nuevas violaciones;
- ❖ Evitar todo trato o conducta que implique victimización secundaria o incriminación de la víctima en los términos del artículo 5 de esta Ley;
- ❖ Brindar a la víctima orientación e información clara, precisa y accesible sobre sus derechos, garantías y recursos, así como sobre los mecanismos, acciones y procedimientos que se establecen o reconocen en esta Ley;
- ❖ Entregar en forma oportuna, rápida y efectiva, todos los documentos que requiera para el ejercicio de sus derechos, entre ellos, los documentos de identificación y las visas;



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

- ❖ No obstaculizar ni condicionar el acceso de la víctima a la justicia y la verdad, así como a los mecanismos, medidas y procedimientos establecidos por esta Ley;
- ❖ Presentar ante el Ministerio Público, o en su caso, ante los organismos públicos de derechos humanos, las denuncias y quejas que en cumplimiento de esta Ley reciban. Dicha presentación oficial deberá hacerse dentro de los tres días hábiles contados a partir de que la víctima, o su representante, formuló o entregó la misma;
- ❖ Ingresar a la víctima al Registro Nacional de Víctimas, cuando así lo imponga su competencia;
- ❖ Aportar a la autoridad correspondiente los documentos, indicios o pruebas que obren en su poder, cuando éstos le sean requeridos o se relacionen con la denuncia, queja o solicitud que la víctima haya presentado en los términos de la presente Ley;
- ❖ Investigar o verificar los hechos denunciados o revelados, procurando no vulnerar más los derechos de las víctimas;
- ❖ Garantizar que la víctima tenga un ejercicio libre de todo derecho y garantía así como de mecanismos, procedimientos y acciones contempladas en esta Ley;
- ❖ Permitir el acceso a lugares, documentos, expedientes, conceder entrevistas y demás solicitudes que les requieran los organismos públicos de defensa de los derechos humanos, cuando éstas sean realizadas en el ámbito de su competencia y con el objeto de investigar presuntas violaciones a derechos humanos;
- ❖ Abstenerse de solicitar o recibir por parte de las víctimas o sus representantes, gratificaciones monetarias o en especie, dádivas, favores o ventajas de cualquier índole, y
- ❖ Dar vista a la autoridad ministerial sobre la comisión de cualquier hecho que pudiera constituir la comisión de un delito o violación de derechos, siempre que éste se persiga de oficio. La vista en ningún caso condicionará, limitará o suspenderá la ayuda o servicios a los que la víctima tenga derecho.

El incumplimiento de los deberes aquí señalados, será sancionado con la responsabilidad administrativa o penal correspondiente.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

6. CANALIZACIÓN

La canalización debe realizarse de modo tal que queda registro explícito de la institución responsable de otorgar el servicio, el nombre y datos de contacto de la persona que recibe el caso así como de la institución que brindará el servicio.

Un elemento importante para la atención especializada es el acompañamiento y seguimiento que se debe tener al estar vinculado a un escenario de delincuencia organizada; por lo que se propone un mecanismo de articulación y seguimiento entre todas las instituciones que operen en su actuación¹⁸. La cadena de protección está formada por eslabones unidos entre sí, de la misma manera que los diferentes actores deben estar vinculados para dirigir sus acciones de forma coordinada. Esta cadena comienza en el escenario del combate a la delincuencia organizada y continúa hasta la plena restitución de los derechos de las víctimas, es decir, trasciende la atención y protección durante escenarios de combate a la delincuencia organizada, sigue a las acciones durante el sistema de justicia (toma de declaración, medidas de protección especial, etc.) y finaliza con el tiempo que sea necesario hasta que la totalidad de los derechos sean restituidos, por ello se debe canalizar a terapia psicológica, dando seguimiento a este proceso hasta constatar que su bienestar emocional esté asegurado.

6.1 Principios Generales para la canalización

Todo el proceso de intervención es voluntario, es decir que la víctima no está en obligación de aceptar la asistencia y protección ofrecida. Si la víctima desea ser asistida, debe otorgársele la información exacta, veraz y necesaria para que de forma voluntaria y consentida, acepte o no los servicios ofrecidos. Como principios para la canalización de casos hay que tener en cuenta:

- ❖ Necesidades de la víctima.
- ❖ La asistencia a la víctima no debe estar condicionada a la interposición de una denuncia o a su colaboración con las autoridades.
- ❖ Es importante ofrecer a la víctima un apoyo integral que cubra, en la medida de lo posible, todas sus necesidades.
- ❖ Es fundamental realizar un trabajo en red multidisciplinaria y coordinada entre diferentes instituciones, dependencias y organizaciones para dar respuesta integral y urgente a las necesidades de la víctima.
- ❖ Resulta imperante canalizar de manera inmediata cualquier caso que requiera atención médica o psicológica, al mismo tiempo que se debe facilitar todo lo necesario para realizar su traslado a las instalaciones requeridas.
- ❖ La canalización debe realizarse de modo tal, que quede registro explícito de la Institución responsable de otorgar el servicio, el nombre y datos de contacto de la persona que recibe el caso, el nombre completo de las instituciones que brindarán los servicios, así como los datos de los contactos correspondientes.

¹⁸ Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (2012). *Modelo de Atención a niños, niñas y adolescentes en escenarios de Delincuencia Organizada*. México.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

6.2 Procedimiento de las instituciones del Estado de Quintana Roo para la canalización.

La atención, asistencia y protección integral a víctimas de trata requiere de una red de referencia multisectorial e interdisciplinaria que cuente con la sensibilidad y conocimientos necesarios para apoyar en cada una de las fases del proceso evitando en todo momento su revictimización o victimización secundaria, por lo que será necesario anticipadamente contar con recursos de coordinación con los servicios de apoyo existentes públicos y privados. Para ello un directorio de servicios de canalización puede ser de gran utilidad, en el Anexo II del presente Protocolo.

6.2.1 Acciones de las instituciones de Quintana Roo para la canalización

Secretaría de Gobierno

- ❖ Acción 1: Crear y coordinar redes de colaboración y canalización entre Dependencias, FGE y CEAVEQROO.
- ❖ Acción 2: Redes de monitoreo en conjunto con SEDETUR.
- ❖ Acción 3: Certificaciones en Políticas Sociales.
- ❖ Acción 4: Se dará aviso a FGE y a CEAVEQROO.

Secretaría de Turismo

La Secretaría de Turismo cuenta con un Código de Conducta Nacional para la protección de niñas, niños y adolescentes en el sector de los viajes y el turismo (CCN),¹⁹ la canalización de víctimas de explotación sexual y laboral, define que cada empresa del sector turístico es responsable de adaptar el documento a su contexto y de generar nuevas políticas que considere pertinentes para la protección de los derechos de las personas menores de dieciocho años de edad.²⁰

De acuerdo con este documento, es indispensable que las y los prestadores de servicios turísticos la evalúen la situación de posible riesgo y reportarla de acuerdo a los siguientes elementos:

1. Si la persona menor de edad se encuentra acompañada.
2. Si la persona menor de edad va acompañada por una o más personas adultas.
3. Si la persona menor de edad rechaza de forma evidente o agresiva cualquier tipo de acercamiento de su acompañante.
4. Se percibe que la persona mejor de edad es sometida o intimidada de forma física, verbal o psicológica.

En caso de contestar afirmativamente cualquiera de las preguntas y ante la existencia de un peligro inminente que atente contra la persona menor de dieciocho años de edad (una situación que ponga en peligro la integridad física y psicológica, abuso sexual evidente, sustracción del lugar Protección a NNA y la Familia y realizar las siguientes acciones:

¹⁹ El CCN puede consultarse en el siguiente hipervínculo: http://www.codigodeconducta.mx/?page_id=431

²⁰ Protocolo de Canalización de Víctimas de Explotación Sexual y Laboral de Niñas, Niños y Adolescentes y Protocolo de Alerta de Víctimas de Explotación Sexual y Laboral de Niñas, Niños y Adolescentes.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

- ❖ En caso de ser oportuno repeler la agresión.
- ❖ Bajo ninguna circunstancia debe ponerse en riesgo la integridad física, o emocional de la persona menor de dieciocho años de edad, ni de las y los empleados del establecimiento.
- ❖ Mantener en vigilancia la situación de la persona menor de dieciocho años de edad.
- ❖ Establecer contacto con las autoridades correspondientes e informar de la situación.
- ❖ Coordinar con las autoridades la intervención en el establecimiento turístico.
- ❖ Se dará aviso a FGE y a CEAVEQROO.

Secretaría de Educación

- ❖ Acción 1: Cuando se detecte algún caso de presunta comisión del delito de trata, los responsables en su detección deberán informar de inmediato a la vez a la Fiscalía General del Estado, a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, y al superior jerárquico inmediato.
- ❖ Acción 2: Hasta en tanto las autoridades referidas con anterioridad intervienen, se deberán tomar las precauciones necesarias con el fin de salvaguardar la integridad física de la persona afectada, siendo necesaria el resguardo de la misma en un área cómoda y en compañía de personal docente; de considerar necesario podría solicitarse el apoyo de la Policía Estatal Preventiva.

Secretaría de Salud

- ❖ Acción 1: Establecer y mantener contacto con las instituciones involucradas.
- ❖ Acción 2: Establecer el tema de Trata en los comités establecidos en los programas de la dirección de servicios de salud.
- ❖ Acción 3: Proponer los flujogramas de la Secretaría de Salud para el enlace con las instituciones.
- ❖ Acción 4: Se dará aviso a FGE y a CEAVEQROO.

Secretaría de Seguridad Pública del Estado

- ❖ Acción 1: Cuando derivado de la atención de un reporte canalizado por el servicio de emergencia 911 o del Servicio de Denuncia Anónima 089, se detecte una posible víctima de trata de personas se informará a la persona que cuenta con el derecho a realizar una denuncia, y en caso de querer realizarla, se brindará el apoyo de traslado de la víctima al Ministerio Público para interponerla. No obstante, de ninguna manera se condicionará el acceso a los servicios de salud con la denuncia.
- ❖ Acción 2: Cuando derivado de las funciones que realizan las y los integrantes de la Policía Estatal, al realizar los servicios de vigilancia y prevención, durante patrullajes, puestos de control, servicios fijos y recorridos, además de cualquier zona de responsabilidad por el servicio asignado, se detecta a una víctima de trata de personas, el elemento policial



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

reportará de inmediato a la Fiscalía General del Estado al número telefónico 8350050 y hará del conocimiento a sus superiores jerárquicos con el fin de que se pueda brindar el apoyo y protección a la víctima.

- ❖ Acción 3: Una vez detectada la víctima de trata de personas, se procederá a avisar el incidente a la FGE y a la CEAVEQROO al teléfono 8333280; en el caso de que la víctima sea extranjera, se informará además a la Delegación del Instituto Nacional de Migración, quienes procederán de conformidad con lo establecido en los artículos 79 y 180 del Reglamento de la Ley de Migración.

Fiscalía General del Estado de Quintana Roo

La FGE, conocedora de que debe preconizar El Principio *pro persona* y garantizar los derechos humanos de las víctimas del delito de trata de personas, buscando siempre lo que sea más favorable para ellas, por lo que todas las actuaciones que se realicen se regirán por este principio, actuando de manera ética y moral, así como apoyándose en diversas instituciones de manera comprometida y con solidaridad.

Al recurrir a la ayuda interinstitucional en todo momento se deberá resguardar la privacidad de la víctima con el objeto de no revictimizarla.

La Fiscalía General del Estado, deberá solicitar apoyo a diversas instituciones, siendo estas las siguientes:

1. Comisión Estatal de Víctimas del Estado de Quintana Roo, a efecto que nombren un asesor de la víctima quien se encargue de guiar durante la integración de la carpeta a la persona víctima.
2. Secretaría de Salud, a través de la jurisdicción sanitaria para brindar a las víctimas del delito de trata de personas, asistencia médica en forma gratuita.
3. Dirección de Seguridad Pública, para pedir el auxilio de la policía municipal o estatal a efecto de salvaguardar la integridad física de la víctima, acatando las medidas de protección previamente dictadas.

La atención que se proporcione conjuntamente con la FGE deberá ser efectiva y producir el efecto esperado, dependiendo cada caso acorde a las necesidades de cada víctima, enfatizando que la atención se proporcionará sin discriminación y sin estereotipos de género. Estableciendo que a toda canalización se le dará acompañamiento y seguimiento. Siempre se proporcionará una atención colegiada, por lo tanto, todas las/los profesionales implicadas/os en el caso en cuestión se reunirán las veces necesarias y estarán en constante comunicación. Todas las personas que laboren en la FGJE estarán preparadas para la detección de la trata de personas.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social

Esta autoridad tiene como una de sus funciones vigilar el cumplimiento de la normatividad laboral en los centros de trabajo en materia de condiciones generales de trabajo. Durante el desahogo de las visitas se revisa el trabajo de personas menores de dieciocho años de edad permitida en apego al Protocolo de Inspección del Trabajo en Materia de Erradicación del Trabajo Infantil y Protección



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

al Trabajo Adolescente Permitido para el desahogo de las visitas de inspección se sigue el procedimiento siguiente:

- ❖ Se genera una visita de inspección
- ❖ El/la inspector/a se constituye en el domicilio y razón social señalada en su orden de inspección.
- ❖ Solicita la presencia de la persona representante del centro de trabajo para explicarle el alcance de la visita; asimismo solicita la presencia de la persona representante de las trabajadoras y trabajadores, dos testigos.
- ❖ Al iniciar con el desglose de la información general, se solicita a la persona representante del centro de trabajo, proporcione datos respecto a si en su centro de trabajo laboran personas menores de 15 años. En caso de ser así, se solicita el cese inmediato de labores, así la presencia de la madre y/o padre informándoles tanto a ella/el cómo al patrón/a, la prohibición del trabajo de los menores de dicha edad, haciendo de su conocimiento que emplearlos constituye la posible comisión de un delito.
- ❖ En el supuesto anterior, se solicitará el apoyo de la autoridad competente como lo es el Ministerio Público a través de la FGE para que determine las acciones conducentes, y se resguarde a la persona menor de quince años en un lugar seguro.
- ❖ En caso de que se detecten a trabajadores/as mayores de 15 años y menores de 18 años laborando, se constatará que se cumpla con las limitaciones y prohibiciones establecidas en la normatividad laboral para los menores de esta edad; en caso contrario se ordenará el cese de labores.
- ❖ Durante las visitas de condiciones generales de trabajo, se vigila que se respeten los derechos de las y los trabajadores, como son el pago de un salario que no podrá ser en ningún caso inferior al mínimo, que no se exceda la jornada permitida por la ley, y que se realice el pago de todas y cada una de las prestaciones que establece la normatividad laboral.
- ❖ Durante el desahogo de la inspección se realizan interrogatorios a las y los trabajadores, los cuales se efectúan separados del/la patrón/a para evitar que se vean influenciados en sus respuestas, los cuales siempre van relacionados con el alcance que se revisa en la visita.
- ❖ Si durante la visita se detectan incumplimientos, se hará constar en el acta de inspección respectiva, y en caso de que los mismos puedan ser constitutivos de un delito, se hace del conocimiento del Ministerio Público.
- ❖ En el caso de inspecciones a campos agrícolas, donde se acostumbra que las madres trabajadoras y los padres trabajadores vayan acompañados de sus hijos (as) menores de dieciocho años de edad, se vigila que ellas y ellos no entren a los centros de trabajo y se les garantice el acceso a la educación. En este sentido el inspector dicta medidas de aplicación inmediata y observancia permanente.
- ❖ Asimismo en el desahogo de las visitas de inspección, para evitar que las trabajadoras y los trabajadores sean sujetos de acoso laboral, se les pregunta si han recibido por parte de algún superior o compañero (a) de trabajo algún gesto, ademán o expresión verbal que consideren ofensiva a su persona; o si ha sufrido de alguna agresión física por parte de un(a) compañero(a), jefe o jefa y, también que diga si ha sentido que algún superior o colega tiene tratos irrespetuosos hacia su persona en el lugar de trabajo. En caso afirmativo a alguna de las anteriores preguntas, se le orienta sobre su derecho a presentar una demanda de rescisión de contrato, ante la Junta de Conciliación y Arbitraje



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

competente, sin perjuicio para el trabajador (a), y se le exhorta al patrón a que erradique ese tipo de prácticas en su centro de trabajo.

- ❖ Se dará aviso a FGE y a CEAVEQROO.

Es necesario que el/la servidor/a público/a pregunte y corrobore la edad de la víctima a fin de determinar si es una persona menor de dieciocho años de edad y tomar las medidas administrativas y logísticas para brindarle una atención conforme a los principios que se establecen en el Protocolo, así como en la Convención sobre los Derechos del Niño.

Secretaría de Desarrollo Social

- ❖ Acción 1: En caso de que la víctima sea un menor de edad, se trasladará en los vehículos de la Dependencia a la Unidad de Atención a Menores del Sistema Estatal DIF., debiendo permanecer el personal de la Dependencia en compañía hasta que la autoridad respectiva se hace cargo de ellos.
- ❖ Acción 2: En caso de que la presunta víctima de trata tenga necesidad de atención médica, se trasladará a un centro de salud más cercano en vehículo oficial, en caso de necesitar una ambulancia ésta se solicitará de manera inmediata, en ambos casos personal de la Dependencia efectuará acompañamiento hasta en tanto la CEAVEQROO o la Fiscalía General se haga cargo del caso.
- ❖ Acción 3: En todos los casos de posible delito de trata, se deberá dar aviso de ello a la Fiscalía General del Estado y a la CEAVEQROO

Procuraduría para la defensa de las Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia, y el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia

- ❖ Acción 1: Tratándose de víctimas y presuntas víctimas menores de dieciocho años de edad, el Sistema DIF está obligado a brindarles atención por lo que es necesario coordinarse con otras instituciones y de ser necesario con organizaciones no gubernamentales, para que conforme al diagnóstico realizado, se proporcionen servicios tales como: médico, psicológico, alojamiento, rehabilitación, lingüístico y de traducción, educación, entre otros.
- ❖ Acción 2: Es importante considerar que deberá de apegarse a los procedimientos establecidos por el Sistema DIF correspondiente para los casos de víctimas y presuntas víctimas de algún delito, privilegiando en todo momento el principio del interés superior de niñas, niños y adolescentes. También es recomendable tomar en cuenta lo siguiente:
 - Edad de la niña, niño o adolescente.
 - Sexo.
 - Origen étnico.
 - Relación que mantiene con su familia, incluyendo no solo a sus madres y padres sino también otros parientes cercanos (hermanos/as, tíos/as, abuelos/as).
 - Si tiene hijas o hijos, su edad, de quien dependen económicamente y al cuidado de qué personas están.
- ❖ Acción 3: NNA que ha sido víctima de trata de personas deberá recibir atención psicológica adecuada.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

- ❖ Acción 4: Se deberá valorar si requiere albergue. En caso de requerirlo, considerar el tiempo por el que será necesario este servicio. En caso de tener hijas o hijos, si lo necesita para ambos.
- ❖ Acción 5: Las necesidades de atención médica que presente como son: posible embarazo, infecciones de transmisión sexual, enfermedades que requieren atención especializada, entre otros.
- ❖ Acción 6: En cuanto al grado de escolaridad, se deberá considerar aquellas acciones necesarias y pertinentes para el ejercicio a su derecho a la educación; o bien brindarle la opción de algún tipo de formación.
- ❖ Acción 7: De cualquier forma se dará aviso a CEAVEQROO.

Instituto Quintanarroense de la Mujer

- ❖ Acción 1: En caso de ser menores de edad, establecer comunicación inmediata con el Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia, para definir las acciones de atención, orientación y para el traslado del/ de la menor o menores de edad.
- ❖ Acción 2: En caso de requerir de atención médica, deberá ser remitida de inmediato al centro de salud próximo, en su caso con un acompañante del Instituto.
- ❖ Acción 3: Identificar sus redes de apoyo en otros Estados de la República, o en su caso, el Refugio al que pudiera ser trasladada, en su caso con sus hijas e hijos.
- ❖ Acción 4: En todos los casos deberá darse aviso a FGE y a CEAVEQROO, desde el primer indicio de estar relacionada con el delito de trata, y en su caso informar a ambos de las acciones urgentes efectuadas.

Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo

- ❖ Acción 1: Crear convenios de colaboración con la FGE, con el fin de intercambiar información respecto a las carpetas de investigación que se inicien en las que exista la presunción de existir elementos constitutivos de trata de personas.
- ❖ Acción 2: Establecer coordinación con los consulados o representaciones de gobiernos extranjeros en el Estado, así como con organizaciones de la sociedad civil cuyo objeto se relacione con el tema de trata y tengan relación con aquellos, con el fin de que tan pronto se tenga como víctima de tal delito a persona extranjera informar a ambos para los trámites que correspondan, así como al Instituto Nacional de Migración para los fines de sus responsabilidades, siempre y cuando se cuente con el consentimiento de la víctima.
- ❖ Acción 3: Coordinarse con organismos públicos o privados que administren o tengan bajo su responsabilidad refugios para víctimas de trata con el fin de que en ellos resguarden a las mismas, sean de carácter estatal o de fuera del Estado, sin perder por ello la responsabilidad que compete a la CEAVEQROO.

Delegación de la Secretaría de Relaciones Exteriores

La Secretaría de Relaciones Exteriores cuenta con un *Procedimiento de la Representación Consular y/o Diplomática para la canalización de personas mexicanas en el exterior víctimas directas, indirectas o posibles víctimas de delito en materia de trata de personas.*



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

En este documento las representaciones diplomáticas y consulares de México mantienen una estrecha colaboración con instituciones gubernamentales, organizaciones de la sociedad civil, y coaliciones locales especializadas en la atención a víctimas de trata de personas. Con estos esquemas se busca que las víctimas mexicanas en el exterior, o víctimas extranjeras en el ámbito local reciban una atención integral.

- ❖ En esta etapa, las representaciones diplomáticas y/o consulares emprenden la activación de las redes de contactos locales, es decir canalizan a la víctima de trata a asesoría penal, migratoria y/o civil, entre otras.
- ❖ El personal consular debe conocer la legislación relativa a la salvaguarda de los derechos de las víctimas en el lugar donde éstas se encuentran para monitorear con las autoridades correspondientes el avance de las investigaciones y/o procedimientos legales que se interpongan. La legislación de algunos países permite que las víctimas de trata de personas accedan a una calidad migratoria por su condición de víctima, dependiendo de las circunstancias y elementos de cada caso. El personal consular apoyará a que la víctima de trata de personas cuente con la debida representación legal para buscar el acceso a beneficios migratorios de personas a los servicios que correspondan. De acuerdo con las necesidades inmediatas identificadas durante la entrevista consular, estos pueden ser: servicio médico, atención psicológica, trabajo social, albergue, apoyo jurídico.

Las acciones antes mencionadas se realizaron en el marco de un trabajo de colaboración y coordinación a nivel estatal y municipal. No obstante que están mencionadas solo algunas de las dependencias en este apartado, todas, incluso las que no se encuentran en este listado deben considerar acciones específicas para la canalización adecuada de una víctima o posible víctima de trata de personas, y dar aviso a la FGE y a la CEAVEQROO para las gestiones que éstas determinen dependiendo de las características de la persona que se debe canalizar.

6.3 Denuncia e ingreso a un Refugio

En caso de que la víctima manifieste voluntad de realizar una denuncia, se recomienda lo siguiente:

- ❖ Deberá recibir orientación sobre los mecanismos de denuncia, se deberá dar aviso a la Fiscalía General del Estado.
- ❖ Todas las autoridades están obligadas a canalizar a la víctima, víctima indirecta o posible víctima para que reciba la atención, apoyo, asistencia y protección necesaria.
- ❖ La autoridad que reciba la víctima o posible víctima de trata, anotará sus datos de contacto.
- ❖ Se deberá contar con un registro detallado de todo traslado y canalización.
- ❖ Dicha información deberá ser proporcionada al Ministerio Público competente a fin de facilitar cualquier esclarecimiento sobre el paradero de una posible víctima o bien de una víctima de trata y evitar una victimización secundaria.
- ❖ El Ministerio Público tiene la responsabilidad de brindar las medidas necesarias y canalizarla para que reciba los servicios y asistencia que requiera: albergue, atención



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

psicológica, médica, etc., haciendo del conocimiento que llega en calidad de víctima y no de acusado.

Es importante considerar la recomendación de no requerir la denuncia al momento de identificar posibles víctimas de trata de personas para poder ser canalizadas a alguna instancia de atención. No obstante, la posible víctima debe de ser informada que está en todo su derecho en realizar una denuncia cuando lo estime necesario, y la Fiscalía deberá ser enterada del caso. Asimismo, se debe de tomar en cuenta que brindar atención inmediata constituye una obligación de las y los funcionarios públicos.

7. REFUGIO, ALBERGUE, CASA DE MEDIO CAMINO Y CENTROS DE ATENCIÓN EXTERNA

Actualmente Quintana Roo no cuenta con un Refugio especializado de atención a víctimas de trata de personas. No obstante, en este capítulo se proponen algunas estrategias para que, cuando el delito sea competencia del fuero local, se pueda fortalecer la atención adecuada a víctimas de este delito, fomentando así una atención integral y su no revictimización.

7.1 Principios generales para brindar Refugio

Este alojamiento debe ser concebido como un lugar temporal y seguro, el cual cuente con la infraestructura necesaria, y con el personal especializado en el manejo de casos de trata de personas o de personas en situaciones de crisis y violencia de género, y debe trabajar para fomentar su estabilización emocional y promover el ejercicio de sus derechos humanos.

Entre los principios se encuentran:

- ❖ Brindar los servicios sin re victimizar a la población usuaria, considerando su cultura y costumbres locales, que permitan la atención eficiente y oportuna.
- ❖ Otorgar atención integral a la víctima, a fin de hacer efectivos sus derechos y garantías bajo los principios del trato digno y el interés superior de la víctima, respetando las decisiones que éstas tomen frente a su situación.
- ❖ Asumir el carácter confidencial de la información proporcionada por la población; por lo que se observará la normatividad correspondiente para el resguardo de la información y la seguridad de las y los usuarios.
- ❖ Todos los trámites, actuaciones y procedimientos serán gratuitos para las y los usuarios, lo que deberá ser informado explícitamente a quienes recurran a él para su atención.
- ❖ Cuando un asunto no sea competencia del Refugio, las y los servidores públicos adscritos a éste deberán proporcionar toda la información necesaria y suficiente y, de ser posible, referenciar a la población interesada a las instancias y organizaciones correspondientes para que su solicitud sea atendida oportunamente.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

Las actuaciones y trámites que realicen las y los servidores públicos del Refugio, así como la documentación recibida por parte de la autoridad, de la víctima y/o de la población, se conservarán dentro del más absoluto sigilo y discreción, en términos de la normatividad local vigente en la materia.

7.2 Instituciones que brinden Refugio

Es importante tener claro que, debido a la evaluación de riesgo, en donde se puede encontrar apoyo en el Anexo VI del presente Protocolo, una víctima de trata de personas puede ser canalizada a sus redes familiares, al Refugio a nivel federal, a la institución pública estatal que administre alguno en caso de que exista, o a través de medios de colaboración a refugios administrados por organizaciones de la sociedad civil tanto en Quintana Roo como en otras entidades.

En el ámbito público local y para casos en donde los niveles de alta seguridad son requeridos para proteger a la víctima, el *Refugio Especializado de Atención Integral y Protección a Víctimas de Violencia de Género Extrema y Trata de Personas* de la PGR que actualmente cuenta con la Fiscalía de Atención a Delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (FEVIMTRA), constituye una opción adecuada de canalización. El antes mencionado cuenta con las instalaciones, protocolos y personal capacitado para atender a mujeres, niñas y niños víctimas de trata de personas. Asimismo, cuando el caso sea del fuero Federal, se deberá canalizar al Refugio. La documentación requerida para la solicitud de acceso al mismo, consta solamente de que la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo emita un oficio de colaboración.

Dicho Refugio es un espacio temporal donde las víctimas cuentan con alojamiento y se salvaguarda su integridad física y emocional. Tiene como objetivo brindar a las víctimas de estos delitos apoyo y recuperación segura y protegida mediante una intervención multidisciplinaria basada en la perspectiva de género y el enfoque de desarrollo personal.

Asimismo, para la atención inmediata y protección a las víctimas de trata de personas, la FEVIMTRA ha creado la Unidad de Atención Emergente, que constituye un espacio ubicado dentro de las instalaciones de la Fiscalía Especial en la Ciudad de México, integrado por personal capacitado interdisciplinariamente para atender de manera inmediata a personas víctimas de delitos de violencia contra las mujeres y trata de personas y para brindarles servicios especializados en: psicología, trabajo social, antropología, orientación y acompañamiento.

Es importante, como lo recomienda la CEAVEQROO en la canalización, que el Estado de Quintana Roo cuente con un refugio especializado en esta materia. De igual forma, mientras se alcanza esta meta, pueden existir otras opciones para canalizar a víctimas identificadas de trata de personas en el ámbito local, que son las siguientes:

1. Canalizar al refugio de FEVIMTRA.
2. Identificar y fortalecer a la sociedad civil organizada para que brinden este tipo de servicios especializados en el Estado de Quintana Roo.
3. Identificar entidades de la región que cuenten con Refugios de atención a víctimas de trata de personas a nivel local. Bajo este caso, se recomienda considerar convenios de colaboración para establecer directrices y líneas de acción en la canalización.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

7.3 Consideraciones básicas para el ingreso a un Refugio

Se recomienda realizar convenios de colaboración con diversas instancias, tanto públicas como privadas de cualquier índole con el fin de garantizar servicios y fortalecer los procesos de ingreso a cualquier Refugio, específicamente con la FGE.

Cuando el Refugio no cuente con la capacidad para brindar la atención debido a las circunstancias de la víctima, como conductas violentas, homicidas, suicidas o trastornos de la personalidad según lo establecido en el marco jurídico internacional, nacional y local, se sugiere canalizar a estas víctimas por medio de las redes de apoyo o acudiendo al Instituto de la Mujer, quien puede referir a otros refugios, albergues, casas de medio camino o centros de atención externa que sean más adecuados para cada caso. Es importante mencionar que esto no conlleva a una situación de discriminación, al contrario, se busca en todo momento atender de manera adecuada las necesidades de las víctimas y el sano esparcimiento al interior del mismo.

7.3.1 Principios generales para brindar Albergue y Centros de Asistencia Social

Es importante diferenciar que mientras el Refugio, por motivos de seguridad y por perfil de la víctima es un espacio temporal a puerta cerrada, los albergues responden a las necesidades diferentes de las víctimas, al constituir un espacio de libre entrada y salida, mientras se cumplan las normas internas. No obstante, cuando el albergue no es la respuesta más adecuada a las necesidades de las víctimas, la servidora o el servidor público que se encarga de la coordinación de asistencia debe hablar con las mismas y encontrar posibles soluciones²¹.

Es importante que los albergues garanticen, de igual forma que los refugios, la infraestructura básica para el alojamiento de víctimas, incluyendo: cocina, dormitorios, baños, normas de seguridad debido a posibles amenazas y agresiones contra la vida e integridad física y psicológica de las víctimas, en coordinación con las autoridades competentes, confidencialidad tanto en la ubicación del albergue como en los datos de víctimas (entrevistas, resultados de exámenes médicos e información sobre procesos judiciales).

Es necesario evaluar los riesgos para la víctima antes de su ingreso al albergue y durante su permanencia en él, restringir el acceso a visitantes (según el caso particular) y brindar apoyo psicosocial para la atención de situaciones de emergencia y crisis, facilitar la asistencia de salud y asistencia legal.

7.3.2 Algunas recomendaciones de conductas que se deben de realizar dentro de Refugios o Albergues:

²¹ Organización de las Naciones Unidas. Organización Internacional para las Migraciones Misión Colombia. (2012). *Manual de abordaje, orientación y asistencia a víctimas de trata de personas con enfoque de género y derechos*. Colombia.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

Al interior del Refugio queda estrictamente prohibido:

- ❖ Consumir droga o alcohol.
 - ❖ Portar armas de fuego.
 - ❖ Tener teléfonos celulares, no hacer llamadas sin aprobación (por motivos de seguridad).
 - ❖ Recibir visitantes sin previa autorización de la coordinación del albergue. Las visitas familiares o redes de apoyo se deben realizar en centros de atención externos. No contactarse con familiares y amigos antes de que se evalúe si existe la posibilidad de que estos tengan relación con los tratantes (o cuando implique un riesgo para ellos).
 - ❖ Contactarse con familiares y amigos antes de que se evalúe si existe la posibilidad de que éstos tengan relación con los tratantes (o cuando implique un riesgo para ellos).
- ❖ Las niñas, niños y adolescentes necesitan una mayor protección y requieren de servicios sociales especializados en diferentes áreas para su desarrollo físico, afectivo, cognitivo y social. La entidad con competencia para garantizar estos servicios es la CEARV en coordinación con el DIF.

7.4 Centros de Asistencia Social

- ❖ Las instalaciones de los centros de asistencia social observarán los requisitos que señale la Ley General de Salud, así como los que señala la Ley de Salud para el Estado de Quintana Roo, por lo que deberán cumplir con lo siguiente:
 - Ser administradas por una institución pública o privada, o por una asociación que brinde el servicio de cuidado alternativo o acogimiento residencial para niñas, niños y adolescentes sin cuidado parental o familiar;
 - Su infraestructura inmobiliaria deberá cumplir con las dimensiones físicas acordes a los servicios que proporcionan y con las medidas de seguridad y protección civil en términos de la legislación aplicable;
 - Ser acordes con el diseño universal y la accesibilidad en términos de la legislación aplicable;
 - Contar con medidas de seguridad, protección y vigilancia necesarias para garantizar la comodidad, higiene, espacio idóneo de acuerdo a la edad, sexo o condición física o mental de niñas, niños y adolescentes alojados, de manera tal que se permita un entorno afectivo y libre de violencia, en los términos de las disposiciones aplicables;
 - Alojar y agrupar a niñas, niños y adolescentes de acuerdo a su edad y sexo en las áreas de dormitorios, sin que por ningún motivo éstos puedan ser compartidos por personas adultas, salvo que necesiten ser asistidos por alguna persona adulta;
 - Contar con espacios destinados especialmente para cada una de las actividades en las que participen niñas, niños y adolescentes;
 - Atender los requerimientos establecidos por las autoridades de protección civil, salubridad y asistencia social, y
 - Procurar un entorno que provea los apoyos necesarios para que niñas, niños y adolescentes con discapacidad vivan incluidos en su comunidad.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

Todo centro de asistencia social es responsable de garantizar la integridad física y psicológica de las niñas, niños y adolescentes que tengan bajo su custodia.

Los servicios que presten los centros de asistencia social estarán orientados a brindar, en cumplimiento a sus derechos:

- ❖ Un entorno seguro, afectivo y libre de violencia;
- ❖ Cuidado y protección contra actos u omisiones que puedan afectar su integridad física o psicológica;
- ❖ Alimentación que les permita tener una nutrición equilibrada y que cuente con la periódica certificación de la autoridad sanitaria;
- ❖ Atención integral y multidisciplinaria que le brinde servicio médico integral, atención de primeros auxilios, seguimiento psicológico, social, jurídico, entre otros;
- ❖ Orientación y educación apropiada a su edad, encaminadas a lograr un desarrollo físico, cognitivo, afectivo y social hasta el máximo de sus posibilidades, así como a la comprensión y el ejercicio de sus derechos;
- ❖ Disfrutar en su vida cotidiana, del descanso, recreación, juego, esparcimiento y actividades que favorezcan su desarrollo integral;
- ❖ Servicios de calidad y calidez, por parte de personal capacitado, calificado, apto y suficiente, con formación enfocada en los derechos de la niñez;
- ❖ Las personas responsables y el personal de los centros de asistencia social se abstendrán de realizar actividades que afecten la integridad física y psicológica de niñas, niños y adolescentes. De igual manera, los responsables evitarán que el personal que realice actividades diversas al cuidado de niñas, niños y adolescentes, tenga contacto con éstos;
- ❖ Espacios de participación para expresar libremente sus ideas y opiniones sobre los asuntos que les atañen y que dichas opiniones sean tomadas en cuenta;
- ❖ Brindarles la posibilidad de realizar actividades externas que les permita tener contacto con su comunidad, y
- ❖ Fomentar la inclusión de las niñas, niños y adolescentes con discapacidad, en términos de la legislación aplicable.

Asimismo y con la finalidad de brindarles mejores alternativas de protección para el cumplimiento de sus derechos, se deberá llevar a cabo la revisión periódica de su situación, de la de su familia y de la medida especial de protección por la cual ingresó al centro de asistencia social, garantizando el contacto con su familia y personas significativas siempre que esto sea posible, atendiendo a su interés superior.

La niña, niño o adolescente deberá contar con expediente completo para efectos de que su situación sea revisada y valorada de manera particular, así como para determinar procedimientos de ingreso y egreso con el apoyo de las autoridades competentes que faciliten su reincorporación familiar o social.

Asimismo, se le deberá garantizar la protección de sus datos personales conforme a la legislación aplicable y hacer de su conocimiento, en todo momento, su situación legal. Los centros de asistencia social deben contar, con por lo menos, el siguiente personal:



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

- ❖ Responsable de la coordinación o dirección.
- ❖ Especializado en proporcionar atención en actividades de estimulación, formación, promoción y autocuidado de la salud; atención médica y actividades de orientación social y de promoción de la cultura de protección civil, conforme a las disposiciones aplicables.
- ❖ El número de personas que presten sus servicios en cada centro de asistencia social será determinado en función de la capacidad económica de éstos, así como del número de niñas, niños y adolescentes que tengan bajo su custodia en forma directa e indirecta, debiendo contar con, por lo menos, una persona de atención por cada cuatro niños o niñas menores de un año, y una persona de atención por cada ocho mayores de esa edad.
- ❖ Además del personal señalado en el presente artículo, el centro de asistencia social podrá solicitar la colaboración de instituciones, organizaciones o dependencias que brinden apoyo en psicología, trabajo social, derecho, pedagogía, y otros para el cuidado integral de las niñas, niños y adolescentes.
- ❖ Brindar, de manera permanente, capacitación y formación especializada a su personal, y
- ❖ Supervisar y evaluar de manera periódica a su personal.

La Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes y la Familia del DIF, será coadyuvante de la Procuraduría de Protección Federal en la supervisión que se realice a las instalaciones de los centros de asistencia social, en términos de lo previsto en la Ley de Asistencia Social.

7.5 Atención Médica

7.5.1 Principios Generales para la Atención Médica

En el caso de las víctimas de trata de personas, la asistencia médica busca estabilizar su salud física y brindarle otros servicios médicos gratuitos, según el cuadro de salud que presenta, como por ejemplo: medicamentos y atención especializada si la víctima padece de VIH/SIDA u otra enfermedad. Esta asistencia incluye: valoración general del estado de salud, atención de urgencia, atención de las lesiones producidas por las agresiones físicas y/o sexuales, tratamiento de adicciones e infecciones, etc. El área médica de primera respuesta deberá contar, entre otros, con los siguientes procedimientos²²:

- ❖ Realizar un examen general del estado de salud físico de las víctimas, y/o de la población vulnerable usuaria del Centro.
- ❖ Aplicar las disposiciones de la materia en especial para la Prestación de Servicios de Salud y los Criterios para la atención médica de las víctimas, establecidas en protocolos, manuales y guías modelo, que permitan asegurar la atención profesional, especializada, y su trato digno.
- ❖ Desarrollar y mantener actualizado un sistema de registro, control y seguimiento de las terapias psicológicas y canalizaciones médicas, en las historias clínicas, expedientes, bitácoras de seguimiento, para asegurar la atención integral, especializada y multidisciplinaria de la población usuaria del Refugio o albergue.

²² Organización de las Naciones Unidas. Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2009). *Manual para la lucha contra la trata de personas*. Nueva York. p. 271.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

Deben realizarse: una valoración médica consentida para saber si la víctima tiene algún padecimiento físico que atender, una valoración psicológica, psiquiátrica y relativa a adicciones.

Se deben realizar, cuando menos²³:

- ❖ Pruebas de adicciones y detección del síndrome de abstinencia.
- ❖ Pruebas de detección de VIH y otras ITS.
- ❖ Pruebas de embarazo.
- ❖ Detección de discapacidades leves.
- ❖ Valoración nutricional.
- ❖ Detección de daños físicos no tratados.
- ❖ Revisión de salud bucal.
- ❖ Deben atenderse los padecimientos físicos, psiquiátricos y psicológicos que sea urgente atender.

Las personas víctimas de trata suelen estar expuestas a una serie de riesgos de salud antes, durante e incluso después de haber sido sometidas a explotación (especialmente en los casos que no se han identificado adecuadamente), entre los que se puede incluir: padecimientos crónicos o genéticos preexistentes, la exposición a enfermedades infecciosas, violencia física, sexual y psicológica de forma repetida y prolongada, privación o aislamiento crónico, riesgos asociados con distintas modalidades de trabajos forzados y deterioro de las condiciones de salud debido a la falta de atención oportuna²⁴.

7.6 Asistencia Psicológica

La asistencia psicológica es aquella destinada a prestar servicios relacionados con la salud mental a la posible víctima directa o indirecta de trata de personas, para brindar la posibilidad de que la víctima exprese sus sentimientos y sus vivencias, como consecuencia del hecho victimizante y estabilizarla emocionalmente.

Es importante señalar que considerando los efectos psicológicos que la experiencia de trata puede tener en una víctima, se le debe brindar un periodo de reflexión antes de tomar decisiones sustantivas como lo puede ser el retorno y/o la participación en un proceso penal, asegurando que dicho proceso este enmarcado en un ámbito de seguridad y con posibilidad de continua comunicación con la institución y/o personal que atienda el caso.

7.6.1 Principios Generales para la Asistencia Psicológica.

- ❖ Intervención con motivo de la tramitación del algún expediente legal, y que le pudieren afectar emocionalmente.
- ❖ Valoración psicológica.
- ❖ Intervención psicológica.

²³ Coalición Nacional contra la Trata y el Tráfico Ilícito de Migrantes. (2009). *Modelo Interinstitucional de Atención a Víctimas de Trata de Personas*.

²⁴ Organización Internacional para las Migraciones (2009). *Caring for trafficked persons: guidance for health providers*. p. 18. Ginebra.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

- ❖ Valoración final.
- ❖ Derivación psiquiátrica, en caso de ser necesario.
- ❖ Canalización a instituciones especializadas.

7.7 Asistencia de Trabajo Social

7.7.1 Principios Generales para la Asistencia y Atención de Trabajo Social

El rubro de asistencia social es el que articula todos los servicios que compone el proceso de reincorporación. Incluye un plan de intervención en donde se tome en cuenta las necesidades de las víctimas en materia de salud física y mental, educación, capacitación laboral, seguridad, asesoría jurídica, así como características particulares como sexo, edad, etnicidad, creencia religiosa, orientación sexual, deseos de trabajo u oficio, lengua, así como la modalidad de la trata de personas que sufrió. Se recomienda que este plan de intervención sea una herramienta de apoyo para la formulación de un proyecto de vida, más no la imposición de programas. Además de apoyar en materia de atención médica y psicológica y de asesoría jurídica, quien brinda los servicios de trabajo social debe gestionar cuestiones referentes a trámites para, por ejemplo, la obtención de copias de actas de nacimiento, el acceso a la educación y la capacitación para el trabajo, la consecución de apoyos para obtener vivienda, el acceso a créditos para microempresas, el reencuentro con la familia y la reinserción comunitaria sin estigmatización o la búsqueda de espacios diversos de reinserción; la valoración del riesgo y la canalización a refugio, albergue o Casa de Medio Camino.²⁵

Dentro del procedimiento por el área de trabajo social se deberán realizar las siguientes funciones:

- ❖ Identificación de sistemas de apoyo (institucionales, materiales y humanos y programación de las acciones a seguir.
- ❖ Trabajar a partir de las experiencias y de las capacidades de respuesta resilientes de las usuarias y los usuarios ante los cambios y las crisis.
- ❖ Estrategias de fortalecimiento y complementación de las redes de apoyo.
- ❖ Orientación y consejo, derivación, canalización, control.
- ❖ Iniciar expediente en el que se deberá advertir las particularidades del caso.
- ❖ Se realiza la identificación y reconocimiento de factores de protección a través de la observación y de una entrevista.
- ❖ Efectuar personalmente la entrevista inicial y, junto con la víctima, evaluar:
 - Las necesidades de la víctima.
 - Los intereses y deseos.
 - Las habilidades y destrezas personales.
 - La experiencia laboral previa.
 - Su nivel educativo.
- ❖ Evaluar la capacidad de la persona de tener control sobre su vida, responsabilidad sobre las consecuencias de sus decisiones y adquisición de la plena autonomía, etc.
- ❖ Identificación de estrategias de reducción de riesgos y aumento de protección a través del análisis e interpretación de la información recabada.

²⁵ Fundación RENACER I.A.P. (2012). *Modelo de atención integral e interinstitucional a víctimas de delitos en México*, México.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

- ❖ Realizar las gestiones que permitan brindar protección a la víctima, y/o población vulnerable en sus prerrogativas fundamentales (alimentación, vestido y cobijo, insumos para su higiene personal) durante su estadía, y en su caso trasladarla y canalizarla a un área de mayor protección.
- ❖ Canalizar a la víctima a la institución que corresponda, según sea el caso (refugio mayor protección, albergue menor protección, Casa de Medio Camino sin protección específica).
- ❖ Coordinación entre Sociedad Civil y Gobierno para la atención integral a las víctimas, seguimiento y evaluación.

7.8 Educación, Capacitación y Empleo

De acuerdo a la Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), si las víctimas dan especialmente muestras de tener espíritu empresarial, las actividades generadoras de ingresos y los préstamos para establecer microempresas pueden constituir un medio eficaz de fomentar en la persona la autonomía, la autosuficiencia y la confianza en sí. Para que los proyectos que generan ingresos sean eficaces, suele ser necesario integrarlos con otras actividades conducentes a la reinserción, como la orientación psicológica y la formación profesional. Se trata de medidas que hay que adaptar a los distintos casos, teniendo en cuenta la experiencia de la persona en cuestión, su educación, competencias, personalidad y voluntad de administrar una microempresa. Igualmente, se deberá contar con programas de actividades recreativas (juego, deporte, salidas culturales, si es posible); artísticas (poesía, pintura, teatro, baile, entre otros) y deportivas, entre estos principios podemos enmarcar:

- ❖ Implementación de las acciones de capacitación en el Centro en los temas de interés para la atención de las víctimas y de los grupos vulnerables;
- ❖ Las Organizaciones de la Sociedad Civil que se encuentren al cuidado de víctimas, podrán a través de su área de trabajo social, y/o directamente las víctimas solicitar a la SEQ su acceso a la educación.
- ❖ La Secretaría de Educación a través de Instituto Estatal para la Educación de los Adultos (IEEA), gestionará e implementará las medidas necesarias para dar continuidad a sus estudios a las víctimas del delito de trata y de violaciones a derechos humanos; para que en su momento obtenga las bases necesarias para incorporarse al ámbito laboral.
- ❖ Con la finalidad de brindar apoyo integral a la víctima de trata, y con el firme compromiso de dar certeza, legalidad y acreditación a los estudios académicos de las víctimas; la Secretaría de Educación gestionará con las demás autoridades educativas del Estado de Quintana Roo a fin de obtener los certificados de estudios, en el supuesto que por diversas y notorias circunstancias no los tiene a su resguardo la víctima.

7.9 Asistencia y Orientación Jurídica

El Protocolo de Palermo establece el derecho de la víctima a disponer de servicios legales gubernamentales y, en caso de carencia de éstos, la orientación de personas defensoras con experiencia legal sobre la trata de personas. Las personas víctimas de trata de personas sólo pueden realizar su derecho de acceso a la justicia si cuentan con un abogado(a).



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

En el caso de víctimas migrantes, la representación legal es esencial para que las personas tratadas no sean deportadas, negándoseles cualquier reparación financiera o la comprensión de cualquiera de sus otros derechos.

7.9.1 Principios Generales para la Asistencia y Orientación Jurídica

El área de atención legal además de llevar a cabo las funciones y obligaciones de naturaleza jurídica, deberá trabajar estrechamente con los demás profesionistas para:

- ❖ Realizar el análisis jurídico de la situación legal de la persona solicitante de los servicios.
- ❖ Informar los derechos de las víctimas y de la población vulnerada, establecidos en la Constitución y demás normativa existente, así como los procedimientos a seguir en su atención y el seguimiento de los procedimientos jurídico-administrativo.
- ❖ Orientar de manera expedita sobre los mecanismos de denuncia y de los procesos previstos en el orden jurídico e informarles de las consecuencias legales de cada una de las acciones, los medios de impugnación, y todas aquellas que se dispongan en la normatividad aplicable y atendiendo al caso jurídico concreto.
- ❖ Verificar y ejecutar los acompañamientos de las víctimas, a las diligencias y/o comparecencias que se requieran ante las instancias de procuración y administración de justicia competentes, para el desahogo de las denuncias o demandas correspondientes o diligencias requeridas.
- ❖ Elaborar los escritos y documentos para promover y continuar con la actividad procesal y solicitar la reparación del daño de las víctimas, ante las autoridades competentes.
- ❖ Solicitar las medidas y providencias que prevea la ley para seguridad y auxilio de la víctima del delito.
- ❖ Encausar a la víctima del delito hacia las instancias de atención que resulten procedentes para otorgarle los apoyos que requiera.
- ❖ Informar sobre sus derechos.
- ❖ En caso necesario contar con los servicios de un/a abogado/a especializado/a.
- ❖ Asesoría en materia penal en caso de decidir interponer una denuncia.
- ❖ Gestión de medidas cautelares.
- ❖ Asesoría sobre programas especiales en casos de alto riesgo que incluyen cambio de identidad y/o reubicación.
- ❖ Asesoría en derecho civil y familiar para atender aspectos como custodias, pensiones, divorcios o recuperación de hijos/as.
- ❖ Documentos de identidad (actas de nacimiento, credencial de elector, CURP).
- ❖ Contacto con la representación consular y generación de documentos de identidad o de viaje.
- ❖ Regularización, cambio de calidad migratoria, ya sea temporal o permanente, considerando el tiempo de reflexión para la estancia temporal así como aquellos casos susceptibles de protección internacional o protección complementaria.

Se deberá brindar a la víctima asesoría jurídica gratuita, pronta, completa e imparcial, contando con el apoyo de una persona profesionista en derecho que le asista en todos los actos en que deba intervenir para la defensa de sus derechos y la intervención de perito traductor cuando lo requiera, tanto en la etapa de averiguación previa, como en las distintas etapas del proceso penal.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

La atención jurídica no debe limitarse a la participación o no en un proceso judicial, implica también apoyo y asesoría en materia civil, familiar y administrativa. Tener conocimiento sobre sus derechos y los mecanismos para ejercerlos es un componente muy importante en el proceso de recuperación de la persona que ha sido víctima de trata.

Es importante tener en cuenta que la persona víctima tiene derecho a que le informen y mantengan al día respecto a su situación jurídica así como cualquier gestión judicial o administrativa que se haga en su nombre y protegiendo en todo momento su privacidad e identidad a través de la garantía del principio de confidencialidad en las actuaciones judiciales²⁶. Cabe recordar que las víctimas tienen derecho a un periodo de reflexión, mencionado en este Protocolo antes de decidir cooperar con las autoridades y participar en un proceso judicial. Sin un periodo de reflexión la investigación puede tener resultados negativos considerando los efectos traumáticos que tiene la trata en las personas.

7.10 Asistencia Migratoria

7.10.1 Principios Generales para la Asistencia Migratoria

Se recomienda consultar el *Protocolo para la detección, identificación y atención a personas migrantes víctimas y/o posibles víctimas de trata de personas en México (INM-OIM)* que tiene como objetivo general garantizar la protección de los derechos humanos de las personas migrantes a través de herramientas ágiles, eficientes y eficaces de aprendizaje y sensibilidad que permitan aplicar adecuadamente los procedimientos de detección, identificación y atención a personas extranjeras víctimas y/o posibles víctimas de Trata de Personas, bajo un sentido responsable, profesional y humano.

Asimismo, la Ley General contiene un capítulo relativo a los derechos de las víctimas extranjeras en México y de las víctimas mexicanas en el extranjero, en donde se establece lo siguiente:

- ❖ Las autoridades responsables deberán asistir a la víctima y proporcionarle asistencia migratoria, independientemente de su situación migratoria. Además las autoridades adoptarán medidas que permitan a las víctimas extranjeras de trata de personas, permanecer en territorio nacional hasta su total recuperación u obtener residencia permanente. Estas medidas incluirán el derecho al retorno voluntario asistido, la regularización en territorio nacional y, cuando existan necesidades de protección internacional, el derecho a acceder al procedimiento de reconocimiento de la condición de refugiado, previsto en el artículo 20 del Título Cuarto titulado "Del reconocimiento de la Condición de Refugiado y del Otorgamiento de Protección Complementaria" de la Ley sobre Refugiados, Protección Complementaria y Asilo Político.

"Artículo 20. Durante el procedimiento, la Secretaría tomará las medidas necesarias para garantizar el otorgamiento de asistencia institucional a los solicitantes que requieran atención especial, así como mujeres embarazadas, niñas, niños y adolescentes, personas adultas mayores,

²⁶ Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas especialmente Mujeres y Niños, que complementa la Convención de Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional. Artículo 6.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

con discapacidad, enfermos crónicos, víctimas de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, de abuso sexual y violencia de género, de trata de personas o a cualquier otra persona que pudiese encontrarse en situación de vulnerabilidad de conformidad con las disposiciones jurídicas que resulten aplicables en cada materia.

Cuando un solicitante en situación de vulnerabilidad haya sido admitido provisionalmente o se encuentre en alguna estación migratoria, la Secretaría valorará las medidas que mejor favorezcan al solicitante, de conformidad con las circunstancias del caso. En el caso de niñas, niños y adolescentes deberá determinarse su interés superior."

- ❖ Bajo ninguna circunstancia se alojará a víctimas, nacionales o extranjeras, en centros preventivos, penitenciarios o estaciones migratorias o cualquier otro sitio de detención de personas.
- ❖ Cuando la Secretaría de Gobernación reciba solicitud de los gobiernos locales de retorno asistido de una víctima de los delitos previstos en esta Ley, a un país del que esa persona sea nacional o en el que tuviese derecho de residencia permanente, velará por que se realice garantizando su seguridad y la observancia plena de su derecho de acceso a la justicia, pudiendo permanecer en el territorio nacional hasta agotar el procedimiento penal correspondiente, si así fuera su deseo.

La Secretaría de Gobernación, por medio del Instituto Nacional de Migración, y específicamente con su Protocolo respectivo en la materia y anteriormente mencionado, facilitará y aceptará, sin demora indebida o injustificada, la repatriación de las víctimas nacionales, garantizando en todo momento su seguridad. Cuando lo solicite un país de destino, la Secretaría de Gobernación verificará, sin demora indebida o injustificada, si la víctima es su connacional o tenía derecho de residencia permanente en el territorio nacional en el momento de su entrada en el territorio del país de destino.

En los casos de asistencia migratoria, la Secretaría de Gobierno cooperará y trabajará en coordinación con el Instituto Nacional de Migración a efecto de asistir y proteger a las víctimas migrantes, por lo que en aquellos casos en donde esta Dependencia sea primer contacto, deberá brindar los servicios integrales y posteriormente canalizarlos con el Instituto Nacional de Migración.



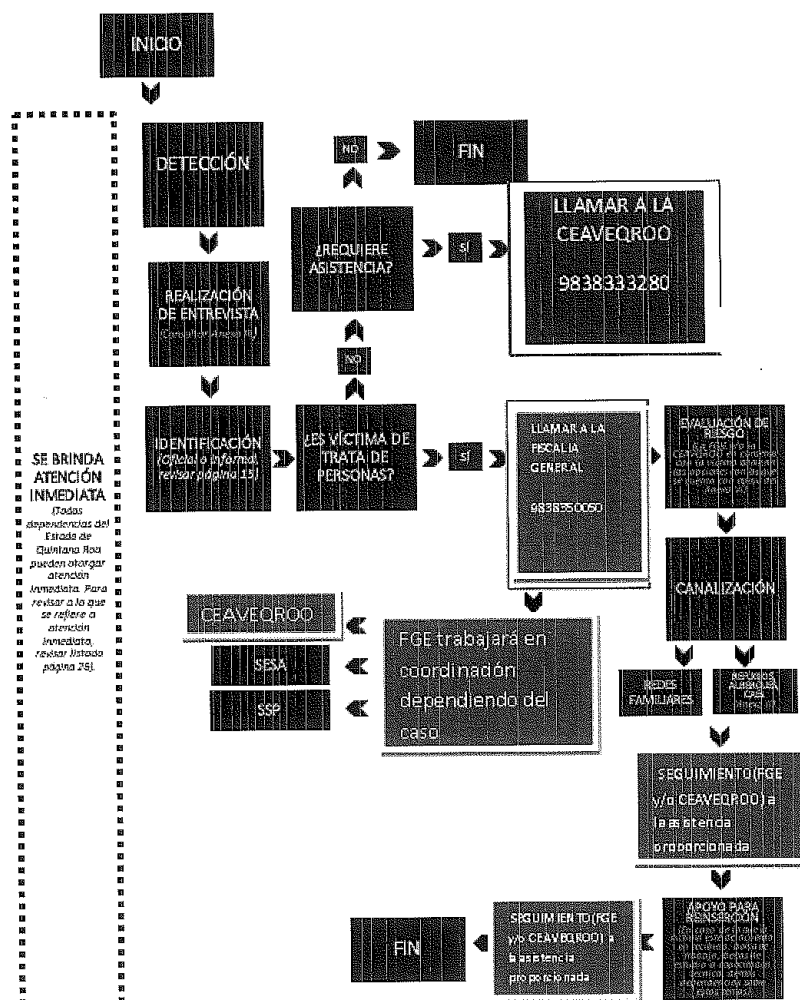
Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

8.- ANEXOS



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

8.1 ANEXO I. Flujoograma General de atención a víctimas de trata de personas en Quintana Roo.





Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

8.2 ANEXO II. Directorio de instituciones de coordinación y canalización de víctimas de trata de personas en Quintana Roo

INSTITUCIÓN	ÁREA ESPECÍFICA DE ATENCIÓN	TELÉFONO	CORREO ELECTRÓNICO ENTIDAD /	HORARIO DE ATENCIÓN	DE PERFILES DE PERSONAS QUE ATIENDEN (hombres, mujeres, adultos mayores, NNA)
Fiscalía General del Estado de Quintana Roo	Vicefiscalía	983 83 50050 ext 1250	Despacho.fiscal@fgeq.roo.gob.mx	24 hrs.	todas
Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia	Dirección Procuraduría de Protección de Niñas, Niños, Adolescentes y la Familia	983)73110 (983)74698	procuraduriadif@uqroo.gob.mx	Lunes a viernes de 9 a 17 horas (oficina) Guardias 24 horas 365 días de la semana	Mujeres, NNA
Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas en el Estado de Quintana Roo	CEAVEQROO	9838333280	contacto@ceave.qroo.gob.mx	LUNES A VIERNES 9- A 5:00 .	Todas
Consejo Ciudadano	Línea Nacional de denuncias contra trata de personas	01800 5533000	Nacional	24 horas 365 días de la semana	Todas
Red Nacional de Refugios	Refugios especializados en diversas temáticas	(55) 5674969 (55) 52436432 018008224460	renarac@rednacionalderefugios.org.mx Nacional	24 horas 365 días de la semana	Todas
FEVIMTRA	Refugio especializado de atención a víctimas de trata de personas	53462511 53462519	Nacional	24 horas 365 días de la semana	Mujeres, niñas y niños
Retorno a la Esperanza AC	Refugio especializado de atención a víctimas de trata de personas	(55) 52721906	CDMX	24 horas 365 días de la semana	
Anthus, Asociación Nacional contra la Trata Humana en la Sociedad	Refugio especializado de atención a víctimas de trata de personas	(55) 52721906	Puebla, Pue.	24 horas 365 días de la semana	Mujeres, niñas y niños
Casa de las Mercedes	Refugio especializado de atención a víctimas de trata de personas	222 23 25 507	CDMX	24 horas 365 días de la semana	
Coalición Regional Contra el Tráfico de Mujeres y Niñas en América Latina y el Caribe	Refugio especializado de atención a víctimas de trata de personas	(55) 57031109 (55) 55920382	CDMX	24 horas 365 días de la semana	
El pozo de Vida A.C.	Refugio especializado de atención a víctimas de trata de personas	(55) 52721907 (55) 26141488	CDMX	24 horas 365 días de la semana	
Fundación Camino a Casa	Refugio especializado de atención a víctimas de trata de personas	(55) 71589118	CDMX	24 horas 365 días de la semana	Mujeres
Red Binacional de Corazones	Refugio especializado de atención a víctimas de trata de personas	(55) 50900634	Tijuana, BC rbccorazones@gmail.com	24 horas 365 días de la semana	Mujeres y niñas



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

8.3 ANEXO III. Cuestionario sobre el perfil y la asistencia de víctimas de trata²⁷

Enganche

- ¿Cómo empezó el contacto con el o los tratantes?
- ¿Son personas que conocía antes?
- ¿Le han quitado sus papeles de identidad o su documentación? En caso de respuesta negativa, ¿por qué no?
- ¿Le han proporcionado papeles de identidad o documentos falsos?
- ¿Le han cambiado su nombre?
- ¿Le dieron falsas expectativas? ¿Le hicieron promesas de trabajo, educación, etc.?
- ¿Quién le prometió estas cosas?

Traslado

- ¿Cómo se trasladó de un sitio a otro?
- ¿Le trasladaron con fuerza, sin pedirle permiso?
- ¿Cómo entró en este país?
- ¿Quién lo trajo a usted a este país?
- ¿Conocía antes a las personas que le trasladaron?
- ¿Vino a este país para ejercer un trabajo concreto que le prometieron?
- ¿Quién organizó su viaje?
- ¿Cómo se realizó el pago de su viaje?
- ¿Cruzó algunas fronteras? En caso de sí, ¿Cómo se cruzaron?
- ¿Cruzó esta/s frontera/s de forma ilegal?
- ¿Si se cruzaron legalmente, se utilizaron sus documentos de identidad, falsos documentos de identidad o una visa?
- ¿Tuvo alguna actividad en particular en los países por los que se trasladó?
- ¿Qué tipo de actividad fue?

Explotación Laboral

- ¿Cuál fue su trabajo?
- ¿Cómo eran sus condiciones de trabajo?
- ¿Cómo consiguió usted su empleo?
- ¿Cuánto tiempo después de llegar a su lugar de destino empezaron estas actividades?
- ¿Puede usted dejar su empleo o su situación si lo desea?
- ¿La persona tratante estuvo involucrada también en la actividad? En caso de sí, ¿Cómo?
- ¿Sabe cuánto dinero generó esta actividad?
- ¿Podía sacar provecho de este dinero? En caso de sí, ¿Cuánto fue?
- ¿Tuvo que pagar por deudas? ¿Cómo se lo pagaba?
- ¿Lo obligaron a usted hacer otro trabajo diferente?
- ¿Quién lo obligó a usted a hacer un trabajo diferente al que le prometieron?
- ¿Se firmó algún tipo de contrato laboral?
- ¿Recibió usted paga por su trabajo?

²⁷ Preguntas modelo establecidas en el Protocolo para la Detección, Identificación y Atención a Personas Migrantes Víctimas y/o Posibles Víctimas de Trata de Personas elaborado por el INM y la OIM, enero, 2017.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

- ¿Quién tiene el dinero?
- ¿Debe usted dinero a su empleador?
- ¿Hay registros o recibos de lo que usted le debe a su empleador o al que realizó su captación?
- ¿Hay registros o recibos de lo que usted ganó o de lo que le pagaron?
- ¿Cómo se realizaron las transacciones financieras?

- a. Condiciones de vida y libertad**
 - ¿Dormía en una cama, en un catre o en el suelo?
 - ¿Alguna vez se le ha privado de comida, agua, sueño o asistencia médica?
 - ¿Tenía que pedir permiso para comer, dormir o ir al servicio?
 - ¿Había cerraduras en sus puertas y ventanas para que no pudiera salir?
 - ¿Podía ir y venir cuando le apetecía?
 - ¿Alguien le obligaba a hacer algo que usted no quería hacer?
 - ¿Estaba restringida su libertad de circulación?
 - ¿Vivía usted y trabajaba en el mismo lugar?
 - En caso de restricción física, ¿se efectuó por medio de cerraduras, cadenas, etc.?
 - ¿Dónde estaban las cerraduras y quién tenía las llaves?
 - ¿Cómo se realizaba la circulación por lugares públicos (en coche, furgoneta, autobús, metro)?
 - ¿Quién supervisaba su circulación por lugares públicos?
 - ¿Cómo se adquirían los bienes y los servicios privados (p. ej., alimentos, ropa, productos de higiene, medicinas, recetas)?
 - ¿A qué medios de comunicación o de telecomunicación tenía usted acceso (p. ej., televisión, radio periódicos, revistas, teléfono, Internet)?
 - ¿Dónde vivían/comían/dormían los presuntos infractores?
 - ¿Las condiciones de vida de las dos partes eran excesivamente dispares?
 - ¿Tiene familia? En caso de sí, ¿Puede ver y hablar con su familia?
 - ¿Está en posesión de sus documentos ahora mismo?

- b. Posibles maltratos y amenazas**
 - ¿Ha recibido amenazas si intenta marcharse?
 - ¿Le han hecho algún tipo de daño físico?
 - ¿Alguien ha amenazado a su familia?
 - ¿Alguna vez han amenazado con hacerle daño si usted intentaba marcharse?
 - ¿Alguna vez ha presenciado que amenazaran a otras personas si intentaban marcharse?
 - ¿Conocen la ubicación o datos de contacto de su familia?
 - ¿Sabe si la familia de alguna otra persona ha sido amenazada alguna vez?
 - ¿Alguna vez ha recibido malos tratos físicos o ha presenciado malos tratos a otra persona?
 - ¿Qué tipo de malos tratos físicos ha presenciado?
 - ¿Se utilizaron objetos o armas para causar los malos tratos físicos?
 - ¿Dónde se encuentran esos objetos o armas?
 - ¿Alguna vez se informó de esos malos tratos a una persona ajena a la situación (p. ej., denuncias ante la policía, denuncias de violencia en el hogar, expedientes de hospitales, expedientes de servicios sociales)?
 - ¿Le ayudaron?
 - ¿Alguna vez han causado malos tratos o han amenazado con hacer daño a otra persona en presencia de usted?



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

- ¿Cómo se trataron los problemas médicos y quién los trató?
- ¿Si hubo abandono, en qué condiciones tuvo lugar?
- ¿De quién tiene usted miedo?
- ¿Por qué les tiene miedo?



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

8.4 ANEXO IV. Marco Jurídico

Instrumentos internacionales de apoyo

- Derechos Humanos
 - Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948.
 - Pacto de los derechos Civiles y Políticos, 1966.
 - Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, 1966.
 - Pacto de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, 1966.
 - Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial, 1969.
 - Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, 1984.
 - Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, 2002.
- Instrumentos contra la Trata de personas y esclavitud en general
 - Convención de Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, 2000.
 - 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, 2000.
- Esclavitud
 - Convención relativa a la esclavitud, 1926
 - Protocolo que Enmienda la Convención sobre la Esclavitud del 25 de septiembre de 1926, 1953
 - Convención Suplementaria sobre la Abolición de la Esclavitud, la Trata de Esclavos y las Instituciones y Prácticas Análogas a la Esclavitud, 1956.
- Trabajos forzados
 - Convenio OIT No. 29 relativo al Trabajo Forzoso u Obligatorio, 1930
 - Convenio OIT No. 105 relativo a la abolición del Trabajo Forzoso, 1957
 - Convenio OIT No. 111 sobre la Discriminación, 1960
- Mujeres
 - Convención sobre la Eliminación de todas las Formas de Discriminación Contra la Mujer, 1979.
 - Convenio OIT No.184 Sobre la protección de la maternidad, 2000
- Niñas, Niños y Adolescentes
 - Convención sobre los Derechos del Niño, 1989
 - Convención sobre el consentimiento para el Matrimonio, la Edad Mínima para contraer Matrimonio y el Registro de los Matrimonios, 1962.
 - Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Participación de Niños en Conflictos Armados, 2000
 - Protocolo Facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la Venta de Niños, la Prostitución Infantil y la Utilización de los Niños en la Pornografía, 2000.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

- Convenio OIT No. 182 sobre la Prohibición de las Peores Formas de Trabajo Infantil y la Acción Inmediata para su Eliminación, 1999.
- Personas Migrantes
 - Convención de Viena sobre Relaciones Consulares, 1963
 - Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, 1951
 - Convención Internacional sobre la Protección de los Derechos de todos los Trabajadores Migratorios y de sus Familiares, 1990
- Instrumentos regionales de apoyo**
 - Convención Americana sobre Derechos Humanos 1969
 - Declaración Americana de los Derechos y Deberes del Hombre, 1978
 - Convención Interamericana para Prevenir y Sancionar la Tortura, 1987
 - Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención de Belem do Para", 1994
 - Convención Interamericana sobre Tráfico Internacional de Menores, 1994
 - Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas, 1994
 - Convención Interamericana para la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad, 1999.
- Instrumentos Nacionales de apoyo**
 - General
 - Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos
 - Ley General de Víctimas
 - Ley de Asistencia Social
 - Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación
 - Código Penal Federal
 - Código Nacional de Procedimientos Penales
 - Código Civil Federal
 - Código Federal de Procedimientos Civiles
 - Trata de Personas
 - Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos
 - Ley Federal Contra la Delincuencia Organizada
 - Ley General de Víctimas
 - Mujeres
 - Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia
 - Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres
 - Niños, niñas y adolescentes
 - Ley para la Protección de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes
 - Personas Migrantes
 - Ley General de Migración
 - Ley General sobre Refugiados y Protección Complementaria
- Instrumentos locales de apoyo**
 - Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Quintana Roo
 - Ley en Materia de Trata de Personas del Estado de Quintana Roo



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

- Ley de Prevención del Delito para el Estado de Quintana Roo
- Ley de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes del Estado de Quintana Roo
- Ley de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia del Estado de Quintana Roo
- Ley de Víctimas del Estado de Quintana Roo
- Ley de Derechos, Cultura y Organización Indígena del Estado de Quintana Roo.
- Ley de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo
- Ley para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en el Estado de Quintana Roo



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

8.5 ANEXO V. Oficio de Colaboración

TRASLADO DE LA VÍCTIMA U OFENDIDA A REFUGIO O ALBERGUES TEMPORALES, ASI COMO A SUS DESCENDIENTES.

FISCALIA GENERAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO

Presente:

Con fundamento en lo establecido en los artículos 3º y 6º de la Ley de la Fiscalía General del Estado de Quintana Roo, canalizo a Usted a el/la _____, misma que se presume víctima de trata de personas, toda vez que acudió a nosotros.

En tal sentido, solicito su amable colaboración, con el fin de que la misma sea canalizada en el refugio que la Institución a su cargo administra, a partir de la presente fecha.

La mencionada será canalizada ante usted junto con el presente oficio y acompañada de _____ (personal de esta Dependencia).

Agradeceré mantener informado al suscrito del trato y asistencia que a la mencionada se le proporcione, así como todo incidente relacionado con la misma.

Sin otro en particular, hago llegar un cordial saludo.

Atentamente

C.c.p. Comisionada Ejecutiva de Atención a Víctimas del Estado de Quintana Roo



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

8.6 Anexo VI. Cuestionario Evaluación de Riesgo²⁸

Al momento de evaluar el riesgo, es importante considerar si existía una relación previa entre la víctima y el/la tratante, si son familiares o pareja. Así mismo es importante considerar si el victimario es un funcionario público, miembro de un grupo de delincuencia organizada, etc., ya que estas características pueden aumentar el riesgo, amén de considerar lo siguiente:

AMENAZAS A LA PERSONA

1. ¿Las personas tratantes conocen la dirección de trabajo o de casa de la víctima y/o su número de teléfono?
2. ¿La víctima ha sido amenazada de muerte por las personas tratantes?
3. ¿La víctima ha recibido anteriormente agresiones físicas o sexuales por parte de la/s persona/s tratante/s? ¿Cuál fue la magnitud de las agresiones?
4. ¿La persona tratante ha utilizado armas de fuego u otro objeto para amenazarla?
5. ¿La persona tratante la amenazó con hacerle daño a ella o su familia?
6. La víctima reporta haber recibido llamadas o ser vigilada y/o perseguida por los tratantes?
7. La víctima ha ingresado recientemente a algún programa de asistencia?
8. ¿Cuál es la relación entre la persona tratante y la víctima? ¿Tiene la persona tratante algún vínculo que le permita el fácil acceso a la víctima?

AMENAZAS A LA FAMILIA Y A PERSONAS CERCANAS

9. ¿La víctima está casada/o / tiene pareja? ¿Tiene hijos o hijas?
10. ¿Los/as tratantes conocen detalles acerca de los familiares u otras personas cercanas a la víctima?
11. ¿Los/as tratantes dicen conocer dicha información?
12. ¿Las personas cercanas a la víctima han sido amenazadas?
13. ¿Las personas cercanas a la víctima han recibido algún tipo de agresión?

AMENAZAS DE LA PERSONA A SU PROPIA INTEGRIDAD FÍSICA

14. ¿Consume algún tipo de drogas?
15. ¿La víctima ha amenazado con suicidarse?
16. ¿La víctima ha intentado suicidarse?

²⁸ Tomado de la Coalición Nacional contra la Trata y el Tráfico Ilícito de Migrantes (2009). En Secretaría de Gobernación. (2015). Secretaría Técnica de la Comisión Intersecretarial para Prevenir, Erradicar y Sancionar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Atención y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos. *Modelo de Asistencia y Protección a Víctimas de Trata de Personas*. México.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

8.7 Anexo VII. Programa de asistencia a víctimas de trata de la OIM

La OIM ha proporcionado asistencia directa a más de 200 víctimas de trata de personas en México desde el 2005. De ellas, la mayoría son mujeres y niños/as de nacionalidad centroamericana (guatemaltecos, hondureños y salvadoreños). El 60% han sido víctimas de trata laboral. Como parte de sus servicios de asistencia, la OIM apoya en la detección e identificación de los casos de trata, brinda asistencia directa a víctimas; la cual incluye entre otras cosas, asistencia jurídica en caso de que quieran denunciar los hechos ante la autoridad competente, canalización para el albergue y atención médica y psicológica.

Cabe destacar que la OIM a través del programa de retorno, reintegración y reunificación familiar, ha brindado apoyo para la reunificación familiar de víctimas mexicanas en los Estados Unidos de América que han solicitado la obtención de la Visa T y también ayuda a las víctimas a retornar a sus países de origen con un plan integral de reintegración. De querer quedarse en México, apoya a las personas para su regularización, inserción e internación de sus familiares en México, privilegiando el principio de unidad familiar.

La OIM pone a su disposición los siguientes datos de contacto en caso que querer referir una víctima y/o posible víctima de trata de personas identificada en cualquier Estado de la República, Dirección: Francisco Sosa No.267, Col. Barrio de Santa Catarina, Coyoacán, México D.F.
Tel. +52 55 5536 3922 / 3954 / 7775



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

9 BIBLIOGRAFÍA

- Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva (2009). *Modelo Integrado para la Prevención y Atención de la Violencia Familiar y Sexual*. Manual Operativo. México. pp. 155-164.
- Coalición Nacional contra la Trata y el Tráfico Ilícito de Migrantes. (2009). *Modelo Interinstitucional de Atención a Víctimas de Trata de Personas*.
- Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad, Conadis, (2010). *La trata de personas y las personas con discapacidad, México*.
- ECPAT International (2006). *Combating the trafficking in Children for sexual purposes: A Training Guide*. (DE. Recuperado de: http://www.ecpat.net/ei/Publications/Trafficking/Trafficking_TrainingGuide_ENG.pdf) junio de 2017.
- Ezeta, F. Rendón, M. & Le Goff, H. (2009). *Documento de orientación sobre trata de personas para funcionarios consulares*. México, OIM. pp. 52-53.
- Fundación RENACER I.A.P. (2012). *Modelo de atención integral e interinstitucional a víctimas de delitos en México*, México.
- Instituto Nacional de Migración / Organización internacional para las Migraciones Misión México (2017). *Protocolo para la Detección, Identificación y Atención a Migrantes Víctimas y/o posibles Víctimas de Trata de Personas en México*. México.
- Organización Internacional del Trabajo OIT/ IPEC-Rahab (2004). *Conjunto de procedimientos para confirmar la sospecha y evaluar la situación*. p. 17.
- Organización de las Naciones Unidas. Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia, UNICEF. (2006). *Manual para capacitación de capacitadores*. Programa de Emergencia de Recuperación Psicosocial para Niños, Niñas y Sus Familias. Bolivia.
- Organización de las Naciones Unidas. Organización Internacional para las Migraciones (2007). *The IOM Handbook on direct assistance for victims of trafficking*. Ginebra, Suiza. Traducción libre.
- Organización de las Naciones Unidas. Organización Internacional para las Migraciones Misión Colombia. (2006). *Guía de Asistencia a Víctimas de Trata de Personas en Colombia*. Colombia.
- Organización de las Naciones Unidas. Organización Internacional para las Migraciones Misión Colombia. (2012). *Manual de abordaje, orientación y asistencia a víctimas de trata de personas con enfoque de género y derechos*. Colombia.
- Organización Internacional para las Migraciones (2009). *Caring for trafficked persons: guidance for health providers*. p. 18. Ginebra.
- Organización de las Naciones Unidas. Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2009). *Manual para la lucha contra la trata de personas*. Nueva York. pp. 271-275.
- Organización Mundial de la Salud (2003). *Recomendaciones Éticas y de Seguridad para Entrevistar a mujeres Víctimas de la Trata de Personas*, México.
- Organización para la Seguridad y Cooperación para Europa. Oficina del Coordinador y Representante Especial para el Combate de la Trata de Personas (2013). *Trafficking in human beings, amounting to torture and other forms of ill-treatment. Occasional paper series*. No.5. Viena, pp. 89-90.



Organización Internacional para las Migraciones (OIM)
El Organismo de las Naciones Unidas para la Migración

- Procuraduría General de la República. Fiscalía Especial para los delitos de Violencia contra las Mujeres y Trata de Personas (2010). *Protocolo para la atención integral a las víctimas de trata de personas*. p.58 (versión de trabajo).
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (DE. Recuperado de: http://www.pnud.org.co/img_upload/196a010e5069f0db02ea92181c5b8aec/ideas%20basicas.pdf) junio 2017.
- Ramellini, T. (2007). *Guía de intervención psicosocial para la asistencia directa con personas víctima de trata*. San José: OIM, Save The Children. p. 14.
- Secretaría de Gobernación. (2015). Secretaría Técnica de la Comisión Intersecretarial para Prevenir, Erradicar y Sancionar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Atención y Asistencia a las víctimas de estos Delitos. *Modelo de Asistencia y Protección a Víctimas de Trata de Personas*. México.
- Secretaría de Gobernación. (2016). Secretaría Técnica de la Comisión Intersecretarial para Prevenir, Erradicar y Sancionar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Atención y Asistencia a las víctimas de estos Delitos. *Protocolo para el Uso de Procedimientos y Recursos para el Rescate, Asistencia, Atención y Protección de Víctimas de Trata de Personas*. México.
- Secretaría de Salud. (2005). *Norma Oficial Mexicana NOM-046-SSA2-2005 Violencia familiar, sexual y contra las mujeres*. Criterios para la prevención y atención. México.
- Secretaría de Turismo. Código de Conducta Nacional (2016). (DE. Recuperado de http://www.codigodeconducta.mx/?page_id=431)
- Secretaría de Turismo. *Protocolo de Canalización de Víctimas de Explotación Sexual y Laboral de Niñas, Niños y Adolescentes* en Código de Conducta Nacional (2016). (DE. Recuperado de http://www.codigodeconducta.mx/?page_id=431)
- Secretaría de Turismo. *Protocolo de Alerta de Víctimas de Explotación Sexual y Laboral de Niñas, Niños y Adolescentes* en Código de Conducta Nacional (2016). (DE. Recuperado de http://www.codigodeconducta.mx/?page_id=431)
- Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (2012). *Modelo de Atención a niños, niñas y adolescentes en escenarios de Delincuencia Organizada*. México.
- Tudorache, D., Venelinova, R. (2004). The Provider's Perspective. *The Mental Health Aspects of Trafficking in Human Beings. A set of minimum standards*. Budapest: OIM Traducción libre. p. 54.