

AVISO mediante el cual se informa la publicación del Manual de Operación para refugios, albergues y casas de medio camino que brindan asistencia a personas víctimas de trata 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.

FÉLIX SANTANA ÁNGELES, Secretario Técnico 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, con fundamento en lo dispuesto en los artículos 84, 90, fracciones IV y V de 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; 4 de la Ley Federal de Procedimiento Administrativo; 18 y 37 del Reglamento de 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; 13 y 14, fracciones V y XII del Reglamento Interno 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

CONSIDERANDO

Que 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, deberá diseñar y supervisar el funcionamiento de modelos únicos de asistencia y protección para las víctimas, posibles víctimas, ofendidos y testigos de los delitos en materia de trata de personas, que deberán comprender como mínimo, entre otros, la construcción de albergues, refugios y casas de medio camino y que la estancia en ellos sea de carácter voluntario y cuenten con medios para poder comunicarse siempre y cuando el o los sujetos activos del delito no se presuman integrantes de la delincuencia organizada, de acuerdo a lo establecido con las fracciones IV y V del artículo 90 de 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;

Que con fecha 29 de mayo del presente año, se celebró la Vigésima Sesión Ordinaria 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, en la que, entre otros, se emitió el acuerdo **CISO20/2023/15**, por el cual se aprobó por unanimidad de votos la versión final del Manual de Operación para refugios, albergues y casa de medio camino que brindan asistencia a personas víctimas de trata en México, y

Que dicho Manual tiene por objetivo ser un referente técnico en el que se identifican e integran los servicios mínimos para brindar atenciones integrales a las personas usuarias de los refugios, albergues y casas de medio camino que brindan asistencia a personas víctimas de trata, con el fin de fomentar el respeto a sus derechos humanos, evitar la revictimización, fomentar su reinserción social y orientar su proyecto de vida con base en los principios y enfoques de atención, y con el objeto de dar una mayor difusión al mismo, por lo que he tenido a bien emitir el siguiente

AVISO MEDIANTE EL CUAL SE INFORMA LA PUBLICACIÓN DEL MANUAL DE OPERACIÓN PARA REFUGIOS, ALBERGUES Y CASAS DE MEDIO CAMINO QUE BRINDAN ASISTENCIA A PERSONAS VÍCTIMAS DE TRATA 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

Artículo Único: Se da a conocer el Manual de Operación para refugios, albergues y casas de medio camino que brindan asistencia a personas víctimas de trata, el cual se encuentra disponible en la siguiente liga:

http://www.comisioncontralatrata.segob.gob.mx/work/models/Comision_Intersecretarial/Documentos/pdf/Biblioteca/Manual_Operacion_RACMC_completo.pdf

TRANSITORIO

ÚNICO. El presente Aviso entrará en vigor al día siguiente de su publicación en el Diario Oficial de la Federación.

Dado en la Ciudad de México, a 28 de noviembre de 2023.- El Secretario Técnico 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, **Félix Santana Ángeles**.- Rúbrica.



MANUAL DE OPERACIÓN PARA REFUGIOS, ALBERGUES Y CASAS DE MEDIO CAMINO QUE BRINDAN ASISTENCIA A PERSONAS VÍCTIMAS DE TRATA



MANUAL DE OPERACIÓN PARA REFUGIOS, ALBERGUES Y CASAS DE MEDIO CAMINO QUE BRINDAN ASISTENCIA A PERSONAS VÍCTIMAS DE TRATA

ÍNDICE

<u>MÓDULO 1. Introducción al Manual.</u>	<u>1</u>
<u>MÓDULO 2. Gestión y coordinación.</u>	<u>34</u>
<u>MÓDULO 3. Atención médica.</u>	<u>92</u>
<u>MÓDULO 4. Atención psicológica.</u>	<u>133</u>
<u>MÓDULO 5. Atención legal.</u>	<u>190</u>
<u>MÓDULO 6. Atención en trabajo social.</u>	<u>237</u>
<u>MÓDULO 7. Atención pedagógica.</u>	<u>303</u>





UNODC
Oficina de las Naciones Unidas
contra la Droga y el Delito



**COMISIÓN INTERSECRETARIAL
CONTRA LA TRATA DE PERSONAS**



PROYECTO NACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE
ALBERGUES DE TRATA
DE PERSONAS EN MÉXICO

MANUAL DE OPERACIÓN

para refugios, albergues y casas de
medio camino que brindan
asistenciaa personas víctimas de
trata



Módulo 1.
Introducción al Manual

Equipo UNODC

Kristian Hölge
Representante

Stacy de la Torre
Titular de Programas

Mario Cordero Véjar
Titular del Programa de Crimen
Organizado y Drogas

Natalia Espinosa Trujillo
Coordinadora de Área Trata de
Personas

Esther Montalvo Talavera
Especialista en Coordinación
estratégica

Lizzette Arguello Rocha
Especialista en Trata de Personas

Regina Renero Martínez
Especialista en procesos y gestión
del conocimiento

Edgar Carrete Reveles
Especialista en Capacitación

Elisa Curiel Rodríguez
Especialista en Capacitación

Karla Deyanira Ocampo Téllez
Especialista en investigación
criminal

Karina Guadalupe García Piña
Especialista legal

María Fernanda Ruíz Carrillo
Técnica en implementación de
comunicación

Cristina Lorena Rubí Vite
Asistente de Programas

Alan Betancourt Torres
Especialista en Cooperación
Internacional

Pilar de la Lata Ferrari
Analista en Comunicación para el
Desarrollo

Luz América Mendoza García
Técnica en Implementación

Allison Elizabeth Rand
Especialista en atención
a víctimas

Alberto Nieva Martínez
Ana Gladys Vargas Espínola
Edith Zuñiga Vega
Gerardo Ballesteros de León
Vianey Galindo Cano
Violeta Hernández Álvarez
Consultores

Carmen González Velázquez
Corrección de estilo

Indra Espinosa García
Juan Carlos Serrano Oliver
Diseño

© Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2022. Todos los derechos reservados.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, de parte de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés), juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

UNODC fomenta el uso, la reproducción y la difusión del material del presente producto de información. Excepto cuando se indique lo contrario, la presente publicación puede reproducirse, descargarse e imprimirse para fines educativos, de investigación y enseñanza privados, o para su uso en productos o servicios no comerciales, siempre que se cite expresamente a UNODC como la fuente y el titular de los derechos de autor y que la aprobación por parte de UNODC de las opiniones, productos o servicios de los usuarios no esté implícita de ninguna manera.

Esta publicación debe citarse como: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2022), *Manual de Operación para refugios, albergues y casas de medio camino que brindan asistencia a personas víctimas de trata*.

Esta publicación no ha sido formalmente editada ni traducida de manera oficial.

El presente manual fue desarrollado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) en México, en el marco del proyecto "Proyecto nacional para el fortalecimiento de los albergues, refugios y casas de medio camino que brindan asistencia a víctimas de trata", el cual contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 4, 5, 8, 16 y 17: Educación de calidad; igualdad de género; trabajo decente y crecimiento económico; reducción de las desigualdades; paz, justicia e instituciones sólidas y alianzas para lograr objetivos.



Módulo 1.

Introducción al Manual

Acrónimos

BIENESTAR: Secretaría de Bienestar

CEAV: Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas

CONAVIM: Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres

ECV: Enfoque Centrado en la Víctima

FGR: Fiscalía General de la República

INACIPE: Instituto Nacional de Ciencias Penales

INM: Instituto Nacional de Migración

INMUJERES: Instituto Nacional de las Mujeres

LGBTQQIA+: Lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, queer, intersexual, asexual

MO o Manual: Manual de Operación para refugios, albergues y casas de medio camino que brindan asistencia a personas víctimas de trata

NNA: Niñas, Niños y Adolescentes

ONG: Organizaciones No Gubernamentales

SECTUR: Secretaría de Turismo

SEGOB: Secretaría de Gobernación

SEP: Secretaría de Educación Pública

SICT: Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transporte

SNDIF: Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia

SRE: Secretaría de Relaciones Exteriores

SS: Secretaría de Salud

SSPC: Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana

STPC: Secretaría del Trabajo y Previsión Social

UNODC: United Nations Office on Drugs and Crime (por sus siglas en inglés), Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito

Capítulo 1.

Introducción

La Oficina de Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés) en el marco del Proyecto nacional para el fortalecimiento de los albergues, refugios y casas de medio camino que brindan asistencia a víctimas de trata de personas en México (Proyecto), UNODC México, en colaboración con la Secretaría de Gobernación (SEGOB)¹ y el apoyo de los refugios, albergues y casas de medio camino desarrolla el **Manual de Operación para refugios, albergues y casas de medio camino que brindan asistencia a personas víctimas de trata (MO o Manual)**, que tiene por objetivo ser un referente técnico en el que se pueden identificar los servicios mínimos para brindar atenciones integrales² a las víctimas de trata de personas. Así, se reconoce que los servicios para el cuidado, recuperación y bienestar de las personas usuarias son fundamentales para su exitosa reintegración a la sociedad y tiene un impacto significativo en sus decisiones y en la recuperación o reconstrucción de su proyecto de vida.

Este documento identifica que, si bien el Estado Mexicano —a través de las instituciones competentes— es el órgano responsable y facultado para promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos, así como de prevenir, investigar, sancionar y reparar las violaciones a los mismos, éste cuenta con el apoyo de organizaciones de la sociedad civil (OSC) y otros sectores de la sociedad civil. De esta forma, en materia de trata de personas, se trabaja de forma coordinada con instituciones públicas o privadas especializadas y con la participación de aliados de la sociedad civil, quienes coadyuvan en los procesos de alojamiento, protección y asistencia a las personas víctimas^{3,4}. En concreto, en México, se identificaron 13 espacios especializados —públicos y de sociedad civil— que atienden a personas víctimas de trata. A continuación, el listado de los espacios: Asociación Nacional contra la Trata Humana A.C. (ANTHUS), Fundación Camino a Casa, Comisión Unidos vs Trata A.C., El Pozo de Vida A.C., Fundación Casa Alianza I.A.P., Por la Superación de la Mujer A.C., Red Binacional de Corazones A.C. Casa Niñas, Red Binacional de Corazones A.C. Casa Niños, Refugio de la Fiscalía Especializada de Trata de Personas del Estado de México- Huixquilucan, Refugio de la Fiscalía Especializada de Trata de Personas del Estado de México- Texcoco, Refugio de la Fiscalía Especializada de Trata de Personas del Estado de México- Toluca, Refugio Especializado de Atención Integral y Protección a Víctimas de Trata y Violencia Extrema de Género (FEVIMTRA), Refugio Especializado para Mujeres, Niñas y Niños Víctimas del Delito de Trata de Personas (FGJCDMX).

En específico, en el Manual se distinguen los servicios que se brindan integralmente en materia de atención médica, psicológica, legal, trabajo social y pedagógica. Asimismo, se proporciona información sobre los procesos de gestión y coordinación que se utilizan para la colaboración interna o derivación y la vinculación o

1 La colaboración se realiza en el marco de los trabajos 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.

2 Para la definición de atención integral revisar el apartado 3.3 3.3 Atención integral a la persona víctima.

3 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, Art.62 inciso v Art. 65 inciso II, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de junio de 2012.

4 Para efectos del Manual se utiliza el término de persona víctima o usuaria a todas aquellas personas que han sufrido del delito de trata y son atendidas en los refugios, albergues y casas de medio camino especializadas.

canalización entre los refugios y las autoridades del Estado Mexicano (federales, estatales y municipales). De esta forma, el documento se integra por 7 módulos a través de los cuales se identifican elementos prácticos mínimos, afines a los instrumentos jurídicos mexicanos e internacionales, que son una guía para la asistencia que se brinda en los espacios que atienden a personas víctimas de trata.

1.1 OBJETIVO

El MO tiene por objetivo, ser un referente de carácter técnico en el que se identifican e integran los servicios mínimos para brindar atenciones integrales a las personas usuarias con el fin de fomentar el respeto a sus derechos humanos, evitar la revictimización, fomentar su reinserción social y orientar su proyecto de vida con base en los principios y enfoques de atención (Ver Capítulo 3. Conceptos clave para la comprensión de este MO).

1.2 POBLACIÓN OBJETIVO

La población objetivo del MO es el personal que colabora brindando atenciones y servicios a las personas usuarias en albergues, refugios y casas de medio camino especializadas⁵ en trata de personas.

Dichos espacios y personal tienen características distintas, debido a que no existen dos que sean iguales en ubicación, tamaño, costo, duración de la estadía o la población atendida. En tal sentido, el personal que labora en estos lugares atiende la gama de necesidades de cada población, incluyendo las diferentes situaciones en las que se encuentran detenidas las personas usuarias; el tipo de explotación que han experimentado, el grupo etario, origen étnico⁶, orientación sexual⁷, sensibilidad en cuanto al sexo y perspectiva de género, y su nacionalidad⁸.

5 Para ello se entiende por:

- a) Albergue: Establecimiento de alojamiento que otorga servicios de atención y asistencia, por tiempo limitado a personas en situación de riesgo y vulnerabilidad que han sido víctimas de los delitos en materia de trata de personas; durante un periodo establecido, de acuerdo con las necesidades específicas, o bien en tanto se resuelve la situación jurídica, médica, social o familiar de la víctima.
- b) Casa de medio camino: Establecimiento que brinda alojamiento y una estructura de convivencia semindependiente a las víctimas de los delitos en materia de trata de personas, diseñada para coadyuvar en los programas de reincorporación social.
- c) Refugio: Establecimiento de alojamiento, de puertas cerradas y acceso restringido que otorga servicios de protección y seguridad, atención integral y asistencial, con perspectiva de género, de manera continua e ininterrumpida a víctimas de los delitos en materia de trata de personas. El domicilio de dicho establecimiento no es del dominio público. Esto de acuerdo con el Artículo 1° de los Lineamientos Generales para la construcción, operación y funcionamiento de albergues, casas de medio camino y refugios para la asistencia y protección de víctimas, ofendidos y testigos de delitos en materia de trata de personas de la Secretaría de Gobernación (2015).

6 Esto considera a la población indígena y afrodescendiente.

7 Esto incluye a la población lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, queer, intersexual, asexual.

8 United States Agency for International Development (USAID), The rehabilitation of victims of trafficking in group residential facilities in foreign countries, https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PNADK471.pdf (consultado el 5 de abril de 2022).

Capítulo 2.

Construcción y uso del MO



El presente capítulo aborda el método que se utilizó para elaborar el MO, el cual consistió en el análisis normativo, técnico y de referentes a nivel internacional y nacional; solicitudes de información y reuniones de trabajo con personal de los albergues, refugios y casas de medio camino, así como con instituciones conformantes 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 Delitos⁹. De igual forma, detalla la estructura del MO en módulos por tipo de atención y sus componentes.

2.1 CONSTRUCCIÓN DEL MO

El presente capítulo aborda 1) el método que se utilizó para elaborar el *MO* y 2) la estructura del *MO* en módulos por tipo de atención y sus componentes.

La construcción del *MO* se realizó mediante cuatro etapas:

1. Recopilación de insumos para el Diagnóstico
2. Elaboración del Diagnóstico
3. Discusión sobre procesos y conceptos para el MO (Mesas de trabajo)
4. Diseño y desarrollo del MO

A continuación, se presenta un esquema general de las etapas para la construcción del Manual.

Esquema. Construcción del Manual



⁹ 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 está conformada por los siguientes miembros con voz y voto: Secretaría de Gobernación (SEGOB); Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT); Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE); Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC); Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS); Secretaría de Salud (SS); Secretaría de Bienestar (BIENESTAR); Secretaría de Educación Pública (SEP); Secretaría de Turismo (SECTUR); Fiscalía General de la República (FGR); Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF); Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Delito (CEAV); Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES); Instituto Nacional de Migración (INM), Instituto Nacional de Ciencias Penales (INACIPE).

Las primeras actividades que se realizaron estuvieron encaminadas a identificar la normativa nacional e internacional para detectar campos temáticos que guiaron el análisis del Diagnóstico. Cabe mencionar que el análisis normativo fue una actividad transversal durante la construcción del MO, con el objeto de percibir la actualización o entrada en vigor de nuevos instrumentos regulatorios y mantener congruencia con ellos.

ETAPA 1. Recopilación de insumos para el Diagnóstico

Tomando como base el análisis normativo y las necesidades de información para la generación del Diagnóstico, se diseñaron instrumentos de recolección de información cualitativa y cuantitativa. Estos instrumentos se aplicaron con los refugios, albergues y casas de medio camino especializados mediante las siguientes actividades:

- ▶ Realización de entrevistas con personal directivo¹⁰ para recabar información detallada sobre el modelo de atención de cada albergue;
- ▶ Realización de grupos focales con personal operativo para conocer las perspectivas del personal sobre el modelo de atención de acuerdo con las personas operadoras de cada una de las áreas de atención; y,
- ▶ Aplicación de cuestionarios estructurados sobre Modelo de operación e infraestructura para conocer sobre los recursos disponibles para la operación del modelo de operación y la infraestructura con la que cuenta el albergue o refugio.

ETAPA 2. Elaboración del Diagnóstico

Tomando como base la información que se recolectó, se elaboró el Diagnóstico. Este documento se enfocó en conocer cómo operan los modelos de atención e identificar las necesidades, prácticas y retos en procesos y áreas específicas de los albergues, refugios y casas de medio camino especializados. En este sentido, es un insumo sustancial para la generación del MO porque presenta de forma sintética la manera en que los albergues brindan atención y se coordinan con instituciones gubernamentales.

En específico, entre los temas que se incluyen se encuentran: las características de los servicios, las modalidades de trata de personas y los grupos etarios que fueron atendidos, así como aspectos internos de comunicación, gestión, coordinación, capacitación, canalización, infraestructura, gestión de casos y el impacto que ha tenido la pandemia en el funcionamiento de dichas instancias. Con ello, se tiene conocimiento sobre el estado actual en el que se brindan servicios de atención integral a personas víctimas de trata en México.

10 Las entrevistas, grupos focales y el cuestionario estructurado estuvieron dirigidos al personal en los 13 albergues, refugios y casas de medio camino identificados que brindan servicios a personas sobrevivientes del delito de trata de personas.

ETAPA 3. Discusión sobre procesos y conceptos para el MO

Para la promoción del diálogo interinstitucional, en 2021 y 2022, UNODC realizó tres **Mesas de trabajo para el desarrollo del MO**. En la primera mesa participó personal de los 13 albergues, refugios y casas de medio camino especializados en trata de personas¹¹ y, como observadores, personal de tres instituciones que forman parte de la Comisión Intersecretarial: Secretaría de Bienestar (BIENESTAR), SEGOB y Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF). Los objetivos de este ejercicio fueron:

- ▶ Generar espacios de colaboración y sinergia entre los actores clave del proyecto;
- ▶ Recopilar los comentarios, observaciones y aportaciones finales al Diagnóstico;
- ▶ Identificar los criterios prioritarios en la elaboración de estándares para refugios que brindan asistencia a personas víctimas de trata.

En diciembre de 2021, se realizó la segunda mesa de trabajo sobre la asistencia a víctimas de trata en México con la participación de 12 instituciones que conforman la Comisión Intersecretarial: SEGOB, BIENESTAR, Fiscalía General de la República (FGR), SNDIF, Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transporte (SICT), Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV), Instituto Nacional de Migración (INM), Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC), Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPC), Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES) y Secretaría de Educación Pública (SEP). Ésta tuvo como finalidad:

- ▶ Generar conocimiento, compartiendo buenas prácticas y áreas de oportunidad en la asistencia;
- ▶ Propiciar espacios de intercambio y fortalecer la colaboración y sinergia entre los actores clave del proyecto;
- ▶ Identificar los criterios prioritarios en la elaboración de estándares para refugios que brindan asistencia a personas víctimas de trata.

El resultado de ambos ejercicios fue el reconocimiento de buenas prácticas para mejorar la asistencia, vinculación y operación de los espacios dedicados a las sobrevivientes. Así como de reconocer los obstáculos y áreas de oportunidad actuales.

En junio de 2022, se realizó la tercera mesa de trabajo con el objetivo de atender los comentarios y observaciones del MO, el cual fue enviado previamente a los albergues, refugios y casas de medio camino, así como a las instituciones integrantes de la Comisión Intersecretarial para su revisión. Asimismo, se realizó un ejercicio colaborativo para consensuar las rutas que siguen las instancias para brindar atención a las personas usuarias, el cual se tomó como insumo para la construcción de los flujogramas del presente MO. De manera coincidente con las mesas de trabajo previas, se reiteró la necesidad de mejorar e impulsar la coordinación interinstitucional para la prestación de servicios a las personas usuarias.

11 Los refugios, albergues y casas de Medio Camino que participaron son: Fundación Camino a Casa A.C., Comisión Unidos vs la Trata A.C., los tres refugios pertenecientes a la Fiscalía Especializada de Trata de Personas del Estado de México ubicados en Toluca, Texcoco, Huixquilucan respectivamente, el Refugio Especializado de Atención Integral y Protección a Víctimas de Trata y Violencia Extrema de Género (FEVIMTRA), el Refugio Especializado para Mujeres, Niñas y Niños Víctimas del Delito de Trata de Personas (FGJCDMX), Asociación Nacional contra la Trata Humana en la Sociedad A.C. (ANTHUS), Fundación Casa Alianza México I.A.P., El Pozo de Vida A.C., Por la Superación de la Mujer A.C. y los dos refugios de Red Binacional de Corazones A.C.

ETAPA 4. Diseño y desarrollo del MO

Es importante destacar que si bien el diseño conceptual del MO parte de la investigación de gabinete sobre referentes oficiales internacionales y nacionales en materia de trata de personas y atención a víctimas, su insumo principal es la información obtenida de las mesas de trabajo. Así, se estableció la definición de los principios, enfoques de atención y los principales conceptos que serán de observancia en el presente documento, así como la estructura homologada mediante la que se abordarán los temas en cada apartado temático.

En el desarrollo de los contenidos por cada área de atención se: 1) perfilan las atenciones inmediatas a las personas usuarias, 2) describen los servicios especializados, 3) detalla la vinculación interinstitucional para la asistencia multidisciplinaria, 4) identifica la integración de un expediente único con evidencias y 5) comparte la documentación y el proceso de colaboración interno para el seguimiento del caso.

Finalmente, se prevé la implementación del MO con su publicación y acciones de difusión con actores relevantes y con personal de los albergues, refugios y casas de medio camino, mediante sesiones de capacitación y la puesta en marcha por parte del personal que está en contacto directo con las personas usuarias.

2.2 USO DEL MO

El presente MO está estructurado en siete módulos, iniciando con un módulo introductorio en el que se señala a quién está dirigido este MO, cuál es su objetivo, cómo se construyó y detalla su diseño conceptual, seguido de un módulo sobre los procesos de gestión y coordinación que se realizan en los espacios y los 5 módulos de estructura homologada entre sí, sobre las áreas de atención de personas usuarias.

Módulos



1. Introducción al Manual



2. Gestión y coordinación



3. Atención médica



4. Atención psicológica



5. Atención legal



6. Atención en trabajo social



7. Atención pedagógica

Los módulos están divididos en capítulos. En el caso de los módulos de áreas de atención (3 al 7), la estructura de los capítulos es la siguiente:

- ① **Atención inicial.** Consiste en la primera interacción que tienen las distintas áreas de los albergues, refugios y casas de medio camino con las personas usuarias. En este primer proceso se identifican las necesidades para realizar un plan de asistencia integral con un enfoque centrado en la víctima, informado sobre el trauma y diferenciado, a partir de prácticas oportunas, plenas, transformadoras, efectivas y con enfoque intercultural, interseccional, perspectiva de género¹² y derechos humanos.
- ② **Servicios específicos.** Conforme a la detección de necesidades, se especifican los servicios de atención necesarios para cualquier persona usuaria: la atención médica, psicológica, legal, pedagógica y el acompañamiento de trabajo social. Todo ello tomando en cuenta los principios y enfoques de atención (Ver apartados 3.1 Principios y 3.2 Enfoques de atención)¹³.
- ③ **Vinculación con otras instituciones.** Consiste en las canalizaciones de los casos de cada persona usuaria a las instituciones públicas, privadas o de la sociedad civil correspondientes para su tratamiento y resolución de acuerdo con los diversos ámbitos afectados de la misma.
- ④ **Expediente.** En este apartado se establecen los procesos y la manera de generar un expediente individual para dar seguimiento al caso, así como, los elementos básicos a tomar en cuenta para tener un archivo útil en casos futuros.
- ⑤ **Seguimiento de caso.** En este apartado se establecen los puntos y aspectos a considerar para realizar el análisis del avance de cada una de las personas usuarias de forma colaborativa e interdisciplinaria en los refugios, albergues y casas de medio camino.

Los capítulos de expediente y seguimiento de caso son elementos transversales en todos los módulos de atención debido a que se cuenta con un expediente único multidisciplinario por cada persona usuaria a la que se da asistencia, en el cual se tienen legajos o apartados que documentan y resguardan información por área de atención.

Adicionalmente, cada módulo contiene:

- Recuadro con elementos mínimos de infraestructura y mobiliario.
- Flujograma: Este refleja el proceso de cómo se brinda atención en cada área.
- Tips para la atención integral: Son recuadros con recomendaciones para la atención a personas usuarias basados en casos de éxito nacionales o internacionales y/o recomendaciones de expertos en la materia.
- Formatos modelo: Estos son herramientas prácticas que se construyen a partir de variables que se han identificado en documentos técnicos nacionales o internacionales y que sirven como guía para el personal de cada área.

Asimismo, se identifica a través del ícono de individuo (👤) si el área funge como primer contacto cuando ingresan las personas usuarias por primera vez al refugio, albergue o casa de medio camino. Esto se indica ya que existen áreas que pueden cubrir ese rol, tal es el caso de, trabajo social, médica, psicológica o legal.

12 Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, Lineamientos para la reparación integral del daño de las víctimas del delito y violaciones a DDHH en materia de trata de personas. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/355474/CIRCULAR-CEAV-OCE-004-2018.pdf>.

13 Ibidem.

Capítulo 3.

Conceptos clave para la comprensión de este MO



En el presente capítulo se detallan los elementos conceptuales que de forma transversal dan coherencia a los módulos del MO.

En el primer apartado se muestran los principios que sirven como referencia en la aplicación de este MO. En el segundo apartado se definen los enfoques de atención a las personas usuarias. Posteriormente, se trazan los procesos de identificación y detección de personas víctimas y la última parte aborda la atención integral de las personas usuarias. Todo lo anterior en su conjunto tiene un carácter transversal para la prestación de los servicios.

3.1 PRINCIPIOS

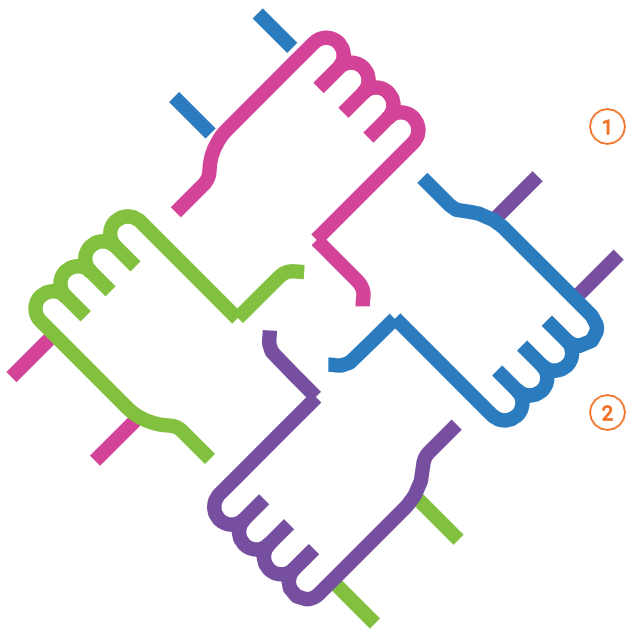
Este listado de principios es una propuesta de UNODC con base en un análisis del marco normativo nacional e internacional.

Se denominan principios a los elementos base que forman parte de los criterios de actuación para el respeto y garantía de los derechos humanos, que aparecen en los principales ordenamientos jurídicos y que implican una obligatoriedad para los Estados¹⁴. En el caso del delito de la trata de personas, los principios promueven un enfoque de derechos humanos. En la operación de los servicios especializados a las víctimas de trata de personas, se consideran los siguientes principios¹⁵:

- | | |
|---|--|
| ① Máxima protección | ⑥ Consentimiento informado y asentimiento informado |
| ② Interés superior de la infancia/niñez | ⑦ No revictimización |
| ③ Confidencialidad y derecho a la privacidad | ⑧ Autodeterminación y participación |
| ④ No criminalización | ⑨ Dignidad |
| ⑤ No discriminación | |

14 Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), "Principios y directrices recomendados sobre derechos humanos y trata de personas" https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/Commentary_Human_Tra%2cking_sp.pdf.

15 Este listado de principios es una propuesta de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito con base en un análisis del marco normativo nacional e internacional. 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 refiere en su Artículo 3 los principios de máxima protección, perspectiva de género, prohibición de la esclavitud y la discriminación, interés superior de la infancia, debida diligencia, prohibición de devolución o expulsión, derecho a la reparación del daño, garantía de no revictimización, laicidad y libertad de religión, presunción de minoría de edad y las medidas de atención, asistencia y protección.



1 Máxima protección

En conjunto con la autoridad de los distintos órdenes de gobierno, las instituciones de asistencia a víctimas de trata de personas deben velar por la aplicación más amplia¹⁶ en favor de la dignidad, libertad, seguridad y demás derechos humanos de las personas víctimas y los ofendidos del delito de trata de personas.

2 Interés superior de la infancia/niñez¹⁷

Todo aquello que favorezca el desarrollo físico, psicológico, moral y social de forma plena y armoniosa¹⁸ en las personas menores de 18 años. Éste se debe implementar en la toma de decisiones y en prácticas que respeten los derechos de los NNA para velar por su protección y bienestar integral, mediante el conocimiento y adaptación a sus necesidades. Lo anterior, en coadyuvancia con el Estado mexicano, garante de su máximo bienestar. Este principio garantiza que se propicie el desarrollo armonioso del NNA¹⁹.

3 Confidencialidad y derecho a la privacidad

Se considera información privada²⁰ aquella relacionada con datos de identificación de la persona usuaria, así como de su ubicación, condición de salud y bienestar²¹. La información debe manejarse con la mayor reserva y así resguardar su seguridad en el proceso de recuperación y reintegración social. Esto considera que se garantice la protección de la identidad y los datos personales.

16 Las autoridades tienen la obligación de cumplir tanto con el objeto, como con la finalidad de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los Tratados Internacionales, que es el garantizar la protección más amplia de los derechos del gobernado, teniendo como base la tutela de la dignidad humana. Esto implica que las autoridades no se limiten en la aplicación de una sola norma jurídica, y en el caso de que solo exista un ordenamiento legal aplicable, se debe acatar la interpretación que le otorgue la protección de los derechos humanos más amplia a la persona.

17 La Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes indica el término interés superior de la niñez, 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, el principio de interés superior de la infancia y la Convención sobre los Derechos del Niño contempla el interés superior del niño.

18 Tudorache Diana, Venelinova Rossanka "The Provider's Perspective. *The Mental Health Aspects of Trafficking in Human Beings. A set of minimum standards*", https://www.researchgate.net/profile/Arpad-Barath/publication/303564614_The_Mental_Health_Aspects_of_Trafficking_in_Human_Beings_A_Set_of_Minimum_Standards/links/5751b95e08ae17e65ec345d8/The-Mental-Health-Aspects-of-Trafficking-in-Human-Beings-A-Set-of-Minimum-Standards.pdf (consultada el 22 de mayo de 2022).

19 De acuerdo con las Directrices sobre la Justicia en Asuntos Concernientes a los Niños Víctimas y Testigos de Delitos, el desarrollo armonioso implica que "Todo niño tiene derecho a crecer en un ambiente armonioso y a un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social. En el caso de un niño que haya sido traumatizado, deberán adoptarse todas las medidas necesarias para que disfrute de un desarrollo saludable".

20 La información que se tiene en refugios, albergues y casas de medio camino tiene la calidad de reservada, confidencial y sensible. Para mayor referencia consultar: Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados.

21 Elaboración propia con base en:

- Ley General de Víctimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013. Última reforma publicada el 18 de febrero de 2022.

- Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Manual de la OIM sobre protección y asistencia para personas migrantes vulnerables a la violencia, la explotación y el abuso, <https://publications.iom.int/es/node/3141> (Consultada el 22 de mayo de 2022).

4 No criminalización

Este principio impide que las víctimas de trata de personas sean procesadas, detenidas o sancionadas por su participación en actividades ilícitas o ilegales, en la medida en que se hayan visto obligadas a hacerlo, como consecuencia directa de su situación como víctimas de trata de personas.

5 No discriminación

Las instituciones brindan la asistencia sin distinción de sexo, raza, color, orígenes étnicos, sociales, nacionales, lengua, religión, opiniones políticas, ideológicas o de cualquier otro tipo, género, edad, preferencia u orientación sexual, estado civil, condiciones de salud, pertenencia a una población en situación de vulnerabilidad, patrimonio y discapacidades.

6 Consentimiento informado y asentimiento informado

El consentimiento informado es el acto mediante el cual una persona expresa por escrito, su voluntad o su negativa, de recibir asistencia y atención personalizada, a que se le otorguen los beneficios e implicaciones de los procedimientos o servicios que se les brindan a todas las víctimas de los delitos en materia de trata. De esta manera, queda constancia que la persona usuaria comprende esta información y libremente decide si la acepta o la rechaza.

Por otra parte, el asentimiento informado es el proceso en el cual se les informa a los NNA, conforme a su edad, la calidad que tienen, el tratamiento especializado que se les brindará, así como los riesgos y beneficios que existen para garantizar su recuperación. Con esa información ellos expresan su voluntad de aceptarlo o rechazarlo.

7 No revictimización

Implica 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 de forma dañina y continua su integridad, autoestima y/o salud mental.

8 Autodeterminación y participación

El proceso de asistencia toma en cuenta los intereses y deseos de la víctima para definir la ruta de intervención y reincorporación social. Esto promueve el fortalecimiento y autonomía de las víctimas, 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 vida²².

9 Dignidad

Toda persona usuaria es considerada como única y valiosa y, como tal, se le respetan y protegen sus derechos fundamentales, sus necesidades particulares, sus intereses y su intimidad²³.

22 Con base en *The IOM Handbook on direct assistance for victims of trafficking*. Disponible en: <https://publications.iom.int/books/iom-handbook-direct-assistance-victims-trafficking-0>

23 Con base en Directrices sobre la Justicia en Asuntos Concernientes a los Niños Víctimas y Testigos de Delitos, ECOSOC.

3.2 ENFOQUES DE ATENCIÓN

La prestación de servicios para las personas víctimas de trata de personas considera distintos enfoques que se toman en cuenta durante el proceso de atención. Estos ofrecen un marco analítico, que guía las intervenciones y facilita el acercamiento y trabajo con las personas usuarias.

A continuación, se describen los principales enfoques de atención que se contemplan en este MO: enfoque centrado en la víctima, enfoque informado sobre el trauma, enfoque de derechos humanos, enfoque de género, enfoque psicosocial, enfoque diferencial y especializado, enfoque basado en los derechos de la niñez, interseccionalidad e interculturalidad. Cabe destacar que el *Proyecto nacional para el fortalecimiento de los albergues, refugios y casas de medio camino que brindan asistencia a víctimas de trata de personas en México* impulsa, de manera principal, los primeros dos principios a través de la implementación de este MO, la detección de necesidades de infraestructura e insumos para brindar asistencia y de las acciones de capacitación dirigidas a albergues, refugios y casas de medio camino.

Enfoque centrado en la víctima

El enfoque centrado en la víctima (ECV) está orientado a atender las necesidades y preocupaciones de la persona usuaria al aplicar procedimientos que priorizan sus intereses y garantizan el apoyo sensible y sin prejuicios de los servicios integrales ofrecidos²⁴. Considera acciones enfocadas en facilitar los procesos de empoderamiento de la persona usuaria, establece un modelo que garantice y proteja sus derechos humanos, así como el acceso a la seguridad y la justicia.

El ECV también promueve la autodeterminación de las personas usuarias para que puedan tomar decisiones informadas²⁵. Esto tiene la meta de restaurar sus sentimientos de seguridad y minimizar la posibilidad de su revictimización o retraumatización²⁶. El ECV está diseñado para garantizar los derechos, la dignidad, la independencia y la autonomía de las personas usuarias.

24 Organización Internacional del Trabajo (OIT) y Capital Humano y Social Alternativo (CHS). "Enfoque Centrado en la Víctima. Aplicado a la Atención de Víctimas de Trata de Personas. Proyecto Alianzas en Acción para terminar con la trata de niñas, niños y adolescentes en el Perú", <http://chsalternativo.org/en/wp-content/uploads/2019/03/2018-Cartilla-Enfoque-Centrado-Victima.pdf> (consultada el 5 de abril de 2022).

25 Office of Justice Programs, Glossary, <https://ovc.ojp.gov/sites/g/files/xyckuh226/files/model-standards/6/glossary.html> (consultada el 7 de abril de 2022).

26 OIT, "Capital Humano y Social Alternativo. Cartilla Enfoque Centrado en la Víctima. Enfoque Centrado en la Víctima. Aplicado a la Atención de Víctimas de Trata de Personas. Proyecto Alianzas en Acción para terminar con la trata de niñas, niños y adolescentes en el Perú", <http://chsalternativo.org/en/wp-content/uploads/2019/03/2018-Cartilla-Enfoque-Centrado-Victima.pdf> (consultada el 5 de abril de 2022).

Enfoque informado sobre el trauma

Una aproximación informada sobre el trauma es aquella que considera las diversas maneras en las que puede afectar un trauma en los individuos debido a los eventos vividos, causando un posible impacto emocional, físico o espiritual en el bienestar de una persona, afectando de manera negativa y con posibles efectos adversos en su vida²⁷. Desde este enfoque se da prioridad a restaurar los sentimientos de seguridad, elección y control de la persona usuaria. Al respecto, un entendimiento de las vulnerabilidades y experiencia sufrida permite priorizar la rehabilitación de una persona usuaria²⁸. El trauma puede afectar no solo a las víctimas del delito, sino a los prestadores de servicios que trabajan con ellos²⁹.

A través de este enfoque se reconocen los signos de trauma y su complejidad en el desarrollo de las políticas públicas, los procedimientos y las prácticas. Cuando estas prácticas son utilizadas de manera exitosa ayudan a desarrollar confianza entre el proveedor de servicios y la persona víctima, promoviendo bienestar y mejorando los resultados³⁰. Los programas, servicios, agencias y comunidades pueden ser entidades informadas sobre el trauma³¹.

Enfoque de derechos humanos

Es la aplicación de los principios de universalidad, indivisibilidad, interdependencia, progresividad, así como de las obligaciones de respetar, proteger, garantizar y de promoción de los derechos inherentes a todas las personas, los cuales están expresados tanto en las normas nacionales como internacionales³².

Enfoque de género

Este enfoque significa considerar, de principio a fin, el efecto diferenciado que el género impone sobre las personas en todas las esferas políticas, económicas y sociales, es decir, analizar de manera crítica cómo los fenómenos generan consecuencias y resultados diferentes sobre personas y grupos específicos, con base en las relaciones desequilibradas de poder y que generan patrones culturales estereotípicos basados en las diferencias construidas desde el sexo y el género, propiciando con ello situaciones de jerarquización de las personas, desigualdad y discriminación.

Este enfoque se articula en conjunto con el enfoque diferencial y especializado, que tiene un efecto en cuanto a que, si bien la mayoría de las víctimas de trata de personas son mujeres y niñas, existe la necesidad de profundizar la vulnerabilidad del delito en hombres y niños.

27 Module 3: Using Victim, Centered Approach. Victim Assistance Training Online. Office for Victims of Crime. OVC TTAC.

28 Office of Justice Programs, Glossary, <https://ovc.ojp.gov/sites/g/files/xyckuh226/files/model-standards/6/glossary.html> (consultada el 7 de abril de 2022).

29 Module 3: Using Victim, Centered Approach. Victim Assistance Training Online. Office for Victims of Crime. OVC TTAC.

30 Ibidem.

31 Office of Justice Programs, Glossary, <https://ovc.ojp.gov/sites/g/files/xyckuh226/files/model-standards/6/glossary.html> (consultada el 7 de abril de 2022).

32 Al respecto, el Anexo 1 enlista las principales normas en la materia.

Enfoque psicosocial

Su aplicación comprende la articulación de procesos para la provisión de servicios que busca entender los comportamientos, las emociones y los pensamientos de las personas de personas afectadas por circunstancias críticas o violentas para generar procesos autogestivos y metodologías que respondan a necesidades locales específicas³³. Durante una intervención con enfoque psicosocial, se busca que la persona usuaria enfrente los sentimientos de temor, angustia, dolor, frustración, y otros derivados del hecho victimizante. Su objetivo es promover el bienestar psicológico, emocional y social, así como estimular el desarrollo de sus capacidades³⁴.

Enfoque diferencial y especializado

Con el objetivo de brindar atención adecuada y protección a las personas usuarias³⁵, este enfoque reconoce que existe heterogeneidad respecto de las características en un caso de trata de personas desde los tipos de victimización hasta las necesidades de atención y expectativas de reparación. Se busca analizar y visibilizar las particularidades o características de las personas y grupos en desventaja por el reconocimiento y ejercicio de sus derechos.

Frente a esta examinación, se pueden formular planes de atención focalizados, lo cual permite un acercamiento puntual a sus necesidades expresadas³⁶.

Enfoque basado en los derechos de la niñez

Este enfoque orienta la promoción y la protección de los derechos de NNA, con especial atención a los grupos en situación de vulnerabilidad que viven en condiciones de desigualdad y exclusión social. Este enfoque reconoce a NNA como sujetos de derechos en todos los espacios sociales en los que se desenvuelven para lo cual es necesario impulsar el desarrollo de sus capacidades y el brindarles información adecuada³⁷.

Esto implica, que el proceso de recepción, diagnóstico, atención, servicios, seguimiento y plan de vida tendrán que ser específicos y diferenciados al de las personas adultas. Así como necesaria, la vinculación con instituciones y organizaciones especializadas en atención a NNA³⁸.

33 Beristain, Carlos (2012). Acompañar los procesos con las víctimas y Manual sobre la Perspectiva Psicosocial de la Investigación de Derechos Humanos (consultado el 25 de junio de 2022).

34 Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV), Modelo Integral de Atención a Víctimas, <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/127943/MIAVed.pdf> (consultada el 11 de abril de 2022)

35 Alcaldía Mayor de Bogotá, Enfoque diferencial, <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/politicas-publicas/la-sdis-aporta-a-la-implementacion/politica-publica-enfoque-diferencial> (consultada el 9 de abril de 2022).

36 Jose Luis Cortés, Género, interseccionalidad y el enfoque diferencial y especializado en la atención a víctimas, <http://doi.org/10.22201/cuaieed.16076079e.2020.21.4.8>

37 UNICEF. El enfoque basado en los derechos de la niñez. Disponible en: <https://www.unicef.org/chile/media/7021/file/mod%201%20enfoque%20de%20derechos.pdf> (consultado el 25 de junio de 2022)

38 En el caso de México, en el Sistema de Protección Integral de los Derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes (SIPINNA), los sistemas de procuración de justicia a NNA federales y estatales, entre otros.

Interculturalidad

Supone el reconocimiento de la diversidad de rasgos y conocimientos que caracterizan a sociedades y/o grupos sociales en un plano de igualdad en el proceso de intercambio cultural; asimismo, plantea condiciones o estándares mínimos para fomentar y establecer diálogos, relaciones y actitudes interculturales positivas promoviendo una convivencia pacífica. Así, la interculturalidad se manifiesta como una manera para llevar a cabo la implementación de los servicios que se brindan a las personas usuarias.

Interseccionalidad

Herramienta analítica para estudiar, entender y responder a las necesidades de las personas, ya que considera la interacción entre dos o más factores sociales que definen a una persona. Cuestiones de la identidad como el género, la etnia la raza, la ubicación geográfica, o incluso la edad no afectan a una persona de forma separada. Al contrario: estos se combinan de distintas formas, generando desigualdades (o ventajas) diversas ³⁹.

39 BID, Qué es la interseccionalidad y por qué te importa saberlo, <https://blogs.iadb.org/igualdad/es/que-es-interseccionalidad/> (Consultado el 01 de noviembre de 2022).

3.3 IDENTIFICACIÓN DE LA VÍCTIMA

Brindar una atención acorde a las necesidades específicas de una persona parte de una identificación correcta. Esto resulta complejo, debido a que los tratantes realizan todo lo posible para asegurarse de que sus actividades sean difíciles de detectar y que las personas en situación de víctimas puedan seguir sometidas⁴⁰. Además de que los actos, medios y fines del delito⁴¹ no siempre son factibles de identificar, el principal reto consiste en que las víctimas se reconozcan como tal. La presente sección tiene como objetivo describir las características de la identificación y del personal que lo realiza.

Identificación

Se realiza con el propósito de detectar, proteger⁴² y brindar asistencia a una víctima de trata de personas. Se lleva a cabo para asegurar que la persona pueda ser rescatada, restaure sus derechos e interrumpa el proceso de trata, previene una futura explotación, refiere a la asistencia que se necesita e inicia la investigación y el enjuiciamiento de los perpetradores⁴³. Se realiza a través de dos procesos⁴⁴:

- 1 **Observar indicadores de trata de personas.** Existen diversos factores que permiten la identificación de posibles víctimas de trata de personas, como, por ejemplo, aquellos indicadores enfocados en alguna de las once modalidades de la trata de personas como esclavitud, condición de siervo, prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, explotación laboral, trabajo o servicios forzados, mendicidad forzosa, utilización de personas menores de dieciocho años en actividades delictivas, adopción ilegal de persona menor de dieciocho años, matrimonio forzoso o servil, tráfico de órganos, tejidos y células de seres humanos vivos y experimentación biomédica ilícita en seres humanos⁴⁵. Cada instancia gubernamental cuenta con sus procesos y protocolos para realizar dicha identificación. A continuación, se presentan algunos de los indicadores generales. (Al ser una extensa lista, en el anexo 2 se agregan todos los indicadores posibles de trata de personas)⁴⁶:

40 OIM, *Trafficking in Persons: Victim Identification and Assistance. Training Guide*, <https://publications.iom.int/es/books/trafficking-persons-victim-identification-and-assistance-training-guide> (consultada el 7 de abril de 2022).

41 Gobierno de México. Guía Simplificada para la atención a víctimas de trata de personas. Comisión Intersecretarial para prevenir, sancionar y erradicar los delitos en materia de trata de personas y para la protección y asistencia a víctimas de estos delitos. México, actualización 2021 Guía Simplificada para la atención a Víctimas de Trata de Personas | Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas | Gobierno | www.gob.mx/cms/uploads/attachment/data/file/628506/Guia_a_de_Trata_Versio_n_aprobada_c_DIR.pdf (consultada el 7 de Noviembre, 2022).

42 La norma de la diligencia debida exige a los Estados que adopten medidas razonables para brindar una protección frente al daño cometido por el delito de trata de personas, la cual se refiere a: sacar a la persona objeto de trata del lugar de la explotación y llevarla a un lugar seguro; atender las necesidades médicas inmediatas; evaluar si la víctima se encuentra en peligro de sustracción de intimidación. Alto Comisionado de las Naciones Unidas. Los derechos humanos y la trata de personas. Folleto informativo n° 36. Derechos Humanos. Alto Comisionado de las Naciones Unidas. 2014. Pág. 15. <https://www.ohchr.org/es/publications/fact-sheets/fact-sheet-no-36-human-rights-and-human-trafficking>

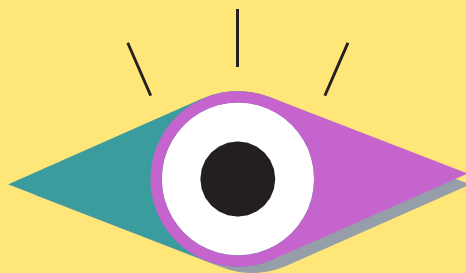
43 OIM, *Trafficking in Persons: Victim Identification and Assistance. Training Guide*, <https://publications.iom.int/es/books/trafficking-persons-victim-identification-and-assistance-training-guide> (consultado el 7 de abril, 2022).

44 Ibidem.

45 Para conocer con más detalles estos indicadores, se puede consultar la tabla de UNODC donde se abordan a detalle en: https://www.unodc.org/pdf/HT_indicators_E_LOWRES.pdf

46 Para mayor profundidad en el tema, puede consultarse la tabla en el Anexo 2 donde se encuentran indicadores basados en las tablas informativas de:

- UNODC, *Human trafficking indicators*, https://www.unodc.org/pdf/HT_indicators_E_LOWRES.pdf (consultada el 7 de abril de 2022).
- OIM, *Trafficking in Persons: Victim Identification and Assistance. Training Guide*, <https://publications.iom.int/es/books/trafficking-persons-victim-identification-and-assistance-training-guide> (consultada el 7 de abril de 2022).



Algunos indicadores generales

- ▶ Creer que tienen que trabajar contra su voluntad y/o no conocer la dirección de su casa o de su trabajo.
- ▶ Ser incapaces de abandonar su lugar de trabajo y/o mostrar señales de que se están controlando sus movimientos y/o sentir que no se pueden ir de donde están.
- ▶ Dar muestras de miedo o ansiedad y/o ser objeto de violencia o amenazas de violencia contra ellas, sus familiares o sus seres queridos.
- ▶ Sufrir lesiones que parezcan derivadas de un ataque y/o sufrir lesiones o incapacidad típicas de determinados trabajos o medidas de control.
- ▶ Desconfiar de las autoridades y/o recibir amenazas de que serán entregadas a las autoridades.
- ▶ Sentir temor de revelar su situación migratoria.
- ▶ No estar en posesión de sus pasaportes u otros documentos de viaje o de identidad, porque estos documentos están en manos de otra persona y/o no estar familiarizadas con el idioma local.
- ▶ Tener documentos de identidad o de viaje falsos.
- ▶ Actuar como si hubieran recibido instrucciones de otra persona y/o estar obligadas a trabajar en determinadas condiciones.
- ▶ No poder comunicar los hechos por hablar un idioma diferente o por situaciones de discapacidad.

Posibles indicadores en niñas, niños y adolescentes⁴⁸

- ▶ 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 usualmente 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.

47 Dichos indicadores han sido retomados del Gobierno de México. Guía Simplificada para la atención a víctimas de trata de personas. Comisión Intersecretarial para prevenir, sancionar y erradicar los delitos en materia de trata de personas y para la protección y asistencia a víctimas de estos delitos. México, actualización 2021, p. 11 Guía Simplificada para la atención a Víctimas de Trata de Personas | Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas | Gobierno | https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/628506/Gui_a_de_Trata_Versio_n_aprobada_c_DIR.pdf (consultada el 7 de Noviembre, 2022).

- 2 **Realizar entrevistas.** La entrevista se realiza en primer lugar, con el objetivo de obtener información que permita al profesional que la realiza, determinar si la persona entrevistada es víctima del delito de trata de personas y en caso afirmativo, conocer las rutas de traslado, el tipo de modalidad de trata y la nacionalidad de la persona víctima. En caso de encontrarse ante un caso de trata de personas, el segundo objetivo de la persona profesionalista que entrevista será identificar las necesidades de la persona entrevistada, con el fin de determinar el plan de intervención⁴⁸ priorizando la atención de las necesidades de mayor urgencia. Para que esta se lleve a cabo, es importante brindar un espacio seguro a la persona entrevistada ya que su realización no es posible cuando la víctima de trata se encuentra bajo el control de las personas tratantes. Existen ciertas consideraciones para realizar las entrevistas. Entre estas se encuentran las líneas, los componentes principales, las referencias y, por último, las etapas de su realización⁴⁹.



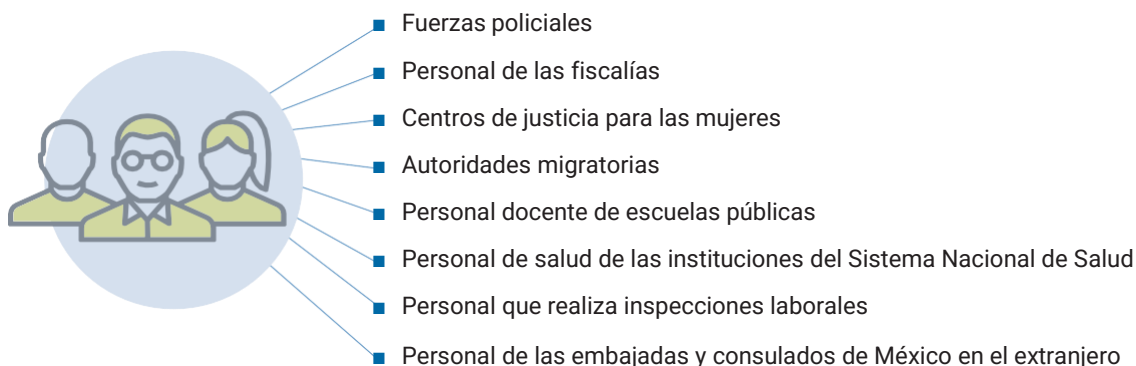
48 Secretaría de Gobernación, Protocolo y recursos para el rescate, asistencia y protección de víctimas de Trata de Personas, <https://www.gob.mx/segob/documentos/protocolo-para-el-uso-de-procedimientos-y-recursos-para-el-rescate-asistencia-atencion-y-proteccion-de-victimas-de-trata-de-personas#:~:text=El%20Protocolo%20para%20el%20Uso,materia%20de%20trata%20de%20personas>. (consultada el 22 de mayo de 2022).

49 Para más información del proceso de entrevistas, se puede revisar el Anexo 3 donde se encuentran comprendidos a profundidad estos elementos.

Personal responsable

En el proceso de reconocimiento de signos, indicadores o señales de alerta que posibiliten que una persona sea rescatada, protegida y reciba los servicios de atención, asistencia y medidas de protección que se requieran para el ejercicio de sus derechos⁵⁰, existen actores especializados en materia de justicia y asistencia quienes en conjunto facilitan y permiten la construcción de perfiles de detección⁵¹. El personal que detecta los casos de trata de personas se divide en⁵²:

- I **Personal de primer contacto.** Son las y los servidores públicos pertenecientes a instituciones gubernamentales que previenen e investigan delitos, brindan protección a la ciudadanía y tienen la posibilidad de detectar a posibles víctimas de trata de personas⁵³. Es la persona que tiene el primer contacto con la víctima del delito. Incluye a personas que laboran en la función pública, en organizaciones de la sociedad civil y en organismos internacionales⁵⁴.



- II **Personal de investigación.** Son quienes asisten en la investigación del delito como la policía investigadora y los peritos/as especializados.
- III **Personal de atención especializada.** Son las y los servidores públicos que brindan asistencia y atención a las víctimas. Asimismo, considera personal de refugios, albergues y casas de medio camino especializados en trata de personas.

50 Basado en:

• SEGOB, Protocolo para el uso de procedimientos y recursos para el rescate, asistencia, atención y protección de víctimas de trata de personas, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/200989/PROTOCOLO_DE_ATENCION_ASISTENCIA_Y_PROTECCION_COMUNICACION_SOCIAL.pdf (consultada el 7 de abril de 2022).

• OACDH, Directriz 2 de los Principios y Directrices recomendados sobre los Derechos Humanos y la Trata de Personas (E/2002/68/Add.1), <https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Publications/Tra%ckingsp.pdf> (consultada el 7 de abril de 2022).

51 OIM, Manual de perfiles aplicados a la detección de víctimas y victimarios del delito de trata de personas, <https://www.corteidh.or.cr/sitios/observaciones/11/Anexo19.pdf> (consultada el 7 de abril de 2022).

52 SEGOB, Protocolo para el uso de procedimientos y recursos para el rescate, asistencia, atención y protección de víctimas de trata de personas, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/200989/PROTOCOLO_DE_ATENCION_ASISTENCIA_Y_PROTECCION_COMUNICACION_SOCIAL.pdf (consultada el 7 de abril de 2022).

53 Ibidem.

54 OIM, Manual de perfiles aplicados a la detección de víctimas y victimarios del delito de trata de personas, <https://www.corteidh.or.cr/sitios/observaciones/11/Anexo19.pdf> (consultada el 7 de abril de 2022).

3.3 ATENCIÓN INTEGRAL A LA PERSONA VÍCTIMA USUARIA DE UN ALBERGUE, REFUGIO O CASA DE MEDIO CAMINO

Una vez que se han realizado los procesos de identificación y rescate (o extracción)⁵⁵, la persona está en condiciones para obtener los servicios de protección⁵⁶, asistencia y atención. Sin embargo, de acuerdo con los instrumentos internacionales, el acceso de asistencia a las personas víctimas no depende de procesos previos, ni de la denuncia interpuesta ante una autoridad⁵⁷.

En tal sentido, se entiende por atención, la acción de proveer información, servicios, brindar orientación y acompañamiento jurídico y psicosocial a las víctimas⁵⁸. Debe de realizarse de manera conjunta con otros actores, oportunamente y de forma especializada. En México, los refugios, albergues y casas de medio camino, coadyuvan con el Estado mexicano a brindar estas atenciones y servicios, los cuales, de acuerdo con el contexto de la normatividad nacional se focaliza en las siguientes atenciones ►



*Atención
médica*



*Atención
psicológica*



*Atención
legal*



*Atención en
trabajo social*



*Atención
pedagógica*

Por lo tanto, la atención integral está conformada no solo por las atenciones o servicios brindados a las personas usuarias, sino por la aplicación de los principios y enfoques de atención referidos con anterioridad, los cuales permiten la transversalización de los servicios bajo diversas perspectivas, a fin de hacer efectivos sus derechos y garantías con trato digno, respetando las decisiones que ésta tome frente a su situación⁵⁹.

El enfoque holístico de la atención integral y continua supone la prestación de un servicio completo que atienda a todas las necesidades detectadas. Es decir, se requiere una clara visión de los servicios disponibles para rastrear su prestación durante el tiempo en el que la persona usuaria haga uso de ellos. Esto es particularmente importante en el caso de las personas que se canalizan a otros espacios o instancias especializadas para evitar que el proceso de atención se interrumpa.

Para lograrlo, es importante considerar las necesidades particulares de los diversos grupos poblacionales que convergen en los espacios que brindan la atención.

55 Existen procedimientos y protocolos para determinar el tipo de rescate y/o extracción que se deben realizar. Depende de las instancias encargadas en aplicarlos, de acuerdo con sus facultades y atribuciones según el protocolo para el uso de procedimientos y recursos para el rescate, asistencia, atención y protección de víctimas de trata de personas de SEGOB.

56 Se refiere a las medidas de protección de acuerdo con el Protocolo para el uso de procedimientos y recursos para el rescate, asistencia, atención y protección de víctimas de trata de personas de SEGOB. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/200989/PROTOCOLO_DE_ATENCION_ASISTENCIA_Y_PROTECCION_COMUNICACION_SOCIAL.pdf

57 Las víctimas pueden participar en las actuaciones judiciales. Las obligaciones que se derivan de ello son complementarias a las de protección, asistencia y apoyo que deben prestarse a las víctimas de la trata de acuerdo con la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas (OACDH).

58 Ley General de Víctimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013. Última reforma publicada el 18 de febrero de 2022. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/112957/Ley_General_de_Victimas.pdf

59 SEGOB, Protocolo para el uso de procedimientos y recursos para el rescate, asistencia, atención y protección de víctimas de trata de personas, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/200989/PROTOCOLO_DE_ATENCION_ASISTENCIA_Y_PROTECCION_COMUNICACION_SOCIAL.pdf (Consultada el 22 de mayo de 2022).



Atención a grupos específicos

Brindar atención integral no solo implica considerar las necesidades de grupos específicos sino también las condiciones de vulnerabilidad que están presentes en cada caso. Al respecto, ésta refiere tanto a los factores que pueden aumentar la susceptibilidad de un individuo o grupo a la trata de personas como a los elementos que puede generar el tratante para maximizar el control sobre la víctima⁶⁰. Se puede medir por niveles o grados; es decir, es probable que una persona joven que se identifica como LGBTQI+ y vive en la calle sufra de un mayor grado de vulnerabilidad que una heterosexual que vive en casa con su familia.

Existen ciertos grupos que se encuentran en situaciones elevadas de vulnerabilidad ante el delito de la trata de personas: población lesbiana, gay, bisexual, transgénero, transexual, travesti, queer, intersexual, asexual (LGBTQQIA+); personas migrantes; personas con discapacidad; población indígena; mujeres; NNA; personas adultas mayores y personas con consumo y dependencia a sustancias psicoactivas. En este sentido es importante conocer mejor cada una de estas poblaciones que, por su alta susceptibilidad a convertirse en víctimas de trata y por pertenecer a grupos tradicionalmente marginalizados, requieren atención especializada⁶¹.

Si bien estos son los grupos con mayor condición de vulnerabilidad, es importante mencionar que también existen hombres víctimas de trata de personas en todas sus modalidades, incluyendo las de explotación sexual y servidumbre doméstica. Esto es relevante, ya que, el que no exista un discurso más amplio respecto a víctimas hombres en todas las modalidades de trata influye en la identificación de las mismas personas como víctimas de este delito⁶². Por lo que, proporcionar atención desde una visión integral e interseccional comprende atender las necesidades desde el contexto de cada una de las personas usuarias y tomar en cuenta los principios y enfoques de atención referidos en este MO.

60 UNODC, Global Report on Trafficking in Persons 2020, https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/tip/2021/GLOTIP_2020_15jan_web.pdf (consultada el 11 de abril de 2022).

61 International Detention Coalition, United Nations High Commissioner for Refugees (UNHCR), Vulnerability Screening Tool – Identifying and addressing vulnerability: a tool for asylum and migration systems, <https://www.refworld.org/pdfid/57f21f6b4.pdf>. (consultada el 11 de abril de 2022).

62 Banco Interamericano de Desarrollo (BID), El Segundo Diálogo Técnico de Trata de Personas en América Latina y el Caribe. Panel Dos, <https://youtu.be/iENPIKd9C0M> (consultada el 11 de abril de 2022).

GLOSARIO

Albergue	Establecimiento de alojamiento que otorga servicios de atención y asistencia, por tiempo limitado a personas en situación de riesgo y vulnerabilidad que han sido víctimas de los delitos en materia de trata de personas; durante un periodo establecido, de acuerdo con las necesidades específicas, o bien en tanto se resuelve la situación jurídica, médica, social o familiar de la víctima.
Asistencia	El conjunto integrado de mecanismos, procedimientos, programas, medidas y recursos de orden político, económico, social, cultural, entre otros, a cargo del Estado, orientado a restablecer la vigencia efectiva de los derechos de las víctimas, brindarles condiciones para llevar una vida digna y garantizar su incorporación a la vida social, económica y política. Entre estas medidas, las víctimas contarán con asistencia médica especializada incluyendo la psiquiátrica, psicológica, traumatológica y tanatológica.
Atención	Es la acción de dar información, orientación, acompañamiento médico, psicológico, psiquiátrico, en trabajo social, pedagógico, jurídico y psicosocial a las víctimas, con el objeto de facilitar su acceso a los derechos a la verdad, a la justicia y a la reparación integral, cualificando el ejercicio de los mismos con el propósito de que regresen a su condición previa del delito.
Casa de medio camino	Establecimiento que brinda alojamiento y una estructura de convivencia semindependiente a las víctimas de los delitos en materia de trata de personas, diseñada para coadyuvar en los programas de reincorporación social.
Enfoque	Marco analítico y de conceptos que guía las intervenciones facilitando el acercamiento y trabajo con las personas usuarias que son víctimas de delitos, con el propósito de salvaguardar sus derechos y restablecer su integridad física, emocional, económica que haya sido afectada.
Persona usuaria	Las personas que son recibidas en los albergues, refugios y casas de medio camino, las cuales son receptoras de servicios o atenciones y han sufrido la condición de víctima del delito de trata de personas.
Persona víctima	Las personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder. Existen las víctimas directas, las cuales fueron afectadas por el delito y las víctimas indirectas, las cuales son familiares o personas físicas a cargo de la víctima directa que tengan una relación inmediata con ella ⁶³ .
Perspectiva de género	Es una visión científica, analítica y política sobre las mujeres y los hombres. Se propone eliminar las causas de la opresión de género como la desigualdad, la injusticia y la jerarquización de las personas basada en el género. Promueve la igualdad entre los géneros a través de la equidad, el adelanto y el bienestar de las mujeres; contribuye a construir una sociedad en donde las mujeres y los hombres tengan el mismo valor, la igualdad de derechos y oportunidades para acceder a los recursos económicos y a la representación política y social en los ámbitos de toma de decisiones ⁶⁴ .

63 Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso del poder”, Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, 29 de noviembre, 1985. [Consulta: 24 de septiembre, 2022]. Disponible en: http://www.inm.gob.mx/static/Autorizacion_Protocolos/Material/Declaracion_sobre_principios_fundamentales_de_Justicia_para_pdf

64 Ley General de Acceso a las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (LGAMVLV).

Perspectiva de género en el sistema educativo	Dentro del sistema educativo mexicano, es un mandato que los planes y programas de estudio tengan perspectiva de género y una orientación integral ⁶⁵ . Esto no solo significa que NNA o las mujeres y los hombres tengan igual acceso a los distintos niveles de educación, sino que también adquieran las mismas competencias a través de ella ⁶⁶ . A su vez, se puede utilizar espacios educativos alternativos e incorporar esta perspectiva para combatir los estereotipos de género a interior de las instituciones educativas ⁶⁷ .
Refugio	Establecimiento de alojamiento, de puertas cerradas y acceso restringido que otorga servicios de protección y seguridad, atención integral y asistencial, con perspectiva de género, de manera continua e ininterrumpida a víctimas de los delitos en materia de trata de personas. El domicilio de dicho establecimiento no es del dominio público.
Trauma	Un <i>trauma físico</i> se refiere a las heridas ocasionadas en el cuerpo, resultado de la fuerza o violencia sufrida. Un <i>trauma psicológico</i> es la respuesta del estrés ocasionado a la exposición de un evento o circunstancias, que exceden la habilidad de la persona para responder, la cual puede ocasionar daños físicos, psicológicos, emocionales o espirituales ⁶⁸ .

65 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Artículo 3o, párrafo 12. Última reforma publicada el 28 de mayo de 2021. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>. (consultado el 10 de mayo de 2022).

66 Sistema de las Naciones Unidas. Educación 2030: Declaración de Incheon y Marco de Acción para la realización del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4: Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245656_spa. (consultado el 10 de mayo de 2020).

67 Los estereotipos de género son: "...las ideas, cualidades y expectativas que la sociedad atribuye a mujeres y hombres; son representaciones simbólicas de lo que mujeres y hombres deberían ser y sentir; son ideas excluyentes entre sí que al asignarnos una u otra reafirman un modelo de feminidad y otro de masculinidad".
Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES). <https://campusgenero.inmujeres.gob.mx/glosario/terminos/estereotipos-de-genero>. (consultado el 9 de mayo de 2022).

68 USAID. Policy on Countering Trafficking In Persons, 2021, p. 5. <https://www.usaid.gov/trafficking/c-tip/policy> (consultado el 3 de agosto, 2022).

ANEXOS

ANEXO 1. MARCO NORMATIVO

En este apartado se encuentra el marco jurídico que rige este documento. Aquí se enlistan los instrumentos internacionales y nacionales que se utilizan de forma transversal en cada área de atención que se brinda en los albergues, refugios y casas de medio camino.

1. Marco normativo internacional

- Acuerdo Internacional para la Supresión del Tráfico de Trata de Blancas, firmado en París en 1904.
- Convención Americana sobre Derechos Humanos, suscrita en la ciudad de San José, Costa Rica el 22 de noviembre de 1969.
- Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, aprobada el 15 de noviembre de 2000.
- Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer, adoptada en Belém do Pará, Brasil el 9 de junio de 1994.
- Convención Interamericana sobre Tráfico Internacional de Menores, adoptada el 18 de marzo de 1994.
- Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, adoptada por la Asamblea General el 18 de diciembre de 1979.
- Convención relativa a la esclavitud y su protocolo de modificación, adoptada por la Asamblea General en 1926.
- Convención sobre los Derechos del Niño, aprobada el 20 de noviembre de 1989.
- Convención Internacional para la Supresión del Tráfico de Trata de Blancas, firmada en París en 1910.
- Convención suplementaria sobre la abolición de la esclavitud, la trata de esclavos y las instituciones prácticas análogas a la esclavitud, adoptada por la Asamblea General en 1956.
- Convención Internacional para la Represión de la Trata de Mujeres Mayores de Edad, adoptada por la Asamblea General en 1933.
- Convención Internacional para la Represión de la Trata de Mujeres y Menores, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en 1921.
- Convenio OIT 105, relativo a la Abolición del Trabajo Forzoso, publicado en 1957.
- Convenio OIT 182, sobre la prohibición de las peores formas de trabajo infantil, publicado en 1999.
- Convenio OIT 29, relativo al Trabajo Forzoso u Obligatorio, publicado en 1930.

- Convenio para la Represión de la Trata de Personas y de la Explotación de la Prostitución Ajena, adoptado por la Asamblea General el 2 de diciembre de 1949.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos, adoptada en París por la tercera Asamblea General de las Naciones Unidas el 10 de diciembre de 1948.
- Estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional, aprobada el 17 de julio de 1998.
- Glossary of Terms used In the Health for All, Series No 9, World Health Organization, Geneva, Switzerland en 1984.
- Plan de Acción Mundial de las Naciones Unidas para combatir la trata de personas, aprobado por la Asamblea General en agosto de 2010.
- Protocolo que modifica el convenio para la represión de la Trata de Mujeres y menores y el Convenio para la represión de la trata de mujeres mayores de edad, adoptado por la Asamblea General en 1947.
- Protocolo contra el Tráfico Ilícito de Migrantes por Tierra, Mar y Aire, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional, aprobada el 15 de noviembre de 2000.
- Protocolo Facultativo a la Convención sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación contra la Mujer, aprobado el 6 de octubre de 1999.
- Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a la venta de niños, la prostitución infantil y la utilización de niños en la pornografía, aprobado el 25 de mayo de 2000.
- Protocolo Facultativo del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, aprobado el 16 de diciembre de 1966.
- 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, suscrito en Palermo, Italia el 15 de diciembre de 2000.
- UNODC. Manual para garantizar la calidad de los servicios de Asistencia Jurídica en los procesos de Justicia Penal. Publicado en Viena. 2019.
- UNODC. Recopilación de reglas y normas de las Naciones Unidas en la esfera de la prevención del delito y la justicia penal. Publicado en New York, 2007.
-

2. Marco normativo nacional

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Última reforma publicada el 28 de mayo de 2021.
- Ley General de Víctimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013. Última reforma publicada el 18 de febrero de 2022.
- Reglamento de la Ley General de Víctimas, publicado el 28 de noviembre de 2014.
- 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, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de junio de 2012. Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021.
- Reglamento de 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, publicado en el Diario Oficial de la Federación del 23 de septiembre de 2013.

- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 1 de febrero de 2007. Última Reforma publicada el 29 de abril de 2022
- Ley General de protección de Datos Personales en posesión de Sujetos Obligados, publicada en el Diario Oficial de la Federación del día 26 de enero de 2017..
- Modelo Integral de Atención a Víctimas, elaborado por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Secretaría de Gobernación, publicado el 18 de abril de 2016.
- Lineamientos generales para la construcción, operación y funcionamiento de albergues, refugios y casas de medio camino, para la asistencia y protección a víctimas, ofendidos y testigos de delitos en materia de trata de personas. SEGOB—Comisión Intersecretarial contra la trata de personas
- Protocolo para el Uso de Procedimientos y Recursos para el Rescate, Asistencia, Atención y Protección de Víctimas de Trata de Personas, emitido por la Comisión Intersecretarial de la Secretaría de Gobernación, publicado el 10 de diciembre de 2015.
- Modelo de Asistencia y Protección a Víctimas de Trata, emitido por la Comisión Intersecretarial de la Secretaría de Gobernación, publicado el 10 de diciembre de 2015.
- Guía Simplificada para la Atención a Víctimas de Trata de Personas, emitida por la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas de la Secretaría de Gobernación, publicada el 12 de abril de 2021.
- Ley de Migración, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 25 de mayo de 2011. Última reforma publicada el 20 de mayo de 2021.
- Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2014. Última reforma publicada el 11 de enero de 2021.
- Ley General para la Inclusión de las Personas con Discapacidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de mayo de 2011. Última reforma publicada el 12 de julio de 2018.
- Norma Oficial Mexicana sobre la Violencia Familiar, Sexual y Contra las Mujeres. Criterios para la Prevención y Atención, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 16 de abril de 2009.
- Principios y directrices recomendados sobre los derechos humanos y la trata de personas, incluidos como adición al informe del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (E/2002/68/Add.1)
- 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 2022-2024.



ANEXO 2. INDICADORES DE TRATA DE PERSONAS⁶⁹

Indicadores de explotación sexual	Indicadores de explotación laboral
• Tienen un(a) Persona intermediaria quién obtiene beneficios de la prostitución de otra persona. • Ser escoltadas en sus traslados. • Trabajar muchas horas por día. • Dormir donde trabajan. • Vivir o viajar en grupo, algunas veces con otras mujeres que no hablan el mismo idioma. • Tener prendas de vestir de tipo sensual. • No tener dinero en efectivo propio o acceso a su dinero. • No contar con documentos de identidad. • Hay pruebas de que una persona ha sido comprada y vendida o que son obligadas a mantener relaciones sexuales sin protección. • Se encuentran malnutridos.	• Vivir en grupos en los mismos lugares en que trabajan y abandonar esas instalaciones muy rara vez. • Vivir en lugares deteriorados e inadecuados, como instalaciones agrícolas o industriales. • No estar vestidas adecuadamente para el trabajo que realizan y/o trabajar demasiadas horas por día. • No tener acceso a sus ingresos o contrato de trabajo. • Depender de su empleador para una serie de servicios (incluidos el trabajo, el transporte y el alojamiento). • Ser incapaces de movilizarse libremente y/o ser sujetas a medidas de seguridad destinadas a mantenerlas en las instalaciones de trabajo. • Ser castigadas con multas para imponerles disciplina. • Carecer de capacitación básica y de licencias profesionales. • El empleador o el gerente es incapaz de mostrar los documentos requeridos para emplear a trabajadores de otros países y/o el equipo de salud y seguridad es de mala calidad o inexistente.
Indicadores de explotación en servicio doméstico remunerado	Indicadores de mendicidad forzosa
• Vivir con una familia. • No comer con el resto de la familia. • No tener espacio privado. • Dormir en un espacio compartido o inadecuado. • Ser dadas por desaparecidas por su empleador, aunque todavía estén viviendo en la casa de éste. • No abandonar la casa por motivos sociales, o hacerlo rara vez. • No abandonar la casa sin su empleador. • Recibir sólo sobras para comer. • Estar sujetas a insultos, abusos, amenazas o violencia.	• Ser , niñas, niños, ancianas, personas adultas mayores o migrantes con discapacidad que tienden a mendigar en lugares públicos y en los medios de transporte. • Ser niñas y/o, niños que transportan y/o venden drogas ilícitas. • Tener discapacidades físicas que parecen ser el resultado de mutilaciones. • Participar en las actividades de bandas de delincuentes organizados. • Formar parte de grandes grupos de niñas y/o niños que tienen un mismo guardián adulto. • Ser castigados si no reúnan o roban lo suficiente. • Vivir con miembros de su banda. • Hay pruebas de que las presuntas víctimas han mendigado o han estado involucradas en la comisión de delitos menores en otro país y/o movilizarse diariamente en grandes grupos recorriendo distancias considerables.

69 No todos los indicadores que figuran se presentan en todas las situaciones de trata de personas. Si bien la presencia o ausencia de cualquiera de los indicadores no prueba ni deja de probar que se esté frente a un caso de trata de personas, su presencia debería dar lugar a una investigación. Las víctimas de la trata de personas pueden encontrarse en diversas situaciones. Basado en los indicadores de trata de personas de UNODC. Iniciativa Global contra la trata de personas. https://www.unodc.org/documents/human-trafficking/HT_indicators_S_LOWRES.pdf

ANEXO 3. PROCESO DE ENTREVISTAS

En materia de trata de personas, se sugiere promover la confianza y evitar presionar a las personas entrevistadas ya que esto puede impactar en la persona y en la entrevista. Asimismo, es importante considerar que la cultura, la confianza, la edad, el estatus migratorio, el trauma y la victimización en la persona pueden afectar seriamente su testimonio y de esta manera la judicialización de los procesos⁷⁰.

Para evitar lo anterior, dentro de las técnicas de entrevistas que los expertos recomiendan en materia de trata enfocadas en la procuración de justicia, se encuentra la **entrevista de investigación** que está basada en el enfoque denominado P.E.A.C.E.⁷¹. Éste fue desarrollado en Inglaterra⁷² con el propósito de cambiar la forma en la que se recopilaba la información en las entrevistas de posibles víctimas o testigos potenciales de los delitos. Para aplicar dichas técnicas se debe contar con entrenamiento y contemplar las siguientes etapas:

- P**lanear y preparar la entrevista.
- E**xplicar e involucrar a la persona con razones y objetivos.
- A**clarar y comprobar lo que se pregunta relacionado a un tema elegido y repetir el proceso de cuestionamiento para asegurar que se verifica lo preguntado.
- C**errar la entrevista.
- E**valuar la información, la investigación y al entrevistador.

70 UNODC. Anti-human trafficking manual for criminal justice practitioners. Module 8: Interviewing victims of trafficking in persons who are potential witnesses, Viena, 2009, p. 1-9. https://www.unodc.org/documents/human-trafficking/TIP_module8_Ebook.pdf (consultado el 23 de junio, 2022).

71 El acrónimo P.E.A.C.E. hace referencia en inglés a las cinco etapas relacionadas con la entrevista: Preparación y Planificación/Involucrar y explicar/ Cuenta, aclaración y desafío/ Clausura/ Evaluación. Las cuales se pueden revisar a profundidad en: Forensic Interview Solutions (FIS). 'The Science of Interviewing'. A Different Approach to Investigative Interviewing, NY, USA, 2019, p.3 <https://www.fis-international.com/assets/Uploads/resources/PEACE-A-Different-Approach.pdf> (consultado el 23 de Junio, 2022).

72 Aplicado en diversos países, dicho esquema se adapta a cualquier tipo de perfil, ya sea víctima, testigo, sospechoso o entrevistado. La técnica se apoya en los principios de no asumir nada, no creer nada y por último desafiar toda la información obtenida. Idem, p. 3.

ANEXO 4. LÍNEAS DIRECTRICES PARA REALIZAR ENTREVISTAS⁷³

Líneas directrices para realizar las entrevistas	
<i>La entrevista es una plática con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y no puede llevarse a cabo cuando una víctima de trata se encuentra aún bajo control de las personas tratantes o explotadoras. Su finalidad varía de acuerdo con las facultades y atribuciones de cada dependencia para identificar si efectivamente es un caso de trata o si estamos frente a víctimas de otros delitos. 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 atención⁷⁴.</i>	
Componentes principales	Referencia
Guía para realizar entrevistas	- No revictimizar a las personas que se entrevisten mediante el uso de términos discriminatorios o inadecuados. Fomentar siempre el respeto. - 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. - Asegurar el anonimato y la confidencialidad. - Escuchar y respetar la evaluación que hace la persona víctima sobre su situación y los riesgos para su seguridad. - Ofrecer consejo o ayuda, considerando las opciones de atención que se brindan desde distintas instituciones y organizaciones - Evitar traumatizar. - Estar preparado/a para una intervención de emergencia. - Hacer que la información recopilada sea usada correctamente.
Etapas I Procedimiento sobre el contacto inicial	- Identificarse como servidora o servidor público, en su caso, e indicar cuál es la finalidad de la conversación y los distintos temas que se abordarán. - 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.
Etapas II Procedimiento para llevar a cabo la entrevista	- Obtener información. - 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 persona usuaria 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 persona víctima incrementa la probabilidad de que comparta información valiosa. - Estar preparado con preguntas previamente formuladas. - Tener una mente abierta y habilidad para escuchar e interpretar. - Mostrar empatía con la persona usuaria. - 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.
Etapas III Procedimiento del cierre de la entrevista	- Agradecer el tiempo proporcionado. - Preguntar cómo se encuentra el estado emocional, 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.

73 El cuadro se encuentra realizado de acuerdo con las informaciones contenidas en WHO, "Ethical and Safety Recommendations for Interviewing Trafficked Women." Produced by the Health Policy Unit, London School of Hygiene & Tropical Medicine with support from the Daphne Programme of the European Commission and the World Health Organization. 2003. <http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42765/9241546255.pdf;jsessionid=B40F6166FB98B013945447F700A089CC?sequence=1> Asimismo contiene informaciones del Protocolo y recursos para el rescate, asistencia y protección de víctimas de Trata de Personas. Secretaría de Gobernación. SEGOB.

74 Comisión Intersecretarial para la trata de Personas. Protocolo y recursos para el rescate, asistencia y protección de víctimas de Trata de Personas. Secretaría de Gobernación. SEGOB. 2016. Pág. 47-48. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/200989/PROTOCOLO_DE_ATENCION_ASISTENCIA_Y_PROTECCION_COMUNICACION_SOCIAL.pdf





UNODC
Oficina de las Naciones Unidas
contra la Drogas y el Delito



**COMISIÓN INTERSECRETARIAL
CONTRA LA TRATA DE PERSONAS**



PROYECTO NACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE
ALBERGUES DE TRATA
DE PERSONAS EN MÉXICO

MANUAL DE OPERACIÓN

para refugios, albergues y casas de
medio camino que brindan
asistencia a personas víctimas de
trata



Módulo 2.
Gestión y coordinación

Equipo UNODC

Kristian Hölge
Representante

Stacy de la Torre
Titular de Programas

Mario Cordero Véjar
Titular del Programa de Crimen
Organizado y Drogas

Natalia Espinosa Trujillo
Coordinadora de Área Trata de
Personas

Esther Montalvo Talavera
Especialista en Coordinación
estratégica

Lizzette Arguello Rocha
Especialista en Trata de Personas

Regina Renero Martínez
Especialista en procesos y gestión
del conocimiento

Edgar Carrete Reveles
Especialista en Capacitación

Elisa Curiel Rodríguez
Especialista en Capacitación

Karla Deyanira Ocampo Téllez
Especialista en investigación
criminal

Karina Guadalupe García Piña
Especialista legal

María Fernanda Ruíz Carrillo
Técnica en implementación de
comunicación

Cristina Lorena Rubí Vite
Asistente de Programas

Alan Betancourt Torres
Especialista en Cooperación
Internacional

Pilar de la Lata Ferrari
Analista en Comunicación para el
Desarrollo

Luz América Mendoza García
Técnica en Implementación

Allison Elizabeth Rand
Especialista en atención
a víctimas

Alberto Nieva Martínez
Ana Gladys Vargas Espínola
Edith Zuñiga Vega
Gerardo Ballesteros de León
Vianey Galindo Cano
Violeta Hernández Álvarez
Consultores

Carmen González Velázquez
Corrección de estilo

Indra Espinosa García
Juan Carlos Serrano Oliver
Diseño

© Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2022. Todos los derechos reservados.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, de parte de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés), juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

UNODC fomenta el uso, la reproducción y la difusión del material del presente producto de información. Excepto cuando se indique lo contrario, la presente publicación puede reproducirse, descargarse e imprimirse para fines educativos, de investigación y enseñanza privados, o para su uso en productos o servicios no comerciales, siempre que se cite expresamente a UNODC como la fuente y el titular de los derechos de autor y que la aprobación por parte de UNODC de las opiniones, productos o servicios de los usuarios no esté implícita de ninguna manera.

Esta publicación debe citarse como: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2022), *Manual de Operación para refugios, albergues y casas de medio camino que brindan asistencia a personas víctimas de trata*.

Esta publicación no ha sido formalmente editada ni traducida de manera oficial.

El presente manual fue desarrollado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) en México, en el marco del proyecto "Proyecto nacional para el fortalecimiento de los albergues, refugios y casas de medio camino que brindan asistencia a víctimas de trata", el cual contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 4, 5, 8, 16 y 17: Educación de calidad; igualdad de género; trabajo decente y crecimiento económico; reducción de las desigualdades; paz, justicia e instituciones sólidas y alianzas para lograr objetivos.



Módulo 2.

Gestión y coordinación

El presente módulo incluye elementos de gestión y de coordinación para los albergues, refugios y casas de medio camino que brindan asistencia a víctimas de trata de personas. El objetivo es abordar los procesos colaborativos requeridos para asegurar que la atención sea realizada de manera eficiente y eficaz.

Para una mejor comprensión de las acciones que se realizan en esta área, la información se encuentra detallada en las siguientes secciones:

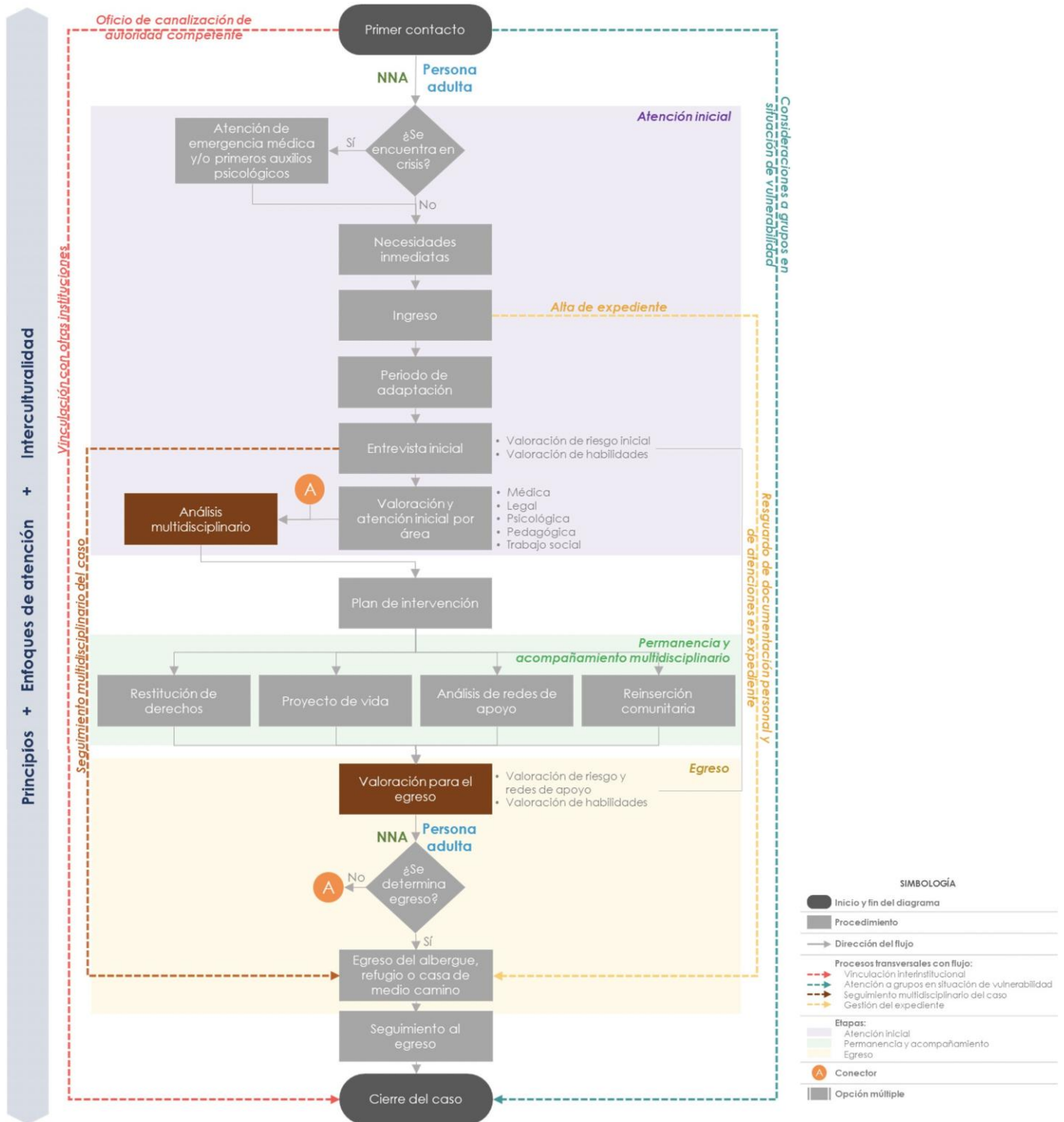
- 1 Gestión
- 2 Coordinación



Elementos mínimos de infraestructura y mobiliario

- Mobiliario para oficinas y áreas administrativas
- Instalaciones con iluminación y ventilación adecuada
- Extintores y detectores de humo
- Alarma sísmica
- Equipo de cómputo
- Servicios de telefonía, internet y electricidad
- Papelería y archiveros para el resguardo de expedientes
- Acceso universal y salidas emergencias
- Cámaras de vigilancia

FLUJOGRAMA GENERAL



Fuente: Elaboración propia.

Capítulo 1.

Gestión



En el presente capítulo se muestran elementos generales para la gestión de los albergues, refugios y casas de medio camino considerados por la normativa nacional e internacional. Para efectos de este MO se entiende por gestión a aquellas acciones dirigidas a la administración, organización y funcionamiento eficiente de los albergues, refugios y casas de medio camino, que tienen como objeto brindar una atención integral a las personas usuarias¹.

Este capítulo comprende:

- ▶ El servicio de alojamiento;
- ▶ La organización que a nivel interno se señala para los albergues, refugios y casas de medio camino.

1.1. ALOJAMIENTO

Uno de los objetivos de los albergues, refugios y casas de medio camino es proporcionar alojamiento, el cual se concibe como un lugar temporal, que brinda seguridad y que cuenta con infraestructura necesaria y personal especializado en el manejo de casos de trata de personas². Para brindarlo es necesario considerar dos elementos:

- La gratuidad de los trámites, actuaciones y procedimientos; lo cual se informa explícitamente a quienes recurren para su atención.
- Las reglas internas que siguen tanto el personal como las personas usuarias durante su estancia; éstas comprenden una serie de disposiciones que regulan la conducta y el funcionamiento de los espacios³. Su fin es mantener el orden, garantizar la convivencia armónica y adecuada entre las personas que se encuentran alojadas en el interior del albergue, la correcta operación en su estructura y funcionamiento, así como mantener en todo momento la seguridad y la atención especializada a las víctimas del delito de trata de personas. Así, en estos espacios se tiene de manera documentada la descripción de los derechos, compromisos y responsabilidades tanto de las personas usuarias, y del personal que brinda atención en los espacios.

1 Construcción propia con base en las acciones de gestión estipuladas en este Módulo.

2 OIM, Manual de abordaje, orientación y asistencia a víctimas de trata de personas con enfoque de género y derechos, <https://publications.iom.int/books/manual-de-abordaje-orientacion-y-asistencia-victimas-de-trata-de-personas-con-enfoque-de> (consultada el 22 de mayo de 2022).

3 SEGOB, Lineamientos generales para la operación y funcionamiento de albergues, refugios y casas de medio camino, para la asistencia y protección a víctimas, ofendidos y testigos de delitos en materia de trata de personas, <https://www.gob.mx/segob/documentos/lineamientos-generales-para-la-construccion-operacion-y-funcionamiento-de-albergues-casas-de-medio-camino> (consultada el 22 de mayo de 2022).



Los reglamentos de las personas usuarias contemplan aspectos como la carta de confidencialidad, el cuidado de las instalaciones, el respeto y el trato digno hacia las personas, el respeto por los horarios establecidos para las actividades y su participación en ellas. Asimismo, incluye aspectos sobre el cuidado de la higiene, el cuidado de las instalaciones, la aplicación de los lineamientos para las salidas del inmueble o su canalización a otras instituciones, el seguimiento de las medidas de seguridad, entre otros.

Por su parte, los reglamentos del personal que labora en los espacios se relacionan con elementos como el cumplimiento de las disposiciones señaladas en el Código de Conducta, la firma de la carta de confidencialidad, el desempeño de las funciones conforme a la normatividad nacional, el trato respetuoso y contar con conocimientos acordes a las funciones que realizan las personas prestadoras del servicio.

Adicional a los dos elementos antes mencionados, es importante señalar que para que un espacio pueda establecerse como albergue, refugio o casa de medio camino, existe documentación mínima requerida para que estos brinden atención a las víctimas del delito de trata de personas. El listado completo de documentos puede ser consultado en el Anexo 1.

1.1.1 Elementos mínimos para el inmueble

Los albergues, refugios y casas de medio camino consideran una serie de requisitos para el adecuado desarrollo de las actividades en el inmueble. Estos elementos se clasifican en espacios, servicios básicos y sanidad e higiene.

Por espacios se refiere a las zonas del inmueble habilitadas para determinado fin; pueden ser habitaciones cerradas o abiertas. Dentro de la organización física del inmueble se identifican los siguientes espacios (Ver Anexo 2):

- Caseta o área de vigilancia
- Área de recepción
- Actividades administrativas y de gestión
- Áreas de terapia y/o cubículos de atención⁴
- Descanso (dormitorios, los cuales deberán estar separados por sexo, tipo de modalidad de delito y grupo familiar)
- Área para actividades educativas
- Espacio físico aislado para contingencias sanitarias⁵
- Destinados a la atención de NNA (si es que la instancia atiende a este sector poblacional)
- Sanitarios para las personas usuarias y el personal
- Ludoteca
- Lactario
- Esparcimiento (actividades físicas y recreativas)
- Preparación y consumo de alimentos
- Almacenamiento de insumos en bodega o almacén (ropa, calzado y productos en general)
- Lavandería

4 En los casos en los cuales los refugios, albergues o casas de medio camino provean el servicio por medios propios

5 En casos de COVID-19, los refugios cuentan con un dormitorio específico para la atención de casos.

- Área física para el personal
- Áreas de usos múltiples y otras áreas comunes (ejemplo: patio y/o jardín, sala, área de tendederos)
- Cuarto de archivo
- Infraestructura con accesibilidad universal Enfermería y/o Consultorio médico en los casos en los que los espacios brinden este servicio

Por su parte, entre los servicios básicos⁶ que se brindan en los albergues, refugios y casas de medio camino se encuentran:

- Agua potable
- Drenaje
- Gas
- Electricidad
- Servicio de línea telefónica
- Servicio de internet
- Iluminación tanto natural como artificial
- Ventilación

Además, se atienden condiciones elementales de sanidad e higiene como son:

- Acceso a servicios sanitarios y de preparación de alimentos
- Insumos y productos para las personas usuarias como son: artículos domésticos, vestimenta, artículos de higiene

1.1.2 Medidas de seguridad

Los albergues, refugios y casas de medio camino promueven directrices que brindan un alojamiento salvo, seguro y digno⁷. De esta forma, se implementan un conjunto de reglas, conductas y acciones para prevenir y gestionar posibles crisis al interior de los espacios y así garantizar la protección de todas las personas que se encuentran en ellos.

Las medidas de seguridad tienen por objeto disminuir posibles riesgos ante situaciones de emergencia o contingencias que pudieran afectar a las personas alojadas o al personal de los albergues, refugios y casas de medio camino⁸, por lo que contemplan los siguientes elementos:

- Seguridad física
- Seguridad personal

6 La provisión de estos servicios considera que el espacio cuenta con la instalación hidráulica y eléctrica correspondiente.

7 European Civil Protection and Humanitarian Aid Operations. "Safe, secure and dignified". (Bruselas, Comisión Europea, 2017), 5-6. https://ec.europa.eu/echo/files/policies/sectoral/shelter_and_settlement_guidelines.pdf

8 Las medidas de seguridad enunciadas están basadas en:

- Lineamientos Generales para la construcción, operación y funcionamiento de albergues, casas de medio camino y refugios, para la asistencia y protección a víctimas, ofendidos y testigos y delitos en materia de trata de personas de la Secretaría de Gobernación.
- Modelo de Atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos del Instituto Nacional de las Mujeres.
- Handbook on Direct assistance for victims of trafficking de la Organización Internacional para las migraciones.
- Y la Recomendación No. 72/2022 de la Comisión Nacional de los Derechos Humanos.

1.1.2.1 Seguridad física

Contempla medidas de seguridad y de protección civil ante emergencias tales como desastres naturales (terremotos, huracanes, tormentas tropicales, sequías), pandemias, epidemias, incendios, amenazas de bombas y/o explosivos, ocupación violenta del espacio, robos, interrupción de electricidad, entre otros.

Al respecto, estas tienen por objeto reducir riesgos tanto de las personas usuarias como del personal ante una contingencia, por lo que se debe contar con un Protocolo de Seguridad, entendido como "el conjunto de procedimientos específicos establecidos para garantizar la seguridad de las víctimas, ofendidos o testigos, así como del personal profesional dentro de los establecimientos objeto del presente instrumento"⁹.

Para ello, los albergues, refugios o casas de medio camino asumen como mínimo las siguientes actividades¹⁰:

a) Actividades correspondientes al ingreso

- Contar con medidas de seguridad y monitoreo para acceso a las instalaciones;
- Establecer una caseta de seguridad para acceso y salida controlados;
- Registrar el ingreso y acceso de personas a las instalaciones;
- Instalar sistema de circuito cerrado de video y/o vigilancia en accesos;
- Contar con personal de seguridad y/o vigilancia durante las veinticuatro horas de los siete días de la semana;
- Establecer normas de seguridad para el ingreso y egreso del personal externo.

b) Actividades referentes a los servicios

- Establecer el área destinada al servicio de comedor;
- Contar con un espacio adecuado para cocinar y área de preparación de alimentos;
- Instalar sistema de circuito cerrado de video y/o vigilancia en áreas de uso común como lo son comedor, patio, salones de usos múltiples, aulas y área de lavado;
- Contar con un espacio adecuado para Enfermería y/o Consultorio médico.

c) Actividades relativas a la protección de las personas usuarias

- Tener normas establecidas escritas en materia de protección civil, de casos de emergencia y de delito;
- Mantener la confidencialidad en el uso de datos de la víctima (información y datos personales; expedientes, datos personales; entrevistas, valoraciones médicas; diagnósticos psicológicos; información de procesos judiciales y/o administrativos, situación migratoria);
- Contar con instalaciones que permitan la protección de las víctimas, especialmente de niñas, niños y adolescentes, (dormitorios divididos por grupo etario o familiar y por sexo; espacios comunes separados del resto de la población para NNA sin acompañantes);
- Dar cumplimiento a la norma oficial mexicana NOM-032-SSA3-201011, en caso de atender a niñas,

9 SEGOB, Lineamientos generales para la operación y funcionamiento de albergues, refugios y casas de medio camino, para la asistencia y protección a víctimas, ofendidos y testigos de delitos en materia de trata de personas, <https://www.gob.mx/segob/documentos/lineamientos-generales-para-la-construccion-operacion-y-funcionamiento-de-albergues-casas-de-medio-camino> (consultada el 08 de agosto de 2022).

10 Ibid.

11 NORMA Oficial Mexicana NOM-032-SSA3-2010 Asistencia Social. Prestación de servicios de asistencia social para niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo y vulnerabilidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 29 de abril de 2010. <https://www.cndh.org.mx/documento/nom-032-ssa3-2010-asistencia-social-prestacion-de-servicios-de-asistencia-social-para>

- Implementar medidas como pueden ser bardas, mallas, protecciones, botones de pánico, sistemas de alarma, sensores de movimiento, entre otros;
- Preservar la confidencialidad de la ubicación de las instalaciones¹².

Por otra parte, en materia de protección civil estos espacios cuentan con un programa interno y su certificación expedida por la autoridad pública correspondiente. Estos consideran como mínimo: señales sobre puntos de reunión, rutas de evacuación, salidas de emergencia, extintores, detectores de humo, alarmas sísmicas, alarmas contra incendios, medidas de protección y actas de verificación conforme a la normatividad aplicable¹³.

1.1.2.2 Seguridad personal

Contempla todas aquellas medidas relacionadas con las condiciones sanitarias e integra acciones básicas de limpieza, higiene y desinfección de todas las áreas para reducir el riesgo de propagación de enfermedades.



TIPS para la atención integral

- ▶ Visibilizar en puntos de reunión y en los dormitorios de las personas usuarias, los reglamentos para su observancia.
- ▶ Difundir y promover los derechos de las personas residentes. Los textos que se pueden imprimir son los siguientes:
 1. Tienes derecho a ser tratado con el debido respeto y sensibilidad cultural, así como que sea respetado tú género/sexualidad, conciencia sobre la diversidad de orientación sexual e identidad de género;
 2. Cuentas con el derecho a la confidencialidad y consentimiento informado;
 3. Tienes derecho a la privacidad;
 4. Participa en el proceso de establecimiento de sus propios objetivos y atenciones;
 5. Tienes derecho a ser informado sobre los servicios prestados y su finalidad en tu propio idioma;
 6. Puedes tener acceso a tus registros personales;
 7. Protege y promueve tus derechos humanos y los de tus compañeras y compañeros;
 8. Cuida de tu integridad y seguridad personal y de las personas que te rodean;
 9. Respeta tu privacidad, seguridad y la de quienes te rodean.

12 Reglamento de las Casas de Medio Camino del Sistema para el Desarrollo Integral de la familia del Municipio de Guadalajara, publicado el 10 de febrero de 2014. SEGOB, Lineamientos generales para la operación y funcionamiento de albergues, refugios y casas de medio camino, para la asistencia y protección a víctimas, ofendidos y testigos de delitos en materia de trata de personas, <https://www.gob.mx/sego/documentos/lineamientos-generales-para-la-construccion-operacion-y-funcionamiento-de-albergues-casas-de-medio-camino> (consultada el 05 de agosto de 2022).

13 Reglamento de las Casas de Medio Camino del Sistema para el Desarrollo Integral de la familia del Municipio de Guadalajara, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de febrero de 2014. <https://transparencia.guadalajara.gob.mx/sites/default/files/reglamentos/Reg.CasasMedioCaminoDIFGuadalajara.pdf>

1.2. ORGANIZACIÓN

Este segundo apartado describe el organigrama y las funciones atribuidas a cada área de atención¹⁴. Además, incluye información sobre aspectos generales de recursos humanos como el organigrama, los perfiles necesarios en los servicios específicos y algunas prácticas para el cuidado del personal.

1.2.1 Estructura organizacional

La estructura organizacional refiere a la articulación jerárquica de una organización en la cual se asignan los roles, funciones y responsabilidades que deben cumplir sus miembros. El objetivo de este apartado es identificar los elementos mínimos para la organización de albergues, refugios y casas de medio camino en México y presentar un organigrama que contenga las áreas básicas, sus responsabilidades y funciones para operar de acuerdo con el marco normativo vigente. Con respecto a la documentación necesaria para la gestión organizacional de estos espacios revisar el Anexo 1 y el Glosario.

1.2.2 Organigrama

El organigrama se encuentra en el Manual de Organización¹⁵ que cada espacio ha construido de manera interna. En este, se describen las funciones de cada una de las unidades que integran la estructura de estas instancias; así como, los puestos, atribuciones, funciones y la relación jerárquica que existe entre ellos¹⁶.

El marco normativo establece las áreas organizacionales mínimas que existen en los albergues, refugios y casas de medio camino. Entre las áreas de atención mínimas se encuentran las siguientes: médica, psicológica, trabajo social, legal y pedagógica.

Si bien éstas son las que se consideran indispensables, estos espacios también pueden contar con otras áreas. Por ejemplo, el área administrativa no cuenta con atribuciones específicas en el marco legal, pero es considerada un elemento básico para su operación¹⁷, ya que ésta concentra las actividades contables, las compras, pago de servicios y recursos humanos. Además, gestiona al personal de servicios de seguridad, limpieza, mantenimiento, cocina, cuidadores y otros servicios que se realicen en las instalaciones.

Finalmente, aunque la dirección general tampoco está descrita en el marco normativo, usualmente es donde se ubica el representante legal de estos espacios y/o la persona encargada de coordinar los esfuerzos de todo el personal de un albergue, refugio o casa de medio camino que atiende a personas víctimas de trata.

14 Por área se refiere a cada unidad en la estructura orgánica que implementan distintas responsabilidades y funciones que les son conferidas para actividades sustantivas -como es la asistencia integral a víctimas- o adjetivas -como son las administrativas-.

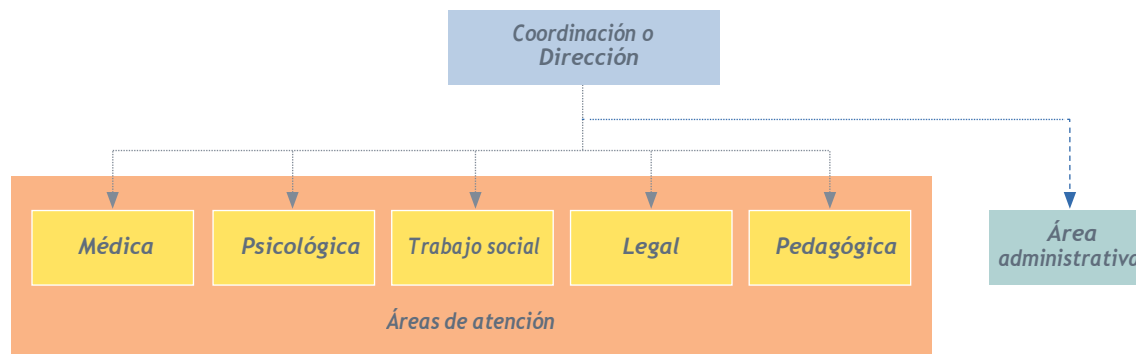
15 Para una mayor comprensión, la definición de este concepto se encuentra en el Glosario al final del Módulo .

16 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, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 14 de junio de 2022.

17 SEGOB, Lineamientos generales para la construcción, operación y funcionamiento de albergues, refugios y casas de medio camino, para la asistencia y protección a víctimas, ofendidos y testigos de delitos en materia de trata de personas, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/37568/Lineamientos_Grales_COFARCMC.pdf (Consultada el 16 de junio de 2022).

Jerárquicamente se puede visibilizar el organigrama general de estos espacios de la siguiente forma:

Imagen 1. Organigrama general de refugios, albergues y casas de medio camino



Fuente: Elaboración propia

1.2.3 Áreas y funciones

Las áreas de atención cuentan con funciones específicas que determinan las actividades que realizan en los albergues, refugios y casas de medio camino¹⁸. En específico, se refieren al área médica, área psicológica, área de trabajo social, área legal y área pedagógica¹⁹.

Área médica

Esta área es la encargada de proporcionar servicios para prevenir, tratar o rehabilitar una enfermedad. Asimismo, ésta registra el expediente clínico; elabora un diagnóstico al ingreso de la persona usuaria; brinda atención médica de emergencia y de primer nivel; proporciona tratamiento y rehabilitación médica; y canaliza casos a instituciones especializadas. Si bien ésta se considera en el organigrama de los albergues, casas de medio camino y refugios, los servicios que se proporcionan pueden ser implementados a través de medios propios o tras la gestión con instituciones de salud externas²⁰.

Área psicológica

El área realiza acciones de prevención, promoción de la salud mental y asesoramiento clínico, estimulación temprana y lenguaje, mediante la aplicación de los primeros auxilios psicológicos; la generación de valoraciones psicológicas y acompañamiento a las atenciones que se canalizan a otras instituciones, entre otras.

18 Las funciones de cada área se basan en los Lineamientos generales para la construcción, operación y funcionamiento de albergues, refugios y casas de medio camino, para la asistencia y protección a víctimas, ofendidos y testigos de delitos en materia de trata de personas y en las visitas realizadas a dichos espacios.

19 Hay otras áreas con las que llegan a contar los refugios, albergues y casas de medio camino tales como área de apoyo antropológico y de autocuidado

20 Esta área también brinda servicios de atención a la persona usuaria, a través de la vinculación y alianzas con terceros especializados en la materia.



Área de trabajo social

Esta área brinda acompañamiento integral a las víctimas a través de acciones que brindan protección física, mental y social para lograr, en un periodo de tiempo, su reinserción en la vida social y productiva. Aquí se recibe e ingresa a la persona usuaria al albergue, refugio o casa de medio camino; se realizan la entrevista y la valoración inicial; y se conducen la vinculación y gestión con otras áreas e instituciones para procurar la integralidad de la atención. Puede ser el área que lleve la gestión del caso en la institución.



Área legal

En ésta se realiza la valoración legal inicial de la persona usuaria y su acompañamiento jurídico. Si la persona víctima lo solicita y nombra al personal del área legal como persona asesora jurídica, ésta puede desarrollar dichas funciones en los procesos que se le designen. Para los casos de NNA, siempre se mantiene estrecha comunicación con la Procuraduría de Protección de NNA (PPNNA), el Sistema Nacional DIF y/o sistema estatal DIF en cualquier proceso que impacte al NNA.



Área pedagógica

Es parte de las áreas de atención multidisciplinarias y es la encargada de detectar necesidades educativas mediante principios pedagógicos; implementar programas educativos; establecer vinculación con instituciones de educación formal; implementar acciones de educación no formal como talleres, cursos, seminarios, o cualquier otra modalidad que permita reforzar habilidades en las personas usuarias²¹.

Cabe señalar que todas las áreas de atención participan en reuniones multidisciplinarias de análisis de caso que consideran el ingreso, permanencia y egreso, según corresponda.

Adicional a lo anteriormente descrito, los albergues, refugios y casas de medio camino cuentan con responsabilidades como la de implementar funciones de seguridad personal (apartado 1.1.2.2 Medidas de seguridad) y realizar la vinculación necesaria para brindar servicios de traducción y/o interpretación, si son requeridos.

21 SEGOB, Lineamientos generales para la operación y funcionamiento de albergues, refugios y casas de medio camino, para la asistencia y protección a víctimas, ofendidos y testigos de delitos en materia de trata de personas, <https://www.gob.mx/segob/documentos/lineamientos-generales-para-la-construccion-operacion-y-funcionamiento-de-albergues-casas-de-medio-camino> (consultada el 22 de mayo de 2022).

De acuerdo con lo referido en el apartado anterior, se enlistan las características que podrían cubrir los distintos perfiles de profesionales que trabajan en los albergues, refugios y casas de medio camino.

Fuente: Elaboración propia



- Entre los conocimientos que sugieren los expertos para el personal directivo de los espacios se considera el manejo de habilidades gerenciales (técnicas, humanas y creativas) como liderazgo, comunicación efectiva, desarrollo organizacional, manejo del conflicto, escucha activa, planeación estratégica, entre otras. Asimismo, se recomienda contar con conocimientos legales ya que muchas veces el personal directivo funge como representante legal.

2.2.2 Cuidado del personal²²

El personal que brinda atención a las víctimas del delito de trata de personas requiere de programas para cuidar su salud emocional y su seguridad personal, y así contribuir a su bienestar. El cuidado y atención del personal parte de identificar las áreas de oportunidad para prevenir, reducir y eliminar todos aquellos factores dentro del centro de trabajo que impacten negativamente en la salud del personal. De la misma manera, busca la participación de todos los que integran los refugios, albergues y casas de medio camino para que se involucren en la construcción y promoción de un entorno organizacional propicio para su crecimiento tanto profesional como personal.

Un elemento importante para el cuidado del personal es identificar los Factores de Riesgos Psicosociales (FRP), los cuales son aquellas características de las condiciones de trabajo, que afectan la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también llamaremos estresores, los cuales están relacionados con los siguientes elementos²³:

- Contacto con temas de alta carga emocional, como violencia en todas sus manifestaciones,
- Condiciones del ambiente laboral,
- Exigencias más allá de las capacidades,
- Nivel de responsabilidad y carga mental,
- Falta de autonomía sobre el trabajo,
- Tiempo, ritmo y organización del trabajo,
- Mala definición del rol y contenido de tareas,
- Conflictos en la relación familia-trabajo,
- Estilos de mando y comunicación,
- Acoso, hostigamiento, discriminación, violencia y malos tratos.
- Cargas excesivas de trabajo,
- Jornadas de trabajo y rotación de turnos excedentes de lo que establece la Ley Federal del Trabajo,
- Liderazgo negativo,
- Relaciones negativas en el trabajo (compañero/as- compañero/as ó compañero/as- superiores).

22 Para ver ejemplos de estrategias para el manejo de estrés revisar Anexo 3.

23 NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 23 de octubre de 2018. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018

Los Riesgos Psicosociales (RP), son las consecuencias psicológicas, físicas y sociales negativas que se derivan de deficiencias en el diseño, organización y gestión del trabajo. No existe un listado cerrado y reconocido, pero algunos de los más frecuentes son²⁴:

- Estrés laboral agudo y/o crónico,
- Ausentismo,
- Síndrome del superviviente,
- Síndrome de desgaste ocupacional (Síndrome de *burnout*),
- Adicción al trabajo,
- Acoso laboral (*mobbing*),
- Violencia, hostigamiento y discriminación,
- Angustia, depresión y somatización,
- Síndrome del cuidador.

De manera particular, el trabajo con víctimas de violencia que realiza el personal de los albergues, refugios y casas de medio camino se considera de alto riesgo, ya que están expuestos en mayor grado a las consecuencias asociadas con el trauma vicario y el síndrome de desgaste ocupacional, también conocido como *burnout*, a lo que se suma el riesgo para la seguridad personal que implica el seguimiento y atención de un delito²⁵.

El trauma vicario se refiere a reproducir en uno mismo, los síntomas y sufrimientos que las víctimas de violencia reportan. Esto genera que el personal conecte con sus propias experiencias de abuso y maltrato, consciente o inconscientemente, lo que puede volverlo hipersensible en situaciones en las que siente que sus propios derechos no son respetados y, por ende, tener una hiper-reacción²⁶.

El síndrome de desgaste ocupacional o *burnout*, "es resultado del estrés crónico y se caracteriza por tres dimensiones: 1) sentimientos de falta de energía o agotamiento; 2) aumento de la distancia mental con respecto al trabajo, o sentimientos negativos o cínicos con respecto al trabajo; y 3) una sensación de ineficacia y falta de realización"²⁷.



24 Ibid.

25 Ana María Arón y María Teresa Llano, Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia, http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/desgas/dpa_aron2.pdf (consultada el 22 de mayo de 2022).

26 Ibid.

27 Organización Mundial de la Salud, CIE-11 para estadísticas de mortalidad y morbilidad, <https://icd.who.int/browse11/l-m/es#/http://id.who.int/icd/entity/129180281> (consultada el 22 de mayo de 2022).



El síndrome de desgaste ocupacional o burnout, presenta una serie de síntomas que pueden ser²⁸:

■ **Físicos:**

Dolores de cabeza, espalda, cuello, fatiga, problemas de movimiento, alteraciones estomacales, afectaciones al sueño o apetito, alergias o reacciones en la piel y en general una mayor propensión a las enfermedades.

■ **Conductuales:**

Llegar tarde al trabajo, ausentismo, poca eficiencia, frustración, aburrimiento, rigidez, entre otros.

■ **Interaccionales y psicológicos:**

Aislamiento, irritabilidad, dificultades para relacionarse, desmotivación, deterioro del autoconcepto, sensación de incompetencia.

Muchos de estos síntomas se parecen a los del estrés o depresión. La clave para diferenciarlos es que la raíz del *burnout* está en las condiciones y temáticas que aborda la persona es su vida laboral, mientras que el estrés o depresión pueden devenir de condiciones de su vida personal.

Durante 2021, UNODC realizó el Diagnóstico en materia de atención integral a víctimas de trata de personas de albergues en México en el que los espacios reportaron contar con terapias grupales de apoyo y contención emocional (58%), capacitaciones de autocuidado (41%), sesiones de clínica de estrés postraumático (25%), y otros programas como artes, gimnasio, primeros auxilios psicológicos, actividades recreativas, chats grupales, cursos sobre trauma vicario (8%)²⁹.

De acuerdo con lo anterior, el cuidado del personal es una actividad que forma parte de la gestión de los refugios, albergues y casas de medio camino, ya que esto reduce factores de riesgo y/o desgaste. De esta forma, implementar acciones que promuevan la salud física y mental de las personas profesionales de estos espacios genera bienestar en ellas e impacta en las personas usuarias.

28 Ana María Arón y María Teresa Llano, Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia, http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/desgas/dpa_aron2.pdf (consultada el 22 de mayo de 2022).

29 Elaboración propia con datos recopilados para el Diagnóstico en Materia de Trata de Personas, (no publicado).



TIPS para la atención integral

En un estudio realizado en la Escuela de Psicología de la Universidad Católica de Chile, basado en observación sobre niveles de deserción de personal en programas de atención a víctimas, se detectaron los siguientes elementos que podrían ser tomados en cuenta para el caso de espacios que brindan atención a víctimas de trata de personas:

- ▶ En primer lugar, es importante que el personal se reconozca a sí mismo como profesional de riesgo y asuma la responsabilidad de desarrollar factores protectores.
- ▶ El siguiente paso consiste en detectar oportunamente los malestares que presente, evitando silenciar estos signos para posteriormente implementar algunos factores protectores:
 - o Contar con espacios de vaciamiento y descompresión. Consiste en contar con espacios seguros en los que se puedan compartir, con los pares, la carga emocional que genera el contacto con los temas que abordan diariamente en su trabajo, lo que permite que se libere la presión (descompresión).
 - o Mantener espacios personales libres de las temáticas que se abordan en el trabajo, tales como actividades familiares, de recreación, artísticas, de aprendizaje, pero completamente ajenas a los temas de violencia.
 - o Evitar la saturación de redes personales de apoyo. El vaciamiento debe hacer con los compañeros o profesionales en la materia, se debe evitar descargar las emociones que el trabajo genera con la familia o amigos, quienes no están preparados para asumir esa responsabilidad y manejar las emociones que de ello emanen.
 - o Continuar su formación profesional para contar con un mayor número de herramientas para hacer frente a las diversas situaciones que se presenten en el trabajo.
 - o Ubicar la responsabilidad donde corresponde. Evitar auto responsabilizarse en exceso o culpar a otros en exceso.

Por otra parte, a nivel institucional, los refugios, albergues y casas de medio camino podrán implementar las siguientes prácticas:

- ▶ Aplicar de manera periódica evaluaciones de clima laboral para detectar de manera oportuna factores de riesgo psicosocial en el centro de trabajo y estar en condiciones de aplicar las medidas correctivas necesarias.
- ▶ Contar con perfiles de puesto y manuales de procedimientos, que se revisen de manera periódica, a fin de cuidar la adecuada distribución de las funciones y cargas de trabajo.
- ▶ Propiciar canales de comunicación abierta para la resolución oportuna de conflictos en el lugar de trabajo y la expresión de ideas y solicitudes por parte del personal.
- ▶ Generar oportunidades de capacitación para el personal en temas relacionados con su función, pero también, relativos a los factores de riesgo psicosocial a los que están expuestos a fin de que cuenten con herramientas para su oportuna detección y atención.
- ▶ Proporcionar al personal espacios de contención emocional individuales y/o grupales en los que se les pueda brindar acompañamiento sin juicios de valor y se favorezca la expresión de sentimientos en una atmósfera de respeto que les brinde seguridad y confianza. La contención emocional debe ser brindada exclusivamente por profesionales capacitados en la materia.

Arón, A.M. y Llano, M. T. (2004), Cuidar a los que cuidan: Desgaste profesional y cuidado de los equipos que trabajan con violencia. Disponible en http://www.buentrato.cl/pdf/est_inv/desgas/dpa_aron2.pdf (consultado el 5 de mayo de 2022).

Capítulo 2.

Coordinación



El concepto coordinación se define como un proceso mediante el cual se organizan acciones y recursos por parte de dos o más actores para brindar asistencia integral a las víctimas de trata de personas, en línea con los principios y enfoques de atención de este MO. Esta definición es el resultado del trabajo en conjunto y de la necesidad expresada en las mesas de trabajo de tener una coordinación eficiente para lograr atenciones oportunas con las personas usuarias³⁰.

En el presente capítulo se aborda:

- ▶ La coordinación interinstitucional e intrainstitucional para ofrecer atenciones especializadas e interdisciplinarias,
- ▶ Expediente,
- ▶ Egreso,
- ▶ Seguimiento tras el egreso de NNA, personas adultas y personas migrantes.

2.1 COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL E INTRAINSTITUCIONAL

Para los efectos de este MO, la coordinación en los refugios, albergues y casas de medio camino ocurre de dos formas: la coordinación interinstitucional y la coordinación intrainstitucional. La primera hace referencia a mecanismos de canalización o vinculación con instituciones externas especializadas mientras que la segunda, a medios de derivación o comunicación entre las áreas al interior de los espacios.

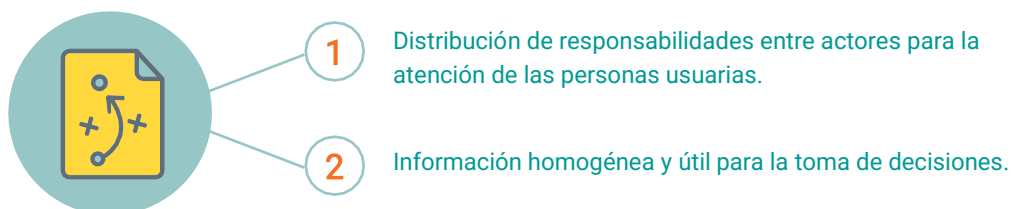
La coordinación interinstitucional se conforma de dos elementos, el administrativo y el político³¹. Esto implica que acciones, organizaciones, actores, estructuras, entre otros elementos, trabajan en conjunto para alcanzar metas y objetivos comunes a través de la coherencia, la sinergia y la colaboración³².

30 Durante las mesas de trabajo participaron 13 albergues, refugios y casas de medio camino (Fundación Camino a Casa A.C., Comisión Unidos vs la Trata A.C., los tres refugios pertenecientes a la Fiscalía Especializada de Trata de Personas del Estado de México ubicados en Toluca, Texcoco, Huixquilucan respectivamente, el Refugio Especializado de Atención Integral y Protección a Víctimas de Trata y Violencia Extrema de Género (FEVIMTRA), el Refugio Especializado para Mujeres, Niñas y Niños Víctimas del Delito de Trata de Personas (FGJCDMX), Asociación Nacional contra la Trata Humana en la Sociedad A.C. (ANTHUS), Fundación Casa Alianza México I.A.P., El Pozo de Vida A.C., Por la Superación de la Mujer A.C. y los dos refugios de Red Binacional de Corazones A.C.) así como personal de las instituciones que son miembros con voz y voto de la comisión Intersecretarial (Secretaría de Gobernación (SEGOB); Secretaría de Infraestructura, Comunicaciones y Transportes (SICT); Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE); Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana (SSPC); Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS); Secretaría de Salud (SS); Secretaría de Bienestar (BIENESTAR); Secretaría de Educación Pública (SEP); Secretaría de Turismo (SECTUR); Fiscalía General de la República (FGR); Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF); Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas del Delito (CEAV); Instituto Nacional de las Mujeres (INMUJERES)).

31 Guy Peters, Managing horizontal government: The politics of coordination, <https://publications.gc.ca/collections/Collection/SC94-61-21-1998E.pdf> (consultada el 22 de mayo de 2022).

32 CONEVAL, 40 años de estrategias de coordinación interinstitucional para la política de desarrollo social en México, <https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/IEPSM/Documents/Documento-completo-40-A-de-estrategias.pdf> (consultada el 14 de junio de 2022).

Así, los albergues, refugios y casas de medio camino de forma articulada con las instituciones gubernamentales, generan un trabajo colaborativo con el objeto de garantizar la provisión de servicios en materia de salud, educación, protección, justicia, desarrollo, trabajo y reintegración social para las personas usuarias a través de dos ejes:



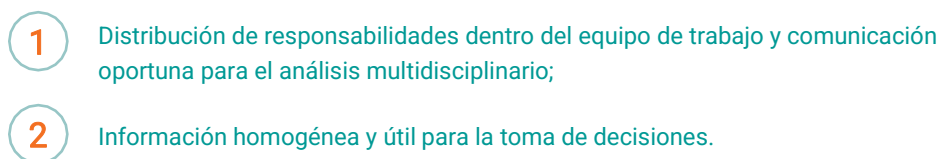
La distribución de responsabilidades parte de reconocer que los albergues, refugios y casas de medio camino coadyuvan en la responsabilidad del Estado para lograr la restitución de los derechos de la persona usuaria. Para ello, se brinda una asistencia integral a través del trabajo multidisciplinario a nivel interinstitucional mediante la prestación de servicios al interior de los espacios, así como de canalizaciones a otras instituciones.

Para la canalización se realiza un trabajo multidisciplinario en red entre diferentes instituciones y organizaciones para dar una respuesta integral, coordinada y urgente a las necesidades de la persona usuaria³³. Al respecto, para los servicios canalizados se procura exista coordinación interinstitucional para facilitar lo necesario para una atención inmediata (Ver Anexo 4 y 4.1).

Por otra parte, la información homogénea y útil para la toma de decisiones es una necesidad administrativa, que al igual que la distribución de actividades, se basa en la corresponsabilidad que tienen las instituciones gubernamentales y de la sociedad civil para la recopilación y socialización de la información en los procesos de atención a personas usuarias, considerando la protección de los datos personales.

A diferencia de la coordinación interinstitucional, la coordinación intrainstitucional se refiere a los procesos de comunicación interna que hacen posible que las distintas áreas de los albergues, refugios y casas de medio camino realicen funciones específicas a través de conocimientos de distintas disciplinas, que en conjunto tengan como fin la atención integral de la persona usuaria³⁴.

Al respecto, ésta se ve reflejada a través de:



33 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. Protocolo para el uso de procedimientos y recursos para el rescate, asistencia, atención y protección de víctimas de trata de personas, <https://sidof.segob.gob.mx/notas/docFuente/5502170> (consultada el 5 de mayo de 2022).

34 Elaboración propia.

En cuanto a la distribución de responsabilidades dentro del equipo de trabajo, se promueve mediante la comunicación y el conocimiento generalizado de instrumentos como son el Manual de organización, y el Modelo de atención del albergue, refugio o casa de medio camino, entre otros. Estos instrumentos transparentan y ponen en orden los tramos de responsabilidad de cada área y su interconexión con otras para la consecución de una atención integral de calidad a personas víctimas de trata.

Por otra parte, para que el intercambio de información sea homogéneo y útil en la toma de decisiones, se realiza el análisis multidisciplinario entre las áreas de atención de los albergues, refugios y casas de medio camino. Dicho análisis se implementa a través de reuniones con los diferentes equipos que conforman la atención a las personas usuarias. Éstas tienen como objetivo: 1) recabar la información de la situación de la persona y 2) sistematizar y determinar de manera conjunta con la persona usuaria las acciones de atención correspondientes a sus necesidades a través del plan de intervención (Ver Anexo 5)^{35,36}. Su realización y periodicidad depende de las características particulares del modelo de atención de cada espacio.

El análisis de los equipos multidisciplinarios contempla los diversos aspectos interrelacionados, tales como los datos médicos, legales, psicológicos, pedagógicos y de trabajo social para atender a la persona usuaria.

Este seguimiento y análisis tiene como herramienta el expediente único de cada caso. Allí, se recopilan y clasifican los distintos planes diseñados en conjunto con la persona usuaria y el personal de las áreas multidisciplinarias, así como el reporte de las acciones realizadas para brindar la atención. En el siguiente apartado, se identifican sus características y utilidad, el cual abona a la coordinación tanto intrainstitucional como interinstitucional.

2.2 Expediente³⁷

El expediente único es un medio de comunicación intrainstitucional documentado que se usa para conocer el estatus del avance de la atención individual brindada a las personas usuarias. Éste permite el registro, asignación y seguimiento de casos conforme a la operación de las distintas áreas de los refugios, albergues y casas de medio camino³⁸. De esta forma, contribuye al seguimiento del cumplimiento del plan de intervención.

Asimismo, través de esta herramienta se documentan las canalizaciones con instituciones públicas o privadas de salud, de protección, de administración de justicia, de educación, de trabajo, de atención a víctimas, de gestión migratoria y de integración social.

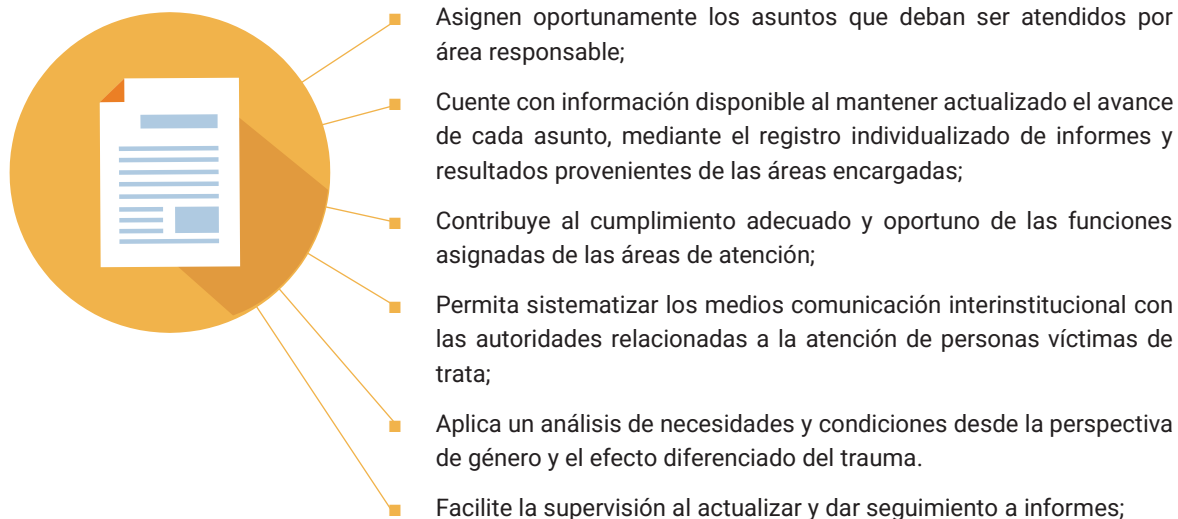
35 Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, Modelo Integral de Atención a Víctimas, <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/127943/MIAVed..pdf> (consultada el 5 de mayo de 2022).

36 Se incluye el Anexo 6 el cual muestra un ejemplo de reporte de acciones por área de atención para monitorear el avance del Plan de intervención.

37 El expediente es privado.

38 Manual de Procedimientos de la Coordinación de Jurisprudencia, Seguimiento y Consulta, Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 24 de octubre de 2017. <https://sidof.segob.gob.mx/notas/docFuente/5502170>

La construcción y uso adecuado de los expedientes hace posible que se:



Finalmente, el uso del expediente garantiza que se cuente con un medio para identificar el proceso de avance de cada persona usuaria en su objetivo de recuperación física y emocional y con ello llevar a cabo su proyecto de vida³⁹. En el presente MO se detalla en cada módulo como cada área de atención -médica, psicológica, de trabajo social, legal y pedagógica- interviene en las acciones de integración y seguimiento de los expedientes.

2.3 EGRESO

El egreso es el proceso en el que se determina que existen las condiciones requeridas para que una persona pueda salir del espacio en el que se han brindado los servicios mínimos en el área médica, psicológica, pedagógica, de trabajo social, alojamiento y en materia legal en los refugios, albergues y casa de medio camino. Se puede implementar en los siguientes escenarios⁴⁰:

- ▶ Voluntad de la víctima;
- ▶ Que sea requerido el traslado a otro refugio;
- ▶ Que haya habido un incumplimiento o violación de los reglamentos por parte de la persona usuaria;
- ▶ La conclusión del programa de intervención y/o el seguimiento fuera del espacio;

39 El proyecto de vida se entiende como las metas, sueños, objetivos, ilusiones, que le dan sentido y motivación a tu vida, y éste, se ve fuertemente lastimado, en este tipo de vivencias traumáticas (ser víctima de trata de personas). Asimismo, considera atender las necesidades como educación, búsqueda de empleo, vivienda, contacto telefónico con redes de apoyo funcionales, orientación legal, representación jurídica, seguimiento de casos, retorno asistido y la reparación del daño, de conformidad con el MNAIV vigente, respecto de las medidas de reparación; el Capítulo III de la Ley General de Trata de Personas y el título quinto de la Ley General de Víctimas (LGV). Cabe precisar que en esta fase si bien se concluye la atención, el procedimiento jurídico pueda continuar por su propia naturaleza.

40 Basado en las mesas de trabajo desarrolladas por UNODC para el Proyecto de Fortalecimiento de albergues de trata de personas en México en 2022 y en el Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos de la Dirección General de Transversalización de la Perspectiva de Género de INMUJERES.



► En los casos que involucran NNA, el egreso se realiza a través de:

- Adopción;
- Reintegración familiar o social;
- Cumplimiento de los 18 años;
- Estrategia pedagógica;
- Retorno a la fiscalía de procedencia;
- Canalización a otro refugio;
- Por mandato de la Fiscalía o Procuraduría de Protección de NNA correspondiente.

Para realizar el egreso es necesaria una valoración, la cual incluye los riesgos y el plan de seguimiento (Ver Anexo 7). En los casos que no existan condiciones para el egreso, se contemplan las opciones con las que cuenta la persona para su permanencia en el albergue o refugio, traslado a casa de medio camino o canalización a la autoridad competente.

La valoración de riesgos implica identificar y evaluar los niveles de un posible peligro a través de un conjunto de indicadores de acuerdo con la geografía del lugar, el contexto específico, entre otros. Como, por ejemplo, ante posibles represalias de los tratantes de personas en la región y en el país, el nivel de participación de las víctimas en los procesos judiciales o los traslados que se realizan para asistir a las audiencias⁴¹.

Además de lo anterior, este documento contiene información que resume las atenciones brindadas desde su ingreso hasta el egreso, así como los factores de riesgo detectados durante su estancia en el lugar⁴²:

- Historia de violencia que ha vivido la víctima, la severidad y frecuencia de los actos violentos;
- Amenazas de muerte o tentativas de homicidio que haya vivido;
- Factores relacionados con la trata de personas a la que fue sometida;
- Condiciones de vulnerabilidad de la persona víctima;
- Valoración de la red familiar y social con que cuenta la persona víctima;
- Valoración de situaciones especiales de alto riesgo;
- Valoración psicológica y/o psiquiátrica;
- La evaluación de las atenciones brindadas y su seguimiento.

41 OIM, The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking, Geneva, 2007, p. 3-7, https://publications.iom.int/system/files/pdf/iom_handbook_assistance.pdf (consultado el 16 de junio de 2022).

42 Ibid.

El plan de seguridad se realiza a partir del análisis de riesgo previo y se basa en el modelo de atención de cada espacio. Éste comprende una evaluación individual de riesgo de cada caso y el grado de peligrosidad de los agresores. Se elabora en coordinación con la persona usuaria y considera su voluntad y necesidades específicas. Dicho plan se aplica no solamente en el egreso, sino que es considerado durante las salidas, la asistencia a las audiencias y los procesos que se lleven fuera de las instalaciones. Aunado a esto, se requiere evaluar⁴³:

- Redes de apoyo ante problemas de emergencia;
- Habilidades adquiridas;
- Plan de reintegración social;
- Estabilidad emocional de la persona;
- Nivel de riesgo de la persona;
- Peligrosidad del o los (las) agresores.

El plan de seguimiento está diseñado para dar continuidad a la atención prestada a cada persona usuaria y verificar que se hayan cumplido en su totalidad con las condiciones del egreso, lo cual se aborda a profundidad en el siguiente apartado. Finalmente, para el egreso se prepara una sección en el expediente que registra la salida, los datos de identificación y la causa de esta, así como el consentimiento informado de la persona sobre su salida.



TIP para la atención integral

- La mayor parte de las personas usuarias se encuentran en el proceso de construcción de una nueva vida, por lo que la inclusión social es una nueva etapa una vez realizado el egreso. La mayor parte de los casos de éxito a largo plazo se deben a que: se brinda continuidad al proceso de inclusión social con apoyo individual. De manera que, una vez que la persona logra su independencia el apoyo individual llega a su fin.

Organización Internacional para las Migraciones (OIM). The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking. Gineve, 2017, p. 267-269, https://publications.iom.int/system/files/pdf/iom_handbook_assistance.pdf (consultado el 16 de junio del 2022).

43 INMUJERES, Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/50254/5_Modelo_Atencion_Refugio.pdf (consultado el 22 de mayo de 2022).

2.4 SEGUIMIENTO AL EGRESO

El seguimiento comprende los servicios que se brindan una vez que la persona usuaria egresa del espacio o inicia su transición hacia un proceso de mayor independencia en otro lugar. Tiene como propósitos: 1) garantizar la recuperación y restauración de todos los derechos que fueron infringidos durante el ciclo de la violencia y trauma experimentado y 2) identificar las condiciones físicas, emocionales, psicológicas y socioeconómicas de la persona que egresa, así como de sus redes de apoyo.

La etapa de seguimiento al egreso se activa una vez que la persona usuaria ha salido de la emergencia, ha sido atendida y se ha restaurado su integridad física y emocional. A partir de ese momento, la persona toma una decisión informada para comenzar el proceso de egreso del espacio que la ha acompañado.

Para brindar una adecuada atención, se considera trazar un plan de seguimiento o reintegración (como se denomina en las prácticas llevadas a nivel internacional). Dicho plan se desarrolla con toda la información sobre las intervenciones realizadas dentro y fuera del espacio en el que se atendió a la usuaria, contiene su proyecto de vida⁴⁴ y las valoraciones realizadas por las distintas áreas de atención durante su asistencia.

El tiempo durante el que se establece el plan de seguimiento varía de acuerdo con cada modelo de atención y de los recursos con los que se cuenta para poder brindarlo y dar apoyo a la reintegración social de la persona.

Es necesario que este plan de seguimiento sea realizado en conjunto con la persona usuaria e identifique metas y oportunidades reales que la persona pueda tener. Éstas no dependen únicamente de sus necesidades personales, deseos, orientación sexual, habilidades y/o calificaciones, sino de las oportunidades de inclusión social del lugar geográfico en donde se encuentre, de su condición de salud, psicológica, seguridad personal, educación o posibles riesgos⁴⁵.



El plan de seguimiento incluye como mínimo⁴⁶:

- Los datos de localización de la persona usuaria y de las personas que integran su red de apoyo, además de los mecanismos de comunicación y formas de abordaje para la visita domiciliar que realizará el personal de los refugios, albergues y casas de medio camino.
- Resumen del expediente clínico, especialmente a las atenciones médicas vinculadas a la situación de violencia vivida.
- Hoja de evaluación del riesgo y datos esenciales del plan de seguridad diseñado.
- Listado de las instancias a las que ha sido canalizada y los resultados reportados de la canalización⁴⁷.

44 El proyecto de vida se define tras haber implementado el plan de intervención de forma integral y especializada con cada una de las personas usuarias.

45 Ibid.

46 Secretaría de Salud, Modelo integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual. Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva, <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/igamviv/13.pdf> (consultada el 22 de mayo de 2022).

47 En el Anexo 8 se muestra un ejemplo de reporte al monitoreo del plan de seguimiento.

Adicionalmente, para complementar el abordaje del reporte de monitoreo (Anexo 8) se consideran los siguientes elementos⁴⁸:

- Necesidades de la persona sobreviviente, sus intereses, deseos e incorporar su proyecto de vida.
- Valoración de habilidades y destrezas personales, así como valoraciones del nivel educativo y pedagogía aplicados.
- Evaluación sobre la capacidad de la persona de tener control sobre su vida, así como la responsabilidad sobre las consecuencias de sus decisiones y adquisición de la plena autonomía.
- Análisis del contexto local en términos de desarrollo y acceso a redes comunitarias y redes de apoyo.
- Análisis de vulnerabilidades, marginalización o exclusión social⁴⁹.
- Continuación de seguimiento en las atenciones que se brindaron durante la estancia de la persona tales como: atención médica, psicológica, legal, educación, pedagogía, cursos, talleres o capacitaciones.

El tiempo que se brinda el seguimiento depende del modelo de atención y se divide en los siguientes grupos:

- 1 NNA
- 2 Personas adultas
- 3 Personas migrantes



TIP para la atención integral

Algunas acciones que pueden implementarse para realizar el plan de seguimiento son las siguientes:

- ▶ Proponer un calendario de entrevistas de seguimiento y/o de visita a la persona usuaria.
- ▶ Asumir un plan de llamadas telefónicas, para conocer la situación de la usuaria y sus condiciones de seguridad.
- ▶ Monitoreo periódico de las instancias receptoras para verificar el estado de los casos que ha canalizado.
- ▶ En los casos en que han abandonado el proceso de atención, verificar su situación de manera personal.

48 Basado en las mesas de trabajo realizadas por UNODC México para el Proyecto Fortalecimiento de albergues en materia de trata de personas en México en junio del 2022 y en el Manual de abordaje, orientación y asistencia a víctimas de trata de personas con enfoque de género y derechos.

49 OSCE y ODIHR, National Referral Mechanisms. Joining efforts to protect the rights of trafficked persons. A practical handbook, <https://www.osce.org/odihr/510551> (consultada el 16 de junio de 2022).

2.4.1 Seguimiento al egreso de casos de NNA

El seguimiento al egreso de casos de NNA considera una serie de acciones para su realización. En específico, incluye:

- ▶ Realizar una solicitud a la PPNNA correspondiente para que elaboren, bajo el principio del interés superior de la niñez, un diagnóstico sobre la situación de vulneración y un plan de restitución de derechos, que incluya las propuestas de medidas para su protección⁵⁰. El egreso que se realiza puede ser a través de los siguientes escenarios:
 - Adopción;
 - Reintegración familiar;
 - Cumplimiento de 18 años ;
 - Estrategia pedagógica;
 - Retorno a la fiscalía de procedencia;
 - Canalización a otro refugio.
- ▶ Generar reporte de seguimiento a través de: mentorías, establecimiento de un medio de contacto, programación de visitas, vínculo relacional, redes de apoyo, Centro de Atención Externa (CAE), Centros de Justicia para las Mujeres y otros espacios de atención a víctimas especializados.
- ▶ El plan de seguimiento se establece a través de una programación de visitas y llamadas telefónicas.

2.4.2 Seguimiento a casos de personas adultas

En el seguimiento hay que establecer las metas en el corto, mediano y largo plazo (en los casos que se considere posible) y se analizan las posibilidades de inserción laboral a partir de:

- Considerar la experiencia laboral previa para identificar programas de inserción laboral acordes⁵¹.
- Consejería individualizada. Ésta la realiza personal experto en materia de trata de personas. Su objetivo es ayudar a la persona usuaria a aprender o desarrollar habilidades y hacer frente a las circunstancias inmediatas, adaptándose a ellas con miras a una recuperación completa. La consejería se diferencia de la psicoterapia y no es un sustituto de ésta⁵².
- Programas de apoyo a estudios, becas o pasantías. Se realiza la evaluación para la continuidad de los estudios y los apoyos a los cuales puede acceder en la zona. Si existen convenios de estudios con instituciones privadas se realiza la evaluación para acceder a dichos recursos y trámites.
- Apoyos para la vivienda, en los casos de espacios que tengan recursos para ofrecerlo. Incluyen programas de apoyo para la gestión de la renta y vivienda, los cuales ayudan a la transición de la vida adolescente a la adulta⁵³.

De esta forma, los refugios, albergues y casas de medio camino siguen el avance que las personas usuarias tienen en el corto, mediano y largo plazo.

50 Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2014. [https://www.gob.mx/sipinna/documentos/ley-general-de-los-derechos-de-ninas-ninos-y-adolescentes-reformada-20-junio-2018#:~:text=Tiene%20por%20objeto%2C%20entre%20otros,\(DOF\)%2023%20marzo%202022..](https://www.gob.mx/sipinna/documentos/ley-general-de-los-derechos-de-ninas-ninos-y-adolescentes-reformada-20-junio-2018#:~:text=Tiene%20por%20objeto%2C%20entre%20otros,(DOF)%2023%20marzo%202022..)

51 OIM. The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking. Ginebra, 2017, p. 98. https://publications.iom.int/system/files/pdf/iom_handbook_assistance.pdf (consultado el 16 de junio del 2022).

52 Ibid.

53 Los profesionales en esta área deben contemplar el proceso de asignación de vivienda en los trámites requeridos para apoyar su gestión.

2.4.3 Seguimiento a casos de personas migrantes

En los casos de personas migrantes, se considera si son NNA y aunado a lo indicado anteriormente se requiere⁵⁴:

- Analizar riesgos de retorno y construir un plan de seguridad.
- Realizar la preparación de procedimientos para viajes internacionales y preparar comunicaciones internacionales a través de los cuerpos diplomáticos y consulados del país.
- Preparar la documentación requerida.
- Asegurar el principio de no devolución en los casos de solicitud de asilo y seguimiento con la Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR) e instancias internacionales como consulados, embajadas y organismos internacionales (ACNUR entre otros) o asociaciones civiles en otros países.
- Confirmar la salida y llegada. Hay que asegurarse que la persona sea recibida por alguna representación del país quien se encuentra encargada de dar seguimiento.
- Continuar con la asistencia por áreas de servicio requeridas. Esto se realiza a partir del estudio de la disponibilidad de servicios en la localidad a que se traslada la persona usuaria.

Una vez que el plan de seguimiento se concretó y se concluyen las atenciones en cada área, se puede considerar que la persona ha logrado su plena autonomía. Con esto, se procede a realizar el cierre del caso, archivando el expediente y resguardándolo por un tiempo de cinco años conforme a la normatividad⁵⁵.



TIP para la atención integral

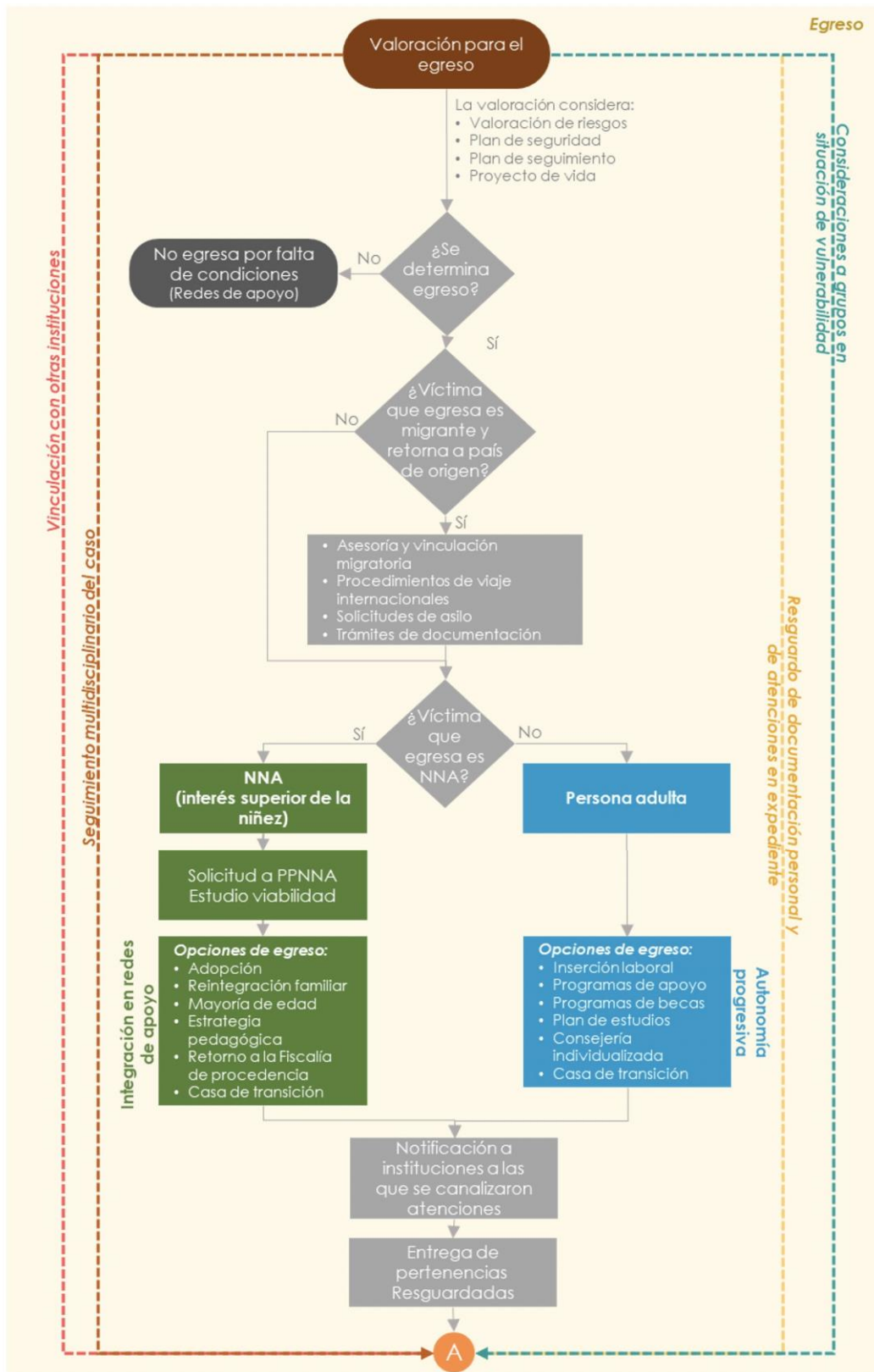
El Derecho Internacional de los Derechos Humanos reconoce que ciertos grupos necesitan protección especial, tales como la población LGBTQI+, personas migrantes, población indígena; mujeres, los niños, niñas y adolescentes (NNA), personas con discapacidad, entre otros. Las buenas prácticas internacionales para trabajar con las víctimas que han sufrido discriminación por su orientación sexual, identidad sexual y/o por la condición de intersexual promueven que las personas LGBT e intersexuales vivan y permanezcan junto a sus seres queridos, incluidos sus parejas y sus hijos durante su estancia en los refugios que son albergados.

Ficha de datos sobre la campaña Libres & Iguales del ACNUDH, junio de 2014. Pág. 3, Disponible en https://www.ohchr.org/sites/default/files/Documents/Issues/Discrimination/LGBT/FactSheets/UNFEGFactSheet_RefugeAsylum_ES.pdf (consultado el 30 de mayo de 2022)

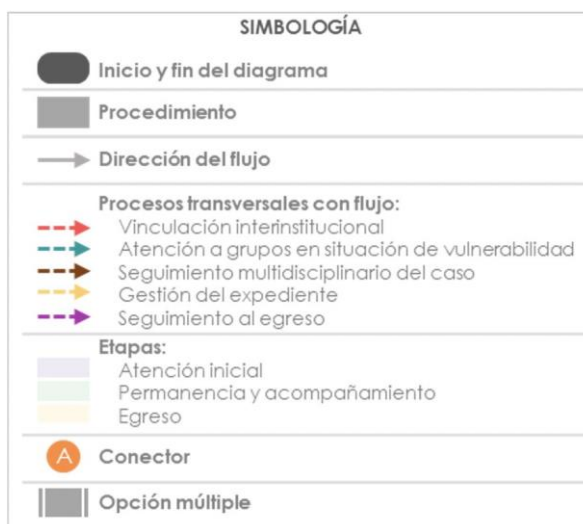
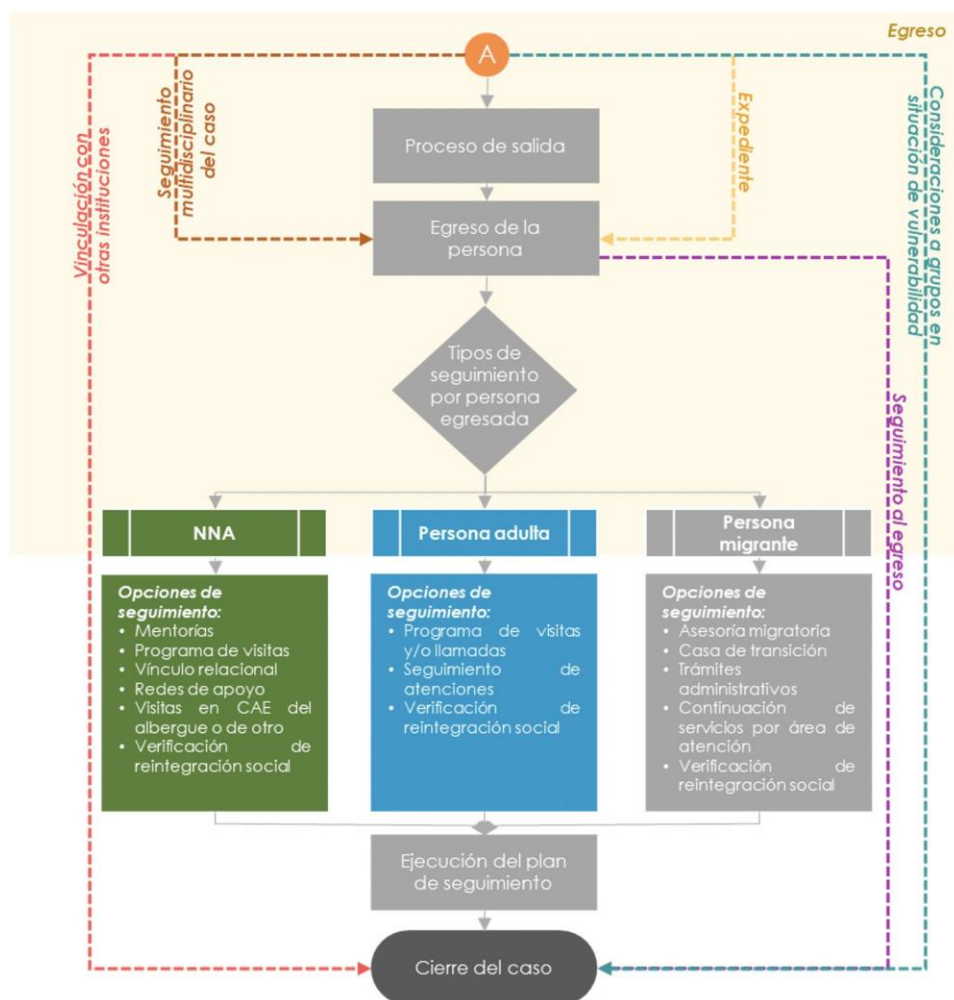
54 OIM, The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking, https://publications.iom.int/system/files/pdf/iom_handbook_assistance.pdf (consultada el 16 de junio de 2022).

55 Esto con base en la Ley General de Archivos (Artículo 4, fracción XIII), que remite al Catálogo de Disposición documental de la Secretaría de Seguridad y Protección Ciudadana. Página 8. Disponibles en: <https://legislacion.scjn.gob.mx/Buscador/Paginas/AbrirDocArticulo.aspx?q=>

2.4.4 FLUJOGRAMA DE SEGUIMIENTO AL EGRESO



Fuente de elaboración propia.



ANEXOS

ANEXO 1. REQUISITOS LEGALES PARA EL ESTABLECIMIENTO DEL ESPACIO

La documentación mínima requerida para que un espacio se establezca como albergue, refugio o casa de medio camino para brindar atención a personas víctimas es la siguiente⁵⁶:

- Acuerdo de creación, o en su caso, Acta Constitutiva de la Organización de la Sociedad Civil;
- Escritura Notarial del terreno o instrumento jurídico de concesión del inmueble;
- Clave Única de Inscripción del Registro Federal de las Organizaciones de la Sociedad Civil (CLUNI), si se trata de una sociedad civil;
- Permisos de construcción expedidos por la autoridad competente;
- Dictamen de impacto y de la población beneficiada;
- Dictamen de Protección Civil.

En términos de gestión organizacional, los espacios que funjan como refugios albergues o casas de medio camino que atienden a personas víctimas del delito de trata también tienen como requisito mínimo contar con:

- Manual de Organización;
- Modelo de Asistencia y Protección a Víctimas del Delito de Trata de Personas. Éste cuenta con un programa de trabajo, ruta y flujograma sobre la atención que brindan los refugios, albergues y casas de medio camino;
- Plantilla con el listado del personal multidisciplinario que labora en el refugio, albergue o casa de medio camino. Éste debe contener toda la documentación que acredite su formación académica y experiencia profesional en atención a víctimas.
- Reglamento interno;
- Protocolo de seguridad en función de la población objetivo o grupo etario atendido.

⁵⁶ Instrumentos analizados conforme a interpretación jurídica de la normatividad nacional vigente cuya descripción se encuentra en el apartado de glosario.

ANEXO 2. LISTA DE VERIFICACIÓN DE ELEMENTOS MÍNIMOS PARA EL INMUEBLE

Señalar con una ✓ los elementos con los que cuenta el albergue, refugio o casa de medio camino.

Se cuenta con los espacios para los siguientes fines específicos:

- Q Destinados para cuestiones administrativas
- Q Esparcimiento para actividades físicas y recreativas
- Q Preparación y consumo de alimentos
- Q Almacenamiento de insumos
- Q Descanso (dormitorios)
- Q Destinados a la atención de NNA (si es que la instancia atiende a este sector poblacional)
- Q Lavandería
- Q Espacio físico aislado para contingencia sanitaria
- Q Elementos de infraestructura para el acceso de personas con discapacidad o personas adultas mayores.
- Q Extintores
- Q Señalamientos
- Q Detectores de humo
- Q Alarma sísmica
- Q Sistemas de vigilancia
- Q Bardas para garantizar la privacidad, confidencialidad y seguridad de las víctimas.
- Q Enfermería y/o Consultorio médico, en los casos en los cuales los espacios brinden la atención por medios propios.

Existencia de servicios básicos:

- Q Agua potable
- Q Gas
- Q Electricidad
- Q Iluminación tanto natural como artificial
- Q Ventilación

Se cuenta con las siguientes condiciones de sanidad e higiene:

- Q Acceso a servicios sanitarios
- Insumos y productos para las personas usuarias como son:
 - Q Artículos de higiene doméstica
 - Q Vestimenta
 - Q Artículos de higiene personal

ANEXO 3. TÉCNICAS PARA EL MANEJO DE ESTRÉS Y CONTENCIÓN EMOCIONAL

A continuación, se presentan una serie de técnicas para el manejo de estrés extraídas del manual denominado Técnicas para el manejo de estrés y contención emocional para Policías ⁵⁷.

I. MOVIMIENTO CORPORAL CONSCIENTE

"El cuerpo inquieto, el cuerpo ansioso, se convierte en cuerpo dislocado de la mente y de los sentimientos"⁵⁸, los ejercicios corporales conscientes son una técnica que centra la atención en el propio cuerpo y con ello, ayuda a recuperar el equilibrio corporal y mental.

1. Arraigo o enraizamiento

Esta postura es básica para el trabajo corporal, consiste en poner los pies sobre la tierra. Permite dirigir la energía del cuerpo hacia la tierra y sentir la seguridad de su firmeza. Se sugiere realizarla antes de iniciar las actividades de cada día.

- a) De pie, con los pies separados unos veinticinco centímetros.
- b) Flexione suave y lentamente sus rodillas, llevando el peso de su cuerpo a las plantas de sus pies. Sus dedos van ligeramente hacia adentro.
- c) Deje salir su vientre.
- d) Poco a poco, a su ritmo y tiempo, comience a inclinar su cuerpo hacia adelante hasta poder tocar el suelo con los dedos ambas manos, sin que éstas carguen algún peso. Todo el peso del cuerpo está en los pies, sus talones pueden quedar ligeramente elevados.
- e) Suelte su cabeza hacia el suelo y respire por su boca profundamente.
- f) Estire sus rodillas lentamente, hasta que sus tendones de la corva, en la parte de atrás de sus piernas, estén estirados. Las rodillas quedan con un poco de flexión.
- g) Permita sentir la vibración provocada por la tensión muscular ocasionada por esta posición, trate de mantenerla mientras continúa respirando por su boca al menos durante un minuto.
- h) Cuando pare la vibración comience a levantarse lentamente con dirección de abajo (pelvis) hacia arriba (cabeza), a través de movimientos lentos, tratando de sentir cada vértebra y tratando con gentileza y cuidado su cuerpo.

57 Trejo Velasco, Julieta, Técnicas para el manejo del estrés y contención emocional para Policías, México, 2018. https://www.unodc.org/documents/mexicoandcentralamerica/publications/JusticiaPenal/Manual_Custodia_penitenciaria_estres.pdf

58 Rodríguez Morrill, Evelyn I.; Pérez Ruvalcaba, Sara Lidia, El cambio de cuerpo estresado a cuerpo relajado, a través de la respiración, la visualización y la danza en un ambiente de protección acompañada, Educación Física y Ciencia, vol. 11, 2009, pp. 81-91. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=439942653007>

2) Estirarse hacia atrás

Posición: sentado/a en una silla o sillón.

- Sentado/a con la espalda sobre el respaldo. Plantas de los pies en el suelo.
- Levante sus brazos y arquee suave y lentamente hacia atrás por encima del respaldo del sillón o silla.
- Haga un buen estiramiento y manténgalo durante unos treinta segundos. Mientras lo hace respire profundamente a través de su boca.
- Regrese lentamente a la posición inicial.
- Haga nuevamente el ejercicio y experimente como la segunda vez es mucho más fácil. El estiramiento de los músculos de la espalda ayuda a la liberación de tensiones acumuladas y permiten que el gesto respiratorio surja más espontáneo.

3. Vibración acostado/a

Le ayudará a liberar tensiones acumuladas en la parte posterior de su cuerpo y a respirar más espontáneamente.

Posición: acostado/a.

- Acostado/a sobre una superficie firme (puede usar un tapete o cobija).
- Levante sus dos piernas al mismo tiempo hasta formar un ángulo de 90° con las rodillas flexionadas.
- Flexione sus tobillos y empuje hacia arriba con los talones. Sus piernas comenzarán a vibrar.
- Mantenga sus piernas vibrando con sus talones hacia arriba. Su respiración es por la boca.
- Cuando pare la vibración baje lenta y suavemente sus piernas al suelo.
- Descanse un minuto y repita el ejercicio por lo menos dos veces más. Puede iniciar una vez al día, la práctica le permitirá incrementarlo hasta tres veces al día o las veces que lo necesite. Puede colocar alguna almohada o cojín pequeño en la zona de sus vértebras lumbares mientras realiza este movimiento.

II. TÉCNICAS DE ESFERODINAMIA

La esferodinamia es una técnica que emplea esferas de distintos tamaños con la finalidad de reorganizar la postura de quien la práctica, coadyuvando con ello a mejorar el tono muscular y propiciar el movimiento de zona de poca movilidad en la columna vertebral y el cuerpo en su generalidad ⁵⁹.

59 Anabella Lozano, Esferodinamia-reorganización postural: Manual de ejercicios, (Buenos Aires, D & C Visual S.R.L., 2012).

Masaje en los pies con pelotas de tenis⁶⁰

Posición: de pie.

Material: pelota de tenis

- a) En posición de pie. Las rodillas ligeramente dobladas.
- b) Las caderas cómodamente apoyadas por las piernas.
- c) El abdomen relajado, al igual que el resto de la parte superior del cuerpo.
- d) Coloque la pelota de tenis debajo y en el centro del pie izquierdo. Mantenga el equilibrio colocando el peso corporal en la pierna derecha.
- e) Lentamente ruede el pie izquierdo sobre la pelota.
- f) Respire de manera natural.
- g) Conforme se familiarice con la pelota, aumente la presión hacia abajo, dejando caer el peso sobre ella.
- h) Asegúrese de que la bola haga contacto con cada parte de la planta del pie: desde los dedos de los pies hasta el talón, incluya los lados del pie. Pase al pie derecho y repita los mismos movimientos.
- i) Regrese a la posición de pie sin la pelota y observe cualquier diferencia en la posición de pie con ambos pies.
- j) Puede terminar este ejercicio dando un masaje suave con sus manos en las partes de sus pies que lo necesiten.

Masaje en cara con pelotas de esponja

Posición: la que usted prefiera.

Material: pelota de esponja (2.5 cm de diámetro)

Duración: el tiempo que lo necesite

- a) Con movimientos suaves y circulares comience a dar masaje en toda su cara de arriba hacia abajo.
- b) Sienta las zonas que pudieran tener mayor tensión y a través de su exhalación libere lentamente.
- c) Puede explorar su cuero cabelludo, en caso de tener el cabello largo, hay que tener cuidado en los movimientos porque se puede enredar la pelota y jalarlo, ocasionando alguna molestia innecesaria.
- d) También puede dar masaje en su cuello.
- e) Este ejercicio puede ayudar mucho para el insomnio.

60 Juliet Milani y Alessandra Shepard, *Flexing your soul, moving with energy and consciousness*, (China: Pathwork Press, 2005).

Masaje en manos con pelota

Con el uso del teclado, mouse, teléfono celular, más las tensiones acumuladas por el estrés, las manos y las muñecas pueden llegar a sentir malestar o dolor. El masaje de manos con pelotas produce una relajación muscular y reduce la tensión provocada por el estrés.

Material: Se puede realizar con una pelota de esponja de una pulgada o con pelotas de tenis.

Duración: el tiempo que lo necesite.

- Coloque la pelota sobre la palma de la mano que desee, junte su otra mano y entrelace sus dedos, apriete la pelota haciendo presión en sus muñecas, mientras realiza movimientos suaves en diferentes direcciones, masajee cada parte de sus manos. Identifique las zonas de mayor tensión. Recuerde respirar suave y profundamente para liberar tensión y alargue la exhalación de aire.
- Suelte sus dedos y continúe dando masaje con movimientos libres sobre la palma de sus manos, puede apoyar su codo. Extienda sus dedos para liberar tensión. Alterne sus manos.
- Con la palma de la mano mirando hacia arriba comience a dar masaje sobre su muñeca con movimientos circulares el tiempo que necesite. Alterne sus muñecas.
- Separe los dedos pulgar e índice y en ese espacio realice movimientos suaves y circulares con la pelota, por dentro y por fuera. Alterne sus manos.
- Lleve la pelota a las orillas de las manos y realice los movimientos circulares por cada parte de sus manos. Recuerde alternar sus manos. Apoye la pelota sobre una superficie firme y coloque la palma de su mano sobre ella, puede hacer movimientos que toquen dedos, palmas de las manos, muñecas y brazo. Recuerde alternar sus manos y brazos.

III. EJERCICIOS DE ATENCIÓN PLENA (MINDFULNESS)

La atención plena significa prestar atención de manera consciente a la experiencia del momento presente con interés, curiosidad y aceptación. Es una forma de tomar conciencia de nuestra realidad, dándonos la oportunidad de trabajar conscientemente con nuestro estrés, dolor, enfermedad, pérdida o con los desafíos de nuestra vida⁶¹.

Esta técnica de atención plena la puede realizar cuando se dispone de poco tiempo, se encuentra bajo tensión y estresado; su práctica le proporcionará beneficios para su salud.

DROP

Detener: Pare cualquier actividad que se encuentre realizando.

Respirar: Respire con atención, sienta como entra y sale el aire por su nariz, como baja por su garganta, pecho y llega a su abdomen.

Observar: Cómo está, como se siente, sin cambiar lo que está experimentando. Permita sentirse.

Proceder: Haga lo que necesite hacer o regrese a lo que estaba haciendo.

61 Sociedad Mindfulness y Salud, ¿Qué es Mindfulness? Despertando a la realidad del momento presente, <https://www.mindfulness-salud.org/mindfulness/que-es-mindfulness/> (consultada el 22 de mayo de 2022).

III. EL ABRAZO DE LA MARIPOSA

A continuación, se presenta una técnica para la contención emocional descrita en el manual denominado Técnicas de Contención Emocional y Manejo de Estrés para Operadores y Operadoras de Llamadas de Emergencia ⁶².

Este método puede ser empleado en varios contextos, por ejemplo: genera sensaciones de seguridad, previene memorias traumáticas por eventos violentos; sirve para enfrentar experiencias y situaciones traumáticas. Se ha observado un efecto tranquilizante en las personas que lo han realizado.

Duración: mínimo 5 minutos.

- a) En la posición sentado/a o acostado/a, cruce los brazos sobre el pecho.
- b) La punta del dedo medio de cada mano debe quedar bajo la clavícula y el resto de los dedos y la mano deben cubrir el área que se encuentra debajo de la unión de la clavícula con el hombro y de la clavícula con el esternón, para ello, mano y dedos deben de estar lo más verticalmente posible (los dedos dirigidos hacia el cuello y no hacia los brazos).
- c) Una vez hecho esto, se pueden entrelazar los dedos pulgares (formando el cuerpo de la mariposa) y los otros dedos formarán sus alas.
- d) Se pueden cerrar los ojos o tenerlos semi-cerrados, viendo hacia la punta de la nariz.
- e) A continuación, se mueven las manos en un ritmo alternado, como si fuera el aleteo de una mariposa.
- f) Se respira suave y profundamente (respiración abdominal); mientras se observa lo que pasa por la mente y por el cuerpo (pensamientos, imágenes, sonidos, olores, afectos y sensaciones físicas). Sin cambiarlo, sin juzgarlo y sin reprimirlo. Como si observaran nubes que pasan en el cielo.

62 Julieta Trejo, Técnicas de Contención Emocional y Manejo de Estrés para Operadores y Operadoras de Llamadas de Emergencia, (México, 2017).

ANEXO 4. FICHA DE CANALIZACIÓN

Información de la persona usuaria

1. Iniciales del nombre de la persona usuaria: _____
2. Número de expediente: _____

Información de la canalización

Información de la canalización			
Área de atención		Nombre del personal que canaliza	
Clasificación del evento		Fecha de canalización	
Hora de canalización		Institución receptora	
Objetivo de la canalización			
Servicios			
Servicio(s) solicitado(s)		Tipo de servicio	
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
Documentos anexos a la solicitud de canalización			
1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	
Observaciones			

Calendario de citas

Fecha	Hora	Especialidad	Tema	Canalización		
				Institución	Persona que atiende	Observaciones

Datos de aplicación

1. Fecha de generación de la ficha: _____
2. Hora de generación de la ficha: _____
3. Nombre de personal que realiza llenado: _____
4. Puesto de personal que realiza llenado: _____

ANEXO 4.1. REPORTE DE CANALIZACIÓN

Información de la persona usuaria

1. Iniciales del nombre de la persona usuaria: _____
2. Número de expediente: _____

Reporte de la canalización

Información de la canalización						
Número de ficha de canalización		Área de atención		Fecha de canalización		
Nombre del personal que canaliza		Institución receptora		Clasificación del evento		
Objetivo de la canalización						
Servicios						
Servicio(s) solicitado(s)	Tipo de servicio De 1ra vez	Se cumplió con el servicio: Subsecuentes	Continúa el servicio	Cantidad de acciones realizadas		Logros o avances
				De 1ra vez	Subsecuentes	
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

Datos de aplicación

1. Fecha de generación de la ficha: _____
2. Hora de generación de la ficha: _____
3. Nombre de personal que realiza llenado: _____
4. Puesto de personal que realiza llenado: _____

ANEXO 5. PLAN DE INTERVENCIÓN

Información de la persona usuaria

1. Iniciales del nombre de la persona usuaria: _____
2. Número de expediente: _____

Información del plan de intervención

3. Duración
Q Mes
Q Trimestre
Q Cuatrimestre
Q Semestre
Otro: _____
4. Fecha de inicio de implementación: _____
5. Fecha de fin de implementación: _____
6. Número de versión de plan de la persona usuaria: _____
7. Observaciones:



Atención psicológica

[illegible]

41

Programación del área

[illegible]



Otras áreas

Programación de otras áreas														
Objetivo	Servicio específico	Actividades	Grupal o individual	Fecha		Hora		Personal responsable	Programación por día					
				Inicio	Fin	Inicio	Fin			L	M	M	J	V

Datos de aplicación

1. Fecha de generación del presente Plan:_____
2. Hora de generación del presente Plan:_____
3. Nombre de personal que realiza llenado:_____
4. Puesto de personal que realiza llenado:_____

ANEXO 6. REPORTE DE ACCIONES**Información de la persona usuaria**

1. Iniciales del nombre de la persona usuaria: _____
2. Número de expediente: _____
3. Identificación de plan de intervención que se reporta: _____

Reporte de las acciones

4. Área de atención: _____
5. Profesional responsable: _____
6. Período que se reporta
 - a. Inicio: _____
 - b. Fin: _____
7. Observaciones: _____

8. Logros o avances: _____

Reporte de acciones												
Objetivo	Servicio específico	Tipo de intervención	Actividades	Grupal o individual	Fecha		Hora		Cantidad de acciones realizadas		Logros o avances	¿Habrà continuación de la actividad?
					Inicio	Fin	Inicio	Fin	De 1ra vez	Subsecuentes		
Observaciones										¿Se requiere actualizar plan de intervención?	Q Sí Q No	
										¿Se requiere convocar a reunión multidisciplinaria?	Q Sí Q No	

Datos de aplicación

9. Fecha de generación del presente reporte: _____
10. Hora de generación del presente reporte: _____
11. Nombre de personal que realiza llenado: _____
12. Puesto de personal que realiza llenado: _____

ANEXO 7. PLAN DE SEGUIMIENTO

Información de la persona usuaria

1. Iniciales del nombre de la persona usuaria: _____
2. Número de expediente: _____

Programación del seguimiento

3. ¿Cuándo se generó el Plan de seguimiento?
 - a. Fecha: _____
 - b. Hora: _____
4. ¿Cuál es o son los medios de contacto establecidos por la persona usuaria?
 - a. Reunión presencial
 - b. Videollamada
 - c. Llamada telefónica
 - d. Otro: _____.
5. ¿Cuál será la duración del presente Plan de seguimiento?
 - a. Mes
 - b. Trimestre
 - c. Semestre
 - d. Anual
 - e. Otro: _____.
6. ¿Cuándo se generará el siguiente Plan de seguimiento?
 - a. Fecha: _____ y hora: _____

A continuación, se muestra una tabla para especificar las fechas en las que se tendrán comunicaciones con la persona usuaria. Agregar la cantidad de filas que sean necesarias para identificar la programación del seguimiento.

Programación del seguimiento								
No.	Fecha	Hora	Duración aproximada de la sesión	Medio de comunicación	Objetivo	Logros o avances	Área de atención que da seguimiento	Personal responsable del seguimiento
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
10								

Medios de contacto de la persona usuaria

7. Lugar donde serían las reuniones presenciales: _____
8. Teléfono 1: _____
9. Teléfono 2: _____
10. Celular 2: _____
11. Celular 2: _____
12. Correo electrónico: _____
13. Otro medio de contacto: _____

Documentación

Incluir los siguientes documentos como anexos:

- Resumen del expediente clínico.
- Reporte de seguimiento de las atenciones brindadas fuera del refugio: psicológica, legal, médica, trabajo social, educación y pedagogía.
- Hoja de evaluación del riesgo y del plan de seguridad.
- Listado de las instancias a las que ha sido canalizada y los resultados reportados de esa canalización.
- Proyecto de vida/perspectivas a futuro o cambios una vez realizado el egreso y el seguimiento.

Datos de aplicación

14. Fecha de generación del presente Plan: _____
15. Hora de generación del presente Plan: _____
16. Nombre de personal que realiza llenado: _____
17. Puesto de personal que realiza llenado: _____

ANEXO 8. REPORTE DE MONITOREO AL PLAN DE SEGUIMIENTO

Es necesario que la persona que aplica este instrumento tenga la habilidad de observar las condiciones reales en las cuales se encuentra la víctima, para poder detectar si tiene alguna necesidad específica y así estar en aptitud de hacer comentarios e incluirlos en el reporte de seguimiento para brindarle apoyo en caso de que sea necesario.

Para ello debe prestar atención y observar lo siguiente:

Entorno Familiar:

- Si vive sólo o acompañado
- Si la habitación en donde habita se encuentra en condiciones de higiene óptimas
- Si hay datos o evidencias de que en el lugar se consume alcohol o alguna sustancia psicotrópica.

Condición física de la persona:

- Se observa sano/a
- Observa algún dato de enfermedad
- Observa si presenta lesiones visibles en su cuerpo

Conductual/Emocional

- Al contestar las preguntas lo hace con buen estado de ánimo
- Hay signos de depresión
- Hay signos de nerviosismo
- Su actitud es cooperativa

Sección I. Información general de la persona

1. Iniciales del nombre de la persona usuaria: _____
2. Número de expediente: _____
3. Plan de seguimiento del que se reporta: _____
4. Área de atención que reporta: _____
5. Nombre del personal responsable: _____
6. Periodo que se reporta
 - a. Fecha de inicio: _____
 - b. Fecha de fin: _____
7. Observaciones: _____

Sección II. Reintegración social

8. ¿Cuánto tiempo se mantuvo el contacto con la víctima?
9. La fecha de la última reunión
10. Plan de llamadas/visitas
11. Redes familiares/Redes de apoyo

Sección II.1 Seguimiento a la programación del seguimiento

Programación del seguimiento										
Plan de seguimiento*								Reporte		
Fecha	Hora	Duración aproximada de la sesión (minutos)	Medio de comunicación	Objetivo	Logros o avances	Área de atención que da seguimiento	Personal responsable del seguimiento	¿Se cumplió la actividad de seguimiento?	¿Se alcanzaron los objetivos y logros?	Observaciones

* La sección de la tabla de Plan de seguimiento debe ser llenada con base en el Plan de seguimiento que se reporta.



Análisis de inserción laboral

12. ¿Cuál es su ocupación?

- Q Ninguna
- Q Estudiante
- Q Trabajo por cuenta propia o familiar

- Q Empleo público
- Q Empleo industrial
- Q Trabajo agrícola
- Q Trabajo doméstico

- Q Ama(o) de casa
- Q Desempleado(a)
- Q Pensionada(o) o jubilada(o)
- Q Otro: _____

Oficios o actividades																				
No.	Nombre del oficio o actividad	Prestaciones laborales	Tiene remuneración	Ingreso promedio mensual en pesos mexicanos	Días y horarios en los que labora														Satisfacción de persona usuaria	Observaciones
					Lunes		Martes		Miércoles		Jueves		Viernes		Sábado		Domingo			
					Hora inicio	Hora fin	Hora inicio	Hora fin	Hora inicio	Hora fin	Hora inicio	Hora fin	Hora inicio	Hora fin	Hora inicio	Hora fin	Hora inicio	Hora fin		
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				

Beneficios sociales

13. ¿Es beneficiaria de algún programa?

Q Sí

Q No

Beneficios de programa							
Origen del beneficio	Descripción del beneficio	Tipo de beneficio	Sí es monto, cuál es el monto mensual aproximado	Sí es en especie, qué se brinda	Satisfacción de persona usuaria	Observaciones	
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

Niñas, niños y adolescentes

14. El seguimiento a NNA se ha establece mediante:

Q Familia de origen, extensa o ampliada

Q Familia de acogida

Q Acogimiento pre-adoptivo

Q Centro de asistencia social

Q Proceso de adopción

Q Otro: _____

Plan de seguridad

15. ¿Qué tipo de problemas ha encontrado desde su salida del refugio?

16. ¿Ha podido resolver los problemas?

17. ¿Ha solicitado apoyo a sus redes?

18. ¿Cómo se observa emocionalmente?

19. ¿Ha consumido alguna sustancia psicotrópica desde que salió del refugio?

20. ¿Convive regularmente con personas que consuman sustancias psicoactivas?

21. ¿Ha atendido sus llamadas telefónicas?

22. En el caso de no haber mantenido el contacto, cuáles se detectan que han sido las posibles causas. ¿Se ha realizado una visita domiciliaria para verificar su estado?

Valoración de riesgos

23. ¿Ha sido acosada/amenazada por una persona tratante?

Q Sí

Q No

Sí la respuesta es "sí", pasar a pregunta 21.

24. ¿Cómo? *Desarrolle la respuesta*

25. ¿Se ha acercado a alguien en busca de protección? ¿A quién? *Desarrolle la respuesta*

26. ¿Fue contactada por los organismos encargados de hacer cumplir la ley?

Q Sí

Q No

27. ¿Ha sufrido violencia de cualquier otro tipo? *Desarrolle la respuesta*

Q Sí

Q No

Sección III. Datos de aplicación

1. Fecha de generación del reporte: _____
2. Hora de generación del reporte: _____
3. Nombre de personal que realiza reporte: _____
4. Puesto de personal que realiza reporte: _____

ANEXO 9. GLOSARIO

Acuerdo de creación o Acta Constitutiva de la Sociedad Civil	El contrato en donde los socios se obligan mutuamente a combinar sus recursos o sus esfuerzos para la realización de un fin común, de carácter preponderantemente económico, pero que no constituya una especulación comercial ⁶³ .
Alojamiento	Lugar temporal que brinda seguridad y que cuenta con infraestructura necesaria y personal especializado en el manejo de casos de trata de personas ⁶⁴ .
Clave Única de Inscripción del Registro Federal de las Organizaciones de la Sociedad Civil (CLUNI)	El instrumento indispensable para que las organizaciones de la sociedad civil (OSC) puedan acceder a los apoyos y estímulos del Gobierno Federal y facilitar el cumplimiento de sus actividades ⁶⁵ .
Dictamen de impacto y de la población beneficiada	Es la resolución por parte de la Secretaría de Medio Ambiente y Recursos Naturales en donde se establece el daño ambiental y/o la viabilidad de la construcción del albergue, refugio o casa de medio camino ⁶⁶ .
Dictamen de Protección Civil	Es el documento en donde se establece los requisitos para mitigar los riesgos que se presenten al momento de construir, así como la operatividad de los albergues, refugios o casas de medio camino ⁶⁷ .
Egreso	Proceso en el que se determina que existen las condiciones requeridas para que una persona pueda salir del espacio en el que se han brindado los servicios mínimos en el área médica, psicológica, pedagógica, de trabajo social, alojamiento y en materia legal en los refugios, albergues y casa de medio camino ⁶⁸ .
Escritura notarial	Es el documento público mediante el cual el notario le confiere autenticidad y certeza jurídicas a los actos y hechos pasados ante su fe, mediante la consignación de los mismos en instrumentos públicos de su autoría ⁶⁹ .
Espacios	1. Se refiere a las zonas del inmueble habilitadas para determinado fin; pueden ser habitaciones cerradas o abiertas. 2. Para fines de este MO se refiere también a albergues, refugios y casas de medio camino.
Estructura organizacional	Se refiere a la articulación jerárquica de una organización en la cual se asignan los roles, funciones y responsabilidades que deben cumplir sus miembros ⁷⁰ .
Evaluación de riesgo	Análisis de las probabilidades de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas para la persona usuaria en las distintas áreas de atención ⁷¹ .
Expediente único	Medio de comunicación intrainstitucional documentado para conocer el estatus del avance de la atención individual brindada a las personas usuarias. Éste permite el registro, asignación y seguimiento de casos conforme a la operación de las distintas áreas de los refugios, albergues y casas de medio camino ⁷² .

63 Elaboración propia por equipo de UNODC México.

64 Ibidem.

65 Ley Federal de Fomento a las Actividades realizadas por Organizaciones de la Sociedad Civil, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de febrero de 2004.

66 Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2016.

67 Ley General de Protección Civil, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 6 de junio de 2012.

68 Elaboración propia por equipo de UNODC México.

69 Código Civil Federal, publicado en el Diario Oficial de la Federación en agosto de 1928.

70 Elaboración propia por equipo de UNODC México.

71 Ibidem.

72 Ibidem.

Gestión	Se entienden aquellas acciones dirigidas a la administración, organización y funcionamiento de una institución, con el objeto de brindar una atención integral a las personas usuarias a la vez que se promueve una operación eficiente.
Manual de organización	Documento en el que se describe la estructura orgánica de una institución, determinando las funciones de sus unidades administrativas o áreas, los sistemas de comunicación y coordinación con que opera, así como los principales procesos que realiza ⁷³ .
Medidas de seguridad	Tienen por objeto disminuir posibles riesgos ante situaciones de emergencia o contingencias que pudieran afectar a las personas alojadas o al personal de los albergues, refugios y casas de medio camino ⁷⁴ .
Permisos de construcción expedidos por la autoridad competente	Son las autorizaciones o licencias que se requieren para el establecimiento y operatividad de los albergues, refugios y casas de medio camino ⁷⁵ .
Plan de intervención	Documento en el que se enuncian las acciones a realizar por parte de las distintas áreas de albergues, refugios y casas de medio camino con la finalidad de asegurar la atención integral de personas usuarias a partir de la identificación de sus necesidades ⁷⁶ .
Plan de reintegración	Es una herramienta que las personas pueden utilizar para definir los objetivos de su reincorporación y establecer que apoyo necesitan y cómo conseguirlo. El plan se elabora reuniendo información sobre las competencias, las necesidades y las motivaciones de la persona ⁷⁷ . Para efectos de este MO es un concepto equivalente a plan de seguimiento.
Plan de seguridad	Representa el conjunto de acciones que se llevan a cabo para mitigar las amenazas identificadas en la evaluación de riesgo previa a las personas usuarias y así promover acciones que disminuyan los riesgos y posibles daños a su integridad o a su vida ⁷⁸ .
Plan de seguimiento	Está diseñado para dar continuidad a la atención prestada a cada persona usuaria y verificar que se hayan cumplido en su totalidad con las condiciones del egreso ⁷⁹ . Para efectos de este MO es un concepto equivalente a plan de reintegración.
Protocolo de seguridad	Documento donde se incluyen un plan de respuesta, de manejo de crisis, así como un plan de recuperación. Son los pasos que se deben seguir para llevar a cabo acciones seguras dentro de los procesos de una organización ⁸⁰ .
Proyecto de vida	Se entiende como el potencial de poder alcanzar las motivaciones personales, esperanzas y ambiciones de una persona a través del crecimiento personal, por lo que se consideran aspectos como su vocación, aptitudes, circunstancias, potencialidades y aspiraciones, lo que le permiten fijarse, razonablemente, determinadas expectativas y acceder a éstas ⁸¹ .
Riesgo	Es la combinación de probabilidad de que se produzca un evento y sus consecuencias negativas ⁸² .

73 SFP, Guía para emitir documentos normativos, <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/101228/GEDN-SFP.pdf> (consultada el 15 de agosto de 2022).

74 Ibidem.

75 Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 28 de noviembre de 2016.

76 Op. cit.

77 OIM, Manual sobre Reintegración, Guía práctica para el diseño, la implementación y la supervisión de la asistencia para la reintegración, [iom-reintegration-handbook-es.pdf](https://www.oim.org.mx/publicaciones/iom-reintegration-handbook-es.pdf) (consultada el 12 de agosto de 2022).

78 Para elaborar el Formato de evaluación de riesgo y plan de seguridad consultar el Anexo 5 y 6.

79 Elaboración propia por equipo de UNODC México.

80 Ibidem.

81 Con base en Corte Interamericana de Derechos Humanos, "Caso Loayza Tamayo vs. Perú". Cumplimiento de Sentencia, Resolución del 17 de noviembre de 1999. En CEAV. Modelo Integral de Atención a Víctimas. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/127943/MIAVed.pdf>

82 Belkis Echেমendía, Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones, <http://scielo.sld.cu/pdf/hie/v49n3/hie14311.pdf#:~:text=LAS%20DEFINICIONES%20DEL%20RIESGO%20La%20palabra%20riesgo%20es,tener%20un%20resultado%20no%20deseado> (consultado el 5 de agosto de 2022).





UNODC
Oficina de las Naciones Unidas
contra la Droga y el Delito



**COMISIÓN INTERSECRETARIAL
CONTRA LA TRATA DE PERSONAS**



PROYECTO NACIONAL PARA EL FORTALECIMIENTO DE
ALBERGUES DE TRATA
DE PERSONAS EN MÉXICO

MANUAL DE OPERACIÓN

para refugios, albergues y casas de
medio camino que brindan
asistenciaa personas víctimas de
trata



Módulo 3.
Atención médica

Equipo UNODC

Kristian Hölge
Representante

Stacy de la Torre
Titular de Programas

Mario Cordero Véjar
Titular del Programa de Crimen
Organizado y Drogas

Natalia Espinosa Trujillo
Coordinadora de Área Trata de
Personas

Esther Montalvo Talavera
Especialista en Coordinación
estratégica

Lizzette Arguello Rocha
Especialista en Trata de Personas

Regina Renero Martínez
Especialista en procesos y gestión
del conocimiento

Edgar Carrete Reveles
Especialista en Capacitación

Elisa Curiel Rodríguez
Especialista en Capacitación

Karla Deyanira Ocampo Téllez
Especialista en investigación
criminal

Karina Guadalupe García Piña
Especialista legal

María Fernanda Ruíz Carrillo
Técnica en implementación de
comunicación

Cristina Lorena Rubí Vite
Asistente de Programas

Alan Betancourt Torres
Especialista en Cooperación
Internacional

Pilar de la Lata Ferrari
Analista en Comunicación para el
Desarrollo

Luz América Mendoza García
Técnica en Implementación

Allison Elizabeth Rand
Especialista en atención
a víctimas

Alberto Nieva Martínez
Ana Gladys Vargas Espínola
Edith Zuñiga Vega
Gerardo Ballesteros de León
Vianey Galindo Cano
Violeta Hernández Álvarez
Consultores

Carmen González Velázquez
Corrección de estilo

Indra Espinosa García
Juan Carlos Serrano Oliver
Diseño

© Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2022. Todos los derechos reservados.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, de parte de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés), juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

UNODC fomenta el uso, la reproducción y la difusión del material del presente producto de información. Excepto cuando se indique lo contrario, la presente publicación puede reproducirse, descargarse e imprimirse para fines educativos, de investigación y enseñanza privados, o para su uso en productos o servicios no comerciales, siempre que se cite expresamente a UNODC como la fuente y el titular de los derechos de autor y que la aprobación por parte de UNODC de las opiniones, productos o servicios de los usuarios no esté implícita de ninguna manera.

Esta publicación debe citarse como: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2022), *Manual de Operación para refugios, albergues y casas de medio camino que brindan asistencia a personas víctimas de trata*.

Esta publicación no ha sido formalmente editada ni traducida de manera oficial.

El presente manual fue desarrollado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) en México, en el marco del proyecto "Proyecto nacional para el fortalecimiento de los albergues, refugios y casas de medio camino que brindan asistencia a víctimas de trata", el cual contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 4, 5, 8, 16 y 17: Educación de calidad; igualdad de género; trabajo decente y crecimiento económico; reducción de las desigualdades; paz, justicia e instituciones sólidas y alianzas para lograr objetivos.



Módulo 3.

Atención médica

La atención médica comprende los servicios y recursos que se proporcionan a las personas para prevenir, tratar o rehabilitar una enfermedad¹. El objetivo de dicha atención es reestablecer la salud de la persona.

Para una mejor comprensión de las acciones que se realizan en esta área al interior de los refugios, albergues y casas de medio camino, la información se encuentra detallada en las siguientes secciones:

- 1 Atención inicial
- 2 Servicios específicos
- 3 Vinculación con otras instituciones
- 4 Expediente
- 5 Seguimiento de caso

Elementos mínimos de infraestructura y mobiliario

- Permiso sanitario de construcción
- Manejo integral de residuos peligroso biológicos infecciosos
- Lavabo y sanitario
- Botiquín de urgencias
- Material y equipo nuevo o esterilizado
- Sistema de refrigeración para materiales biológicos, medicamentos y otros insumos
- Mesa con tarja
- Responsable sanitario autorizado y personal médico titulado



¹ Secretaría de Salud, Definiciones y conceptos fundamentales para la calidad en salud, http://www.calidad.salud.gob.mx/site/editorial/docs/dgr-editorial_OOE.pdf (consultada el 2 de mayo de 2022).

Capítulo 1.

Atención inicial



En este apartado se consideran las condiciones de salud que presenta la persona usuaria² al ingresar al espacio para brindar los servicios que requiere su estado de salud. Estos se proporcionan independientemente de su capacidad socioeconómica o de su nacionalidad. A su vez, estos tampoco están condicionados a la interposición de una denuncia o de una querrela³.

En este sentido, el apartado se divide en:

- ▶ Atención médica de emergencia
- ▶ Atención médica en crisis o ante necesidades urgentes
- ▶ Atención de primer nivel

1.1 ATENCIÓN MÉDICA DE EMERGENCIA

La atención médica de emergencia consiste en realizar acciones necesarias para la vida e integridad de una persona, atendiendo el restablecimiento de la misma, hasta que recupere la funcionalidad perdida⁴. Una situación de emergencia se caracteriza por ser una fase aguda y representa un estado de peligro o una "condición médica que requiere acción o tratamiento inmediato"⁵.

1.2 ATENCIÓN MÉDICA EN CRISIS O ANTE NECESIDADES URGENTES

A diferencia de una situación de emergencia, en este primer momento de atención, la persona usuaria puede encontrarse en un estado de crisis en el que se presentan niveles de angustia elevados, desesperación e incertidumbre que requieren de un proceso de estabilización inmediato⁶. En específico, son procesos que requieren asistencia médica en un lapso reducido, pero que no implican riesgo o peligro de vida, tales como crisis nerviosas, asmáticas o pérdida de conocimiento que es recuperada. Para ello, se brindan primeros auxilios (médicos o psicológicos).

2 Secretaría de Gobernación (SEGOB), Protocolo para el Uso de Procedimientos y Recursos para el Rescate, Asistencia, Atención y Protección de Víctimas de Trata de Personas, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/200989/PROTOCOLO_DE_ATENCION_ASISTENCIA_Y_PROTECCION_COMUNICACION_SOCIAL.pdf (consultada el 7 de abril de 2022).

3 Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV), Modelo de Atención Integral en Salud, <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/83313/MAIS-20150326.pdf> (consultada el 07 de abril de 2022).

4 Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), Lineamientos para la atención integral a víctimas, <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Lineamientos-Atencion-Victimas-3-ed.pdf> (consultada el 7 de abril de 2022).

5 Organización Internacional para las Migraciones (OIM), The IOM handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking, <https://publications.iom.int/es/books/iom-handbook-direct-assistance-victims-trafficking-0> (consultada el 7 de abril de 2022).

6 Lineamientos para la atención integral a víctimas del delito. CNDH. <https://www.cndh.org.mx/documento/lineamientos-para-la-atencion-integral-victimas>

Otro posible escenario de atención inicial es ante necesidades urgentes. En este contexto, también es "una situación de salud inesperada que requiere de atención dentro de las próximas horas, pero, por el contrario de la emergencia, no tiene riesgo vital"⁷. Es así como, el área médica también identifica y prioriza las necesidades urgentes⁸. Dentro de las situaciones que pueden ser consideradas se encuentran⁹: deshidratación, profilaxis de exposición por infección de VIH, atención ginecológica, atención a casos de violencia sexual, desnutrición severa, sepsis, heridas (que pueden ser ocultas), lesiones en la cabeza (intracraneales sangrado), lesiones en el cuello y la columna vertebral, exposición a toxinas, alteración estado mental y otras lesiones traumáticas.

De esta manera, el personal médico de los albergues, refugios y/o casas de medio camino realiza una valoración médica a la persona usuaria. Esta contempla un examen inicial del estado de salud general¹⁰ y un historial clínico detallado, incluidos los antecedentes de abuso sexual o eventos físicos previos al delito de trata de personas¹¹. En general, considera¹²:

- Revisión de la información médica proporcionada en los antecedentes de la persona usuaria;
- Evaluación de las lesiones traumáticas y no traumáticas;
- Apertura de historia clínica;
- Diagnóstico y el tratamiento;
- Canalización para la atención médica especializada y, en su caso, el ingreso hospitalario.

1.2 ATENCIÓN DE PRIMER NIVEL¹³

Se considera como el primer contacto de la persona usuaria con el servicio médico¹⁴. Las acciones identificadas están relacionadas con la promoción de la salud, la prevención de enfermedades y la atención ambulatoria de las morbilidades más frecuentes. Estas atenciones se brindan por parte de profesionales en medicina general y personal de enfermería, comprenden los servicios de diagnóstico, tratamiento, una revisión y una valoración clínica periódica a fin de verificar el avance en las afectaciones de salud, así como detectar a tiempo otras enfermedades para su atención oportuna. En el caso de que los albergues, refugios y casas de medio camino no cuenten con un área médica y de enfermería, se realiza la canalización para brindar la atención con terceros con el fin de promover, proteger y restaurar la salud¹⁵.

7 Construcción propia a partir de la definición de urgencia de la Organización Mundial de la Salud.

8 Dichas necesidades urgentes se encuentran identificadas en el documento de OIM, Caring for Trafficked Persons: Guidance for Health Providers. <https://publications.iom.int/es/books/caring-trafficked-persons-guidance-health-providers>

9 Basado en OIM. Caring for Trafficked Persons: Guidance for Health Providers, 2009, p. 131 <https://publications.iom.int/es/books/caring-trafficked-persons-guidance-health-providers>

10 Para una mayor referencia revisar el Anexo. 2 en el cual se muestra un formato para la valoración médica inicial y revisar el Anexo 3 sobre estudios médicos que se han realizado a la persona usuaria.

11 UNODC refiere en materia de atención a mujeres en situación de violencia que: todos los casos en los que una mujer manifieste haber sido víctima de violación sexual reciente, deberán tratarse como casos de emergencia que requieren de atención médica inmediata y urgente.

12 Norma oficial mexicana (NORMA), NOM-004-SSA3-2012 del expediente clínico, https://dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5272787 (consultada el 10 de agosto de 2022).

13 En México, se distinguen tres niveles de atención médica a nivel institucional. En el primer nivel de atención se encuentra la medicina general o familiar como se le denomina frecuentemente; en el segundo nivel la atención especializada; tercer nivel, el denominado como alta especialidad. Basado en información del documento "Atención Primaria de Salud Integral e Integrada APS-I Mx: La Propuesta Metodológica y Operativa" de la Secretaría de Salud.

14 Secretaría de Salud, Atención Primaria de Salud Integral e Integrada APS-I Mx: La Propuesta Metodológica y Operativa, http://sidss.salud.gob.mx/site2/docs/Distritos_de_Salud_VF.pdf (consultada el 7 de abril de 2022).

15 Norma oficial mexicana (NORMA), NOM-004-SSA3-2012 del expediente clínico, https://dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5272787 (consultada el 10 de agosto de 2022).



DIAGNÓSTICO

Como parte de esta atención, se realiza un proceso mediante el cual, a través de un examen físico y otras fuentes de información clínica, se analizan los datos de síntomas y signos para determinar la condición de la persona y el tratamiento adecuado¹⁶. Al realizar un diagnóstico médico es importante que éste se realice con el consentimiento de la persona usuaria para garantizar sus derechos humanos y el respeto de su voluntad. Este proceso permite conocer si tiene algún padecimiento físico por atender a efecto de que se realice una valoración correspondiente.

Para ello, se consideran las siguientes acciones:

- Priorizar la atención de condiciones de salud que puedan representar una emergencia;
- Realizar una valoración nutricional;
- Detectar lesiones físicas no tratadas;
- Detectar condiciones crónico-degenerativas que requieran atención y seguimiento;
- Realizar revisiones o canalizar a instituciones especializadas para una revisión de salud bucal;
- Canalizar al paciente a pruebas de laboratorio (por ejemplo, para: i) detección de VIH y otras infecciones de transmisión sexual (ITS), ii) pruebas de embarazo, iii) examen toxicológico iv: pruebas de sangre y orina en caso de requerir evaluar otras condiciones de salud);
- Realizar la valoración del estado de salud de la persona usuaria para que, en caso de ser necesario, se canalice a especialidades de segundo o tercer nivel.
- Para la prestación de servicios médicos, se debe dar seguimiento por parte del personal de salud, al Protocolo para el Acceso sin Discriminación a la Prestación de Servicios de Atención Médica de las Personas Lésbico, Gay, Bisexual, Transexual, Travesti, Transgénero e Intersexual y Guías de Atención Específicas¹⁷. Dicho protocolo tiene como objetivo que el derecho a la salud se establezca sin discriminación, exclusión o restricción. Dicho Protocolo establece criterios de atención específicos en la atención médica de las mujeres lesbianas y bisexuales, hombres Gay y bisexuales, personas transexuales y personas intersexuales; mediante la conformación de guías específicas de referencia para la atención de cada una de estas poblaciones¹⁸.

16 José Díaz, Bárbara Gallego y Aracely León, "El Diagnóstico Médico: Bases y Procedimientos", http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252006000100007&lng=es&tlng=es (consultada el 7 de abril de 2022).

17 Protocolo para el Acceso sin Discriminación a la Prestación de Servicios de Atención Médica de las Personas Lésbico, Gay, Bisexual, Transexual, Travesti, Transgénero e Intersexual y Guías de Atención Específicas. Versi_n_15_DE_JUNIO_2020_Protocolo_Comunidad_LGBTI_DT_Versi_n_V_20.pdf (www.gob.mx) .

18 Idem.



TRATAMIENTO

Posterior al diagnóstico, el personal médico y/o de enfermería refiere un conjunto de medios para mejorar una condición de salud de la persona usuaria¹⁹. Al respecto, el personal considera criterios como el perfil farmacológico, la eficacia, la seguridad y su conveniencia²⁰. Este a su vez, implica contar con los conocimientos técnicos sobre el problema de salud del paciente y los tratamientos disponibles.

En ese sentido, esta fase comprende las siguientes acciones:

- Dar seguimiento y monitoreo al tratamiento médico emitido por la institución o personal médico especializado.
- Resguardar medicamentos controlados.
- Contar con un protocolo de suministro de medicamentos. Esto considera tener una lista de personas usuarias con diagnóstico psiquiátrico y/o tratamiento médico previo.
- Contar con plan de contingencia ante eventualidades que pongan en peligro a la persona usuaria diagnosticada y realizar traslados necesarios a instituciones médicas especializadas.
- Acompañar a las personas usuarias a consultas médicas periódicas conforme al tratamiento especificado.
- Brindar seguimiento a valoraciones nutricionales, signos vitales, continuidad a las consultas y notas de evolución (Ver Anexo 4)²¹ de las personas usuarias.



VALORACIÓN NUTRICIONAL

La valoración nutricional se basa fundamentalmente en evaluar y vigilar el estado de nutrición de una persona. En el caso de trata de personas, la alimentación puede llegar a convertirse en una herramienta de control físico y mental sobre las personas, por lo que es posible que las afectaciones en esta área no sean perceptibles inmediatamente. Una valoración nutricional incluye *la medición de peso y talla, registro de mediciones, clasificación del estado de nutrición para una orientación alimentaria o recuperación nutricional si es necesario*²². La evaluación básica también considera información como el peso, la edad, longitud, circunferencia de cintura, masa corporal, entre otros. En los casos de NNA se incluye la medición del perímetro cefálico. Dependiendo de la edad que se evalúa se cumple con ciertos parámetros de medición²³.

19 La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el tratamiento como la toma de la medicación, de acuerdo con la dosificación del programa prescrito.

20 Para mayor referencia se puede consultar el Manual de la Organización Mundial de la Salud sobre la buena prescripción.

21 Las notas de evolución constituyen parte del expediente clínico. Es elaborarla por el médico, cada vez que proporciona atención al paciente ambulatorio, de acuerdo con el estado clínico del paciente. Para ver los requerimientos de lo que contienen las notas de evolución se puede revisar en el anexo 1 de Expediente Clínico en este módulo.

22 Ibidem.

23 De acuerdo con el Centro Nacional de salud para la Infancia y la Adolescencia (2012), el estado de equilibrio entre la ingesta y el gasto energético da como resultado un buen estado de nutrición; si se rompe este equilibrio por una ingestión excesiva se presenta la obesidad y cuando el desequilibrio es por una ingestión deficiente, se desarrolla desnutrición. http://www.censia.salud.gob.mx/contenidos/descargas/transparencia/especiales/PAE_Salud_para_la_Infancia_y_la_Adolescencia.pdf

Capítulo 2.

Servicios específicos



En los casos de trata de personas en la modalidad de explotación sexual, la violencia sexual se considera como un mecanismo de sometimiento hacia las víctimas, que se presenta en diversas formas y niveles²⁴. Esta sección se enfoca en la atención especializada a personas usuarias que fueron sometidas a explotación sexual, lo cual incluye^{25 26}:

En este sentido, el apartado se divide en:

- ▶ Atención a víctimas de explotación sexual;
- ▶ Detección de infecciones de transmisión sexual (ITS) y VIH/SIDA;
- ▶ Atención a la salud sexual reproductiva y sexual;
- ▶ Orientación respecto a la Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE)/ Interrupción Legal del Embarazo (ILE).;
- ▶ Detección y atención a las víctimas de violencia sexual infantil.
- ▶ Tratamiento de profilaxis para la prevención de ITS en casos de violencia sexual.

2.1 ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE EXPLOTACIÓN SEXUAL

En esta materia, la atención médica especializada integral comprende los servicios médico-quirúrgicos, psicológicos, farmacéuticos y hospitalarios que se proporcionan en coordinación con otros actores. De esta forma, se cubren integralmente las necesidades mediante la detección, el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación²⁷. Cabe señalar que parte de estos servicios podrían ser provistos por personal médico de instituciones especializadas externas al refugio, albergue o casa de medio camino (Ver Capítulo 3. Vinculación con otras instituciones). Al respecto, en el caso de explotación sexual la atención se enfoca en:

1. Identificar la situación de violencia para referir a un servicio especializado;

24 OIM, The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking, <https://publications.iom.int/es/books/iom-handbook-direct-assistance-victims-trafficking-0> (consultada el 7 de abril de 2022).

25 Ibidem

26 Ibidem

27 Secretaría de Gobernación, Comisión Intersecretarial Contra la Trata de Personas, Lineamientos Generales para la Construcción, Operación y Funcionamiento de Albergues, Refugios y Casas de Medio Camino, para la Asistencia y Protección a Víctimas, Ofendidos y Testigos de Delitos en Materia de Trata de Personas, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/37568/Lineamientos_Grales_COFARCMC.pdf (consultada el 7 de abril de 2022).

2. Determinar los factores de riesgo y el plan de seguridad e información legal²⁸;
3. Realizar, en casos aplicables, una orientación amplia sobre los aspectos legales y médicos de la interrupción del embarazo, explicando los riesgos que pueden implicar de acuerdo con el número de semanas de gestación²⁹.
4. Informar si se encontraron lesiones que pudieran ser autoinducidas.
5. Realizar exámenes médicos que nos indiquen si hay evidencia de abuso de sustancias, lo cual se puede realizar por medios propios o acudiendo a laboratorios.

Esta información se registra en el expediente clínico³⁰ que a su vez se complementa con las siguientes acciones:

1. Realizar el examen físico, bajo las siguientes consideraciones³¹:
 - ▶ Consentimiento de la persona usuaria.
 - ▶ Que la persona usuaria puede ser atendida por personal del sexo preferido para recibir las atenciones médicas.
 - ▶ Examen pélvico completo a las mujeres y niñas, ya que, en casos de explotación sexual, pueden sufrir desgarres vaginales y perineales, así como otras lesiones externas e internas debido a la violencia sexual o la realización de abortos en condiciones inseguras.
 - ▶ Examen rectal completo en el caso de hombres y niños.
 - ▶ Tranquilizar a la persona, explicándole los procedimientos de examinación con lenguaje sencillo, y en caso de ser necesario, con el acompañamiento de una persona intérprete.
2. Resguardar y complementar el expediente clínico.
3. Brindar atención médica, que comprende actividades preventivas, curativas y de rehabilitación.
4. Otorgar medicamentos y otros insumos esenciales para la salud.
5. Canalizar a la persona usuaria al segundo y tercer nivel de especialidad. De ser necesario, a las atenciones especializadas las cuales consisten en: traumatología, odontología, pediatría, dermatología, psiquiatría, nutrición y ginecología.

Una vez realizados los procedimientos referidos anteriormente, para los casos de violencia sexual, se especifican los servicios de seguimiento que se deben brindar a las personas usuarias de acuerdo con la modalidad de explotación sexual.

28 Ibidem.

29 Incluidos los riesgos que puedan llegar a comprometer la vida de la madre o persona gestante.

30 No olvide que el expediente clínico puede ser utilizado como prueba en el marco de un proceso penal, por lo que es de la mayor importancia que sea debidamente integrado. Es importante que el registro médico se agregue en el expediente legal de la persona usuaria con el propósito que se integre como evidencia o dato de prueba para justificar la teoría del caso en el proceso penal.

31 Basadas en las recomendaciones centradas en víctimas de trata de personas en salud sexual y reproductiva realizadas por OIM en el documento The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking. <https://publications.iom.int/es/books/iom-handbook-direct-assistance-victims-trafficking-0>



TIP para la atención integral

Se recomienda responder con sensibilidad cuando las personas revelen experiencias difíciles (por ejemplo, acerca de agresión sexual, violencia o lesiones autoinfligidas). Se sugiere mostrar una mayor empatía sobre la naturaleza de estos temas. Recuerde a la persona usuaria que la conversación se mantendrá confidencial. Asimismo, manténganse sensible y recuerde que para la persona usuaria puede haber sido difícil compartir esa información¹.

1 OMS. mhGAP intervention guide for mental, neurological and substance use disorders in non-specialized health settings: mental health Gap Action Programme (mhGAP), <https://www.who.int/publications-detail-redirect/9789241549790> (consultada el 30 de mayo, 2022).

2.1.1 Detección de infecciones de transmisión sexual y VIH/SIDA

Las personas que han estado en una situación de trata, en particular bajo la modalidad de explotación sexual, se encuentran en riesgo de estar expuestos a infecciones de transmisión sexual (ITS) en varias etapas del proceso³². Esto incluye el virus de inmunodeficiencia humana (VIH). La detección de ITS en la persona usuaria es parte del proceso para llevar a cabo una evaluación médica integral y rigurosa. No solo tiene el fin de prevenir, en la medida posible, las ITS y mitigar sus efectos, sino también el de lograr, en conjunto con otras atenciones clínicas, la estabilización médica de la persona usuaria de los servicios. Para la detección de infecciones de transmisión sexual y VIH/SIDA, los pasos a seguir incluyen:

1. Elaborar la historia clínica³³ de la persona usuaria.
2. Obtener el consentimiento informado de la persona usuaria para la realización de una evaluación médica y la provisión de profilaxis. Habrá que considerar la intervención de una persona intérprete cuando sea necesario y posible.
3. Proveer profilaxis para ITS y VIH.
4. Realizar una revisión médica que incluya una evaluación especializada del área genital y reproductiva, ya sea ginecológica o urológica.

32 OIM, Cuidados para la salud y la trata de personas: guía para proveedores de salud, <https://publications.iom.int/books/cuidados-para-la-salud-y-la-trata-de-personas-gui-para-proveedores-de-salud> (consultada el 19 de marzo de 2022).

33 De acuerdo a la NOM -004-SSA3-2012, el historial deberá elaborarlo el personal médico y otros profesionales del área de la salud, de acuerdo con las necesidades específicas de información de cada uno de ellos; deberá contener los apartados en el siguiente orden: interrogatorio; exploración física; resultados previos y actuales de estudios de laboratorio, gabinete y otros; diagnósticos o problemas clínicos; pronóstico; indicación terapéutica.

5. Acompañar a la persona usuaria a la realización de pruebas médicas de laboratorio con instituciones/proveedores médicos aliados para la detección de posibles ITS.
6. Llevar a cabo la prueba médica (análisis de sangre, muestra de orina, y/o muestra de fluidos) para la detección de las ITS, incluyendo el VIH/SIDA.
7. Procurar cualquier medicamento recetado por el personal médico y/o seguir el tratamiento indicado resultado de la revisión médica.
8. Volver a realizar pruebas de VIH/SIDA después de seis semanas, de nuevo a los tres y seis meses post-exposición.

2.1.2 Atención a la salud reproductiva y sexual

Esta atención implica comprender que la mayoría de las veces la persona usuaria ha sufrido de violencia sexual, incluyendo la prostitución forzada y otras formas de explotación sexual. Por lo tanto, en caso de requerirse, es necesario prestar servicios especializados de atención ginecológica, ya sea por medios propios o a través de instituciones especializadas, además de incentivar medidas de prevención de ITS (incluyendo síntomas y riesgos potenciales a largo plazo).

Para asegurar el bienestar y procurar la salud reproductiva y sexual de las personas usuarias, al interior los albergues, refugios y casas de medio camino, se realizan las siguientes acciones:

- ▶ Tener una sesión de concientización con la persona usuaria, realizada por personal médico y/o de enfermería respecto a la salud reproductiva y sexual, la cual puede incluir temas como:
 - Riesgos en prácticas sexuales y el uso de anticonceptivos.
 - Posibles ITS, síntomas, maneras de detección, riesgos a corto y largo plazo.
 - Información sobre el funcionamiento reproductivo general.
 - Información sobre la salud reproductiva, el embarazo, atenciones pre y postnatales.
 - El derecho a la salud y a la expresión sexual.
 - La denuncia de casos de abuso y/o explotación sexual y violación³⁴.
 - Sensibilidad de la diversidad sexual y de identidad de género.
- ▶ Ofrecer información y acceso a métodos anticonceptivos, incluyendo aquellos de emergencia que se otorgan gratuitamente en casos que involucren violencia sexual y explotación sexual³⁵. Dentro de la información que se brinda a la persona usuaria se encuentran las siguientes acciones:

34 Las presentes consideraciones están basadas de las atenciones centradas a víctimas de trata de personas realizadas por la OIM en el documento The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking. <https://publications.iom.int/es/books/iom-handbook-direct-assistance-victims-trafficking-0>

35 La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia indica en su art. 34 que la anticoncepción de emergencia debe proveerse gratuitamente y de manera inmediata en los casos que involucren violencia sexual como aquellos relacionados a la explotación sexual. En su art. 67, la Ley general de salud indica que la planificación familiar está considerada de carácter prioritario, en especial al concerniente al embarazo adolescente. <https://www.gob.mx/inmujeres/prensa/sobre-la-ley-general-de-acceso-de-las-mujeres-a-una-vida-libre-de-violencia#:~:text=La%20Ley%20General%20de%20Acceso%20de%20las%20Mujeres,acuerdo%20con%20la%20realidad%20social%20y%20las%20necesidades.>

- Explicar la diferencia entre los tipos, métodos, y técnicas de distintos anticonceptivos³⁶. Con ello, se garantiza que la persona usuaria conozca y decida sobre el uso de anticonceptivos.
- Proveer información sobre distintos medios de acceso a métodos anticonceptivos.
- ▶ Brindar información a las personas embarazadas o gestantes para que los servicios se realicen bajo los siguientes criterios de acuerdo a la normatividad:
 - Brindar asesoramiento, atención y seguimiento apropiados;
 - Evitar el retorno a otro país de personas con casos de embarazo de riesgo, ya que no se encuentra recomendado;
 - Evitar someter a la mujer embarazada a exámenes innecesarios;
 - Acompañar a la persona usuaria a revisiones médicas especializadas;
 - Brindar cuidados prenatales y postnatales;
- ▶ Acompañar a la persona usuaria a recibir atención ginecológica;
- ▶ Dar seguimiento a cualquier atención y/o tratamiento proporcionado por medios propios o a través de terceros a la persona usuaria para asegurar el bienestar de su salud reproductiva y sexual.

2.1.3 Orientación respecto a la Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE)/ILE³⁷

En el caso de embarazo de una persona usuaria por cualquier motivo o razón, se le proporciona información sobre la IVE. Así, lo primero que se proporciona es la orientación adecuada para que la persona usuaria tome una decisión informada sobre cómo quiere proceder con su embarazo. En caso de solicitar la IVE, la persona usuaria estará acompañada durante todo el proceso.

Éste comprende las siguientes acciones por parte del personal médico y/o de enfermería. Se deben observar los procedimientos evitando procesos de revictimización:

1. Elaborar o complementar la historia clínica de la persona usuaria.
 - ▶ Consultar sobre embarazos anteriores y si en algún momento se ha realizado una IVE/ ILE.
 - ▶ Conversar con la persona para determinar si una posible gestación podría ser producto de una violación.
2. Obtener el consentimiento informado para realizar una revisión médica, incluyendo un examen ginecológico, una prueba de embarazo, y la provisión de profilaxis. En el caso

36 El Manual Family Planning: A Global Handbook for Providers de la OMS aborda los distintos tipos de anticonceptivos para el uso de la mujer. El Manual se puede consultar en: <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/260156/9780999203705-eng.pdf?sequence=1>

37 La presente sección se encuentra basada en las adecuaciones legales en torno al aborto realizadas por la Suprema Corte de Justicia de la Nación de México en septiembre del 2021 en donde se declara inconstitucional la Criminalización Total del Aborto.

de NNA, el médico le propondrá que la decisión de interrumpir el embarazo se adopte en concurrencia con sus padres o tutores, y se debe respetar en todos los casos la autonomía progresiva de las adolescentes y se obtendrá el asentimiento informado de la persona usuaria³⁸.

3. Determinar, en caso de una prueba de embarazo positiva, el periodo de gestación.
 - ▶ Realizar un ultrasonido.
4. Determinar si existe la posibilidad de un embarazo de alto riesgo y posibles riesgos de la práctica de aborto.
5. Revisar las opciones de IVE con la persona usuaria.
 - ▶ Explicar sobre los dos tipos de IVE existentes³⁹.
 - ▶ Brindar acompañamiento en la elección de realizarlo.
6. Realizar la canalización de la persona usuaria al área jurídica del albergue, refugio o casa de medio camino para procesos de denuncia de caso de violación resultando en un embarazo no deseado si así lo decide ella.
7. Ubicar la clínica de IVE más cercana para la realización del procedimiento.
 - ▶ Asegurar que la clínica cumpla con las normas nacionales y estatales del sector salud.
8. Acompañar a la persona usuaria a la clínica o centro de salud para la realización de la IVE.
9. Seguir los protocolos de cuidados post IVE.

En específico, en casos de personas usuarias con antecedentes de situación de violencia sexual, se canaliza y traslada a las mujeres o las niñas, a las instituciones que integran el Sistema Nacional de Salud para que provean, gratuitamente y de manera inmediata, los servicios de interrupción voluntaria del embarazo⁴⁰; o incluso a instituciones privadas con los que se tienen acuerdos de colaboración.

38 Mujer y Salud en Uruguay (MYSU), La interrupción voluntaria del embarazo (IVE), <https://www.mysu.org.uy/haceclick/folletos/08-la-ive.pdf> (consultada el 8 de agosto de 2022).

39 Los dos métodos de aborto inducido son: a) Aborto con medicamentos. Es decir, la ingesta de tabletas (usando la dosis y sustancias correctas) para inducir el aborto de forma segura (antes de las doce semanas de gestación) y b) Aspiración por vacío. Es el procedimiento de primera elección recomendado por la OMS y la Federación Internacional de Ginecología y Obstetricia (FIGO) por ser una técnica moderna, versátil, segura y eficaz para extraer el contenido del útero dentro de las primeras doce semanas de gestación.

40 La violencia sexual se determina como cualquier acto o intento para obtener un acto sexual, a través de comentarios o avances sexuales no deseados, actos para traficar con la sexualidad de las mujeres, usando coerción, amenazas de daño o fuerza física, por cualquier persona independientemente de relación con la víctima, en cualquier entorno, incluidos, entre otros, el hogar y/o el trabajo. Mientras que la violación sexual se define como el acto físicamente forzado o realizado como una penetración forzada (aunque sea leve), de la vulva o el ano, en el cual se puede haber usado un pene, otras partes del cuerpo u otros objetos, de acuerdo con la OMS en el documento Guidelines for medico-legal care for victims of sexual violence. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42788>

2.1.4 Detección y atención a las víctimas de violencia sexual infantil

El abuso sexual en NNA⁴¹ puede ser causal de daños inmediatos y en el largo plazo de infecciones de transmisión sexual, riesgos en prácticas sexuales y abuso de sustancias, dificultad en el desarrollo físico y mental así como de relaciones sexuales saludables⁴² y en los casos más graves, es causal de suicidio⁴³. Dicho abuso puede incluir la inducción a actividades sexuales de carácter ilícito como explotación con fines de prostitución o explotación sexual, o para realizar material pornográfico⁴⁴.

Para las NNA que han sufrido de violencia sexual, se otorga atención médica y psicológica inmediata debido a los efectos posteriores que puede tener en la persona.

En este sentido, el personal médico y de enfermería considera los siguientes aspectos:

1. Identificar conductas que sugieren el antecedente de abuso sexual en niñas, niños y adolescentes (por ejemplo, comportamientos hipersexualizados, conductas regresivas).
2. Determinar acerca de la presencia de posibles complicaciones en la salud mental derivadas del abuso sexual (por ejemplo, trastornos por estrés postraumático, depresión).
3. Canalizar a servicios especializados para el diagnóstico de complicaciones en la salud mental y para su atención.
4. Localizar lesiones relacionadas en el área de los genitales, región perianal y bucofaríngeas los cuales pueden ser indicadores de abuso⁴⁵.



TIP para la atención integral

Se recomienda que los servicios médicos se brinden minimizando el número de exámenes físicos invasivos y entrevistas a los que deba someterse la persona usuaria que fue víctima de violencia sexual, en razón de que la salud y el bienestar son prioridad en su atención, para garantizar su dignidad¹.

1 OMS. Guidelines for medico-legal care for victims of sexual violence, <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42788> (consultada el 30 de mayo de 2022).

41 De acuerdo con la OMS (2002), el abuso sexual infantil se encuentra definido como la participación de un niño en una actividad sexual que él o ella no comprende completamente, en la cual es incapaz de dar su consentimiento o para experiencias en las que el niño no está preparado para su desarrollo.

42 Al respecto, el desarrollo de la sexualidad futura de la persona usuaria se puede ver afectada por la relación y cercanía familiar que se puede tener con el perpetrados y con la severidad y frecuencia de los episodios de violencia sexual infantil vivenciados.

43 OIM, The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking, <https://publications.iom.int/es/books/iom-handbook-direct-assistance-victims-trafficking-0> (consultada el 7 de abril de 2022).

44 OMS, Guidelines for medico-legal care for victims of sexual violence, <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42788> (consultada el 7 de abril de 2022).

45 Se puede encontrar una lista sobre los factores que indican los abusos relacionados a la parte genital anal. Se sugiere revisar las referencias especializadas incluidas por la OMS en el documento Guidelines for medico-legal care for victims of sexual violence. <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42788>

Capítulo 3.

Vinculación con otras instituciones



Los refugios, albergues y casas de medio camino brinda atención a las personas víctimas de trata en coadyuvancia del Estado. Estos realizan actividades como la identificación de necesidades médicas específicas, la canalización con las instituciones especializadas y el seguimiento de los casos ante las instituciones hospitalarias públicas a nivel federal, estatal y municipal. De esta forma, la vinculación con instituciones de salud especializadas se realiza con hospitales del sistema de salud ya sean públicos o privados⁴⁶.

El área médica de los albergues, casas de medio camino y refugios son las encargadas la identificación de necesidades médicas específicas de las personas usuarias dentro de sus espacios, de la canalización a instituciones especializadas y del seguimiento con dichas instituciones:

Así, el proceso para canalizar a las personas usuarias consiste en:

- ▶ Identificar las instituciones médicas especializadas cercanas a los refugios, albergues o casas de medio camino.
- ▶ Establecer vinculación con las instituciones médicas especializadas cercanas a los espacios, conforme a lo referido en el punto anterior.
- ▶ Evaluar las necesidades médicas de atención especializada de la persona usuaria para efectos del proceso de canalización.
- ▶ Propiciar que la institución externa brinde asistencia a la persona usuaria, la cual no debe estar condicionada a la interposición de una denuncia o a su posible colaboración con las autoridades.
- ▶ Conducir a la persona usuaria a la instancia correspondiente para realice su registro ante el Sistema Nacional de Víctimas.
- ▶ Cooperar como una red multidisciplinaria y coordinada entre diferentes instituciones, dependencias y organizaciones para dar respuesta integral y urgente a las necesidades de la persona usuaria.
- ▶ Facilitar los traslados de la persona usuaria a las instalaciones de las instituciones especializadas.

46 Ley General de Víctimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV.pdf>

- ▶ Mantener un registro actualizado de cada proceso de canalización. Este debe incluir el nombre y datos de contacto de la persona que recibe el caso de la institución receptora, el nombre completo de las instituciones que brindan los servicios, así como los datos de los enlaces correspondientes.
- ▶ Dar seguimiento a los casos canalizados con las instituciones médicas especializadas.
- ▶ Construir y mantener actualizado un directorio de instituciones de asistencia privada y pública que apoyen económicamente a las personas usuarias en sus procesos clínicos y terapéuticos.



TIP para la atención integral

Si las personas usuarias no cuentan con el carnet que los identifica como parte del Sistema Nacional de Víctimas y requieren atención inmediata, deberán ser atendidas de manera prioritaria, independiente a su registro. Las instituciones tienen la obligación de dar atención de emergencia de manera inmediata a las víctimas que lo requieran, con independencia de su capacidad socioeconómica o nacionalidad y sin exigir condición previa para su admisión .

Por lo que se requiere un trato con sensibilidad, tomar conciencia del estado en el que se presentan las víctimas evitando un trato indiferente, discriminatorio, libre de prejuicios y con una formación profesional, humanística y social¹.

¹ Del Modelo de Atención Integral de Salud (MAIS) en la Ley General de Víctimas. https://www.paho.org/gut/dmdocuments/Modelo_de_atencion_integral_en_salud_MSPAS.pdf

Cabe resaltar que todos los procesos de canalización son voluntarios, es decir, la persona no está en obligación de aceptar la asistencia y protección ofrecida.

Al respecto, la asistencia y atención médica especializada contempla los siguientes servicios⁴⁷:

- ▶ Traumatología;
- ▶ Odontología;
- ▶ Pediatría;
- ▶ Dermatología;
- ▶ Psiquiatría;
- ▶ Nutrición;
- ▶ Ginecología;
- ▶ Urología;
- ▶ Endocrinología;
- ▶ Optometría;
- ▶ Neurología;
- ▶ Cualquier otra especialidad que atienda los efectos de su condición de víctima como, por ejemplo, las instituciones médicas que brindan atención a casos de VIH.

Además de lo anterior, otros servicios a los que pueden ser canalizadas las personas usuarias de manera gratuita son: la emergencia médica, la atención odontológica y la atención hospitalaria que comprenden los siguientes servicios⁴⁸:

- ▶ Hospitalización;
- ▶ Material quirúrgico, incluidas prótesis y demás instrumentos que la persona requiera para su movilidad, conforme al dictamen dado por el personal médico especialista en la materia;
- ▶ Medicamentos;
- ▶ Honorarios médicos, en caso de que el sistema de salud más accesible para la persona usuaria no cuente con los servicios que ella requiere de manera inmediata;
- ▶ Servicios de análisis médicos, laboratorios e imágenes diagnósticas;
- ▶ Transporte y ambulancia;
- ▶ Servicios de atención a la salud mental en los casos en que, como consecuencia de la comisión del hecho punible o de la violación a sus derechos humanos, la persona quede gravemente afectada psicológica y/o psiquiátricamente;

47 Con el propósito de que los albergues, refugios y casas de medio camino cuenten con la información requerida sobre cuál es la atención médica especializada a la que se debe canalizar, para más información, revisar el glosario del presente módulo (Anexo 5), en el cual, se describen las especialidades médicas.

48 Ley General de Víctimas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGV.pdf>

- ▶ Servicios odontológicos reconstructivos por los daños causados como consecuencia del hecho punible o la violación a los derechos humanos;
- ▶ Servicios de interrupción voluntaria del embarazo en el marco de la ley, con absoluto respeto de la voluntad de la persona usuaria y apego a los derechos humanos;
- ▶ La atención para los derechos sexuales y reproductivos de las personas usuarias con perspectiva de género ; y,
- ▶ En caso de que la institución médica a la que acude o es enviada la persona usuaria no cuente con lo señalado en el punto uno y dos y sus costos hayan sido cubiertos por la misma, los estados y municipios se los reembolsarán de manera completa e inmediata.



TIP para la atención integral

Dentro de las buenas prácticas localizadas en México existe el sistema de referenciay contrarreferencia en el sistema de salud. Una referencia es una solicitud hecha por una persona que vive violencia y requiere servicios de atención que no pueden ser cubiertos en su totalidad por el espacio o institución a la que acude. Los tipos de referencia se clasifican en el tipo y grado de violencia vivida, el grado de riesgo y el grado de atención .

La contrarreferencia abarca el procedimiento que siguen las dependencias e instituciones una vez que la persona ha sido referida, con el propósito de brindar otros servicios que se pudieran requerir para su retorno al refugio. Mediante estos términos, tomados del ámbito de la salud, se alude al proceso durante el cual se gestionan todos los servicios a los que se requiere canalizar a personas víctimas de delitos o de violaciones de derechos humanos, para que logren su empoderamiento en el marco de relaciones coordinadas entre las diversas instituciones que participan en brindar esos servicios¹.

¹ Basado en:

- Secretaría de Salud, Modelo integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual, http://www.inm.gob.mx/static/Autorizacion_Protocolos/SSA/ModeloIntegrado_para_Preencion_Atn_Violencia_familiar_y_se.pdf (consultada el 08 de agosto de 2022).
- CEAV, Modelo de Atención Integral de Salud, <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/83313/MAIS-20150326.pdf> (consultada el 08 de agosto de 2022).

Capítulo 4.

Expediente



El expediente clínico relacionado con el área médica⁴⁹ se encuentra constituido por escritos, gráficos, imágenes, oficios, documentos de identificación, fotografías, diagnósticos, certificados médicos o de las intervenciones realizadas a las personas usuarias a través de las canalizaciones realizadas⁵⁰ y de conformidad a las Normas Mexicanas Oficiales correspondientes (Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012). Así, en las atenciones a la salud se incluye el detalle de la condición médica, de las atenciones médicas brindadas y de la evolución de las personas usuarias.

Su contenido y la información se utiliza en diversos contextos como⁵¹:

- a) La documentación puede ser requerida para efectos legales en un futuro.
- b) A efectos de que la persona usuaria cuente con la información relevante sobre su proceso de atención y decide iniciar un programa de reincorporación social brindado por instancias distintas.
- c) Para realizar evaluaciones periódicas sobre el funcionamiento de las estrategias de intervención.
- d) Para la construcción de estadísticas confiables que a su vez ayudan a desarrollar programas focalizados de prevención⁵².

Al recolectar datos personales de las personas usuarias, el expediente clínico atiende lo previsto en la normativa en materia de transparencia y acceso a la información, así como de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados y particulares por lo que se debe de dar los avisos de privacidad pertinentes

49 En el Anexo 1 se puede identificar una serie de elementos que contienen los expedientes médicos de acuerdo con distintas normas como la NOM 004 SSA3-2012; NOM-046-SSA2-2005 y 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. Referente para orientar en el manejo de la información recabada de la víctima, para su posterior seguimiento y/o canalización a otras instituciones.

50 Elaborado con base en el Diagnóstico en materia de atención integral a víctimas de trata de personas de albergues en México de UNODC y el Protocolo para el uso de procedimientos y recursos para el rescate, asistencia, atención y protección de víctimas de trata de personas de la Comisión Intersecretarial de la Secretaría de Gobernación, aún sin publicar.

51 SEGOB, Lineamientos Generales para la Construcción, Operación y Funcionamiento de Albergues, Refugios y Casas de Medio Camino, para la Asistencia y Protección a Víctimas, Ofendidos y Testigos de Delitos en Materia de Trata de Personas, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/37568/Lineamientos_Grales_COFARCMC.pdf (consultada el 7 de abril de 2022).

52 Secretaría de Gobernación, Modelo de Asistencia y Protección a Víctimas de Trata, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/37542/Modelo_de_Asistencia_y_Proteccion_n_Trata_de_Personas.pdf (consultada el 07 de abril de 2022).

- ▶ Documentación del expediente
- ▶ Resguardo del expediente

Durante la atención médica, se inicia la conformación del expediente clínico desde la apertura del historial médico⁵⁴, en las atenciones de emergencia y la atención de primer nivel. Así, el personal médico se encarga de realizar las siguientes acciones:

- ▶ Documentar el consentimiento informado escrito u oral⁵⁵ provisto por la persona usuaria para aceptar determinada atención médica.
- ▶ Registrar y documentar las atenciones brindadas al o la paciente en el expediente clínico.
- ▶ Registrar y documentar las canalizaciones y derivaciones a servicios especializados.
- ▶ Respetar la confidencialidad de la persona usuaria, siempre y cuando no esté en peligro su integridad ni la de terceros.

1. Datos de identificación de la persona usuaria debidamente resguardados, y con la reserva de identidad de las personas usuarias. Incluye datos como edad, sexo, género, entre otros.
2. Datos de la unidad médica que presta los servicios. Incluye información como el nombre, institución, localidad, municipio, entidad.

55 Basado en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPPSO.pdf>



3. Oficio de canalización del MP.
4. Datos del evento. Considera información como la fecha de ocurrencia, la prevalencia, el sitio de ocurrencia, el tipo de violencia, la consecuencia resultante y el lugar del cuerpo afectado.
5. Datos de la atención brindada. Contempla información como la fecha de ocurrencia, las atenciones brindadas, tratamiento.
6. Historia clínica, notas de evolución, interconsulta y referencia o traslado.

4.2. RESGUARDO DEL EXPEDIENTE

El resguardo del expediente del área médica se realiza preferentemente de forma física y, de ser posible, en medios electrónicos, para una mayor facilidad del manejo de la información. El objetivo es que el expediente clínico se encuentre resguardado con medidas de seguridad, a efecto de mantener en la reserva los datos personales y los documentos relacionados con las personas usuarias.

Capítulo 5.

Seguimiento de caso



El seguimiento de caso se entiende como el monitoreo puntual y sistematizado de la atención de necesidades de tratamientos provistos a las personas usuarias y su impacto en el estado de salud general de las personas. Su objetivo es contribuir a alcanzar las metas del Plan de Intervención⁵⁶. En los refugios, albergues y casas de medio camino, el seguimiento de caso en materia de atención médica abarca las siguientes acciones.

Su contenido y la información se utiliza en diversos contextos como:

1. Dar seguimiento al tratamiento para pacientes a partir de los diagnósticos médicos y los tratamientos señalados por el personal proveedor de servicios.
2. Dar seguimiento a la evolución de los síntomas de la persona usuaria, en conjunto con el personal proveedor de servicios médicos.
3. Dar seguimiento al avance del caso en materia de salud, con base en el Plan de Intervención.
4. Vigilar el ejercicio y aplicación de los derechos humanos.
5. Realizar reuniones multidisciplinarias sobre el avance del caso y documentar.
6. Monitorear y evaluar las necesidades de las personas atendidas. Finalmente, se debe cerrar el caso tras la salida, la transición o la finalización del programa.

Para el seguimiento de caso se requiere de la integración de profesionales de todas las áreas para atender los distintos aspectos del proceso de recuperación⁵⁷. De esta forma, se realizan reuniones multidisciplinarias -desde el primer contacto, durante la permanencia y hacia la valoración para el egreso- en las que se promueve la comunicación y la coordinación intrainstitucional para dar coherencia a la atención y servicios que se están brindando a la persona usuaria. A continuación, se pueden observar los principales procesos conjuntos en los cuales interviene el área de atención médica.

56 Secretaría de Gobernación, Modelo de Asistencia y Protección a Víctimas de Trata, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/37542/Modelo_de_Asistencia_y_Proteccion_Trata_de_Personas.pdf (consultada el 07 de abril de 2022).

57 Refiere el Modelo de Asistencia y Protección a Víctimas de Trata de Personas que el equipo idealmente estará integrado por los siguientes participantes: Coordinación mediadora, Abogado(a), Trabajador(a) social, Médico(a), enfermero(a) calificado(a), psicólogo(a).

Tabla 1. Procesos a nivel de flujograma con la participación de más de un área de atención

Etapas	Proceso	Áreas de Atención					Cantidad de áreas que participan
		Médico	Psicológica	Legal	Trabajo Social	Pedagógica	
Primer contacto	Primer contacto en ministerio público			✓	✓		2
	Revisión de entrevista ministerial + certificado médico	✓		✓			2
	Vinculación permanente con PNNA	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Atención en crisis	✓	✓	✓			3
	Plan de seguridad			✓	✓		2
	Análisis de apoyo		✓	✓	✓	✓	4
Atención inicial	Evaluación de riesgo		✓	✓			2
	Análisis multidisciplinario para el ingreso del caso	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Generación del plan de intervención	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Evaluación de capacidades cognitivas		✓			✓	2
	Valoración y atención inicial por área	✓	✓	✓	✓	✓	5
Permanencia	Implementación del plan de intervención	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Análisis multidisciplinario para el seguimiento del caso	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Construcción y seguimiento del Proyecto de vida		✓		✓		2
	Elaboración del Plan de rehabilitación	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Construcción del plan de seguridad			✓	✓		2
	Restitución de derechos	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Servicios específicos	✓	✓	✓	✓	✓	5
Egreso	Valoración multidisciplinaria para el egreso de la persona	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Evaluación de riesgos	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Plan de seguimiento	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Análisis de reinserción social	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Cierre del caso		✓	✓	✓	✓	4
Transversales a todas las etapas	Vinculación con otras instituciones	✓	✓	✓	✓	✓	5

Fuente: Elaboración propia

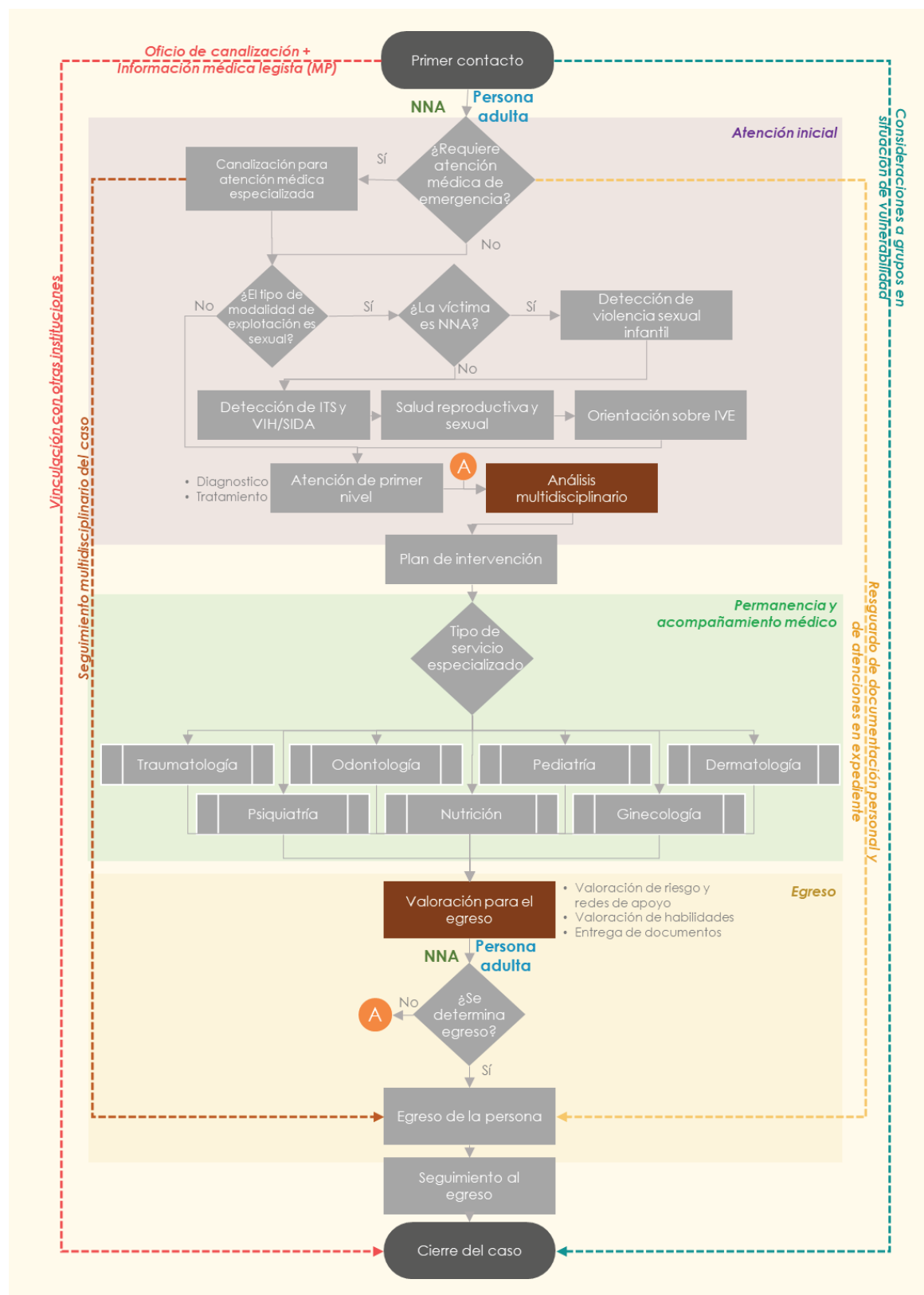
Estos procesos se ven reflejados a través de las acciones que se realizan con cada una de las personas usuarias. Por ejemplo, una de las actividades en las cuales se observa la colaboración entre las áreas es para la atención de personas usuarias víctimas de violencia sexual. De esta forma, los albergues, refugios y casas de medio camino:

1. Detectan indicadores de violencia para referir al área médica (Área de trabajo social o Área de psicología);
2. Determinan los factores de riesgo y el plan de seguridad e información legal⁵⁸ (Área de trabajo social o Área legal);
3. Realizan, en casos aplicables, una orientación amplia sobre los aspectos legales y médicos de la interrupción del embarazo, explicando los riesgos que pueden implicar de acuerdo con el número de semanas de gestación, pues los riesgos pueden llegar a comprometer la vida de la madre o persona gestante (Área de trabajo social o Área legal); e,
4. Identifican la situación de violencia para referir a un servicio especializado de segundo o tercer nivel (Área médica);
5. Dan seguimiento a la atención y tratamiento indicados por el personal del servicio especializado (Área médica);
6. En los casos que proceda y así lo desee la persona usuaria, se realiza la denuncia sobre la situación de violencia sexual ante la autoridad correspondiente (Área legal).

Finalmente, el área médica colabora con las demás áreas a nivel multidisciplinario para analizar el grado de avance del plan de intervención y realizar la valoración de las condiciones para el egreso de las personas usuarias (Para más información ver Módulo 2. Gestión y coordinación, apartado de Egreso).

58 Ibidem

FLUJOGRAMA ATENCIÓN MÉDICA



Fuente: Elaboración propia.



Fuente: Elaboración propia.

ANEXOS

ANEXO 1. ELEMENTOS MÍNIMOS PARA LA INTEGRACIÓN DEL EXPEDIENTE

Institución:				
Oficio de canalización Salud-MP Contenidos esenciales a considerar.	Unidad médica. Folio. Nombre. Institución. Localidad. Municipio. Entidad.	Usuario. Nombre. Edad. Sexo. Género. Embarazo (), Discapacidad (). Derechohabencia (). CURP. Domicilio. Datos de referencia.	Evento. Fecha de ocurrencia. Prevalencia. Sitio de ocurrencia. Tipo de violencia. Día de ocurrencia. Consecuencia resultante. Lugar del cuerpo afectado.	Atención. Fecha de ocurrencia. Atenciones agregadas. Destino después de la atención. Fecha de notificación. Nombre del notificante. Fecha y firma.
Norma	Fundamentos y motivaciones.			
NOM-004-SSA3-2012 del Expediente Clínico	Historia Clínica: - Interrogatorio. Deberá tener como mínimo: ficha de identificación, en su caso, grupo étnico, antecedentes heredo-familiares, antecedentes personales patológicos (incluido uso y dependencia del tabaco, del alcohol y de otras sustancias psicoactivas y no patológicos, padecimiento actual (indagar acerca de tratamientos previos de tipo convencional, alternativos y tradicionales) e interrogatorio por aparatos y sistema. - Exploración física. Deberá tener como mínimo: habitus exterior, signos vitales (temperatura, tensión arterial, frecuencia cardíaca y respiratoria), peso y talla, así como, datos de la cabeza, cuello, tórax, abdomen, miembros y genitales o específicamente la información que corresponda a la materia del odontólogo, psicólogo, nutriólogo y otros profesionales de la salud. - Resultados previos y actuales de estudios de laboratorio, gabinete y otros; - Diagnósticos o problemas clínicos. - Pronóstico. - Indicación terapéutica.		Notas de evolución. Deberá elaborarla el médico cada vez que proporciona atención al paciente ambulatorio, de acuerdo con el estado clínico del paciente. Describirá lo siguiente: - Evolución y actualización del cuadro clínico (en su caso, incluir abuso y dependencia del tabaco, del alcohol y de otras sustancias psicoactivas); - Signos vitales, según se considere necesario. - Resultados relevantes de los estudios de los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento que hayan sido solicitados previamente; - Diagnósticos o problemas clínicos; - Pronóstico; - Tratamiento e indicaciones médicas; en el caso de medicamentos, señalando como mínimo la dosis, vía de administración y periodicidad. Notas de interconsulta. La solicitud deberá elaborarla el médico cuando se requiera y quedará asentada en el expediente clínico. La nota deberá elaborarla el médico consultado y deberá contar con: - Criterios diagnósticos; - Plan de estudios Nota de referencia/ traslado - Establecimiento que envía; - Establecimiento receptor; - Resumen clínico, que incluirá como mínimo: - Motivo de envío; - Impresión diagnóstica (incluido abuso y dependencia del tabaco, del alcohol y de otras sustancias psicoactivas); - Terapéutica empleada, si la hubo.	
NOM-046-SSA2-2005. Violencia familiar, sexual y contra las mujeres. Criterios para la prevención y atención.	Expediente clínico, al conjunto de documentos escritos, gráficos e imagenológicos o de cualquier otra índole, en los cuales el personal de salud deberá hacer los registros, anotaciones y certificaciones correspondientes a su intervención, con arreglo a las disposiciones sanitarias. V		Para las unidades médicas de atención ambulatoria del Sistema Nacional de Salud, los probables casos nuevos de violencia familiar o sexual son de notificación obligatoria en el formato de vigilancia epidemiológica SUIVE-1-2000. A través de este registro se conocerá la frecuencia de probables casos por grupos de edad, institución notificante y entidad federativa. - Aviso al Ministerio Público - Referencia/Contrarreferencia - Registro de atención en casos de violencia sexual o familiar - Tratamiento específico en caso de violencia sexual	
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	Art. 51 Proporcionar los tratamientos médicos y psicológicos para la recuperación de la víctima, en los términos de la Constitución.		Art. 82. I. Los costos de tratamientos médicos, medicinas, exámenes clínicos e intervenciones necesarias, prótesis o aparatos ortopédicos, de ser el caso, hasta la total recuperación de la víctima y su rehabilitación.	

ANEXO 2. VALORACIÓN INICIAL DE ÁREA MÉDICA

INFORMACIÓN DE LA PERSONA USUARIA			
Iniciales del nombre de la persona usuaria			
Número de expediente			
ATENCIÓN MÉDICA	X		QUIÉN LO PADECE
Antecedentes heredofamiliares		Diabetes	
		Hipertensión	
		Neoplasias	
		Fímicos	
		Psiquiátricos	
		Hematológicos	
		Alérgicos	
		Desnutrición	
		Luéticos	
		Infecciosos	
		Endócrinos	
		Neurológicos	
		Obesidad	
		Genéticos	
		Asmáticos	
		Otros:	
	Antecedentes personales		Diabetes
		Hipertensión	
		Neoplasias	
		Fímicos	

59 Con base en Instituto de la Mujer Oaxaqueña del Gobierno Constitucional del Estado de Oaxaca. (2009). Protocolo para la Atención en Trabajo Social de los Casos de Violencia de Género contra las Mujeres. 25/04/2022, de CEDOC INMUJERES. Sitio web: <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/PAIMEF/Oaxaca/oax08.pdf>

60 Es de relevancia que previo a la realización de la entrevista inicial médica, se revise la información que ya fue recolectada mediante entrevistas iniciales previas de otras áreas de atención para no revictimizar a la persona usuaria y aprovechar la información multidisciplinariamente.

Antecedentes personales		Psiquiátricos	
		Hematológicos	
		Alérgicos	
		Desnutrición	
		Luéticos	
		Infecciosos	
		Endócrinos	
		Neurológicos	
		Obesidad	
		Genéticos	
		Asmáticos	
		Otros:	
		a.Tipo de sangre:	
		b.Embarazos:	
		c.Partos:	
		b.Embarazos:	
		d. Cesáreas:	
		e.IVE/ILE:	
		f.Menarca:	
		g.Menopausia:	
		h.Hospitalizaciones:	
		i.Transfusiones:	

Consumo de sustancias				
Tema	Vía de Consumo/ Periodo máximo sin consumo	Condición de existencia	Tiempo aproximado de consumo	Cantidad y Fecha de último consumo
Tabaquismo		Sí / No / No se sabe	AA__ MM__ SS__ DD__	
Etilismo				
Drogas				
Sustancias adictivas				
Medicamento controlado				

Derechohabiciencia:							
	IMSS	ISSSTE	INSABI	PEMEX	SEMAR	Seguro popular	No
X							

Diagnóstico médico							
Nombre de la institución	Nombre de la persona médica	Especialidad	Diagnóstico	Fecha de diagnóstico	Descripción del diagnóstico	Tipo de tratamiento	Pronóstico

Desglose de tratamiento médico							
Diagnóstico	Medicamento	Dosis	Vía de administración	Periodicidad	Duración del tratamiento	Día de inicio	Pronóstico

Dificultad para realizar actividades y discapacidades		
Actividad	Grado de dificultad ⁶¹	Posible discapacidad ⁶²
Caminar, subir o bajar usando sus piernas		
Ver (aunque use lentes)		
Mover o usar brazos o manos		
Aprender, recordar o concentrarse		
Escuchar (aunque use aparato auditivo)		
Bañarse, vestirse o comer		
Hablar o comunicarse (por ejemplo, entender o ser entendido por otros)		
Realizar sus actividades diarias por problemas emocionales o mentales (con autonomía e independencia)		
Condiciones como autismo, síndrome de Down, depresión, bipolaridad, esquizofrenia, etcétera		

61 No tiene dificultad, Lo hace con poca dificultad, Lo hace con mucha dificultad, No puede hacerlo

62 Física, Auditiva, Mental, Intelectual, Visual, Otra (Especificar)

Exploración física	
Signos vitales	Resultado
Presión arterial	
Frecuencia cardíaca	
Temperatura	
Frecuencia respiratoria	
Somatometría	
Peso(kg):	Talla (Cm):
Datos:	
Cabeza:	
Cuello:	
Tórax:	
Abdomen:	
Miembros:	
Genitales:	
Datos de elaboración:	
Fecha de consulta médica y elaboración:	
Hora de consulta médica y elaboración:	
Nombre de personal que realiza:	
Cédula profesional del personal:	
Puesto de personal que realiza:	

ANEXO 3. ESTUDIOS MÉDICOS

INFORMACIÓN DE LA PERSONA USUARIA

Iniciales del nombre de la persona usuaria	
Número de expediente	

Estudios médicos realizados

Área de atención	Servicio especializado	Tipo de documento	Institución que lo expide	Fecha de realización
		Prueba		
		Instrumento		
		Estudio		

Otros documentos aportados para el expediente importantes:

--

Datos de actualización

Fecha de actualización	Hora de actualización	Nombre de personal que realiza actualización	Puesto de personal que realiza actualización

ANEXO 4. NOTA DE EVOLUCIÓN

INFORMACIÓN DE LA PERSONA USUARIA	
Iniciales del nombre de la persona usuaria	
Número de expediente	

Nota de evolución
Deberá elaborarla el personal médico cada vez que proporciona atención al paciente ambulatorio, de acuerdo con el estado clínico del paciente. 1. Talla/Estatura: 2. IMC⁶⁵ (Peso/Estatura):

Evolución y actualización del cuadro clínico (en su caso, incluir trastorno de abuso de sustancias y dependencia del tabaco, del alcohol y de otras sustancias psicoactivas):

Resultados relevantes de los estudios de los servicios auxiliares de diagnóstico y tratamiento que hayan sido solicitados previamente:

63 Elaborado con base en:

- Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico. Publicada en el DOF en 2012. <https://www.cndh.org.mx/DocTR/2016/JUR/A70/01/JUR-20170331-NOR26.pdf>
- Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos. INMUJERES. 2011. México http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101219.pdf

64 De acuerdo con la NOM-004-SSA3-2012 Los datos personales contenidos en el expediente clínico, que posibiliten la identificación del paciente, en términos de los principios científicos y éticos que orientan la práctica médica, no deberán ser divulgados o dados a conocer.

Datos proporcionados al personal de salud, por el paciente o por terceros, mismos que, debido a que son datos personales son motivo de confidencialidad, en términos del secreto médico profesional y demás disposiciones jurídicas que resulten aplicables. Únicamente podrán ser proporcionados a terceros cuando medie la solicitud escrita del paciente, el tutor, representante legal o de un médico debidamente autorizado por el paciente, el tutor o representante legal.

65 Índice de masa corporal, al criterio diagnóstico que se obtiene dividiendo el peso en kilogramos, entre la talla en metros elevada al cuadrado (IMC). Norma Oficial Mexicana NOM-008-SSA3-2010, para el tratamiento integral del sobrepeso y la obesidad. Disponible en: <https://www.dof.gob.mx/normasOficiales/4127/Salud/Salud.htm#:~:text=NORMA%20Oficial%20Mexicana%20NOM%20008,servicios%20de%20atenci%C3%B3n%20m%C3%A9dica%3B%202o.>

Diagnósticos o problemas clínicos:**Pronóstico:****Tratamiento e indicaciones médicas (en el caso de medicamentos, señalando como mínimo la dosis, vía de administración y periodicidad):****Nota de interconsulta**

La solicitud deberá elaborarla el personal médico cuando se requiera y quedará asentada en el expediente clínico.

Nota de referencia/traslado

De requerirse, deberá elaborarla personal médico del establecimiento y deberá anexarse copia del resumen clínico con que se envía al paciente.

Datos de elaboración de nota de evolución				
Fecha de consulta médica y elaboración	Hora de consulta médica y elaboración	Nombre de personal que realiza nota	Cédula profesional del personal:	Puesto de personal que realiza nota:
		Firma del personal que elabora		

ANEXO 5. GLOSARIO

Ley General de Víctimas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013.

Asentimiento informado	Proceso en el cual se les informa a los NNA, conforme a su edad, la calidad que tienen, el tratamiento especializado que se les brindará, así como los riesgos y beneficios que existen para garantizar su recuperación. Con esa información ellos expresan su voluntad de aceptarlo o rechazarlo ⁶⁶ .
Atención de primer nivel	Enfoque de la salud que incluye a toda la sociedad y que tiene por objeto garantizar el mayor nivel posible de salud y bienestar y su distribución equitativa mediante la atención centrada en las necesidades de la gente tan pronto como sea posible a lo largo del proceso continuo que va desde la promoción de la salud y la prevención de enfermedades hasta el tratamiento, la rehabilitación y los cuidados paliativos, y tan próximo como sea posible del entorno cotidiano de las personas ⁶⁷ .
Atención médica de emergencia	Consiste en realizar acciones necesarias para la vida e integridad de una persona, atendiendo el restablecimiento de la misma, hasta que recupere la funcionalidad perdida ⁶⁸ .
Contención emocional	Conjunto de procedimientos básicos que tienen como objetivo tranquilizar y estimular la confianza de una persona que se encuentra afectada por una fuerte crisis ⁶⁹ .
Crisis	En el área médica, una crisis hace referencia a una situación de urgencia y se refieren a estados que requieren asistencia médica en un lapso de tiempo reducido, pero que no implican riesgo o peligro de vida, tales como crisis nerviosas, asmáticas, pérdida de conocimiento que es recuperada ⁷⁰ .
Depresión	Trastorno mental frecuente, que se caracteriza por la presencia persistente de tristeza y una pérdida de interés en actividades que las personas normalmente disfrutan, acompañada de una incapacidad para llevar a cabo las actividades diarias, durante 14 días o más ⁷¹ .
Dermatología	En la valoración inicial, se revisa si es necesario para la persona usuaria la realización de un diagnóstico y tratamiento de las enfermedades que afectan la piel, el pelo y las uñas. Algunas enfermedades de la piel son reflejo de alteraciones con otros órganos (pulmón, estómago, riñón, etc.) y es el personal de Dermatología el especialista mejor capacitado para reconocerlas, en consecuencia, decide adecuadamente a que otras especialidades debe pedir interconsulta ⁷² .
Diagnóstico	Es el proceso mediante el cual, a través de un examen físico y otras fuentes de información clínica, se analizan los datos de síntomas y signos para determinar la condición de la persona y el tratamiento adecuado ⁷³ .

66 Elaboración propia con base en la Ley General de Salud.

67 OMS, Atención Primaria de Salud, <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/primary-health-care> (Consultada el 15 de junio de 2022).

68 CNDH, Lineamientos para la atención integral a víctimas, <http://appweb.cndh.org.mx/biblioteca/archivos/pdfs/Lineamientos-Atencion-Victimas-3-ed.pdf> (consultada el 7 de abril de 2022).

69 Centro de Promoción de la Mujer Gregoria Apaza, Guía de contención emocional para Brigadistas – Agentes de Cambio, <https://gregorias.org.bo/wp-content/uploads/2019/02/GuiaContencionEmocional.pdf> (consultada el 15 de junio de 2022).

70 Para conocer los diversos estados de atención de urgencia médica se sugiere consultar: OIM, Caring for Trafficked Persons: Guidance for Health Providers.

71 Organización Panamericana de la Salud, Depresión: hablemos", dice la OMS, mientras la depresión encabeza la lista de causas de enfermedad, https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=13102:depression-lets-talk-says-who-as-depression-tops-list-of-causes-of-ill-health&Itemid=1926&lang=es#:~:text=La%20depresi%C3%B3n%20es%20un%20trastorno,durante%2014%20d%C3%ADas%20o%20m%C3%A1s (consultada el 15 de junio de 2022).

72 Secretaría de Salud, Dermatología, <https://www.gob.mx/salud/hospitalgea/acciones-y-programas/dermatologia-unidad-nacional-de-referencia-de-enfermedades-de-las-unas> (consultada el 10 de abril de 2022).

73 Secretaría de Salud, Dermatología, <https://www.gob.mx/salud/hospitalgea/acciones-y-programas/dermatologia-unidad-nacional-de-referencia-de-enfermedades-de-las-unas> (consultada el 10 de abril de 2022).

Expediente clínico	Se encuentra constituido por escritos, gráficos, imágenes, oficios, documentos de identificación, fotografías, diagnósticos, certificados médicos o de las intervenciones realizadas a las personas usuarias a través de las canalizaciones realizadas ⁷⁴ .
Expediente único	Compendio ordenado de documentos personales, planeación de atención a personas víctimas, documentos probatorios de las atenciones brindadas a las personas usuarias, entre otros. Documentos que son ordenados, resguardados y monitoreados por las áreas de atención (equipo multidisciplinario) a efectos de brindar una asistencia integral.
Explotación Sexual	Esta modalidad de trata de personas 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 ⁷⁵ .
Ginecología	Entre las principales acciones de esta especialidad se encuentran la identificación de alteraciones de la menstruación, de hemorragias anormales a través de los órganos genitales, atención de dolor en el área correspondiente a los órganos reproductivos o coincidente con los periodos de menstruación u ovulación, identificación y tratamiento de secreciones o escurrimientos genitales anormales, tratamiento de molestias o problemas con las relaciones sexuales, identificación enfermedades por cambios aparentes en los genitales o las mamas (bolitas, úlceras, verrugas, etc.), identificación por sospecha de cáncer en los órganos de la reproducción (útero, vagina, vulva, ovarios y mama), entre otras ⁷⁶ .
Urología	Se especializa en las vías urinarias tanto en hombres como en mujeres, desde una infección, cálculos en los riñones, problemas de incontinencia urinaria, crecimiento prostático, cáncer en riñón y en próstata, así como enfermedades de transmisión sexual ⁷⁷ .
Historia clínica	De acuerdo con la NOM -004-SSA3-2012 se señala que deberá elaborarlo el personal médico y otros profesionales del área de la salud, de acuerdo con las necesidades específicas de información de cada uno de ellos en particular la cual deberá tener, en el orden señalado, los apartados siguientes: interrogatorio; exploración física; resultados previos y actuales de estudios de laboratorio, gabinete y otros; diagnósticos o problemas clínicos; pronóstico; indicación terapéutica.
Hospitalización	Servicio destinado al internamiento de pacientes, previa autorización del médico tratante, para establecer un diagnóstico, recibir tratamiento y dar seguimiento a su padecimiento. Las clínicas regionales, hospitales regionales y hospitales de especialidad, cuentan con el servicio ⁷⁸ .
Infecciones de Transmisión Sexual	Las ITS se propagan predominantemente por contacto sexual, incluidos el sexo vaginal, anal y oral. Algunas ITS también pueden transmitirse de la madre al hijo durante el embarazo, el parto y la lactancia ⁷⁹ .
Interrupción Voluntaria del Embarazo (IVE)	Es un derecho garantizado a las mujeres en los casos permitidos por la ley, con respeto de la voluntad de la persona víctima ⁸⁰ .

74 Elaborado con base en el Diagnóstico en materia de atención integral a víctimas de trata de personas de albergues en México de UNODC (aún no publicado) y el Protocolo para el uso de procedimientos y recursos para el rescate, asistencia, atención y protección de víctimas de trata de personas, emitido por la Comisión Intersecretarial de la Secretaría de Gobernación.

75 Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de abril de 2003.

76 Procuraduría Federal del Consumidor, Aquí entre mujeres: Estudios clínicos y ginecológicos, <https://www.gob.mx/profeco/documentos/aqui-entre-mujeres-estudios-clinicos-ginecologicos?state=published> (consultado el 12 de abril de 2022).

77 Pregúntale al urólogo. #SoyHombreYMcuido | Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado | Gobierno | gob.mx (www.gob.mx)

78 Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios, Hospitalización, https://www.issemym.gob.mx/tu_salud/hospitalizacion (consultada el 15 de junio de 2022).

ANEXO 5 OMS. Infecciones de transmisión sexual, [https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/sexually-transmitted-infections-\(stis\)](https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/sexually-transmitted-infections-(stis)) (consultada el 15 de junio de 2022).

80 Ley General de Víctimas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013.

Interrupción Legal del Embarazo (ILE)	La interrupción legal del embarazo (ILE), es un derecho humano garantizado a las mujeres de la CDMX y es una intervención destinada a detener el proceso de gestación. Es una práctica voluntaria que debe realizarse bajo condiciones médicas específicas que resguarden la integridad de las mujeres; es decir, contar con las condiciones higiénicas necesarias, la tecnología y los métodos adecuados, así como ejecutarse por personal de salud capacitado ⁸¹ .
Lesiones Traumáticas	Hace referencia a un daño físico o corporal, y la palabra trauma proviene del griego y significa herida, por tanto, se puede definir a una lesión traumática como un daño corporal que deja heridas ⁸² .
Medicina Tradicional	Se considera como la concreción de un cúmulo de saberes en torno a la salud y enfermedad que los pueblos indígenas originarios han acopiando y organizando a lo largo de su historia, así como un conjunto amplio de procedimientos terapéuticos que pretenden la restauración del equilibrio perdido en la persona. El programa IMSS-Bienestar vincula las acciones médicas y preventivas con la participación de la comunidad ⁸³ .
Neurología	Especialidad médica que atiende padecimientos como la demencia, la epilepsia, cefaleas, esclerosis múltiple, infecciones neurológicas, trastornos neurológicos asociados con la malnutrición, dolor asociado con trastornos neurológicos, enfermedad de Parkinson, enfermedad cerebrovascular y las lesiones traumáticas cerebrales ⁸⁴ .
Notas de evolución	Se refiere a las notas que realiza el personal médico y que son parte del expediente clínico de la persona. Contiene la evolución y el cuadro clínico del paciente, signos vitales, diagnóstico, pronóstico, tratamiento médico, entre otros. Para ver con más detalle su contenido se puede revisar el Anexo 4 relacionado a los elementos mínimos del expediente clínico.
Nutrición	La nutrición es una rama especializada de la salud que atiende las necesidades de alimentación adecuada y acompaña el tratamiento de otras enfermedades, genera además talleres grupales médico-educativos de nutrición y diseña planes de alimentación adecuados para pacientes que sufren enfermedades metabólicas como pueden ser el sobrepeso, diabetes, hipertensión, enfermedades hepáticas o desnutrición y otras enfermedades como el cáncer o VIH ⁸⁵ .
Odontología	Especialidad médica que previene, diagnostica y trata enfermedades bucodentales como caries dental, gingivitis, periodontopatías, cánceres bucales, traumatismos bucodentales, labio leporino y paladar hendido, y noma (una grave enfermedad gangrenosa que empieza en la boca y que afecta mayoritariamente a niños) ⁸⁶ .
Optometría	Esta rama se encarga de la prevención, la detección, la evaluación, el tratamiento y la rehabilitación de disfunciones visuales; asimismo, realiza pruebas básicas y complementarias relacionadas con la función visual y salud ocular con el objeto de detectar y reconocer: ametropías, disfunciones de la visión binocular, visión baja, anomalías de la visión del color o patologías oculares ⁸⁷ .
Pediatría	Área especializada en la prevención, el desarrollo y la atención de afectaciones neonatales, del desarrollo y nutrición, del aparato respiratorio, del aparato digestivo, de nefrología y urología, hemato-oncología pediátrica, enfermedades infecciosas y síndrome de la muerte súbita del lactante (SMSL) en niñas, niños y adolescentes.

81 Secretaría de las Mujeres CDMX, Interrupción Legal del Embarazo, https://www.semujeres.cdmx.gob.mx/interrupcion_legal_del_embarazo (Consultado el 01 de noviembre de 2022)

82 Manuel Antonio Díaz de León Ponce, Alberto Basilio Olivares, Felipe Cruz Vega y Jesús Carlos Briones Garduño, Trauma. Un Problema de Salud en México, https://www.anmm.org.mx/publicaciones/ultimas_publicaciones/TRAUMA.pdf (consultada el 15 de junio de 2022).

83 Medicina Tradicional. | Secretaría de Salud | Gobierno | gob.mx (www.gob.mx)

84 Ídem.

85 Ídem.

86 Organización Mundial de la Salud (OMS), Salud Bucodental, <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/oral-health> (consultada el 11 de abril de 2022).

87 Universidad Autónoma de México (UNAM), Optometría <http://oferta.unam.mx/optometria.html#:~:text=En%20su%20ejercicio%20profesional%20el,las%20necesidades%20de%20la%20poblaci%C3%B3n> (consultada el 11 de agosto de 2022).

Plan de intervención	Documento el que se enuncian las acciones a realizar por parte de las distintas áreas de albergues, refugios y casas de medio camino con la finalidad de asegurar la atención integral de personas usuarias a partir de la identificación de sus necesidades ⁸⁸ .
Plan de seguridad	Protocolo que ayuda a disminuir las vulnerabilidades e incrementar las capacidades para dar respuesta a las amenazas ⁸⁹ .
Psiquiatría	Especialidad médica enfocada en padecimientos relacionados con la salud mental de las personas ⁹⁰ (trastorno de estrés postraumático (TPET); trastorno de estrés postraumático complejo (TPET-C); trastorno depresivo mayor; trastornos de ansiedad; trastorno límite de personalidad (TLLP); síntomas psicóticos; trastornos alimenticios y trastornos de sueño ⁹¹ ; o bien, afectaciones relacionadas con algunas de las atenciones relacionadas con el tratamiento de los trastornos por consumo de sustancias tales como: alcohol, crack, uso de inhalantes, marihuana, piedra y otras sustancias) ⁹² .
Síndrome de la muerte súbita del lactante (SMSL)	Se define como la muerte de una persona menor de un año de edad, cuya causa permanece inexplicada después de una minuciosa investigación del caso que incluya autopsia completa, examen del lugar de fallecimiento y revisión de la historia clínica ⁹³ .
Trastorno de Estrés Postraumático	Surge como respuesta retardada o tardía a un suceso o a una situación estresante (de corta o larga duración) de naturaleza excepcionalmente amenazante o catastrófica, que probablemente causarían angustia generalizada a casi cualquier persona. Los factores predisponentes, como los rasgos de la personalidad (por ejemplo, compulsivos o asténicos), o una historia de males neuróticos previos, pueden incidir en una reducción del umbral tras el cual se desarrolla el síndrome, o se agrava su evolución, pero ninguno de estos antecedentes es necesario ni suficiente para explicar su aparición. Entre sus características distintivas se encuentran los episodios repetidos en que se revive el trauma a través de recuerdos intrusos ("retrospectivas"), sueños o pesadillas que ocurren sobre un fondo persistente de "torpor" y de aplanamiento emocional, de desapego de los demás, de falta de respuesta a las circunstancias, de anhedonia y de impedimento de las actividades y de las situaciones que le recuerdan el trauma. Habitualmente hay un estado de alerta excesivo en la esfera autonómica, con hipervigilancia, incremento de la reacción de alarma e insomnio. La ansiedad y la depresión se asocian con frecuencia con los síntomas y los signos descritos, y no son infrecuentes las ideas suicidas. El comienzo del trastorno sigue a la presentación del trauma con un período de latencia que puede variar desde pocas semanas a unos meses. La evolución es fluctuante, aun cuando en la mayoría de los casos se puede esperar una recuperación. En una pequeña proporción de los casos la afección puede presentar un curso crónico de varios años, con un eventual cambio perdurable de la personalidad ⁹⁴ .
Trastorno de Estrés Postraumático Complejo (TEP-C)	Una experiencia de exposición a múltiples estresores traumáticos a lo largo del tiempo, en la que los traumas son de naturaleza interpersonal y tienen efectos perjudiciales para la identidad, la personalidad, las relaciones interpersonales y la regulación emocional de la persona ⁹⁵ .

88 Ibidem.

89 Protection International. "7. Cómo preparar un plan de seguridad", <https://www.protectioninternational.org/tools/research-publications/> (consultada el 06 de agosto de 2022).

90 Los siguientes padecimientos son abordados y referidos en el Resumen de problemas de salud mental en sobrevivientes de tráfico de la Organization for Security and Co-operation in Europe (OSCE) y la Office for Democratic Institutions and Human Rights (ODIHR).

91 Para conocer más de estos padecimientos, se sugiere revisar el glosario.

92 La reforma a la Ley General de Salud de mayo de 2022 señala en su artículo 74 que la atención a la salud mental y adicciones deberá proporcionarse en establecimientos ambulatorios de atención primaria y servicios de psiquiatría en hospitales generales, regionales de alta especialidad e institutos nacionales de salud.

93 Javier Sánchez Ruiz-Cabelloy Luis Carlos Ortiz González, "Prevención del Síndrome de la Muerte Súbita del Lactante", <https://www.elsevier.es/es-revista-anales-pediatria-continuada-51-articulo-prevencion-del-sindrome-muerte-subita-S1696281812701105#:~:text=El%20s%C3%ADndrome%20de%20la%20muerte,de%20la%20historia%20cl%C3%ADnica%C2%BB1> (consultada el 15 de junio de 2022).94 Diagnóstico y Manejo del Estrés Postraumático. Guía y Referencia. IMSS. 515GRR (imss.gob.mx) <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/guiasclinicas/515GRR.pdf>95 Newman Institute, Qué es el Trauma o TEPT Complejo, <https://www.newman.institute/blog/el-cie-11-incorpora-el-tept-complejo-como-un-trastorno-con-entidad-diagnostica-propia-reconociendo-asi-la-especificidad-clinica-del-trauma-complejo> (consultada el 15 de junio de 2022).

Tratamiento	La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el tratamiento como la toma de la medicación, de acuerdo con la dosificación del programa prescrito. Para que éste sea preciso y adecuado, es necesario que se realice un examen físico ⁹⁶ . A su vez, implica contar con los conocimientos técnicos sobre el problema de salud del paciente y los tratamientos disponibles.
Traumatología	Especialidad médica que atiende padecimientos y condiciones como fracturas, luxaciones, lesiones traumáticas e inflamaciones de partes blandas; lesiones del sistema nervioso periférico; tumores y lesiones óseas pseudo-tumorales; tumores en partes blandas; ortopedia infantil y para adolescentes; cirugía reconstructiva de personas adultas y patología de la columna vertebral ⁹⁷ .
Urgencia	Todo problema médico-quirúrgico agudo, que ponga en peligro la vida, un órgano o una función y requiera atención inmediata ⁹⁸ . TRIAGE ⁹⁹ , es el programa de clasificación de pacientes en el servicio de urgencias; el cual determina la prioridad para atención de los pacientes de acuerdo a la patología que presenten, y determina el tiempo de espera con base en la siguiente codificación: VERDE- No grave: Requiere atención y tratamiento del médico familiar, la atención debe ser en su Clínica de Consulta Externa (adscripción). AMARILLO-Delicado: Requiere valoración médica para descartar problemas que puedan complicarse, por lo que la atención debe ser en Hospital o área de urgencias. ROJO- Muy Grave: Requiere atención médica inmediata, la vida ya está en peligro y debe de ser atendido de manera urgente, la atención debe ser en el Hospital o área de urgencias.
Valoración nutricional	Una valoración nutricional incluye la medición de peso y talla, registro de mediciones, clasificación del estado de nutrición para una orientación alimentaria o recuperación nutricia si es necesario ¹⁰⁰ . La evaluación básica incluye información como el peso, la edad, el peso, longitud, circunferencia de cintura, masa corporal, entre otros. En NNNa se agrega el perímetro encefálico.
VIH	El virus de la inmunodeficiencia humana (VIH) es un agente biológico capaz de atacar el sistema inmunitario y debilita los sistemas de defensa contra las infecciones y contra determinados tipos de cáncer. A medida que el virus destruye las células inmunitarias e impide el normal funcionamiento de la inmunidad, la persona infectada va cayendo gradualmente en una situación de inmunodeficiencia. La función inmunitaria se suele medir mediante el recuento de linfocitos CD4 ¹⁰¹ . El Síndrome de Inmunodeficiencia Adquirida (SIDA) es la enfermedad causada por el VIH.
Violencia Sexual	La violencia sexual se determina como cualquier acto o intento para obtener un acto sexual, a través de comentarios o avances sexuales no deseados, actos para traficar con la sexualidad, usando coerción, amenazas de daño o fuerza física, por cualquier persona independientemente de relación con la víctima, en cualquier entorno, incluidos, entre otros, el hogar y/o el trabajo. La violación sexual se define como el acto físicamente forzado o realizado como una penetración forzada (aunque sea leve), de la vulva o el ano, en el cual se puede haber usado un pene, otras partes del cuerpo u otros objetos. Existen diversos tipos de violencia sexual, la cual se puede ejercer a través de desnudos forzados, trata con fines de prostitución forzada, exposición forzada a la pornografía, embarazo forzado, esterilización forzada, aborto forzado, matrimonio forzado, mutilación genital femenina, grooming, pruebas de virginidad, entre otros ¹⁰² .

96 Díaz Novás, José. (2008). EL TRATAMIENTO MEDICO: EXPERIENCIA, BASE TEORICA Y METODO. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 7(4) Recuperado en 20 de abril de 2022, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2008000400009&lng=es&tlng=es.

97 Grupo CTO, Manuales CTO ENARM 6 "Traumatología", 6ta edición. (CDMX, Editorial CTO, 2022).

98 NORMA, NOM-004-SSA3-2012, del expediente clínico, https://dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5272787 (consultada el 15 de agosto de 2022).

99 Gobierno del Estado de México https://www.issemym.gob.mx/tu_salud/servicio_de_urgencias

100 Ibidem.

101 Organización Panamericana de la Salud, VIH/SIDA, https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=9573:2019-factsheet-hiv-aids&Itemid=40721&lang=es (consultada el 15 de junio de 2022).

102 OMS, Guidelines for medico-legal care for victims of sexual violence, <https://apps.who.int/iris/handle/10665/42788> (consultada el 10 de agosto, 2022).





MANUAL DE OPERACIÓN

para refugios, albergues y casas de
medio camino que brindan
asistenciaa personas víctimas de
trata



Módulo 4.
Atención psicológica

Equipo UNODC

Kristian Hölge
Representante

Stacy de la Torre
Titular de Programas

Mario Cordero Véjar
Titular del Programa de Crimen
Organizado y Drogas

Natalia Espinosa Trujillo
Coordinadora de Área Trata de
Personas

Esther Montalvo Talavera
Especialista en Coordinación
estratégica

Lizzette Arguello Rocha
Especialista en Trata de Personas

Regina Renero Martínez
Especialista en procesos y gestión
del conocimiento

Edgar Carrete Reveles
Especialista en Capacitación

Elisa Curiel Rodríguez
Especialista en Capacitación

Karla Deyanira Ocampo Téllez
Especialista en investigación
criminal

Karina Guadalupe García Piña
Especialista legal

María Fernanda Ruíz Carrillo
Técnica en implementación de
comunicación

Cristina Lorena Rubí Vite
Asistente de Programas

Alan Betancourt Torres
Especialista en Cooperación
Internacional

Pilar de la Lata Ferrari
Analista en Comunicación para el
Desarrollo

Luz América Mendoza García
Técnica en Implementación

Allison Elizabeth Rand
Especialista en atención
a víctimas

Alberto Nieva Martínez
Ana Gladys Vargas Espínola
Edith Zuñiga Vega
Gerardo Ballesteros de León
Vianey Galindo Cano
Violeta Hernández Álvarez
Consultores

Carmen González Velázquez
Corrección de estilo

Indra Espinosa García
Juan Carlos Serrano Oliver
Diseño

© Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2022. Todos los derechos reservados.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, de parte de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés), juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

UNODC fomenta el uso, la reproducción y la difusión del material del presente producto de información. Excepto cuando se indique lo contrario, la presente publicación puede reproducirse, descargarse e imprimirse para fines educativos, de investigación y enseñanza privados, o para su uso en productos o servicios no comerciales, siempre que se cite expresamente a UNODC como la fuente y el titular de los derechos de autor y que la aprobación por parte de UNODC de las opiniones, productos o servicios de los usuarios no esté implícita de ninguna manera.

Esta publicación debe citarse como: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2022), *Manual de Operación para refugios, albergues y casas de medio camino que brindan asistencia a personas víctimas de trata*.

Esta publicación no ha sido formalmente editada ni traducida de manera oficial.

El presente manual fue desarrollado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) en México, en el marco del proyecto "Proyecto nacional para el fortalecimiento de los albergues, refugios y casas de medio camino que brindan asistencia a víctimas de trata", el cual contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 4, 5, 8, 16 y 17: Educación de calidad; igualdad de género; trabajo decente y crecimiento económico; reducción de las desigualdades; paz, justicia e instituciones sólidas y alianzas para lograr objetivos.



Módulo 4.

Atención psicológica

El área psicológica de refugios, albergues y casas de medio camino es aquella destinada a prestar servicios relacionados con la prevención, la promoción de la salud mental y el asesoramiento clínico con relación al hecho victimizante, los cuales se ofrecen con calidad, calidez y con pleno respeto a los derechos humanos de las personas usuarias de estos servicios¹.

El tipo de intervención psicoterapéutica y la corriente teórica-técnica que la enmarque dependerá del modelo de atención basado en un plan para estructurar y guiar el manejo de las problemáticas identificadas para en cada refugio, albergue y casa de medio camino.

El objetivo de este módulo es abordar los servicios generales a los que tiene acceso la persona usuaria, en el cual se contemplan los siguientes apartados:

- 1 Atención inicial
- 2 Servicios específicos
- 3 Vinculación con otras instituciones
- 4 Expediente
- 5 Seguimiento de caso

Elementos mínimos de infraestructura y mobiliario

- Espacio agradable decorado con colores claros que reflejen la luz destinada para la atención psicológica.
- Escritorio y asientos cómodos para el personal y las personas usuarias.
- Equipo de cómputo.
- Mueble donde colocar material didáctico, lúdico, juguetes y otros materiales
- Armario, estante, mobiliario con seguridad para resguardo de expedientes, materiales y documentos del área.
- Materiales de apoyo para contención, confort, diagnóstico y tratamiento a personas usuarias.
- Material sensorial.



¹ En materia de asistencia psicológica se debe brindar la atención permanente en cualquiera de los hospitales públicos federales, de las entidades federativas y municipales, en las que podrá auxiliar la Sociedad Civil, cuando se trate de lesiones, enfermedades y traumas emocionales provenientes del delito o de la violación a los derechos humanos, hasta su total recuperación y rehabilitación, para favorecer el empoderamiento de la víctima y reparar el daño causado por dicha violencia. Basado en:

- Ley General de Víctimas, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013. Última reforma publicada el 18 de febrero de 2022.
- Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1 de febrero de 2007. Última reforma publicada el 29 de abril de 2022.
- 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, publicada el 14 de junio de 2012.
- Norma Oficial Mexicana NOM-025-SSA2-2014, Para la prestación de servicios de salud en unidades de atención integral hospitalaria médico-psiquiátrica, publicada en 2015. atendido

Capítulo 1.

Atención inicial



Las personas víctimas de trata viven una de las experiencias límite más devastadoras que puede enfrentar un ser humano, colocándoles en una condición de sometimiento y vulnerabilidad extremas, viendo nulificadas e invalidadas su dignidad, sus necesidades, motivaciones e intereses, atropellados sus sueños y proyectos de vida; siendo "cosificadas", al tornarse objeto de intercambio, comercialización, explotación, violencia y/o abuso, para la satisfacción o ganancia de otras personas. Las afectaciones psicológicas que puede experimentar una persona en circunstancias tan traumáticas suelen ser notables y con un efecto diferenciado debido al sexo, género, edad, discapacidad, condición social, origen étnico, entre otros, pues impactan su seguridad y confianza básicas, menoscaba sus recursos psico-sociales, su autoestima, sus mecanismos de protección y su autonomía, entre otras muchas.

En los apartados subsecuentes del presente capítulo se explican las principales alteraciones psicológicas que puede experimentar la persona víctima de trata, las formas para valorar el grado de su afectación psico-emocional al llegar a un refugio, albergue o casa de medio camino, y los primeros auxilios psicológicos que podrían llegar a requerirse si presentara una condición crítica en el primer contacto con ella.

1.1 LA VÍCTIMA DE TRATA Y SUS AFECTACIONES PSICOLÓGICAS

Con el fin de comprender de manera profunda y sensible las consecuencias psico-emocionales que puede experimentar una víctima de trata de personas, y de esta forma valorar su condición de manera más fidedigna, y con base en ello diseñar un plan de tratamiento pertinente a sus características y necesidades específicas, en este apartado se expondrán las principales vivencias y trastornos psicológicos que pueden aparecer en las personas usuarias y sobre los cuales el personal del área psicológica tiene conocimientos especializados en la materia.

1.1.1 La experiencia de crisis

Una experiencia de crisis implica encarar un suceso o circunstancia que sale del marco de referencia de comprensión con el que cuenta la persona. Resulta difícil entender lo que está ocurriendo porque dentro del bagaje experiencial no se cuenta con algo similar a ello, con lo que se pueda comparar y acomodar. Es un estado temporal de trastorno y desorganización, en donde la persona está incapacitada para abordar la situación utilizando los métodos acostumbrados²; es una situación que habitualmente sorprende, impacta, y para la cual la persona no está preparada.

2 Karl, A. Slaikeu, Intervención en Crisis. 2da edición. (México; Manual Moderno. 1996).

Estas son ocasionadas tanto por acontecimientos impactantes que ocurren en un momento súbito, como en aquellos que quizá no son tan intensos pero que agreden y lastiman de manera repetida y sostenida, aparecen reacciones más o menos duraderas, con expresiones corporales y psicológicas que ya no son protectoras, sino que conducen a alteraciones emocionales de gravedad variable y, en algunos casos, a francas enfermedades mentales³. Ver Anexo 1 para identificar los principales síntomas.

1.1.2 Ansiedad

La ansiedad hace referencia a una respuesta a un peligro indefinido, confuso o imaginario, la persona ansiosa anticipa una desgracia⁴. Bowlby definió la ansiedad como la anticipación tensa e inquietante de un evento amenazante pero vago⁵ y Kaplan como una señal de alerta que advierte un sobre un peligro inminente, una respuesta gradual, que puede ir en aumento, y que se detona por una amenaza desconocida⁶ ante la cual se siente la persona vulnerable.

Los componentes que hacen evidente para la persona que está experimentando ansiedad son: 1) sensaciones fisiológicas (palpitaciones, sudoración, sequedad de boca, temblor, hormigueo, tensión muscular, etc.) y 2) sensación de estar "nervioso"⁷; siendo importante comentar que hay personas que no perciben su ansiedad o la intensidad de la misma, probablemente a manera de mecanismo de defensa (y en el caso de las víctimas de trata, como mecanismo de sobrevivencia) que las protege de la sensación de vulnerabilidad y pérdida de control que hacer conciencia de la ansiedad genera.

En este sentido, los episodios traumáticos y a las múltiples formas de violencia vividas durante el periodo de explotación, así como la profunda indefensión y el miedo, van generando un progresivo deterioro psicológico que se manifiesta con estados de ansiedad intensos, más duraderos y crónicos que se convierten en algún tipo de trastorno de ansiedad⁸.

1.1.3 Trastorno de Estrés Agudo (TEA)

El trastorno de estrés agudo (TEA) habitualmente se desencadena cuando una persona ha estado expuesta a un/os evento/s *potencialmente traumático/s*⁹ e inesperado/s. Lo que vive la persona son reacciones especialmente intensas, que pueden ir más allá de la perturbación normal o esperada, y que incluso pueden

3 Organización Panamericana de la Salud (OPS)/Organización Mundial de la Salud (OMS). Guía Práctica de Salud Mental en Situaciones de Desastre. <https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/2800/9275326657-spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y> (consultada el 07 de mayo de 2022).

4 Juan C. Sierra et al., "Ansiedad, angustia y estrés: tres conceptos a diferenciar", Revista Mal-estar E Subjetividade, vol. 3, núm. 1 (2003), Universidade de Fortaleza Fortaleza, Brasil, <https://www.redalyc.org/pdf/271/27130102.pdf> (Consultada el 07 de noviembre del 2022)

5 Galia S. Lescano y Verónica del R. Salazar, "Dependencia emocional, depresión y ansiedad en mujeres víctimas de violencia" Revista Delectus del Instituto de Investigación y Capacitación Continua de Perú, vol 3, esp 3 (2020), <http://portal.amelica.org/ameli/journal/390/3901680001/html/> (consultado el 07 de noviembre del 2022)

6 Benjamín J., Sadock et al., Manual de Psiquiatría Clínica (Philadelphia, 2001), 244.

7 Ibidem.

8 Nicolás Chahín-Pinzón et al, "Aspectos psicológicos a tener en cuenta en la atención de víctimas de la trata de Personas" Psychologia, 11(2), 121-129. doi: 10.21500/19002386.3107 (2017), <http://www.scielo.org.co/pdf/psych/v11n2/1900-2386-psych-11-02-00121.pdf> (consultado el 07 de noviembre del 2022)

9 Hacemos referencia a un evento potencialmente traumático pues el suceso puede ser intenso e impactar de manera considerable a la persona, pero dependiendo del manejo y significado que la misma persona otorgue a la circunstancia es que podrá convertirse en trauma o no psíquicamente hablando; un suceso en sí mismo, por difícil y doloroso que sea para una persona, no necesariamente constituirá un trauma.

causarle dificultades y deficiencias en su capacidad de funcionamiento adaptativo para con su familia, su trabajo, escuela o en sus entornos sociales. Ver Anexo 2 para identificar sus síntomas.

1.1.4 Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT)

El rasgo esencial de este trastorno es el desarrollo de síntomas característicos que siguen a un acontecimiento psicológicamente traumático que por lo general se encuentra fuera del marco normal de la experiencia humana¹⁰; es decir, son sucesos inconcebibles para la persona y, por lo tanto, no se encuentra preparada para enfrentarlos.

Como experiencia traumática supone un sentimiento de ruptura en la continuidad natural de la vida, implica un "parte-aguas", un antes y un después del acontecimiento, la persona usuaria puede sentir que algo se ha quebrado en su vida, que ya no es la misma de antes; el impacto recae, en la sensación de falta de control sobre su vida, debido a que la persona usuaria quedó literalmente en manos de otra/s persona/s, lo cual genera sentimientos de desamparo y considerables cuestionamientos sobre el sentido de la vida¹¹. "La violencia deja otras heridas que no cicatrizan como las heridas físicas, secuelas que la persona tiene que aprender a manejar y enfrentar"¹². Ver Anexo 3 para identificar sus síntomas.

1.1.5 Depresión

El sentimiento de tristeza ante las experiencias de pérdida es habitual y natural, y en circunstancias normales éste es proporcional a la pérdida y tenderá a disminuir con el paso del tiempo; este sentimiento podría convertirse en enfermedad – depresión –, si se prolonga, se intensifica, se acompaña de ideas de culpa y auto-reproche e interfiere en la vida cotidiana de la persona. En la experiencia traumática de trata de personas, se viven significativas pérdidas: de libertad, dignidad, autonomía, tranquilidad y seguridad, capacidad de decisión, proyecto de vida, entre otras muchas. Ver Anexo 4 para identificar sus síntomas.

1.1.6 Victimización Sostenida

Un elemento importante en el trabajo con las personas usuarias que han sido víctimas son aquellos síndromes (conjunto de síntomas y signos) o afectaciones psicológicas que pueden experimentar las personas que han vivido circunstancias de maltrato o violencia por un tiempo considerable; es decir, no es un hecho o hechos aislados de violencia, sino experiencias continuas y sostenidas de maltrato (de diversas intensidades), que van socavando sus recursos y posibilidades, como ocurre en las víctimas de trata de personas. A continuación, se describen algunos de ellos.

10 Octavio Márquez Mendoza (Compilador), Desastres: Efectos Psicosociales y Alternativas de Intervención. Vivencias técnicas y humanas del terremoto de 1985, en la Clínica de la AMPAG – Asociación Mexicana de Psicoterapia Analítica de Grupos. (México: Universidad Autónoma del Estado de México,1993)

11 Carlos Martín Beristain, Manual sobre perspectiva psicosocial en la investigación de derechos humanos,1ra edición. (España: Hegoa, 2007).

12 Carlos Martín Beristain, Acompañar los procesos con las víctimas: Atención psicosocial en las violaciones de derechos humanos, 1ra edición. (España: Fondo de Justicia Transicional,2012).

1.1.6.1 Síndrome de Indefensión/Desesperanza/Desamparo Aprendido

El desamparo o indefensión aprendida es una posición psicológica de quien ha vivido maltrato de manera prolongada, como puede ser el caso de personas usuarias, que le conduce a dejar de creer en sí misma, en sus capacidades, herramientas, valor y potencialidades, pues ha aprendido a lo largo del tiempo que, haga lo que haga, nada cambiará su situación y que, nada ni nadie (incluyéndola) la podrán rescatar de su situación; su mundo interno y posibilidades se consumieron en los intentos de cambio sin lograrlo¹³.



TIP para la atención integral

Muchas personas que son víctimas de violencia sostenida comienzan a funcionar desde un condicionamiento sobre su indefensión; su percepción se convierte en realidad y desde su creencia, se tornan en seres pasivos, sometidos y sin salida. Permiten desde esta postura aprendida, que los sucesos que perciben están fuera de su control y que, hagan lo que hagan, no podrán influir en el desenlace de dichos sucesos. Ya en este estado, conocido también como "desesperanza aprendida", la persona se adapta a las circunstancias, utilizando mecanismos como la minimización, auto-victimización, negación, e inclusive la disociación. Las víctimas de esta situación eligen hacer lo que les signifique mayor posibilidad de minimizar el dolor y poder sobrevivir, en vez de arriesgarse a un mayor daño o incluso, que les maten al tratar de huir. Es por ello importante la detección de este tipo de síntomas que permitan identificar este síndrome.

1.1.6.2 Síndrome de Estocolmo

El Síndrome de Estocolmo es una condición psicológica que puede presentarse en la persona usuaria que ha sufrido secuestro o ha sido detenida en contra de su voluntad, en la cual se desarrolla una relación de complicidad con la o las personas secuestradoras: las o los plagiados se identifican inconscientemente con su agresor, bien sea porque asumen la responsabilidad de la agresión de la que son objeto o porque imitan física o psicológicamente a la persona del agresor, o asumen ciertos simbolismos de poder que lo caracterizan. Ello implica que, en ocasiones, las o los prisioneros, terminan ayudando a sus secuestradores a alcanzar sus propósitos, a evadir a las autoridades policíacas o a realizar alegatos a su favor¹⁴.

13 Edith Zúñiga Vega, Héctor Javier Sánchez Pérez, David Orihuela Ordóñez, De Frente a la Violencia Familiar. Lineamientos y Recomendaciones para su Comprensión, Prevención y Apoyo a las Personas que viven esta condición, 1ra edición. (México: Tech Palewi, 2010)

14 Seminario Reina Valera, 13. Violencia Doméstica: <http://www.seminarioabierto.com/consejeria13.htm> (consultada el 15 de octubre de 2007).

Este síndrome ha proporcionado algunos elementos para explicar las condiciones psicológicas en las que una persona violentada puede continuar con su agresor e incluso, justificar sus acciones y defenderle frente al mundo, por inconcebible que parezca.



TIP para la atención integral

Establece contacto con las personas trabajadoras sociales que intervengan en el tratamiento de la persona usuaria ya que entre ambas áreas pueden identificar síntomas que pueden referir algún trastorno psicológico.

1.2 VALORACIÓN PSICOLÓGICA INICIAL

Con el conocimiento especializado sobre las diversas afectaciones psicológicas de las personas víctimas de trata, el personal del área de psicología realiza las acciones correspondientes de la valoración inicial; la cual pretende determinar la cualidad y nivel de desequilibrio o alteración que puede tener la persona en las diferentes dimensiones de su vida (física, psicológica, social, espiritual, cognoscitiva, conductual) y por tanto, las necesidades psico-emocionales inmediatas y mediatas a atenderse, prospectando así mismo, el tipo de intervención requerida.

Estos procesos responden al derecho a la salud mental, que implica hacer un *proceso de valoración en el cual se determine qué método de intervención psicológica requiere la persona usuaria para responder adecuadamente a sus necesidades*¹⁵. La valoración psicológica de la persona podrá desarrollarse a través de procedimientos de indagación especializados, como la entrevista, pruebas psicológicas e instrumentos de medición específicos, estos últimos dependerán de la evidencia científica en la materia y de los procesos, modelo y perfil de población que cada refugio, albergue o casa de medio camino maneje y atienda.

1.2.1 Entrevista inicial

La entrevista inicial por parte del área psicológica puede ser el primer encuentro con la persona usuaria en el refugio, albergue o casa de medio camino (en ocasiones incluso antes de la entrevista con Trabajo Social por una posible condición crítica de la persona) y, por tanto, representar una oportunidad medular para lograr una conexión humana que posibilite en ella esperanza y confianza.

La finalidad de este proceso es evaluar la problemática, las necesidades, los recursos y las alternativas, los riesgos y los derechos vulnerados en la persona. Este incluye los siguientes elementos:

- Estado emocional y anímico de la persona usuaria como sus redes de apoyo social y familiar.

15 Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Manual de abordaje, orientación y asistencia a víctimas de trata de personas con enfoque de género y derechos, <https://publications.iom.int/books/manual-de-abordaje-orientacion-y-asistencia-victimas-de-trata-de-personas-con-enfoque-de> (consultada el 1 de abril de 2022).



TIP para la atención integral

Las fases sugeridas de la entrevista son las siguientes:

- **Encuadre:** la persona psicóloga se presenta y explica el desarrollo de la entrevista, los roles y objetivo; se solicita consentimiento por si es necesario tomar apuntes o hacer algún tipo de grabación; se define la duración y temas; se consulta si existen dudas, inquietudes o comentarios; se explican los principios de confidencialidad, respeto, consentimiento informado, no juicios de valor, validación absoluta. Duración 10 y 15 minutos.
- **Parte intermedia:** se indagan los principales contenidos de la misma, la descripción de los sucesos victimizantes, las principales consecuencias, las condiciones de vida antes y después de los sucesos, ponderación de recursos internos y externos, redes de apoyo; se utilizan herramientas como preguntas eficaces, escucha activa, parafraseo, señalamientos, enunciados de validación. Duración de 40 a 45 minutos.
- **Cierre:** se hace un resumen de los principales puntos; se informa sobre los siguientes pasos después de la valoración inicial, así como sobre el plan de intervención. Duración de 10-15 minutos.

1.2.2 Primeros Auxilios Psicológicos (intervención en Crisis de Primer Orden^{19,20,21})

Los primeros auxilios psicológicos propician un espacio de contención psico-emocional a la persona, que le posibilite la suficiente estabilidad emocional para tomar decisiones de acuerdo con la situación que está experimentando²². Este tipo de intervención está contraindicado en los siguientes casos: cuando existen lesiones que amenazan la vida; cuando la persona no puede cuidarse a sí misma o a sus dependientes; si la persona puede lastimarse o a otros²³; en cuyos casos será necesaria la atención de área médica y/o canalización a instituciones especializadas en atención psiquiátrica.

El objetivo de esta fase es restablecer el enfrentamiento inmediato (ayudar a la persona a que tome las

19 Intervención en Crisis de Primer Orden (nombrado por Karl, A, Slaikeu) es otra forma de denominar a los Primeros Auxilios Psicológicos, y hace referencia a una única posible intervención en una situación crítica, pues probablemente no haya una siguiente oportunidad de ver la persona, por tanto, es un proceso que en una sesión tiene apertura y cierre.

20 Op. Cit. Slaikeu, Karl, A.; 1996

21 Zúñiga Vega, E.; Asociación Tech Palewi, A.C.; Modelo de Atención Psicosocial de CAPANNA (Centro de Atención Psicosocial a Niñas, Niños y Adolescentes y Fortalecimiento de Habilidades Parentales), de la Procuraduría de Protección a Niñas, Niños y Adolescentes del Sistema DIF Estatal Campeche. Documento de Trabajo.

22 Basado en los contenidos de la Secretaría de Salud, Modelo Integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual, Manual de Operación. http://www.inm.gob.mx/static/Autorizacion_Protocolos/SSA/ModeloIntegrado_para_Prevenccion_Atn_Violencia_familiar_y_se.pdf (consultada el 1ero de abril de 2022).

23 Para profundizar en casos de desastres naturales, violencia y desplazamiento, así como accidentes se sugiere revisar. Leslie Snider, Psychological first aid: Facilitator's manual for orienting field workers, http://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/102380/9789241548618_eng?sequence=1. (consultada el 1ero de abril de 2022).

medidas concretas para enfrentar la crisis). Así, se explora la situación, se manejan los sentimientos y pensamientos emergentes y se analizan las posibles alternativas de resolución frente a la problemática (iniciar el proceso de toma de decisiones y acciones concretas).

Los pasos para brindar los primeros auxilios psicológicos son los siguientes:

- ▶ Hacer contacto psicológico;
- ▶ Examinar las dimensiones del problema;
- ▶ Examinar posibles soluciones;
- ▶ Ayudar a tomar una acción concreta;
- ▶ Dar seguimiento o verificar el progreso;

En el Anexo 5 del presente Módulo se detallan a profundidad los pasos a seguir de los primeros auxilios psicológicos.



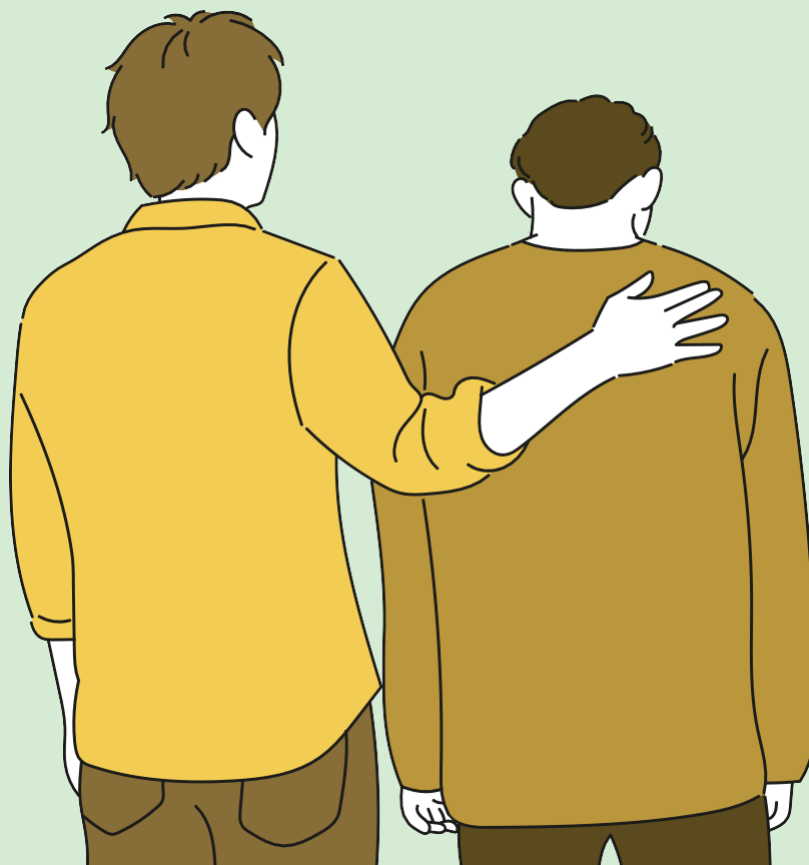
TIP para la atención integral

Recuerda algunos elementos que se pueden considerar en la entrevista inicial y en los primeros auxilios psicológicos son los siguientes:

- ▶ Confidencialidad: la información no se compartirá con nadie.
- ▶ Ambiente de confianza y de comunicación: favorece la libre expresión de sucesos.
- ▶ Preguntar adecuadamente: realizar conducciones que validen y dignifiquen a la persona usuaria.
- ▶ Escucha activa: ayuda a la persona a ordenar y clarificar el relato.
- ▶ Enfoque en el tema: contacto visual y motivando a la persona a responder las preguntas.
- ▶ Trato como persona autónoma: es importante propiciar que la persona usuaria sea quien tome decisiones.
- ▶ Brindar criterios para la autorreflexión: es importante recordar las complejas relaciones y dinanismos que se dan entre personas perpetradoras y víctimas.



- ▶ Debidatención: ver a los ojos, mantener una postura corporal orientada hacia ella (con un cierto grado de inclinación hacia delante, de la espalda y cabeza) y reafirmarla continuamente, a través de asentimientos de la cabeza y demostrando que se le escucha.
- ▶ Empatía: permite que la persona usuaria se sienta escuchada y comprendida.
- ▶ Respetar diferentes grados de expresión emocional.
- ▶ Claridad en el lenguaje: lenguaje coloquial.
- ▶ Manejo de silencios: posibilita la reflexión de la persona.
- ▶ Respeto absoluto hacia principios religiosos y culturales, así como a sentimientos, creencias o posturas.
- ▶ Actuación ante reacciones hostiles o agresivas: se puede suspender el interrogatorio y comentar: "me parece que sus reacciones son entendibles ante situaciones tan dolorosas", lo cual genera tranquilidad y confianza.
- ▶ Reforzamiento de autoestima: "Su salud y su vida son muy valiosas"; "Nadie tiene derecho a maltratarle".



Capítulo 2.

Servicios específicos



En esta sección se describen los servicios específicos relacionados con la atención psicológica para las personas usuarias. Para ello, se determinan los niveles de intervención psicológica que usualmente se utilizan con las personas usuarias de refugios, casas de medio camino o albergues, de acuerdo a las necesidades detectadas y metas propuestas de intervención, derivadas de la valoración; y posteriormente, se describen algunas recomendaciones de atención frente a condiciones específicas que suceden con frecuencia en este tipo de personas usuarias, a decir, riesgo suicida y conductas de autolesión, o atención específica cuando la persona usuaria es NNA. En concreto se desarrollan los siguientes contenidos:

- ▶ Niveles de intervención psicológica (acompañamiento, orientación, psicoeducación, psicoterapia breve y focalizada)
- ▶ Atenciones específicas en la salud mental
- ▶ Recomendaciones para la atención de NNA
- ▶ Valoración de egreso

2.1 NIVELES DE INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA

Los niveles de intervención psicológica son procesos que habitualmente se desarrollan en albergues, refugios o casas de medio camino que atienden a personas víctimas, independientemente del modelo o corriente psicológica que fundamente las acciones de su área de atención psicológica.

Las actividades que se desarrollan en cada estrato de la pirámide tienen objetivos psicológicos específicos y son igualmente importantes y necesarias; los procesos de intervención implican para quienes los brindan, menos conocimientos especializados y elementos técnicos, y más habilidades humanas; y en la medida que suben los estratos hacia la cúspide, las intervenciones requerirán de mayor nivel de especialidad y recursos técnicos por parte de la persona interviniente.

Figura 1. Niveles de intervención psicológica



Fuente: Elaboración propia.

2.1.1. Acompañamiento

El acompañamiento es una relación de ayuda psico-emocional que se establece con la persona usuaria, que requiere de un apoyo para expresar sus sentimientos, necesidades, preocupaciones, ordenar sus pensamientos en torno a la su problemática de vida, etc., todo esto dentro de un ambiente de contención^{24,25}. El objetivo del acompañamiento es generar un cambio en la otra persona; el profesional que interviene pone sus recursos al servicio del otro/a con el fin de lograr promover su bienestar, fortalecer la capacidad de comprender más ampliamente y hacer frente a la situación o problemática que enfrenta con los mayores recursos posibles.



24 Vargas Espínola, A.G.; Enfoques rectores para el acompañamiento psicosocial a las familias y recomendaciones técnicas.

25 Op. Cit. Zúñiga Vega, E.; Asociación Tech Palewi, A.C.; Modelo de Atención Psicosocial de CAPANNA.

2.1.2. Orientación



TIP para la atención integral

En este nivel se recomiendan sesiones no mayores a hora y media, en la que predominan los aspectos humanos y de contención psico-emocional hacia la persona, frente a los elementos técnicos.

"La orientación es un proceso de acompañamiento a través de un manejo conductual y actitudinal empático, sensible, comprensivo y respetuoso, sin juzgar, en un ambiente de validación emocional, facilita en la usuaria la consecución de una mayor claridad y definición de la problemática en cuestión, así mismo, facilita la toma de decisiones más pertinentes para dicho caso, dentro de un ambiente de contención y confianza"²⁶. Es una forma de contacto directo y privado donde la persona usuaria del servicio hace explícitas sus necesidades, pudiendo preguntar, exponer su conflictiva, sentimientos, creencias o dudas, con el fin de aceptar y/o entender y/o encontrar alternativas de solución ante su problemática.

A través de esta interacción, la persona usuaria obtiene no solo la información que necesita para clarificar su situación, sino que además se convierte en un espacio confiable de reflexión, escucha y comprensión. En este tipo de intervención se explora la necesidad manifiesta y latente que lleva a la búsqueda de información por parte de la persona. En el proceso de orientación se establece un encuadre, es decir, se determinan en acuerdo con la persona usuaria los lineamientos y principios que se seguirán a lo largo del proceso para alcanzar los objetivos: número, duración y frecuencia de las sesiones, días y horario, características del rol que sigue cada persona, valores humanos imperantes, tales como, respeto, confianza, confidencialidad, entre otros.

2.1.3. Psico-educación

Psico-educación se llama a las acciones de explicación por parte del área de psicología hacia la persona usuaria sobre la problemática o condición que enfrenta y las alternativas para afrontarlo, todo ello con el fin de fortalecer su comprensión, manejo y capacidad de toma de decisiones al respecto. La "psicoeducación es el proceso por el que la persona tiene la posibilidad de desarrollar potencialidades propias con base al descubrimiento de sus fortalezas. Este proceso le lleva a ser capaz de analizar y enfrentarse a las situaciones cotidianas de una forma más adaptativa a como lo venía haciendo"²⁷.

26 Zúñiga Vega, E.; García Olivares, A.; Menglioli A.; Valadez J.; 2012. Guía de Capacitación, Orientación y Referencia de Violencia basada en Género con énfasis en Violencia de la Pareja. Federación Internacional de Planificación de la Familia, Región del Hemisferio Occidental (IPPF/RHO) MEXFAM, México.

27 F.J. Tena Hernández, "Psicoeducación y Salud Mental", https://www.revistacientificasanum.com/pdf/sanum_v4_n3_a5.pdf (consultada el 07 de mayo de 2022).

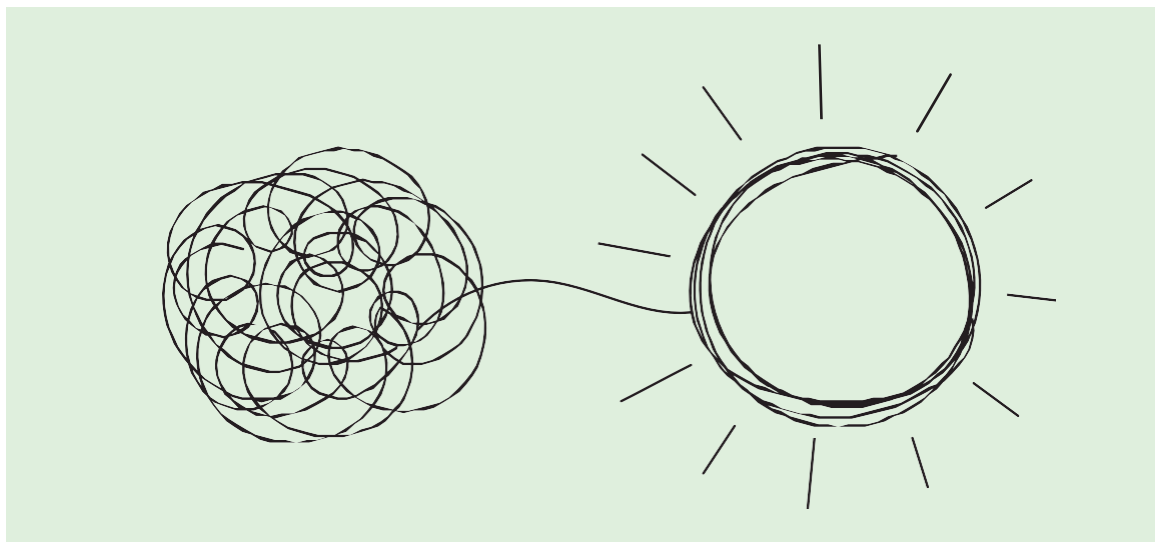
La psicoeducación es terapéutica en sí misma; en todo proceso psicoterapéutico hay un proceso psicoeducativo, pues a través de la instrucción, la información especializada, la inducción y entrenamiento en técnicas y habilidades que coadyuven a resolver las diversas circunstancias de vida, la o las persona/s receptora/s de estas técnicas, alternativas y herramientas se convierte/n en su propio agente de cambio; para lo cual es necesario entonces, que la persona tenga una posición activa en la mejoría de su vida.

La idea es que cuánto más y mejor conozca la persona sus propias dificultades o el desequilibrio psico-emocional que sufre por sus experiencias de vida, mejor los puede afrontar, más recursos propios puede poner en juego y, por lo tanto, mejor calidad de vida puede llegar a tener.

2.1.4. Psicoterapia breve y focalizada (intervención en Crisis de Segundo Orden²⁸)

Esta interacción terapéutica suele ser más prolongada y es indicada cuando el sufrimiento emocional de la persona altera su funcionamiento y adaptabilidad al medio, como ocurre con las personas usuarias. Asimismo, es un proceso de psicoterapia breve con un objetivo de trabajo focalizado que circunscribe todas las acciones y procedimientos que se desarrollen durante el número de sesiones contemplado; idealmente se manejan de 12 a 16 sesiones^{29,30}.

El objetivo final de la psicoterapia breve y focalizada es lograr la resolución de la crisis en la que se pretende la integración funcional del suceso crítico. Esto significa que para que la crisis se resuelva, el/los suceso/s y sus consecuencias deben finalmente tomar sus lugares a lo largo de otros sucesos; que la persona no quede detenida en el "suceso crítico" sino lo pueda incorporar a su vida como una de las experiencias más difíciles que ha tenido que enfrentar, pero superándola. Esto implica una conclusión, caracterizada por la adquisición de nuevas conductas y habilidades de enfrentamiento, que reducen la vulnerabilidad (después de que conflictos subyacentes hayan sido resueltos y no reactivados) y posibilitan una mayor maduración. Se coadyuva a que la persona resuelva su experiencia crítica de manera resiliente. Ver Anexo 6 para conocer las acciones a desarrollar en esta etapa.



28 Intervención en Crisis de Segundo Orden (nombrado por Karl, A. Slaikeu) se hace equivalente en términos técnicos a la psicoterapia breve y focalizada, pues supone un proceso de más de una sesión (intervención en crisis de primer orden).

29 Op. Cit. Zúñiga Vega, E.; Asociación Tech Palewi, A.C.; Modelo de Atención Psicosocial de CAPANNA.

30 Op. Cit. Slaikeu, Karl, A.; 1996.



TIP para la atención integral

Se sugiere no utilizar actitudes sobre-protectoras que sólo debilitan los recursos internos y la capacidad de la persona usuaria para hacer uso de sus posibilidades/recursos externos. Esta es una línea de trabajo fundamental en este proceso técnico, pues considera a la persona con las posibilidades suficientes para resolver sus problemas por sí misma; la técnica trabaja con esas emociones, sentimientos y creencias que han mantenido "dormidas" las potencialidades de la persona, posibilita la "luz" para verlas y hacer uso de ellas; en este proceso no se hacen y deciden las cosas por la persona, es ella misma quien a través de descubrir sus recursos y habilidades, implementa las acciones; lo cual no se opone al necesario ambiente emocional de trabajo (de calidad y calidez) que se propicia en este proceso y que es piedra angular para el logro de sus objetivos:

- ▶ Calidez.
- ▶ Acercamiento y contención emocional.
- ▶ Actitud y escucha empática.
- ▶ Respeto.
- ▶ Valoración y validación del/a otro/a.
- ▶ Confianza.
- ▶ Aceptación incondicional.

Sólo en un ámbito con estas características será posible que la persona en situación crítica descubra ante la *persona interviniente su mundo íntimo y acepte transitar en él aún con todos sus temores y sufrimientos*, acompañada/o por alguien confiable.

En esta fase se sugiere desarrollar la valoración CASIC (conductual, afectiva, somática, interpersonal, cognoscitiva) para determinar las áreas mayormente afectadas por la circunstancia crítica y las áreas libres de afectación (descrita en el Anexo 5).

2.2 ATENCIONES ESPECÍFICAS EN LA SALUD MENTAL

Existen factores complejos que interactúan afectando la probabilidad y la gravedad de los trastornos mentales después de experiencias de trata³¹. Dentro de los factores de riesgo se encuentran el abuso sexual infantil, falta de atención a las necesidades y falta de apoyo social posterior a las experiencias de trata de personas³². *Los trastornos mentales tienen un amplio rango de manifestaciones, pero se caracterizan comúnmente por una combinación de pensamientos, creencias, emociones, relaciones y comportamientos distorsionados (...) Cuando estos problemas persisten y/o son muy pronunciados, impactan fuertemente la vida de las personas afectadas y disminuyen significativamente su habilidad de funcionar. A estos se les denominan "trastornos mentales severos" y requieren altos niveles de cuidado*³³. Sobre esto, es importante identificar cómo trabajar con personas en condiciones vulnerables. Para ello, se desarrolla información específica sobre la detección de riesgos de suicidio, autolesiones y atención a NNA.

2.3 DETECCIÓN DE POBLACIÓN VULNERABLE CON RIESGO DE SUICIDIO Y AUTOLESIONES

En la presente sección se describe cómo es la detección de población en condiciones de vulnerabilidad con riesgo de suicidio y autolesiones. Cuando se refiere que existe un riesgo suicida se habla de "la probabilidad que tiene una persona de intentar matarse"³⁴. Esta probabilidad puede estar determinada por diversos factores como, experiencias críticas o traumáticas (ser víctima de trata de personas), presencia de enfermedad mental, adicciones, factores estresantes a los que puede estar sometida, sentimientos de desesperanza, entre otros, que pudieran generar tal sufrimiento psíquico que la persona prefiera morir antes de seguir viviendo. Cuando la persona presenta ideación (pensamientos obsesivos o recurrentes acerca de las formas y condiciones para quitarse la vida, y los objetivos a los que se respondería con ello) y conductas suicidas (compra de fármacos, cuerdas, armas, ingesta excesiva de sustancias o medicamentos, etc.), así como conductas de autolesión (cortarse), será indispensable proveerle de una atención especializada.

Para una detección y canalización adecuada sobre población en riesgo de suicidio y autolesiones, el refugio realiza las siguientes acciones³⁵:

31 Helen Bamber Foundation (HBF). Addressing mental health needs in survivors of modern slavery. A Critical Review and Research Agenda. 2015. Pag. 6. <https://d1r4g0yivcc7lx.cloudfront.net/uploads/2015-Addressing-the-Mental-Health-Needs-in-Survivors-of-Modern-Slavery.pdf> (Consultada el 1ero de abril, 2022).

32 Ibidem.

33 OIM. Manual sobre salud mental y apoyo psicosocial de base comunitaria en emergencias y desplazamiento. Ginebra, 2021, p. 169. <https://www.iom.int/es/resources/manual-sobre-salud-mental-y-apoyo-psicosocial-de-base-comunitaria-en-emergencias-y-desplazamiento> . (Consultado el 26 de abril, 2022)

34 Hernán Martínez Glattli. Evaluación del Riesgo de Suicidio. "Hojas Clínicas de Salud Mental" en: http://www.psi.uba.ar/academica/carrerasdegrado/psicologia/sitios_catedras/electivas/616_psicofarmacologia/material/evaluacion.pdf (consultado 18 de agosto de 2022).

35 Organización Mundial de la Salud. Guía de intervención mhGAP para los trastornos mentales, neurológicos y para uso de sustancias en el nivel de atención de la salud no especializada: https://www.mhinnovation.net/sites/default/files/downloads/resource/WHO%20MHGap%20Guide_Spanish.pdf (consultado el 1 de abril de 2022).

2.4 SI LA PERSONA HA INTENTADO UN ACTO DE AUTOLESIÓN:

- ▶ Buscar signos de envenenamiento o heridas que generen sangrado, pérdida de conocimiento o letargo extremo y preguntar si ha habido envenenamiento.
- ▶ Brindar tratamiento médico urgente en caso de encontrar heridas y/o posible envenenamiento, ya sea a través del área médica del refugio o a instituciones externas especializadas.

2.5 SI LA PERSONA HA INTENTADO UN ACTO DE SUICIDIO:

Preguntar a la persona usuaria³⁶ si ha tenido pensamientos o actos suicidas previos, episodios o pensamientos en el último año, y sobre el acceso que tiene a métodos de autolesión³⁷.

Buscar indicadores emocionales que puedan asociarse a esta posibilidad de suicidio e investigar sobre los siguientes factores de riesgo:

- ▶ Pensamientos suicidas actuales: especificidad de plan, medios, tiempo y lugar.
- ▶ Historial de intentos de suicidio.
- ▶ Antecedentes familiares/compañeros de suicidio.
- ▶ Historial de violencia (incluyendo presenciar violencia).
- ▶ Intensidad de los síntomas depresivos actuales.
- ▶ Factores estresantes en la vida reciente de la persona.
- ▶ Antecedentes de problemas de salud mental y dependencia a sustancias.
- ▶ Situación de vida actual y acceso a medios de autolesión.
- ▶ Cambio reciente en el comportamiento y en el estado de ánimo.
- ▶ Aislamiento versus acceso a compañía de familia o amistades.

Detectar indicadores de este riesgo. Para ello, es necesario tomar las siguientes precauciones:

- ▶ Eliminar posibles métodos de autolesión.
- ▶ Crear un ambiente seguro.

Acompañar a la persona y no dejarla sola.

- ▶ Asignar a un familiar o miembro del personal para garantizar la seguridad, a través de la búsqueda de red de apoyo social.
- ▶ Atender el estado mental y de angustia.

³⁶ O en su caso la persona que tiene a su cargo el cuidado de la usuaria o usuario.

³⁷ United Nations High Commissioner for Refugees and International Detention Coalition, Vulnerability Screenshot, <https://www.unhcr.org/protection/detention/57fe30b14/unhcr-idc-vulnerability-screening-tool-identifying-addressing-vulnerability.html> (consultada el 07 de mayo de 2022).

- ▶ Ofrecer apoyo psicológico.
- ▶ Aplicar de forma complementaria un instrumento para detectar posible riesgo de suicidio en personas usuarias (si se dispone de él).
- ▶ Canalizar a especialistas en el área de atención psiquiátrica en los casos que sea necesario.
- ▶ Mantener contacto constante y dar seguimiento con la persona usuaria y con la institución en el caso de ser referida.

2.6. ATENCIÓN DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES (NNA)

Los efectos en la salud mental en niñas, niños y adolescentes (NNA) que han sido expuesto/a al delito de trata de personas puede variar dependiendo de diversos factores: su edad, cuánto tiempo estuvo expuesto a una situación de abuso y las circunstancias previas a ser víctima de trata. La mayor parte de consecuencias serias están relacionadas a una exposición crónica de abusos, las cuales pueden incluir violencia, consumo de alcohol, abusos físicos y/o sexuales, encontrarse expuestos a secuestros, heridas o asesinatos³⁸.

Los espacios que atiendan a población NNA cuentan con personal con conocimientos para el tratamiento y manejo de NNA con estrés, problemas conductuales, víctimas de violencia sexual, o cualquier otro delito, así como en protección en materia de derechos humanos³⁹.

Por lo que la atención de NNA requiere de procesos especializados en materia de atención psicológica dado su contexto y por ser un grupo en situación de vulnerabilidad. A continuación, se enlistan algunos enfoques y acciones a tomar en cuenta cuando se otorgue atención psicológica (de cualquier tipo) a una NNA:

Enfoque adultocéntrico Por parte de las personas adultas que inciden en la vida de una NNA, y en especial ser consciente de la predisposición propia (como intervinientes), porque ello específicamente matiza el actuar. Para eliminar toda forma de violencia contra las NNA es necesario que las personas adultas cambien la concepción que tienen de éstos "y se sumen a la tarea de acompañar a las NNA en su proceso de autonomía y ejercicio de su participación"⁴⁰, situación a tomar en cuenta también en el ámbito de la atención a NNA.

Interés superior de la niñez. Toda decisión que concierne a NNA deberá ser prioritaria para garantizar la satisfacción integral de sus derechos; y si existe una disposición jurídica admite más de una interpretación, se elegirá aquella que satisfaga de manera más efectiva al NNA. Al respecto, se sugiere tener desde una o varias conversaciones con la(s) persona adulta responsable de sus cuidados para concientizarla/o sobre su papel en la protección de NNA. Por su parte, el psicólogo/a interviniente puede generar condiciones para que NNA tomen decisiones propias y ejerzan sus derechos de manera progresiva y cada vez más autónoma.

Aproximarse al NNA respetuosamente (no invasivamente, tocándolo/a en el hombro, por ejemplo), y de preferencia acercarse físicamente suave y pausadamente; y si se requiere, inclinarse un poco para estar a su altura. Para esto se pueden brindar las siguientes pautas:

38 OIM. Caring for Trafficked Persons: Guidance for Health Providers, 2009. Pág. 144. <https://publications.iom.int/es/books/caring-trafficked-persons-guidance-health-providers>. (consultado el 1 de Abril, 2022).

39 De acuerdo con el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF). Cédula de Supervisión a centros de asistencia social. Secretaría de Salud. No publicado

40 Ibidem p.3

- ▶ Se respetuosa/o si si no desea compartir lo que está experimentando, o si no desea profundizar en ello.
- ▶ Recordar que no es obligación de la NNA hacernos sentir útiles, sino la nuestra, estar dispuestos a serle de ayuda⁴¹.
- ▶ Llevar a cabo la sesión en un lugar privado y seguro para la NNA⁴² (desde la percepción de ésta/e); es decir, un lugar cerrado puede resultar amenazador, reactivar sentimientos de angustia, indefensión y miedo, reacciones fóbicas o recuerdos traumáticos, asociadas a su historia de vida o al hecho victimizante.
- ▶ Establecer con la/s persona(s) adulta(s) responsables de su cuidado⁴³; y lo que se comunicará a la/s persona/s adulta/s será lo acordado con la NNA para poderle apoyary proteger adecuadamente; pudiendo el/la NNA decidir (si así se cree conveniente) si la entrevista con la persona adulta se hace con su presencia o no.

En este sentido, las técnicas y estrategias utilizadas en el trabajo con NNA deben resultar un recurso benéfico -que no daña, al contrario, fortalece- y que suma a su camino de fortalecimiento de la esperanza, superación del impacto traumático, de fortalecimiento de su potencial resiliente, capacidad de resignificación y trascendencia, de transformación de víctima a sobreviviente y de recuperación del bienestar y construcción de una vida plena (en un contexto de protección, con certidumbre, que le permita volver a desear y soñar, y con gozo pleno).



TIP para la atención integral

Recuerda que en el trabajo con NNA se pueden contemplar las siguientes acciones:

- Reconocerle la valentía de haber contado lo sucedido.
- Trabaja las cosas del pasado reiterándole que esto cambiará en la medida que trate de expresar sus emociones y que no tiene que estar marcado ni en su presente ni en su futuro por la experiencia que vivió.
- Lo vivido (ser víctima de trata) tiene que ser tratado como un evento de su vida, el cual no tiene que vivirlo ni cargarlo por siempre.
- Las técnicas que se utilicen deben ser un medio reparador y sanador para su bienestar.

41 Comisión de los Derechos Humanos de la Ciudad de México (2020), Manual del curso especializado atención a víctimas y búsqueda de personas desaparecidas, "Enfoques rectores para el acompañamiento psicosocial a las familias y recomendaciones técnicas".

42 Ibidem

43 Ibidem.

Capítulo 3.

Vinculación con otras instituciones



La vinculación institucional se define como una relación de intercambio y cooperación entre las organizaciones de distintos sectores con la finalidad de contribuir al logro de las metas desde una visión compartida sobre un fenómeno. Dicha relación se formaliza a través de convenios, contratos, programas de ejecución conjunta o acciones coordinadas.

Para el área de psicología la vinculación del refugio con otras instituciones o dependencias gubernamentales y organizaciones de la sociedad civil (OSC) que ofrezcan servicios especializados a las personas usuarias del espacio, resulta un proceso nodal para alcanzar su sólida recuperación y rehabilitación integral. Sobre todo, cuando se considera que el área de psicología es una de las dos áreas encargadas de detectar afectaciones de salud que requieran atención especializada.

Así, el proceso para canalizar a las personas usuarias emula al que se realiza para atención médica y consiste en:

- ▶ Identificar las instituciones médicas o de servicios de salud mental especializadas cercanas a los refugios, albergues o casas de medio camino.
- ▶ Establecer vinculación con las instituciones médicas o de salud mental especializadas cercanas a los espacios, conforme a lo referido en el punto anterior.
- ▶ Evaluar las necesidades de salud mental de la persona usuaria para la atención especializada por parte de instituciones externas.
- ▶ Propiciar que la institución externa brinde asistencia a la persona usuaria, la cual no debe estar condicionada a la interposición de una denuncia o a su posible colaboración con las autoridades.
- ▶ Cooperar como una red multidisciplinaria y coordinada entre diferentes instituciones, dependencias y organizaciones para dar respuesta integral y urgente a las necesidades de la persona usuaria.
- ▶ Facilitar los traslados de la persona usuaria a las instalaciones de las instituciones especializadas.
- ▶ Mantener un registro actualizado de cada proceso de canalización. Este debe incluir el nombre y datos de contacto de la persona que recibe el caso de la institución receptora, el nombre completo de las instituciones que brindan los servicios, así como los datos de los enlaces correspondientes.
- ▶ Dar seguimiento a los casos canalizados con las instituciones médicas o de salud mental especializadas.
- ▶ Construir y mantener actualizado un directorio de instituciones de asistencia privada y pública que apoyen económicamente a las personas usuarias en sus procesos clínicos y terapéuticos.

En las personas usuarias suelen confluir diversos factores/condiciones de riesgo y problemáticas que pueden intensificar o complejizar aún más sus circunstancias de vida si no se atienden de manera específica. Algunas de las condiciones de mayor vulnerabilidad o riesgo que posiblemente requerirían ser atendidas por instituciones u organizaciones civiles externas y que pudieran ser detectadas desde el área psicológica de refugios, albergues o casas de medio camino son:

- Problemas graves de salud mental⁴⁴: episodios psicóticos con presencia de delirios y alucinaciones, desorientación, despersonalización; riesgo de autolesión, suicidio, violencia contra otras personas, etc. que posiblemente requerirían de internamiento a clínicas u hospitales psiquiátricos.
- Adicciones y episodios graves de intoxicación con alcohol, otras sustancias o medicamentos.
- Presencia de discapacidad o necesidades especiales a nivel físico, mental y/o cognoscitivo.
- Cualquier otra condición mental o psico-emocional de relevancia que pudiera vulnerar más sus derechos, su condición y calidad de vida.



44 Para cuestiones relacionadas con la salud mental, existen Sistemas de Diagnóstico Psiquiátrico, los cuales están basados en estándares internacionales para definir diagnósticos y tratamientos, como la Clasificación Internacional de Enfermedades de la Organización Mundial de la Salud. Basado en las recomendaciones realizadas en: The mental health aspects tra¼cking human of in beings. A set of minimum standards. © 2004 International Organization for Migration (IOM) Pág. 42. <https://publications.iom.int/books/mental-health-aspects-tra¼cking-human-beings-set-minimum-standards>



TIP para la atención integral

Para fortalecer la vinculación se puede:

Generar un sistema que procure la protección de los derechos de las personas usuarias y evitar en lo posible experiencias de re-victimización mediante expedientes detallados en colaboración con las distintas áreas.

Generar un sistema de referencia-contrarreferencia de los casos, que no sólo se limite a su canalización (con la documentación, formatos u oficios necesarios), sino el contacto y comunicación previa al servicio buscado, durante el servicio y posterior a él; esto tanto con la instancia/OSC externa que brinda el servicio como con la persona usuaria, y con los formatos correspondientes (de contrarreferencia) por parte de la instancia/OSC que brindó el servicio.

Adicional a los documentos oficiales que deben manejarse en este tipo de procedimientos, será importante mantener una comunicación de seguimiento y coordinación con la institución que brinda el servicio pertinente, esto posibilitará no sólo conocer más de cerca la cualidad y calidad de éste, sino fortalecer los lazos y canales de cooperación interinstitucional, y otorgar una percepción de atención, acompañamiento y contención psico-emocional a la persona usuaria.

Finalmente, realizar un listado de instituciones que brindan dichas atenciones, dependiendo del nivel de riesgo al que puede ser referida: bajo, medio o alto riesgo. Los tipos de referencia se clasifican en el tipo y grado de violencia vivida, el grado de riesgo y el grado de atención. Entre los datos que deben estar agregados en dicha lista se encuentran el nombre de la instancia, domicilio, tipo de servicios, horarios de atención, requisitos, datos de contacto, teléfonos y formas de acceso a los servicios. La canalización en el área psicológica se realiza considerando los niveles de afectación, violencia vivida, abuso de sustancias psicoactivas o afectaciones más severas a la salud¹.

1 Secretaría de Salud. Modelo integrado para la prevención y atención de la violencia familiar y sexual. Centro Nacional de Equidad de Género y Salud Reproductiva. Gobierno de México, 2010, p. 30. <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/lgamv/v13.pdf>

Capítulo 4.

Expediente



El expediente o legajo psicológico se integra por las acciones de atención, acompañamiento, cierre y seguimiento de caso⁴⁵. Al igual que el especialista del área médica, el personal profesional de salud mental se encuentra regido por las Normas Mexicanas Oficiales (Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012)⁴⁶ para los servicios de salud. Asimismo, aplica la normativa en materia de transparencia y acceso a la información, así como de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados y particulares por lo que se debe de dar los avisos de privacidad pertinentes para la seguridad de la persona atendida⁴⁷. Como resultado, el área de atención en psicología brinda información relevante y actualizada sobre las atenciones brindadas para el expediente único del albergue, refugio y/o casa de medio camino y cumple, así como sus contribuciones específicas al plan de intervención.

- Documentación del expediente
- Resguardo del expediente

4.1 DOCUMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE

Durante la atención psicológica, se inicia la conformación del expediente desde la apertura del historial clínico⁴⁸, en las atenciones de crisis, de detección y terapia establecidos en el plan de intervención de cada persona usuaria. Así, el personal de psicología se encarga de realizar las siguientes acciones:

- Documentar el consentimiento informado escrito u oral⁴⁹ provisto por la persona usuaria para aceptar determinada atención psicológica.

45 Basado en los Lineamientos generales para la construcción, operación y funcionamiento de albergues, refugios y casas de medio camino, para la asistencia y protección a víctimas, ofendidos y testigos de delitos en materia de trata de personas. SEGOB—Comisión Intersecretarial contra la trata de personas http://www.comisioncontralatrata.segob.gob.mx/work/models/Comision_Intersecretarial/Documentos/pdf/Marco_Juridico/Federal/Lineamientos_Grales_COFARCMC_CI.pdf

46 Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012, Del expediente clínico, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 15 de octubre de 2012. https://dof.gob.mx/nota_detalle_popup.php?codigo=5272787

47 Basado en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPSO.pdf>

48 De acuerdo con la NOM-004-SSA3-2012, el expediente clínico es un instrumento de gran relevancia para la materialización del derecho a la protección de la salud. Se trata del conjunto único de información y datos personales de un paciente, que puede estar integrado por documentos escritos, gráficos, imagenológicos, electrónicos, magnéticos, electromagnéticos, ópticos, magneto-ópticos y de otras tecnologías, mediante los cuales se hace constar en diferentes momentos del proceso de la atención médica, las diversas intervenciones del personal del área de la salud, así como describir el estado de salud del paciente; además de incluir en su caso, datos acerca del bienestar físico, mental y social del mismo.

49 Basado en la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y en la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPSO.pdf>

- ▶ Registrar y documentar las atenciones brindadas al o la paciente en el expediente clínico.
- ▶ Registrar y documentar las canalizaciones y derivaciones a servicios especializados.
- ▶ Respetar la confidencialidad del o la paciente, siempre y cuando no esté en peligro su integridad ni la de terceros.

Los rubros que compone el expediente del área de atención psicológica sobre las personas usuarias son los siguientes⁵⁰:

- ▶ Datos generales
- ▶ Redes de Apoyo
- ▶ Entrevista psicológica
- ▶ Notas de evolución
- ▶ Conductas de riesgo
- ▶ Casos de violencia, identificando tipos y modalidades
- ▶ Adicciones
- ▶ Tratamiento
- ▶ Referencias/canalizaciones

4.2. RESGUARDO DEL EXPEDIENTE

El resguardo del expediente del área de psicología se realiza preferentemente de forma física y, de ser posible, en medios electrónicos, para una mayor facilidad del manejo de la información. El objetivo es que el expediente clínico se encuentre resguardado con medidas de seguridad, a efecto de mantener en la reserva los datos personales y los documentos relacionados con las personas usuarias.



50 Norma Oficial Mexicana NOM-004-SSA3-2012 del expediente clínico
https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5272787&fecha=15/10/2012#gsc.tab=0

Capítulo 5.

Seguimiento de caso



La salud mental es un área que abarca diversas disciplinas, por lo que su atención implica coordinarse de manera integral con diversas profesiones y confiar en equipos integrales con diferentes formaciones y competencias profesionales⁵¹. En este sentido, el seguimiento de caso se entiende como el monitoreo puntual y sistematizado de la atención de necesidades de tratamientos provistos a las personas usuarias y su impacto en el estado de salud general.

Su objetivo es contribuir a alcanzar las metas del Plan de Intervención⁵². En los refugios, albergues y casas de medio camino, el seguimiento de caso en materia de atención psicológica es similar al que se realiza en área médica. En concreto, abarca las siguientes acciones:

1. Dar seguimiento al tratamiento o terapia identificada por el personal del área de psicología para las personas usuarias a partir de la evaluación inicial.
2. Dar seguimiento a la evolución de los síntomas de la persona usuaria, en conjunto con el personal proveedor de servicios médicos especializados o de salud mental.
3. Dar seguimiento al avance del caso en materia de salud mental, con base en el Plan de Intervención.
4. Vigilar el ejercicio y aplicación de los derechos humanos.
5. Realizar reuniones multidisciplinarias sobre el avance del caso y documentar.
6. Monitorear y evaluar las necesidades de las personas usuarias atendidas. Finalmente, se cierra el caso tras la salida, la transición o la finalización de la atención.

Todo esto es posible a través de las reuniones multidisciplinarias que se realizan con las otras áreas del refugio, albergues y casas de medio camino, desde el primer contacto, durante la permanencia en el espacio y para la preparación hacia el egreso. A continuación, se pueden observar los principales procesos conjuntos en los cuales interviene el área de atención de psicología.

51 Organización Internacional para las Migraciones (OIM), Mental Health and Trafficking: Development of Minimum Standards of Care and Regional Training of Trainers Workshop Project, https://publications.iom.int/system/files/pdf/mentalhealth_standards.pdf (consultada el 1ero de abril de 2022).

52 Secretaría de Gobernación, Modelo de Asistencia y Protección a Víctimas de Trata, <https://www.gob.mx/segob/documentos/modelo-de-asistencia-y-proteccion-a-victimas-de-los-delitos-en-materia-de-trata-de-personas> (consultada el 07 de abril de 2022).

Tabla 1. Procesos a nivel de flujograma con la participación de más de un área de atención

Etapas	Proceso	Áreas de Atención					Cantidad de áreas que participan
		Médico	Psicológica	Legal	Trabajo Social	Pedagógica	
Primer contacto	Primer contacto en ministerio público			✓	✓		2
	Revisión de entrevista ministerial + certificado médico	✓		✓			2
	Vinculación permanente con PNNA	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Atención en crisis	✓	✓	✓			3
	Plan de seguridad			✓	✓		2
	Análisis de apoyo		✓	✓	✓	✓	4
Atención inicial	Evaluación de riesgo		✓	✓			2
	Análisis multidisciplinario para el ingreso del caso	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Generación del plan de intervención	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Evaluación de capacidades cognitivas		✓			✓	2
	Valoración y atención inicial por área	✓	✓	✓	✓	✓	5
Permanencia	Implementación del plan de intervención	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Análisis multidisciplinario para el seguimiento del caso	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Construcción y seguimiento del Proyecto de vida		✓		✓		2
	Elaboración del Plan de rehabilitación	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Construcción del plan de seguridad			✓	✓		2
	Restitución de derechos	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Servicios específicos	✓	✓	✓	✓	✓	5
Egreso	Valoración multidisciplinaria para el egreso de la persona	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Evaluación de riesgos	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Plan de seguimiento	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Análisis de reinserción social	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Cierre del caso		✓	✓	✓	✓	4
Transversales a todas las etapas	Vinculación con otras instituciones	✓	✓	✓	✓	✓	5

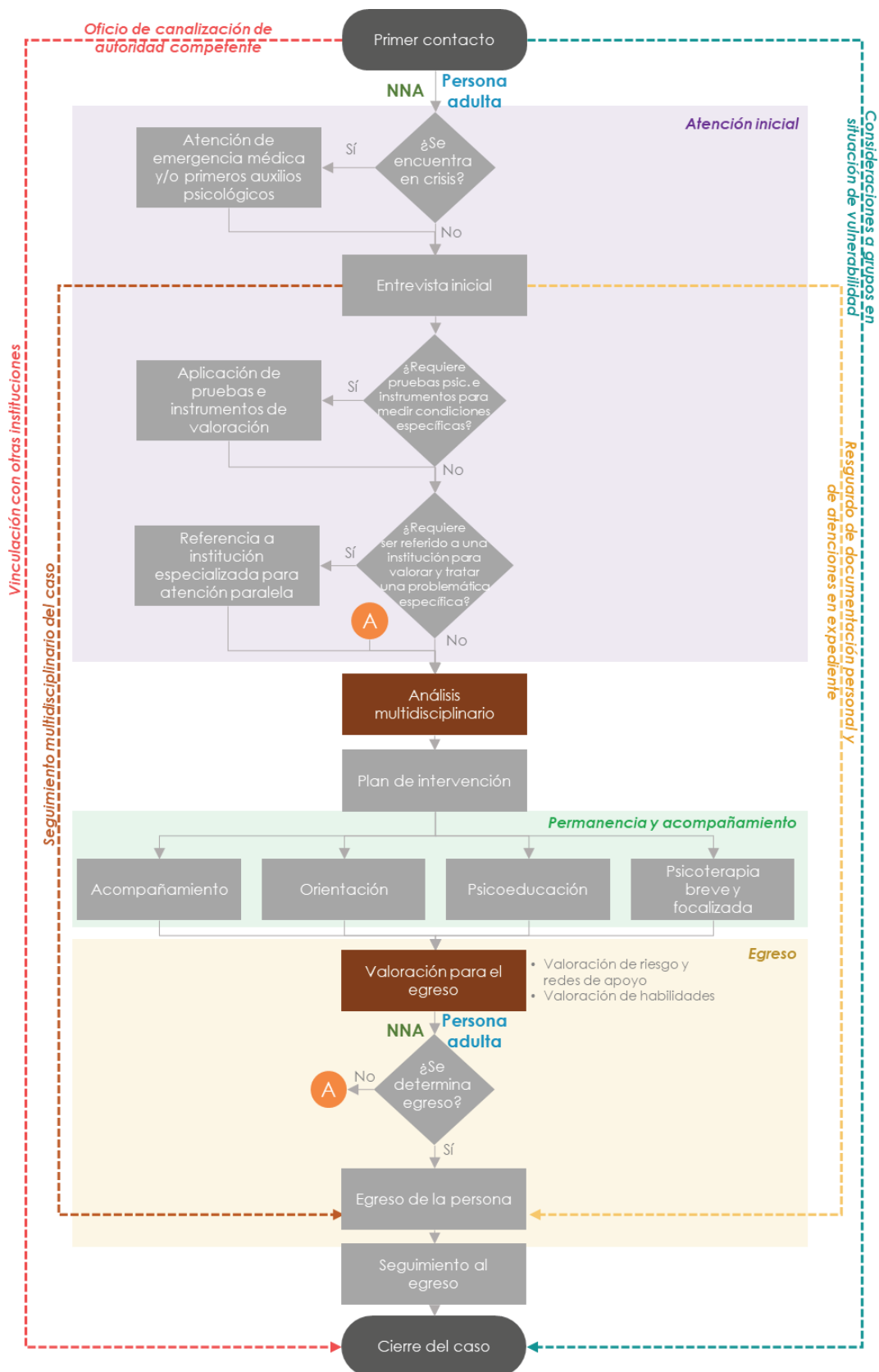
Fuente: Elaboración propia

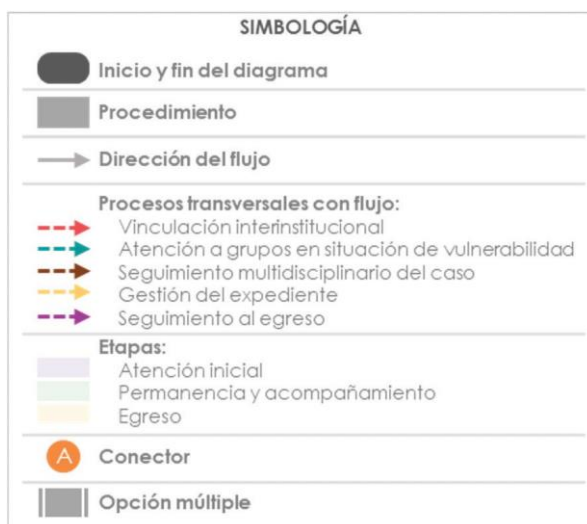
Estos procesos se ven reflejados a través de las acciones que se realizan con cada una de las personas usuarias. Un ejemplo de este trabajo coordinado es el acompañamiento a la víctima en procesos judiciales, los cuales generan temores, fantasías, altos niveles de estrés, sentimientos de indefensión y vulnerabilidad, entre otros. De esta forma, el personal de los albergues, refugios y casas de medio camino realiza:

1. Preparación previa al juicio. Comprende:
 - a. Preparación psicoemocional de forma previa al inicio del proceso judicial (Área de psicología).
 - b. Preparación técnica (Área legal).
2. Proceso de juicio. Considera:
 - a. Brinda acompañamiento ante cualquier situación crítica emocional (altos niveles de angustia, fantasías, etc.) o para contener, aumentar la sensación de protección emocional, disminuir la condición de vulnerabilidad e indefensión que el proceso legal, sumado a su condición de víctima, puede generar (Área de psicología).
 - b. Brinda acompañamiento legal o en su caso la asesoría jurídica (Área legal).
3. Etapa posterior al juicio. Realiza:
 - a. Determina el impacto psicoemocional de la experiencia y brinda atención para dar herramientas a la persona para enfrentar con los mayores recursos internos los siguientes pasos dentro del proceso legal (Área de psicología).
 - b. Da seguimiento a la etapa de ejecución (Área legal).
4. El área de psicología colabora con las demás áreas multidisciplinarias para analizar el grado de avance del plan de intervención y realizar la valoración de las condiciones para el egreso de las personas usuarias (Para más información ver Módulo 2. Gestión y coordinación, apartado de Egreso).

Finalmente, el área médica colabora con las demás áreas a nivel multidisciplinario para analizar el grado de avance del plan de intervención y realizar la valoración de las condiciones para el egreso de las personas usuarias (Para más información ver Módulo 2. Gestión y coordinación, apartado de Egreso).

FLUJOGRAMA ATENCIÓN PSICOLÓGICA





Fuente: Elaboración propia.

ANEXOS

ANEXO 1. ESTADO DE CRISIS

Los signos del estado de crisis son las siguientes⁵³:

- ▶ **Alteración en el área cognoscitiva:** Es común que la persona se sienta confundida e incapaz para analizar objetivamente lo vivido; los esquemas o referentes anteriores, con los que cuenta, no sirven para entender la situación presente.
- ▶ **Desorganización y desequilibrio emocional:** Frente a esta circunstancia se puede vivir una sobresaturación de emociones intensas, que se superponen o alternan como, angustia, tristeza, enojo, miedo, impotencia, frustración, desamparo, indefensión, a lo cual se le denomina labilidad emocional.
- ▶ **Repercusiones físicas, conductuales y sociales:** cuando por un lado no se entiende lo que se está viviendo y por tanto, resulta muy difícil razonar, analizar y tomar decisiones al respecto, y por otro lado, esa situación provoca un enorme desequilibrio a nivel emocional, será común que se vivan altos niveles de estrés que no se pueden manejar adecuadamente y que conllevan también afectaciones físicas – psicosomáticas (dolores de cabeza, dolores musculares, trastornos digestivos, entre otros); lo cual también provocará repercusiones en la forma de conducirse; es decir, se podrá actuar de manera poco habitual, por ejemplo, si la persona es comúnmente tranquila y conciliadora, en una etapa o circunstancia crítica de vida puede actuar de manera irritable e intolerante, incluso violenta; y en este sentido, la forma de conducción en ese momento de vida puede derivar en alteraciones en las relaciones interpersonales, si la persona pudiera no reconocerse a sí misma: "no me reconozco", "no sé porque actúo como actúo", mucho menos la reconocerá su entorno social, generando posibles dificultades: "me la cambiaron", "haz de cuenta que es otra persona".
- ▶ **Existe un estado general de vulnerabilidad y desequilibrio en la persona:** Lo que conlleva a que su capacidad defensiva, de enfrentamiento y resolución de los problemas esté disminuida o colapsada. Existe una afectación en las diferentes áreas que constituyen a la persona: cognoscitiva (capacidades de pensamiento, análisis, atención, memoria, juicio, etc.), física, emocional, conductual y social/interpersonal.

Finalmente, este tipo de experiencias críticas sobre todo si son intensas, inesperadas, prolongadas, o repetitivas pueden derivar en afectaciones psico-emocionales.

53 Op. Cit. Karl, A. Slaikeu; 1996.

ANEXO 2. TRASTORNO DE ESTRÉS AGUDO (TEA)



A continuación, se presentan los síntomas más comunes del TEA. En una primera columna se enuncian aquellos que pudieran no llevar a complicaciones mayores y que tienden a disminuir o incluso cesar en aproximadamente un mes, mientras en la segunda columna se señalan aquellos que requerirían de una atención inmediata y especializada, que en algunos casos serán los mismos que en la primera columna, pero con mucho mayor intensidad^{54,55,56}.

Que no requieren atención inmediata	Que requieren una atención inmediata
NIVEL FÍSICO:	
• Náuseas • Malestar estomacal • Diarrea/estreñimiento • Sudoración • Temblor • Boca seca • Taquicardia • Alteraciones del sueño: Dificultad para dormir, sueños inquietos, sueño ligero • Fatiga • Dolor de cabeza • Dermatitis	• Dolor en el pecho • Falta de aire • Presión alta • Arritmia cardiaca • Vértigo • Vómito excesivo

54 Op Cit OPS/OMS agosto 2006.

55 American Psychiatric Association, Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM-5), 5ta. edición. (Español: Editorial Medica Panamericana, 2014). <https://www.eafit.edu.co/ninos/reddelaspreguntas/Documents/dsm-v-guia-consulta-manual-diagnostico-estadistico-trastornos-mentales.pdf>

56 Child Mind Institute, Información básica sobre el trastorno de estrés agudo, <https://childmind.org/article/informacion-basica-sobre-el-trastorno-por-estres-agudo/> (consultada 07 de mayo de 2022).

Que no requieren atención inmediata	Que requieren una atención inmediata
NIVEL COGNOSCITIVO:	
• Fallas en la atención-concentración. • Dificultad en la capacidad de análisis. • Fallas en la memoria. • Reducción de la conciencia: estar abstraído/a, ausente de la realidad, "como en las nubes". • Dificultad para tomar decisiones. • Momentos de confusión o poca claridad de pensamiento. • Percibir que su pensamiento es lento. • Desorientación momentánea: no ubicar el día, fecha o el lugar en el que se encuentra. • Incapacidad para recordar un aspecto importante del/los evento(s) traumático(s). • La persona se esfuerza por evitar recuerdos perturbadores o condiciones que evoquen recuerdos y emociones relacionados con el suceso.	• Hipervigilancia: estar en una condición de alerta extrema; esto puede distinguirse si por ejemplo la persona frente a cualquier ruido o estímulo se sobresalta o hiper-reacciona, presenta dolor muscular importante en la espalda alta y cuello, debido a la condición de estar alerta y en tensión todo el tiempo. • Confusión mental: le cuesta trabajo pensar con lógica y claridad; de hecho, puede llegar a pensar que está perdiendo la cordura. • Hipervigilancia: estar en una condición de alerta extrema; esto puede distinguirse si por ejemplo la persona frente a cualquier ruido o estímulo se sobresalta o hiper-reacciona, presenta dolor muscular importante en la espalda alta y cuello, debido a la condición de estar alerta y en tensión todo el tiempo. • Confusión mental: le cuesta trabajo pensar con lógica y claridad; de hecho, puede llegar a pensar que está perdiendo la cordura. • Dificultad para tomar decisiones esenciales inmediatas, por ejemplo, aquellas que ponen en riesgo su vida o integridad. • Desorientación (tiempo, lugar, persona): Este tipo de desorientación puede no ser momentánea, y verdaderamente no reconocer el lugar en el que se encuentra, la fecha en la que está y tener la sensación de no reconocerse a sí misma, como si estuviera separado/a de sí misma, a este último fenómeno también se le llama despersonalización. • Dificultad para reconocer y/o nombrar artículos o personas familiares; esta situación se relaciona importantemente con los procesos antes mencionados (confusión mental, desorientación). • Recuerdos recurrentes e intrusivos (se introducen involuntariamente) asociados al evento traumático que no cesan ni disminuyen con los días.
Que no requieren atención inmediata	Que requieren una atención inmediata
NIVEL EMOCIONAL:	
• Tristeza y desánimo. • Irritabilidad e intolerancia, así como conductas agresivas; lo cual no necesariamente es habitual en la persona. • Labilidad emocional: la persona puede sentirse sumamente sensible, y pasar de una emoción a otra rápida y fácilmente. • Es común el sentimiento de culpa. • Dificultad para experimentar emociones positivas, es una especie de negativismo y desesperanza. • Sensación de vulnerabilidad, la persona se puede vivir frágil, débil, impotente, indefensa a nivel psico-emocional. • Extrañamiento, puede costarle trabajo reconocerse a nivel emocional porque lo que vive es poco común. • Angustia moderada.	• Angustia intensa que no cesa. • Crisis de pánico: puede sentir falta de aire, opresión en el pecho, considerar que puede morir o volverse loco/a. • Reacciones fóbicas: pueden manifestarse en miedo exagerado ante circunstancias o condiciones que representan/simbolizan un peligro extremo para la persona. • Sensación de un no-control emocional. • Sentimientos de culpa extremos que pueden llevar a que la persona tenga conductas impulsivas o riesgosas, o de descuido y negligencia hacia su persona como una forma de expiación.

ANEXO 3. TRASTORNO DE ESTRÉS POSTRAUMÁTICO (TEPT)

El TEPT integra una serie de síntomas que no desaparecen después de cuatro semanas de haber vivido el evento/etapa traumática y son^{57,58}:

1. Re-experimentación del acontecimiento traumático es cuando el evento es experimentado una y otra vez; se puede repetir en diferentes horas del día, ya sea en parte o de manera total, bajo la forma de fantasías, visiones, de pensamientos o de sensaciones, y en al menos tres de las siguientes formas:
 - Recuerdos desagradables, recurrentes e invasivos del acontecimiento; son recuerdos vívidos que aparecen involuntariamente y que generan respuestas emocionales intensas; se experimentan como si la circunstancia estuviera ocurriendo nuevamente en el presente.
 - Sueños desagradables y recurrentes del acontecimiento/pesadillas.
 - Sentimientos, sensaciones y conductas que aparecen súbitamente como si el agente estresor traumático estuviera presente en ese momento (flashback).

Estos flashback se presentan de manera involuntaria, es decir, la persona no hace algo para que ocurra, y suelen ir acompañados de intensas reacciones de ansiedad (preocupación, miedo intenso, falta de control, alta activación fisiológica, etc.). Todo ello genera estrés agudo, agotamiento, emociones avasalladoras y pensamientos irracionales que aumentan la intensidad de ese estrés, del agotamiento, de las emociones intensas; es decir, se convierte en un "círculo vicioso".

Se pueden presentar muchos pensamientos relacionados con el acontecimiento o etapa traumática y con sus consecuencias, a los cuales se les da un notorio peso, que, a su vez genera más ansiedad, estrés e inseguridad.

El mundo puede percibirse altamente peligroso. Se suele perder la sensación de control sobre la seguridad propia y considerarse que la vida es corta, que es posible que la muerte se presente en cualquier momento – visión fatalista o catastrófica.

Tras la experiencia/etapa traumática muchas veces el pensamiento o el diálogo interno de la persona no sólo provoca más ansiedad, sino montos importantes de culpa y vergüenza: por aquello que se hizo, por lo que no se hizo, porque no se estuvo a la altura de las circunstancias, por haberse salvado, por motivos poco realistas, irracionales, de excesiva auto-exigencia, pero a los cuales se les otorga un peso monumental, tejiendo un entramado elaborado que sólo provoca mayor estrés.

- Malestar intenso a nivel psicológico al enfrentarse a situaciones que representan o recuerdan algún aspecto del evento traumático; por ejemplo, olores, pasar por alguna calle en particular, ciertos sonidos o ruidos, etc.
2. Evitación de estímulos asociados al evento y reducida capacidad de respuesta frente al mundo exterior. Aparece anestesia psíquica o emocional: es como si el "corazón" o las emociones se hubieran congelado, que se expresa en al menos tres de las siguientes manifestaciones:

57 Op Cit. American Psychiatric Association; 2014.

58 Ibidem.

- ▶ La persona se esfuerza para evitar sensaciones y pensamientos relacionados con el evento o etapa traumática. Una forma de manifestar ese impacto es evitar pensar o sentir, y la persona puede verse apagada o aislada como una forma de protegerse emocionalmente⁵⁹.
- ▶ La persona se esfuerza para evitar actividades o situaciones que provocan el recuerdo del trauma; esto puede llevarla a cambiar su estilo de vida, sus actividades laborales o recreativas, etc. Todo ello con el fin de distanciarse de situaciones asociadas a las experiencias traumáticas.
- ▶ Incapacidad para recordar alguno de los aspectos importantes del evento traumático. En este tipo de situaciones puede aparecer el fenómeno de amnesia disociativa⁶⁰, que como mecanismo de protección mental aleja elementos que a la consciencia pueden resultar amenazantes.
- ▶ Notable disminución del interés en actividades que anteriormente al evento eran significativas o importantes, o asociadas a la interacción social, a la ternura o afecto, a la intimidad o sexualidad. La persona puede vivirse extrañada, incómoda, "como fuera de sí misma" al no poder atender lo que antes le significaba tanto. Esta situación puede llegar a tal grado que lo que antes del suceso le era lo más importante en la vida, ahora pierda peso, como aquello relacionado con sus hijos/as, sus padres, pareja, trabajo, etc. Esta condición le puede confundir de manera notable; lo que ocurre es que gran parte de su energía psicológica está detenida y gastándose en la experiencia traumática (tratando de digerirla, aunque la persona no sea consciente de ello). Por más que la persona lo desee, no tiene la suficiente energía para destinarla en lo que antes era su vida cotidiana y seres queridos.
- ▶ Muy relacionado con la circunstancia anterior, se puede vivir lo denominado aplanamiento afectivo, y esto es "sentir que no sientes", es decir, no sentir tristeza, pero tampoco alegría, no sentir enojo, pero tampoco ternura; es el "congelamiento emocional" del que anteriormente se hablaba.
- ▶ Sensación de distanciamiento o sensación de vivirse ajena con respecto a las y los demás; es común que al ser víctima de una experiencia traumática la persona no encuentra palabras para expresar lo que ha vivido, lo que estas circunstancias han golpeado su vida; se puede percibir poco comprendida por las demás, que no encuentre elementos de identificación con quienes no padecieron el mismo hecho, y esto incluso, la pueda llevar a cierto aislamiento.

Puede vivir una especie de limitación o reducción en la proyección de vida: considerar que no puede realizar planes a futuro tales como, tener hijas/os o nietas/os, casarse, jubilarse, tener una casa propia porque va a vivir poco tiempo; esta sensación tiene que ver con la "fractura de la confianza básica"⁶¹.

59 Op. cit. Beristain, Carlos Martín, 2012.

60 Pérez Medina, A. El impacto psicológico de los desastres naturales. Importancia para los médicos y personal de salud. Universidad del Quindío. Colombia.

61 La confianza básica se construye en el primer año de vida con base en el grado de solidez, certeza, constancia y consistencia en la satisfacción de necesidades básicas (alimentación, abrigo, etc.) y afectivas que una madre o quienes hagan estas funciones otorga a su hijo/a; la madre es la representante del mundo y entonces, en el/la niño/a se siembran las primeras semillas de su auto-confianza y de su sentirse valioso y significativo para su madre-mundo y de las primeras representaciones de un mundo que le responde, es confiable y seguro también.

Erik H. Erikson, Infancia y Sociedad. (Argentina: Paidós, 1963); Erik H. Erikson, El ciclo vital completado. (Argentina: Paidós, 1985).

Cuando ocurre un acontecimiento que irrumpe con nuestro equilibrio, que rompe con las certezas generadas hasta el momento, que es inesperado e inconcebible y que pone en peligro nuestra vida, se lesiona esta "confianza básica" y nos coloca en una condición de vulnerabilidad y desamparo importantes en la que se puede considerar que no tienes control e influencia sobre los acontecimientos de tu vida; te puedes vivir como una "hoja al viento".

https://www.academia.edu/31099902/Erikson_Infancia_y_Sociedad_8_Edades_de_La_Vida

3. Síntomas persistentes de aumento de la activación que no aparecían antes del acontecimiento traumático tales como:
 - ▶ Dificultad para conciliar el sueño o mantenerlo.
 - ▶ Cambios en sus hábitos de alimentación (dejar de comer o comer en exceso) por los altos niveles de angustia y estrés que puede experimentar
 - ▶ Alteraciones emocionales tales como irritabilidad o explosiones de ira, sentimientos de tristeza profunda, culpa, vergüenza, miedo o terror; labilidad emocional: pasar de una condición anímica a otra repentinamente; aplanamiento afectivo: no sentir; pérdida del control emocional, impotencia, sensación de indefensión y desamparo, sentimiento de fracaso.
 - ▶ Dificultad en las facultades cognoscitivas de atención, concentración y memoria; confusión, desorientación; dificultades para analizar las circunstancias y tomar decisiones, dificultad para identificar personas u objetos conocidos; pensamientos fatalistas como temor a "volverse loco/a", o "temor de morir repentinamente".
 - ▶ Para protegerse de una abrumadora amenaza a su existencia, el organismo se vuelve alerta en forma continua y completa, lo que produce una tensión emocional y física constante e intensa, que a su vez provoca estados de hiper-vigilancia.
 - ▶ Respuesta de alarma exagerada y desproporcionada a los estímulos (vivir sobresaltos ante cualquier ruido o imagen asociada).
 - ▶ Reactivación fisiológica frente a la exposición de estímulos que recuerdan o simbolizan el acontecimiento traumático: sudoración, taquicardia, temblores, sensación de tensión o de presión sobre la nuca, el cuello, tensión y dolor muscular, sensación de opresión en el pecho, de ahogo o sofocamiento, náuseas, molestia abdominal, diarrea, etc.
 - ▶ Reacciones conductuales como: aislamiento, aumento o disminución del apetito, consumo poco habitual de alcohol, tabaco, o medicamentos, incapacidad para descansar, intranquilidad, cambios en la conducta sexual.
 - ▶ Sensación de miedo e inseguridad permanente.
 - ▶ Temor a quedarse sola/o.

4. Es habitual también la presencia de síntomas asociados como: depresión y ansiedad; anhedonia, que es la incapacidad de encontrar placer en cualquier aspecto de la vida; conductas impulsivas tales como ausencias inexplicables, renunciaciones laborales, viajes repentinos, cambio drástico de estilo de vida; explosiones esporádicas e impredecibles de conducta agresiva ante provocaciones mínimas o incluso sin ellas; pueden existir conductas regresivas: la regresión es un mecanismo de defensa psicológico que aparece frente a acontecimientos o situaciones amenazantes, en las que se vive desamparo o desprotección, por lo que de manera inconsciente la persona se refugia en conductas del pasado, habitualmente infantiles, en las que se vivía protegida o más segura; y entonces aunque sea adulta quizá pida que alguien le acompañe si tiene que salir, o que pida informes por ella, o deja la luz prendida para poder dormir.

ANEXO 4. DEPRESIÓN

Se puede considerar depresión si se presentan las siguientes manifestaciones^{62,63,64}:

- ▶ La persona presenta un estado de ánimo bajo que permanece a lo largo del tiempo, en lugar de disminuir se intensifica, mostrando una condición melancólica y tendencia al llanto.
- ▶ Experimenta desmotivación e indiferencia.
- ▶ Por la falta de energía (que manifiesta tener la persona) suele presentar condiciones de mayor inactividad, en ocasiones hasta el punto de no desear realizar actividades básicas tales como levantarse de la cama, bañarse, arreglarse o comer.
- ▶ Suele presentar ansiedad que puede expresarse en inquietud y acompañarse de irritabilidad, impaciencia y actitudes agresivas.
- ▶ Manifiesta desinterés en situaciones que habitualmente le causarían alegría y motivación.

Presenta al menos cuatro de los siguientes signos o síntomas:

- ▶ Pérdida o aumento de apetito (con sus consecuentes cambios de peso).
- ▶ Disminución de sueño y en ocasiones aumento, pero con la característica de ser poco reparador; insomnio o interrupciones en el sueño (medio – despertarse a medianoche o primeras horas de la madrugada y dificultad para volver a conciliar el sueño -, o final – despertarse algunas horas antes de lo previsto y ya no poder dormir).
- ▶ Pérdida de energía o fatiga poco proporcional al nivel de actividad.
- ▶ Sentimientos de culpa, remordimientos y minusvalía (sentir que se tiene poco valor); en este sentido, se puede dar el fenómeno de clarividencia retrospectiva, que es la fantasía de haber podido evitar los hechos, al juzgar la conducta pasada con la información que se tiene en la actualidad⁶⁵.
- ▶ Presencia de apatía, falta de iniciativa e irritabilidad.
- ▶ Sentimientos de desesperanza.
- ▶ Pérdida de autoestima.
- ▶ Dificultad en la capacidad de concentración, que merma las capacidades de atención y memoria, lo cual, a su vez, repercute en el desempeño de su quehacer cotidiano y eficacia.
- ▶ Ideas de muerte, de desamor y considerar que las demás personas no te aceptan, aprueban, valoran o aman.
- ▶ Desinterés en las actividades rutinarias, sexuales y recreativas.
- ▶ Si existe tendencia a las adicciones, es muy probable que se intensifique el consumo de sustancias.
- ▶ Deseos de morir, presencia de conductas riesgosas, ideas o intentos de suicidio.

62 Op. Cit. (OPS)/(OMS). Agosto de 2006.

63 H. Kaplan, y B. Sadock, Compendio de Psiquiatría. (España: Salvat Editores, 1992).

64 American Psychiatric Association, Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales. (España: Masson, S.A,1988). <https://www.eafit.edu.co/ninos/redde laspreguntas/Documents/dsm-v-guia-consulta-manual-diagnostico-estadistico-trastornos-mentales.pdf>

65 Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal, Programa de Capacitación y Formación Profesional en Derechos Humanos. Fase de actualización permanente. La atención a víctimas de violaciones a los derechos humanos con enfoque psicosocial, https://cdhcm.org.mx/serv_prof/pdf/victim_psico.pdf (consultada el 07 de mayo de 2022).

ANEXO 5: PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS

A continuación, se enlistan los pasos para desarrollar la intervención:

- ▶ **Hacer contacto psicológico:** La intención en este punto es lograr un acercamiento humano y sensible con la persona en crisis, que posibilite disminuir su angustia y reactivar su capacidad para resolver problemas; para ello se implementarán herramientas técnicas humanistas tales como: rapport, empatía, escucha activa, resumir/reflejar/parafrasear hechos, ideas y sentimientos; si es pertinente, se hará contacto físico; mostrando en todo momento interés, atención y comprensión; tratando de promover la expresión y catarsis psico-emocional en la persona, que posibilite la "despresurización emocional" necesaria para que pueda reflexionar, examinar y sopesar sus circunstancias.
- ▶ **Examinar las dimensiones del problema:** En este punto será importante valorar las condiciones de la persona en sus distintas áreas de funcionamiento para determinar qué aspectos/áreas han sido afectados con la situación/es crítica/s y cuáles no; de aquellas áreas o aspectos no dañados podemos "recargarnos" o apoyarnos para trabajar psico-emocionalmente.
 - Pasado inmediato: funcionamiento de la persona en la experiencia traumática/crítica.
 - Presente: indagar sus recursos personales (fortalezas, habilidades, herramientas) y sociales (relaciones de apoyo en amistades, familia, a nivel laboral).
 - Futuro inmediato: próximas horas o días.
- ▶ **Será importante determinar cuáles son las necesidades de la persona que requieren atenderse de manera inmediata y aquellas que podrían posponerse.** Al respecto, es importante considerar los siguientes elementos:
 - El impacto de la Crisis en las diferentes áreas de la vida de la persona.
 - Es habitual que los cambios en un área conducen a cambios en otra(s).
 - Capacidades y debilidades en el funcionamiento del perfil CASIC como se muestra a continuación:

Valoración **CASIC** (perfil de valoración para ponderar el antes y después de la crisis)

Modalidad	Variables
Conductual	Patrones de trabajo, juego, ocio, ejercicio, hábitos de alimentación, de sueño, adicciones, manejo de agresividad, métodos de enfrentamiento ante el estrés
Afectiva	Principales emociones/sentimientos (asociados a las conductas) y manejo de ellos
Somática	Funcionamiento físico general, salud, enfermedades, dolores somáticos, sistema sensorial
Interpersonal	Cantidad y calidad de sus relaciones familiares, de amistad, vecinos/as, compañeros/as de trabajo; principales dificultades en las relaciones interpersonales, roles asumidos en estas relaciones
Cognoscitiva	Examen mental: orientación en tiempo, lugar, persona; cualidad de pensamiento, juicio, memoria, percepción, etc.; tipo de creencias fundamentales, filosofía de vida, proyectos de vida, sueños, auto-imagen.

- ▶ **Valorar el supra-sistema del individuo (el sistema que le envuelve):** familia, ambiente social, comunidad, cultura, y en este sentido, ponderar si, ¿son fuente de presión o de apoyo?
- ▶ **Deducir variables de la personalidad:** pre-crisis, en crisis y post-crisis (las que emergieron en el sujeto)
- ▶ **Como vive la persona el suceso de crisis (a nivel cognoscitivo),** qué le significa: una pérdida (de una persona, habilidad, aptitud, un valor), como una amenaza (necesidades, sentimientos, de integridad física y emocional), o como un reto.
- ▶ **Examinar las soluciones posibles:** El objetivo de este paso es indagar con la persona en situación de crisis:
 - Sobre lo que ha intentado hacer frente a la situación crítica/traumática que ha vivido
 - Explorar como puede hacer frente a sus circunstancias
 - Proponer nuevas alternativas y promover en la persona su capacidad de análisis y reflexión.
 - Será importante determinar una o más soluciones para las necesidades inmediatas y posteriores.
- ▶ **Ayudar a tomar una acción concreta:** El objetivo fundamental en este paso es posibilitar que la persona implemente soluciones inmediatas frente a las necesidades más urgentes. La posición de quien interviene debe ser:
 - Actitud facilitadora: realizar preguntas estratégicas, generar señalamientos, parafraseo, promover la reflexión y análisis en la persona para que ella construya y emita las posibilidades, así como, tome las decisiones correspondientes. Esta posición se toma cuando el riesgo de mortalidad en la persona es baja, esto es que la persona no atentaría contra sí misma ni contra otras personas, y es capaz de generar alternativas de resolución y actuación en su beneficio.
 - Actitud más directiva: quien interviene determina condiciones específicas que debe seguir la persona en crisis, si la persona se encuentra tan paralizada y en condiciones

de tal vulnerabilidad que no puede considerar ninguna alternativa para resolver sus circunstancias y el riesgo de mortalidad es alta, es decir podría atentar contra su integridad física o vida, o contra otras personas.

- En la medida de lo posible quien atiende deberá promover una posición proactiva en la persona, para que ella misma diseñe y construya opciones de solución o satisfacción ante sus problemas y necesidades, y solo cuando aparezca visión de túnel (no visualiza posibilidades), será proponer alternativas para que la persona las reflexione.
- **Seguimiento:** Es importante explorar posibles procedimientos de seguimiento, sobre todo cuando no se llegó a alternativas de solución viables que la persona podría implementar ante necesidades urgentes. En casos de primeros auxilios relacionados con violencia sexual, se llevan a cabo los pasos anteriores y adicionalmente⁶⁶:
- **Informar a la persona usuaria** sobre su derecho a denunciar los hechos de violencia/delito que se presenten y brindar información sobre la existencia de centros de apoyo disponibles y los pasos a seguir para acceder dichos servicios de atención, protección y defensa.
- Evitar hablar mal del agresor/tratante.
- No hacer promesas que no se pueden cumplir.
- Confirmar que la información fue comprendida por la persona usuaria y se debe verificar que la expectativa de la atención especializada fue suficiente.

66 Basado en Secretaría de Gobernación. Comisión Intersecretarial Contra la Trata de Personas, Protocolo para el Uso de Procedimientos y Recursos para el Rescate, Asistencia, Atención y Protección de Víctimas de Trata de Personas, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/200989/PROTOCOLO_DE_ATENCION_ASISTENCIA_Y_PROTECCION_COMUNICACION_SOCIAL.pdf (consultada el 7 de abril de 2022).

ANEXO 6. TERAPIA BREVE Y FOCALIZADA

Algunos elementos que se desarrollan por parte de quien interviene en el área psicológica:

- ▶ **Supervivencia física:** Preservar la vida y la salud tan bien como sea posible en el período más crítico. (Ordenar alimentación, ejercicio, descanso, sueño, etc.)
- ▶ **Expresión de sentimientos:** Coadyuvar a liberar energía emocional para poder ser usada constructivamente en otros aspectos de la vida y resolver sus circunstancias problemáticas.
 - Evitar que se generen "círculos no cerrados", "asuntos incompletos", conflictos internos.
 - En el trabajo con los sentimientos y emociones, primero se ayudará a detectarlos, identificarlos, y posteriormente a expresarlos.
- ▶ **Estrategias terapéuticas:**
 - Escucha activa/compreensión empática.
 - A algunas personas les resulta difícil identificar y expresar sus sentimientos, requieren de "permiso" para hacerlo, de informarles (psico-educación) y hacerles saber que los sentimientos/emociones no son buenos ni malos, y hay muchas formas de sentirlos y expresarlos.
 - La expresión de un sentimiento puede llevar a otros.
 - Después de la expresión de sentimientos, se promueve la reflexión (significados) de la experiencia crítica con experiencias pasadas, expectativas actuales y planes futuros, lo cual lleva a la siguiente tarea.
- ▶ **Dominio cognoscitivo:** Las creencias o pensamientos son el mecanismo por el que los sucesos/experiencias se convierten en crisis: "No soy nada ni nadie sin esa persona", "Lo que he vivido no lo voy a superar", "Creo que lo que me pasó si no me mató, me hace más fuerte".
 - ¿Qué le simboliza o significa a la persona el suceso?; aquí podemos enlazar lo que siente con lo que le significa: tristeza = pérdida; ansiedad, miedo = amenaza, riesgo; coraje = percepción de injusticia, etc.
- ▶ **Objetivo:** Que la persona comprenda el suceso de la crisis basado en la realidad.
- ▶ **Estrategias terapéuticas:**
 - Reunir información, repasar circunstancias de la crisis, así como los acontecimientos de antes y después de la crisis.
 - Quien interviene es como un catalizador que "aterrizza" a la persona en la realidad para que pueda interpretar los hechos.

- Es necesario que la persona comprenda la relación del suceso de crisis con sus expectativas, mapas cognoscitivos, propósitos de vida, etc., cómo los rompe, los distorsiona, los empuja.
- Será importante que quien interviene señale ideas falsas, distorsionadas, creencias irracionales, incongruencias, con base en la realidad. Todo ello tendiente a que la persona tenga "insight", se dé cuenta de sus circunstancias y decida sobre ellas.
- Se pretenderá reconstruir, reestructurar, reubicar conocimientos, imágenes y sueños destruidos por la crisis. Con lo cual también se podrán ajustar, su filosofía de vida, definiendo nuevos propósitos, y rediseñar su/s proyecto/s de vida.
- Esto conducirá a nuevas adaptaciones conductuales/interpersonales.

► **Adaptaciones conductuales/interpersonales:**

- El cambio conductual puede ser un símbolo de resolución de la crisis.
- Una acción constructiva podrá generar bienestar a la persona (afectiva y cognoscitivamente); habitualmente se van alcanzando metas graduales y accesibles que motivan a las siguientes metas.
- Será importante preguntarse si la persona puede regresar a actividades anteriores que le fueran satisfactorias y constructivas (trabajo, recreación, deportes, etc.). El funcionamiento pre-crisis puede servir de guía.
- En ocasiones, es necesaria la intervención de redes sociales para llevar a cabo acciones concretas, después de haber evaluado decisiones.

ANEXO 7. HISTORIA CLÍNICA PSICOSOCIAL

SECCIÓN 1. INFORMACIÓN DE LA PERSONA USUARIA

Iniciales del nombre de la persona usuaria

Número de expediente

SECCIÓN 2. IDENTIFICACIÓN DEL EXPEDIENTE

Nombre de la persona que realizó la entrevista

Cargo

Fecha de apertura de expediente psicológico

Nombre del personal de psicología

Fecha de seguimiento (y enriquecimiento de datos)

Nombre del personal de psicología

Fecha de seguimiento (y enriquecimiento de datos)

Nombre del personal de psicología

Fecha de cierre de expediente psicológico (egreso)

Nombre del personal de psicología

SECCIÓN 3. INFORMACIÓN DE LA CONSULTA

Motivo de consulta manifiesto

Por qué cree que fue canalizada al área de psicología, qué le gustaría trabajar en este espacio de atención [En este espacio se pone los motivos o razones que expresa verbalmente la persona].

Motivo de consulta latente

Poner lo que expresó entre líneas, a lo largo de la entrevista, respecto a lo que espera lograr con la atención psicológica recibida.

Descripción física/ apariencia

Incluye edad cronológica vs aparente, comportamiento en la sesión, cooperación, esfuerzo, nivel de atención en las instrucciones, lenguaje, nivel de fluidez verbal, vocabulario, si éste está de acuerdo con su nivel académico y cultural, espontaneidad, manifestaciones de ansiedad e impresión general.

Comportamiento motor del paciente en la entrevista

Tics, movimientos estereotipados, rigidez, agitación, inquietud, enlentecimiento motor, etc.

Descripción del estado de ánimo de la persona

Qué estado de ánimo se percibe que tiene y si es congruente con el real estado de ánimo que presenta.

Descripción de su funcionamiento interpersonal a lo largo de la entrevista

Cómo se relacionó con la/el psicólogo/a que la entrevistó, manifestó confianza o desconfianza, cómo fue cambiando éste a lo largo de la entrevista.

SECCIÓN 4. HISTORIA CLÍNICA**Cómo era su vida antes del hecho victimizante**

Breve descripción de su vida familiar, laboral, escolar, vínculos familiares e interpersonales, actividades, deseos y aspiraciones, actividades deportivas, recreativas, qué era lo que más le gustaba de su vida, etc. [especificar relación con hijas]os o NNA a su cargo].

Nota: Se busca contactarla con aspectos gratificantes de su vida previa al hecho victimizante, que sirviera de primer punto de partida para saber qué buscamos en el plan de atención y en qué aspectos vitales apoyar el trabajo terapéutico

Problemática vivida

Breve descripción de la situación vivida en torno al hecho victimizante [especificando la afectación a NNA de su entorno].

Sintomatología principal

Cómo está y se siente en este momento [explorar el ámbito psico-emocional, físico y socioafectivo, sentido de vida].

Antecedentes del problema

Circunstancias previas asociadas, circunstancias predisponentes o precipitantes, etc.)

Antecedentes patológicos

Antecedentes patológicos en ella o en la familia, problemas de salud mental, adicciones, conductas delictivas, intentos de suicidio, etc.

Antecedentes familiares

Descripción de las formas de relación familiar, y la forma en la que se relaciona con los miembros de la familia, qué percepción tiene sobre su familia -cómo la describiría-, qué es lo que más y lo que menos le gusta de su familia, calidad de los vínculos, eventos significativos a nivel familiar.

Antecedentes escolares

Cómo fue su vida en la escuela a nivel académico e interpersonal.

Antecedentes socioafectivos

Cómo fueron y han sido sus relaciones con amigos/as, vecinos/as compañeros/as de trabajo, etc.

Antecedentes laborales y ocupacionales

Cómo ha sido su vida laboral -desempeño, nivel de satisfacción, formas de relación con compañeros y figuras de autoridad, etc.

SECCIÓN 5. EVALUACIÓN DEL ESTADO MENTAL, RIESGOS Y RECURSOS**Descripción de la persona usuaria (examen mental CASIC)**

Conductual	
Afectivo	
Somático	
Interpersonal	
Cognitivo	

Factores o recursos de protección

Internos	Características de fortaleza interna y de personalidad, hábitos, valores, forma de ver la vida, recursos cognitivos e intelectuales, culturales, educativos, aspiracionales, humor, control de impulsos, motivación al logro etc .
Externos	Relaciones de ayuda, redes de apoyo, personas fortalecedoras a su alrededor -amigos, familia, personas de la comunidad, compañeros de trabajo-, líderes, instituciones, organizaciones y grupos comunitarios)

Factores de riesgo

Síntesis de los factores de riesgo que tiene la persona internamente [cognitivos, de salud, de personalidad, hábitos, a nivel académico, afectivo, consumo de sustancias, ideación suicida, falta de sentido de vida], condiciones familiares, redes de apoyo habilidad para el establecimiento de vínculos interpersonal y relaciones de ayuda, condiciones comunitarias [violencia -género, familiar, escolar, comunitaria, presencia de grupos delictivos, etc.-, circunstancias que amenazan su seguridad, bienestar e integridad], ausencia de grupos, organizaciones e instituciones de apoyo o tienen un ineficiente actuar, etc.

Áreas no afectadas**SECCIÓN 6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA**

Observaciones adicionales:	
-----------------------------------	--

Sintomatología principal

Cómo está y se siente en este momento [explorar el ámbito psico-emocional, físico y socioafectivo, sentido de vida].

Antecedentes del problema

Circunstancias previas asociadas, circunstancias predisponentes o precipitantes, etc.)

Antecedentes patológicos

Antecedentes patológicos en ella o en la familia, problemas de salud mental, adicciones, conductas delictivas, intentos de suicidio, etc.

Antecedentes familiares

Descripción de las formas de relación familiar, y la forma en la que se relaciona con los miembros de la familia, qué percepción tiene sobre su familia -cómo la describiría-, qué es lo que más y lo que menos le gusta de su familia, calidad de los vínculos, eventos significativos a nivel familiar.

Antecedentes escolares

Cómo fue su vida en la escuela a nivel académico e interpersonal.

Antecedentes socioafectivos

Cómo fueron y han sido sus relaciones con amigos/as, vecinos/as compañeros/as de trabajo, etc.

Antecedentes laborales y ocupacionales

Cómo ha sido su vida laboral -desempeño, nivel de satisfacción, formas de relación con compañeros y figuras de autoridad, etc.

SECCIÓN 5. EVALUACIÓN DEL ESTADO MENTAL, RIESGOS Y RECURSOS	
Descripción de la persona usuaria (examen mental CASIC) ⁶⁷	
Conductual	
Afectivo	
Somático	
Interpersonal	
Cognitivo	
Factores o recursos de protección ⁶⁸	
Internos	Características de fortaleza interna y de personalidad, hábitos, valores, forma de ver la vida, recursos cognitivos e intelectuales, culturales, educativos, aspiracionales, humor, control de impulsos, motivación al logro etc. ⁶⁹
Externos	Relaciones de ayuda, redes de apoyo, personas fortalecedoras a su alrededor -amigos, familia, personas de la comunidad, compañeros de trabajo-, líderes, instituciones, organizaciones y grupos comunitarios)
Factores de riesgo	
Síntesis de los factores de riesgo que tiene la persona internamente [cognitivos, de salud, de personalidad, hábitos, a nivel académico, afectivo, consumo de sustancias, ideación suicida, falta de sentido de vida], condiciones familiares, redes de apoyo habilidad para el establecimiento de vínculos interpersonal y relaciones de ayuda, condiciones comunitarias [violencia -género, familiar, escolar, comunitaria, presencia de grupos delictivos, etc.-, circunstancias que amenazan su seguridad, bienestar e integridad], ausencia de grupos, organizaciones e instituciones de apoyo o tienen un ineficiente actuar, etc.⁷⁰	
Áreas no afectadas	

67 Ver descripción de la valoración CASIC en el cuerpo del módulo de atención psicológica

68 Es importante listarlos de la forma más amplia posible. La información se puede obtener con base en lo que ha manifestado a lo largo de la entrevista, pero resulta además muy útil preguntárselo directamente ("a lo largo de la sesión he podido detectar -o "me has hablado"- de que posees características internas o personales tales cómo... ¿qué otras características tuyas consideras que en el pasado o presente te han ayudado a salir adelante y sobreponerte de situaciones difíciles en tu vida?

69 Tal vez el hecho victimizante debilitó ese recurso, pero si se detecta un recurso previo, por más débil que lo tenga en este momento, ello nos indica que lo posee y por lo tanto se puede potenciar.

70 Es importante listarlos de la forma más amplia posible. La información se puede obtener con base en lo que ha manifestado la persona a lo largo de la entrevista, pero resulta además muy útil listarlos junto con ella, le ayudará a hacer consciente el riesgo, y a ambos (psicóloga/o y usuaria/o), a tener claro elementos en los que se tiene que trabajar (fortalece a la persona el ser consciente de los riesgos y aprender a manejarlos, reducirlos o acabar con ellos; para ello es indispensable el fortalecimiento de sus factores de protección y dotarlo de nuevas herramientas). En este sentido se le podría preguntar para iniciar el análisis: ¿Cuáles consideras que son las características de tu persona que podrían poner en riesgo tu bienestar físico, emocional o tu vida misma?, ¿Cuáles consideras que son las personas y condiciones del afuera (del refugio, albergue o casa de medio camino) que podrían poner en riesgo tu bienestar físico, emocional o tu vida misma? Esta información además será de gran utilidad al momento de establecer el plan de atención.

SECCIÓN 6. INFORMACIÓN COMPLEMENTARIA

Observaciones adicionales:

SECCIÓN 7. IMPRESIÓN DIAGNÓSTICA

Impresión diagnóstica

Con base al Manual Diagnóstico de Trastornos Mentales CIE- 10 DSM-V, poner diagnóstico y síntomas que sustenten su impresión diagnóstica.

Diagnóstico psicosocial

En síntesis, cómo vemos a la persona, describir la condición de vulnerabilidad en la que se encuentra, principales necesidades, factores de riesgo, factores de protección y o recursos para hacer frente a su problemática de vida, áreas que se requieren fortalecer [en el adentro- en su persona- y en el afuera circundante – redes de apoyo familiares, sociales, institucionales-]; así como recursos de apoyo complementarios y herramientas que requiere incorporar para fortalecer su salud física, mental, proteger su integridad, y fortalecer su sentido de vida y motivación al logro de sus objetivos).

Derechos vulnerados en la persona adulta

Datos de aplicación

Fecha de generación de la historia clínica

Hora de generación de la historia clínica

Nombre de personal que realiza llenado de la historia clínica

Puesto de personal que realiza llenado de la historia clínica

Registro de fechas de expediente psicológico			
No.	Proceso	Fecha	Nombre del personal de psicología
1.	Apertura de expediente psicológico		
2.	Seguimiento y enriquecimiento de datos		
3.	Seguimiento y enriquecimiento de datos		
4.	Seguimiento y enriquecimiento de datos		
5.	Seguimiento y enriquecimiento de datos		
6.	Seguimiento y enriquecimiento de datos		
7.			
8.			
9.			
10.	Cierre de expediente psicológico (egreso)		

ANEXO 8. PLAN DE INTERVENCIÓN

Agregar en el Plan de Intervención que incorpora la programación de todas las áreas de atención.⁷¹

INFORMACIÓN DE LA PERSONA USUARIA													
Iniciales del nombre de la persona usuaria													
Número de expediente													

PROGRAMACIÓN DEL ÁREA													
Objetivo	Meta	Servicio específico	Tipo de intervención	Actividades	Grupal o individual	Hora de inicio	Hora de término	Personal responsable	Mes: Semana:				

DATOS DE APLICACIÓN	
Fecha de generación del presente Plan	
Hora de generación del presente Plan	
Nombre de personal que realiza llenado	
Puesto de personal que realiza llenado	

⁷¹ Ver Módulo 2 Gestión y coordinación. Anexo de Plan de intervención.

INFORMACIÓN DE LA PERSONA USUARIA

Iniciales del nombre de la persona usuaria

Número de expediente

REPORTE DE LAS INTERVENCIONES

Área de atención

Profesional responsable

Área de atención

Periodo que se reporta

a. Inicio:

b. Fin:

Logros o avances

REPORTE DE ACCIONES

Objetivo	Meta	Servicio específico	Tipo de intervención	Actividades	Grupal o individual	Hora de inicio	Hora de término	Cantidad de acciones realizadas	Logros o avances	¿Habrà continuación en la atención?

Observaciones

Se requiere actualizar el Plan de intervención: SI NO

DATOS DE APLICACIÓN

Fecha de generación del presente reporte

Hora de generación del presentereporte

Nombre de personal que realiza llenado

Puesto de personal que realiza llenado

INFORMACIÓN DE LA PERSONA USUARIA				
Iniciales del nombre de la persona usuaria				
Número de expediente				
PRUEBAS E INSTRUMENTOS PSICOLÓGICOS APLICADOS				
Área de atención	Servicio especializado	Tipo de documento	Institución que lo expide	Fecha de realización
		Prueba		
		Instrumento		
		Estudio		
Otros documentos aportados para el expediente importantes:				
DATOS DE ACTUALIZACIÓN				
Fecha de actualización				
Hora de actualización				
Nombre de personal que realiza actualización				
Puesto de personal que realiza actualización				

ANEXO 11. GLOSARIO

Amnesia Disociativa	Mecanismo de defensa psicológica en el que la persona olvida ciertas partes de una experiencia difícil, tratando de alejar de la consciencia aquello que le resulta amenazante o difícil de manejar ⁷² .
Anhedonia	Incapacidad de encontrar placer o disfrute en cualquier aspecto de la vida ⁷³ .
Aplanamiento afectivo o emocional	Dificultad o incapacidad para sentir y expresar las emociones; puede actuar como un mecanismo de defensa psicológico ⁷⁴ .
Catarsis emocional	Cuando la persona se permite "fluir" o expresar sus emociones con libertad ⁷⁵ .
Crisis	Es un estado temporal de trastorno y desorganización psico-emocional en el que la persona está incapacitada para abordar la circunstancia con los métodos acostumbrados; es algo que sale de sus parámetros de comprensión y referencia ⁷⁶ .
Empatía	Comprender de manera amplia y profunda a otra persona, intentando sentir y pensar desde la perspectiva de esa persona, desde su historia y momento de vida ⁷⁷ .
Encuadre	Es cuando se revisa con la persona usuaria los lineamientos y principios que se seguirán a lo largo del proceso para alcanzar los objetivos: número, duración y frecuencia de las sesiones, días y horario, características del rol que sigue cada persona, valores humanos imperantes, tales como, respeto, confianza, confidencialidad, entre otros ⁷⁸ .
Escucha activa	Escuchar, no sólo "oír", escuchar con profunda atención lo que expresa la otra persona, no sólo de manera manifiesta, sino también, latente (lo que está detrás) ⁷⁹ .
Historia clínica	De acuerdo con la NOM -004-SSA3-2012 se señala que deberá elaborarlo el personal médico y otros profesionales del área de la salud, de acuerdo con las necesidades específicas de información de cada uno de ellos en particular la cual deberá tener, en el orden señalado, los apartados siguientes: interrogatorio; exploración física; resultados previos y actuales de estudios de laboratorio, gabinete y otros; diagnósticos o problemas clínicos; pronóstico; indicación terapéutica ⁸⁰ .
Indicador de resiliencia	Son condiciones de vida, características, factores o rasgos de la persona que nos hacen suponer que posee habilidades, capacidades o herramientas fortalecedoras que le han posibilitado enfrentar y trascender situaciones adversas en la vida ⁸¹ .

72 Pérez Medina, A. El impacto psicológico de los desastres naturales. Importancia para los médicos y personal de salud. Universidad del Quindío. Colombia.

73 Elaboración propia con base en entrevista a profesionales en psicología (Asociación Tech Palewi, A.C).

74 Ibidem.

75 Ibidem.

76 Karl, A. Slaikeu, Intervención en Crisis. 2da edición. (México; Manual Moderno. 1996).

77 Op. Cit.

78 Op. Cit.

79 Op. Cit.

80 Elaboración propia con base en las Normas Oficiales Mexicanas. <https://www.gob.mx/salud/en/documentos/normas-oficiales-mexicanas-9705> (consultada el 15 de agosto de 2022).

81 Op. Cit.

Indicador de riesgo	Hace referencia a aquellas señales visibles (signos: llanto, gritos,), invisibles (síntomas: sentimientos de desesperanza, tristeza), o factores indicadores (frases que envuelven la intención de quitarse la vida, por ejemplo) que puede presentar una persona que ha experimentado situaciones críticas, y que nos hacen considerar que puede ponerse en peligro, atentar contra su integridad física y/o la de otras personas ⁸² .
Intervención en crisis de primer orden	Es otra forma de denominar a los Primeros Auxilios Psicológicos, y hace referencia a una única posible intervención en una situación crítica, pues probablemente no haya una siguiente oportunidad de ver la persona, por tanto, es un proceso que en una sesión tiene apertura y cierre ⁸³ .
Labilidad emocional	Es un estado de vulnerabilidad emocional en el que la persona puede presentar reacciones emocionales intensas, y puede pasar de una emoción a otra, de manera rápida, por ejemplo, de la tristeza al enojo y después, desesperación ⁸⁴ .
Plan de reintegración	Es una herramienta que las personas pueden utilizar para definir los objetivos de su reintegración y decidir, con la ayuda de un gestor de casos, que apoyo necesitan y cómo conseguirlo. El plan se elabora reuniendo información sobre las competencias, las necesidades y las motivaciones de la persona ⁸⁵ .
Rapport	Aproximación socio-efectiva de confianza, sintonía emocional y empatía que promueve la persona responsable de intervenir con una persona usuaria ⁸⁶ .
Sobreviviente de trata (a nivel psicológico)	Implica un proceso de empoderamiento y fortalecimiento de recursos internos (psico-emocionales) y externos (redes de apoyo) al que ha transitado la persona víctima de trata ⁸⁷ .
Supra-sistema	Sistema que envuelve al individuo: la familia, el ambiente social, comunidad y cultura ⁸⁸ .
Trauma Psicológico	Es una herida psicológica o psico-social proveniente de una vivencia crítica que irrumpe, las tuma e implica un sentimiento de ruptura en la continuidad natural de la vida, un “parteaguas” ⁸⁹ .

82 Op. Cit.

83 Op. Cit.

84 Op. Cit.

85 OIM (2020). Manual sobre Reintegración.

86 Op. Cit.

87 Psychological Health Impact Trafficking in Human Beings, Recomendaciones para la atención y evaluación psicológicas de las supervivientes de la trata de seres humanos con fines de explotación sexual, http://www.phit.ub.edu/wp-content/uploads/2019/05/AF_M1_CASTELLA%CC%80.pdf (consultada el 1ero de abril de 2022).

88 Elaboración propia UNODC.

89 Op. Cit.





MANUAL DE OPERACIÓN

para refugios, albergues y casas de
medio camino que brindan
asistenciaa personas víctimas de
trata



Módulo 5.
Atención legal

Equipo UNODC

Kristian Hölge
Representante

Stacy de la Torre
Titular de Programas

Mario Cordero Véjar
Titular del Programa de Crimen
Organizado y Drogas

Natalia Espinosa Trujillo
Coordinadora de Área Trata de
Personas

Esther Montalvo Talavera
Especialista en Coordinación
estratégica

Lizzette Arguello Rocha
Especialista en Trata de Personas

Regina Renero Martínez
Especialista en procesos y gestión
del conocimiento

Edgar Carrete Reveles
Especialista en Capacitación

Elisa Curiel Rodríguez
Especialista en Capacitación

Karla Deyanira Ocampo Téllez
Especialista en investigación
criminal

Karina Guadalupe García Piña
Especialista legal

María Fernanda Ruíz Carrillo
Técnica en implementación de
comunicación

Cristina Lorena Rubí Vite
Asistente de Programas

Alan Betancourt Torres
Especialista en Cooperación
Internacional

Pilar de la Lata Ferrari
Analista en Comunicación para el
Desarrollo

Luz América Mendoza García
Técnica en Implementación

Allison Elizabeth Rand
Especialista en atención
a víctimas

Alberto Nieva Martínez
Ana Gladys Vargas Espínola
Edith Zuñiga Vega
Gerardo Ballesteros de León
Vianey Galindo Cano
Violeta Hernández Álvarez
Consultores

Carmen González Velázquez
Corrección de estilo

Indra Espinosa García
Juan Carlos Serrano Oliver
Diseño

© Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2022. Todos los derechos reservados.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, de parte de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés), juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

UNODC fomenta el uso, la reproducción y la difusión del material del presente producto de información. Excepto cuando se indique lo contrario, la presente publicación puede reproducirse, descargarse e imprimirse para fines educativos, de investigación y enseñanza privados, o para su uso en productos o servicios no comerciales, siempre que se cite expresamente a UNODC como la fuente y el titular de los derechos de autor y que la aprobación por parte de UNODC de las opiniones, productos o servicios de los usuarios no esté implícita de ninguna manera.

Esta publicación debe citarse como: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2022), *Manual de Operación para refugios, albergues y casas de medio camino que brindan asistencia a personas víctimas de trata*.

Esta publicación no ha sido formalmente editada ni traducida de manera oficial.

El presente manual fue desarrollado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) en México, en el marco del proyecto "Proyecto nacional para el fortalecimiento de los albergues, refugios y casas de medio camino que brindan asistencia a víctimas de trata", el cual contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 4, 5, 8, 16 y 17: Educación de calidad; igualdad de género; trabajo decente y crecimiento económico; reducción de las desigualdades; paz, justicia e instituciones sólidas y alianzas para lograr objetivos.



Módulo 5.

Atención legal

La atención legal comprende la guía y apoyo jurídico que se le brinda a la persona usuaria, desde la asesoría inicial, vinculación con otras instituciones y los servicios específicos en las diversas áreas del derecho en un refugio, albergue o casa de medio camino.

El objetivo de esta atención consiste en proporcionar servicios jurídicos adecuados a las personas usuarias y dar acompañamiento en todas las etapas y procesos que sean necesarios para satisfacer sus necesidades y garantizar la protección de sus derechos. Para ello, se describen las acciones que desde esta área se realiza en los siguientes apartados:

- 1 Atención inicial
- 2 Servicios específicos
- 3 Vinculación con otras instituciones
- 4 Expediente
- 5 Seguimiento de caso

Elementos mínimos de infraestructura y mobiliario

- Espacio destinado para atención legal.
- Escritorio y asientos adecuados para el personal y las personas usuarias.
- Equipo de cómputo.
- Armario, estante, mobiliario con seguridad para resguardo de expedientes, materiales y documentos del área.



Capítulo 1.

Atención inicial



La atención inicial del área legal se brinda a la persona usuaria desde su ingreso a los albergues, refugios y casas de medio camino y sirve para identificar, los hechos con apariencia de delito de los que fue víctima y apoyar en la protección de sus derechos. Este servicio se pone en práctica a partir del análisis de las condiciones particulares de cada una de las personas usuarias. Para ello, mediante la entrevista inicial y la evaluación de riesgo el personal del refugio, albergue y casa de medio camino define si la persona usuaria requiere atención de urgencia¹. En esta misma etapa se le explica los derechos con los que cuenta y se brinda orientación jurídica para dar seguimiento a los procesos legales en los que intervenga².

Esta fase comprende las siguientes acciones:

- ▶ Entrevista inicial
- ▶ Evaluación de riesgo
- ▶ Atención de urgencia
- ▶ Atención de casos no urgentes



1.1. ENTREVISTA INICIAL

En esta etapa, se realiza la entrevista inicial. Ésta consiste en la elaboración de una serie de preguntas que le sirven al personal del área legal del albergue, refugio y/o casa de medio camino para conocer las necesidades específicas de cada persona usuaria. Así, la información obtenida sirve para coadyuvar al Estado en el restablecimiento de sus derechos.

En caso de contar con la información de la valoración realizada en la fiscalía, el personal revisa la pertinencia de aplicar preguntas o valoraciones complementarias, siempre de forma clara, concisa y con un vocabulario sencillo en un tono y volumen de voz que refleje empatía. Esto se realiza en un espacio que garantice la privacidad. Es importante no revictimizar a la persona usuaria y para ello se evita formular preguntas sobre temas que ya han sido abordados previamente por otras instancias u áreas del albergue, refugio o casa de medio camino.

1 SEGOB, Protocolo para el uso de procedimientos y recursos para el rescate, asistencia, atención y protección de víctimas de trata de personas, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/200989/PROTOCOLO_DE_ATENCION_ASISTENCIA_Y_PROTECCION_COMUNICACION_SOCIAL.pdf (consultada el 15 de agosto de 2022).

2 La asesoría jurídica es un derecho humano de la persona víctima u ofendida reconocido en la Constitución, con el cual se busca que la persona acusada y la víctima se encuentren en igualdad de condiciones al momento de enfrentar el proceso penal oral. La función principal de la persona asesora jurídica es brindar asistencia jurídica a la víctima en todo el proceso penal.



TIP para la atención integral

- Realiza el acompañamiento ante el órgano investigador, para que la persona usuaria designe a la persona que fungirá como asesora jurídica, la cual puede ser privado, de oficio o del albergue, refugio o casa de medio camino.

1.2. EVALUACIÓN DE RIESGO³

La evaluación de riesgo se realiza con posterioridad a la entrevista inicial, la cual consiste en el conjunto de acciones que lleva a cabo el personal del área legal del albergue, refugio y/o casa de medio camino, para identificar posibles riesgos en los que se encuentra la persona usuaria o su familia, y así, apoyar en la solicitud de las medidas de protección ante la autoridad competente. Esta identificación se realiza con la mayor precisión posible, pues de ello depende la urgencia de los servicios que se prestan, ya que en ocasiones ésta o sus familiares corren peligro inminente y es importante conducirlos a las instancias legales correspondientes para que reciban medidas que protejan y salvaguarden su integridad y derechos. Esta actividad se puede implementar desde el área de atención legal, psicológica o de trabajo social. En cuyos casos, las otras áreas le proporcionan la información correspondiente al área legal.



TIP para la atención integral

- Empieza con preguntas abiertas generales y sigue paulatinamente con otras más detalladas sobre aspectos que permitan identificar a la persona como víctima u ofendido de trata de personas, valorar el riesgo en que se encuentra su seguridad e integridad y proporcionar la asistencia adecuada.

3 Para mayor información consultar el Anexo 1 de este Módulo.

1.3 ATENCIÓN DE URGENCIA

En caso de que se considere que la persona usuaria se encuentra en un riesgo alto, que se puede definir como una situación de una inminente, alta probabilidad o presencia de una situación anormal generada por un hecho delictivo, el personal del refugio, albergue o casa de medio camino se encuentra ante una situación de urgencia y por ello se requiere prestar auxilio inmediato a la persona usuaria, para proteger su seguridad e integridad⁴.

La finalidad de esta atención es brindar los servicios jurídicos y apoyos del albergue, de manera rápida y oportuna para satisfacer las necesidades más urgentes de las personas usuarias.

Para ello, el personal realiza las siguientes acciones:

- Canalización al órgano investigador y/u órganos especializados, cuando por las condiciones así lo requieran.
- Acompañamiento a la persona usuaria para la presentación de la denuncia y las diligencias que se deriven de ella, cuando no exista una denuncia previa.
- Vigilancia del cumplimiento de la emisión de medidas de protección^{5,6} por parte de la autoridad ministerial, consistentes en: vigilancia en el domicilio, protección policial y auxilio de instituciones policiales, entre otras.
- Solicitud ante la autoridad judicial de medidas cautelares⁷.
- Proporcionar una persona traductora en caso de pertenecer a un grupo étnico o sea extranjera(o).



4 Elaboración propia a partir de la Ley General de Víctimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013. Última reforma publicada el 28 de abril de 2022. <https://legislacion.scjn.gob.mx/Buscador/Paginas/AbrirDocArticulo.aspx?q=YiqNwbqwp/Pdft7eX1UNzRYC3jTFgU7rxaaYrqQa2dNH06loswZgarGQeYtZMe1QmYOPCghzLgEBicPB0h/g==>

5 Conforme al Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículo 137. Las medidas de protección las dicta el Ministerio Público, por lo que el personal del área jurídica del albergue debe observar su cumplimiento. <https://legislacion.scjn.gob.mx/Buscador/Paginas/AbrirDocArticulo.aspx?q=U8Cp90IsA7mvv1X+GsS2UQHDRNX0z/ppvWjFBAiBWOq4WGD5dkROVK4dbichsx1HupsK9ApymjkPK1MINJ5XIQ==>

6 Para el caso de mujeres, consultar la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en su apartado referente a órdenes de protección. <https://legislacion.scjn.gob.mx/Buscador/Paginas/AbrirDocArticulo.aspx?q=qcNPmfcb6y4QBXY2r5PpBd1kkQ4Lwm+IXyotlgGGidulCcMWTQ+3lwEiB0rinNUA7q+7o5U+DepJTXpVtLogvA==>

7 En conformidad con el Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículo 155, las medidas cautelares las dicta la autoridad judicial competente.

1.4 ATENCIÓN DE CASOS NO URGENTES

La atención de casos no urgentes se deriva de la entrevista inicial y la evaluación de riesgo practicadas a la persona usuaria, desde el momento en el que tiene contacto con el área jurídica. Así, se determina si los servicios legales no requieren atención urgente.

Para brindar esta atención y en caso de que sea necesario, el personal del área jurídica asesora a la persona usuaria y explica en qué consiste la figura de la persona asesora jurídica, según sea el caso, así como su rol en el proceso legal, a fin de proteger y garantizar el respeto a sus derechos humanos y, en el caso de niñas, niños y adolescentes se le explica quiénes son las personas que actuarán como su asesor jurídico y su representante legal, ya sea originario, coadyuvante o en suplencia para promover y garantizar sus derechos. Además, en caso de ser solicitado por la PPNNA, se realiza la constancia y reporte de la situación familiar⁸.

El personal del área jurídica realiza acciones para informar a la persona usuaria sobre sus derechos⁹, proporcionar asesoría jurídica y dar a conocer el desarrollo del procedimiento penal. Así como para realizar las acciones correspondientes para que reciba gratuitamente el apoyo de una persona intérprete o traductora, asistencia migratoria e información sobre sus derechos y contextos particulares en caso de encontrarse en condición de persona refugiada. Todo ello en apego al respeto, privacidad, dignidad y no discriminación de las personas usuarias.

En concreto, a nivel intrainstitucional, la valoración inicial se analiza en conjunto con las valoraciones de las demás áreas de atención para tener una perspectiva multidisciplinaria de la situación de la persona usuaria. A partir de dicha valoración multidisciplinaria y en conjunto con la persona usuaria, se diseña el plan de intervención para articular las herramientas y servicios que se requieren en la plena recuperación de la persona (para más información, ver Módulo 2. Gestión y coordinación y Módulo 6. Atención en trabajo social).

⁸ Cédula de supervisión de SNDIF.

⁹ De acuerdo con lo establecido en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, el apartado C, del artículo 20 y los instrumentos nacionales e internacionales en la materia.

Capítulo 2.

Servicios Específicos



Los servicios específicos ayudan a proporcionar el debido acompañamiento a las personas usuarias. Estos comprenden los procesos derivados de la atención inicial como la orientación jurídica de seguimiento, el acompañamiento de procesos legales específicos y diferenciados para los diversos grupos de personas que pueden ser víctimas en las distintas materias del derecho (penal, civil, familiar, migratorio); el trabajo directo con niños, niñas y adolescentes (NNA); así como la promoción de los derechos humanos.

En línea con la atención inicial, todos los servicios especializados se realizan a partir de las necesidades particulares de cada persona usuaria. De esta forma, se proporciona la asesoría y apoyo legal, con el objeto de proteger su integridad y no vulnerar sus derechos humanos. Así, se apoya a las personas usuarias para tener acceso y participar plenamente en los procedimientos judiciales y/o administrativos que le involucren a través de los mecanismos de justicia de los cuales dispone el Estado¹⁰.

Para el caso de NNA, el espacio cuenta con personas profesionistas con estudios especializados en el trato y atención de ese grupo, de conformidad con la Ley General de los derechos de Niñas, Niños y Adolescentes¹¹.

En este capítulo se describen los servicios específicos para la protección y asistencia a las personas usuarias:

- Orientación jurídica de seguimiento.
- Procesos penales, civiles, familiares y migratorios.
- Atención especializada en niñas, niños y adolescentes.
- Protección y promoción de los derechos humanos.



10 Ley General de Víctimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013. Última reforma publicada el 28 de abril de 2022.

11 Ley General de los derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2014. Última Reforma publicada el 23 de marzo de 2022.

En aquellos casos en los que la persona usuaria no ha realizado su denuncia previa a su ingreso al refugio, albergue o casa de medio camino, se le acompaña ante el órgano investigador para que realice la denuncia correspondiente. En el supuesto de que no desee denunciar o no existan las condiciones para formalizarla, el personal del área jurídica respeta el tiempo y tratamiento que sea necesario para que la persona usuaria lo haga, sin que ello interrumpa el proceso que por Ley el Estado inicia tras tener conocimiento de la posible comisión del delito de trata en cualquiera de sus modalidades y tipos penales.

Asimismo, el área jurídica explica detalladamente en qué consiste el proceso penal; asesora a la persona usuaria para la designación y autorización de la persona asesora jurídica (ya sea particular, de oficio o del albergue, refugio o casa de medio camino) y señala en qué consiste la denuncia, la importancia de su participación y el derecho que éstas tienen a la reparación integral del daño. Una vez que se designe a la persona asesora jurídica, ésta tiene las facultades y obligaciones de asistir a la persona usuaria durante todo el proceso penal, conforme al Código Nacional de Procedimientos Penales, Artículo 110¹².



2.1.1. Asesoría Jurídica

La asesoría jurídica consiste en dar el seguimiento de los casos ante el órgano investigador y a su vez tener participación activa ante el órgano impartidor de justicia y otras autoridades. Además, proporciona orientación para dar inicio y continuidad a los trámites legales que se deriven de la situación jurídica de la persona usuaria, a efecto de que tenga la seguridad de que el asesor jurídico, en todo momento intervendrá legalmente cuando sea necesario en su representación y velará por sus intereses.

La persona usuaria designa a una persona asesora jurídica que puede ser pública, privada o en dado caso, personal del refugio, casa de medio camino o albergue. Ésta informa a la persona usuaria sobre todos los derechos reconocidos en la normativa nacional correspondiente. Hace hincapié sobre su derecho a obtener copia simple gratuita e inmediata de las diligencias en las que intervenga durante el proceso penal. Asimismo, le comunica su derecho a estar presente durante el desarrollo de las audiencias. De manera complementaria, informa en qué consiste cada una de las etapas del proceso penal y su rol en las mismas.

Es responsabilidad de la persona designada como asesora jurídica brindar acompañamiento y orientación legal encaminada a facilitar el acceso a aquellos mecanismos que se tengan para la reparación del daño.

De acuerdo con la LGNNA, Artículo 64, el área jurídica del albergue, refugio o casa de medio camino observa que la persona representante legal esté presente cuando se le realicen entrevistas a niñas, niños o adolescentes, por parte del personal del albergue, o por parte de las autoridades federales, de las entidades federativas, municipales y de las demarcaciones territoriales de la Ciudad de México¹³, con el fin de conocer las circunstancias personales de las personas usuarias y verificar que se garanticen sus derechos humanos. Asimismo, el CNPP en su artículo 119, corrobora que la autoridad ministerial o jurisdiccional designe personal a su cargo especializado en psicología o medicina al momento de rendir su testimonio en la audiencia de juicio oral o cuando sea necesario¹⁴.



TIP para la atención integral

- ▶ En el caso de NNA utilizar herramientas lúdicas con perspectiva de infancia y adolescencia para explicar cómo es el proceso judicial y así facilitar su participación en los juicios, generar confianza y seguridad y fortalecer su proceso de empoderamiento.

13 Ley General de los derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2014. Última Reforma publicada el 23 de marzo de 2022.

14 Código Nacional de Procedimientos Penales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de marzo de 2014. Última reforma publicada el 19 de febrero de 2021.

2.2 PROCESOS PENALES

El derecho penal es el conjunto de normas jurídicas encargadas de prohibir conductas consideradas como delitos e imponer sanciones penales a quienes las realizan¹⁵. El objetivo principal es que el personal encargado del área jurídica brinde apoyo legal en los procesos penales que tenga la persona usuaria.

El proceso penal consta de tres etapas:

- 1 Etapa de investigación, la cual a su vez se divide en:
 - Investigación inicial.
 - Investigación complementaria.
- 2 Etapa intermedia.
- 3 Etapa de juicio oral.

El área legal de los albergues, refugios y casas de medio camino brinda apoyo en todas estas etapas del proceso cuando sea designada como asesora jurídica. De no ser nombrada asesora jurídica, vigila y da seguimiento a las acciones realizadas por la persona asesora jurídica designada.



TIP para la atención integral

- Solicita que se realicen los ajustes al procedimiento penal, en el caso de que la persona usuaria tenga alguna discapacidad motriz o neurodivergencia para salvaguardar sus derechos de conformidad con la normatividad vigente en la materia.

A continuación, se mencionan las acciones y la participación que se tiene en cada una de las etapas del proceso penal. (Para una visión general Ver tabla 1 al final de esta sección).



2.2.1. La investigación inicial

La investigación inicial comienza con la presentación de la denuncia o con el conocimiento de la autoridad de la posible comisión de un delito y concluye cuando la persona imputada queda a disposición del Juez o Jueza de Control para que se le formule la imputación; también comprende la realización de actos de investigación y su registro. Durante los actos de investigación del Ministerio Público, personal del área legal del albergue, casa de medio camino o refugio, puede estar presente a solicitud de la persona usuaria.

15 Elaboración propia con base en el Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, <https://dpej.rae.es/lema/derecho-penal> (consultada el 11 de mayo de 2022).

El área legal del albergue, refugio y casas de medio camino se cerciora si la persona usuaria tiene en su poder algún bien, instrumento, objeto o producto del delito, que tengan huellas o pudieran tener relación con la comisión del delito. De ser así, el área legal informa a la persona asesora jurídica o, en su caso, al órgano investigador para que se proceda a su aseguramiento y así evitar la alteración, destrucción o desaparición de los indicios, conservando la cadena de custodia.

En el caso de que una persona del área legal del refugio, albergue o casa de medio camino esté nombrada como asesora jurídica, coadyuva con el Ministerio Público y aporta datos, medios y pruebas durante todo el proceso penal.



2.2.2. La Investigación complementaria

La investigación complementaria inicia con la formulación de imputación¹⁶ y se agota una vez que se haya cerrado la investigación. El objeto de esta etapa es que el órgano investigador colecte todos los datos de prueba que puedan ser utilizados en la etapa de juicio¹⁷.

El personal de los albergues, refugios y casas de medio camino informa a la persona usuaria sobre su derecho de rendir o ampliar sus declaraciones sin ser identificada dentro de la audiencia y sobre el derecho que tiene a estar presente durante el proceso penal en sala distinta a la que se encuentre la persona inculpada; vigila que el Ministerio Público o las autoridades judiciales apliquen medidas de protección para asegurar que la persona usuaria pueda declarar y rendir sus testimonios libres de intimidación o temor por su seguridad y su vida o las de sus familiares y personas cercanas. Además, vigila que la persona asesora jurídica mantenga informada a la persona usuaria sobre la situación del proceso y procedimientos, así como de los beneficios o apoyos a los que tiene derecho por parte del Estado.



TIP para la atención integral

- ▶ Asegurarse que la persona asesora jurídica señale a la persona usuaria su derecho al beneficio de la prueba anticipada, cuando por el transcurso del tiempo hasta que se llegase a la audiencia oral, no se pueda rendir su testimonio por existir motivo que hiciere temer su muerte, por su estado de salud o cuando la reiteración en su estado sea altamente perjudicial a su desarrollo psicológico¹⁸.

16 La formulación de imputación es el acto por medio del cual el Ministerio Público le expone al imputado el hecho que se le atribuye, la calificación jurídica preliminar, la fecha, lugar y modo de su comisión, la forma de intervención, el nombre de su acusador (a menos que el juez considere que sea necesario reservar su identidad) de acuerdo con el Código Nacional de Procedimientos Penales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de marzo de 2014. Última reforma publicada el 19 de febrero de 2021.

17 Ibid., Artículo 213.

18 Ibid., Artículo 66 fracción XV.



Adicionalmente, si el personal del área legal cuenta con la certificación como perito en las áreas mencionadas previamente, puede realizar valoraciones oficiales que puedan servir en esta etapa del proceso y/o apoyarse con otras áreas del refugio que cuenten con personal validado en la materia.



2.2.4. Juicio

La etapa de juicio es el momento de decisión de las cuestiones esenciales del proceso y se basa en lo expuesto en el escrito de acusación. En ella se desahogan todas las pruebas ofrecidas y admitidas en la audiencia intermedia¹⁹.

El personal de las instituciones apoya con informar a la persona usuaria en qué consiste esta etapa, así como el desarrollo del desahogo de las pruebas testimoniales, periciales, prueba documental y material; le explica que el Juez o la Jueza valorará las pruebas desahogadas, y, posterior a su análisis, emitirá su resolución; le señala el derecho a recibir un trato con estricto apego a derecho, a un acceso inmediato a la justicia, así como a alternativas dignas y apropiadas para la restitución de sus derechos.



TIP para la atención integral

- Observa que el Ministerio Público requiera al órgano jurisdiccional que, al emitir una sentencia condenatoria, se pronuncie sobre la reparación del daño.



2.2.5. Sentencia y ejecución de penas

La sentencia es la resolución que dicta el órgano jurisdiccional, en donde al valorar las pruebas ofrecidas y desahogadas por las partes, el Tribunal de Enjuiciamiento emite su decisión de absolver o condenar a la persona acusada. Tiene por objeto establecer las penas que debe cumplir la persona sentenciada, así como pronunciarse sobre la reparación del daño.

El personal del albergue, refugio o casas de medio camino informa a la persona usuaria el derecho que tiene de estar presente en la audiencia de individualización de sanciones para que el Juez o la Jueza le explique los motivos y fundamentos por los cuales condenó o absolvió a la persona acusada. Del mismo modo, fomenta la participación de la persona usuaria durante el desarrollo del juicio oral y le otorga orientación legal en cuanto a la reparación integral para vigilar que se le devuelva a la situación que tenía antes de la comisión del delito o de la violación de sus derechos humanos. De esta forma, el personal del área legal informa a la persona usuaria cuando la sentencia quede firme. Finalmente, informa a la persona usuaria de los recursos con los que cuenta para controvertir el sentido del fallo emitido como por ejemplo, el recurso de apelación o el juicio de amparo.

¹⁹ Ibid., Artículo 348, 391 y 395.

Tabla 1. Rol y participación en el proceso penal

ETAPA	Rol del área legal	Participación de la persona usuaria
Etapa inicial (investigación inicial)	- Acompaña a la persona usuaria durante los actos de investigación del Ministerio Público - Proporciona información y se cerciora si la persona usuaria tiene en su poder algún bien, instrumento, objeto o producto del delito, que tengan huellas o pudieran tener relación con la comisión del delito. De ser así, el área legal informa a la persona asesora jurídica o, en su caso, al órgano investigador para que se proceda a su aseguramiento y así evitar la alteración, destrucción o desaparición de los indicios, conservando la cadena de custodia. - Coadyuva con el Ministerio Público y aporta datos, medios y pruebas durante todo el proceso penal, en caso de haber sido nombrada, como la persona asesora jurídica.	- Rinde entrevista ante el Ministerio Público. - Autoriza que se le realicen peritajes en materia psicológica, médica, entre otros. - Ingresa al albergue, refugio y/o casa de medio camino.
Etapa inicial (investigación complementaria)	- Informa a la persona usuaria sobre su derecho de rendir o ampliar sus declaraciones - Vigila que el Ministerio Público o las autoridades judiciales apliquen medidas de protección. - Vigila que la persona asesora jurídica mantenga informada a la persona usuaria sobre la situación del proceso, procedimientos, beneficios o apoyos a los que tiene derecho por parte del Estado.	- Complementa los dictámenes periciales que quedaron pendientes durante la etapa de investigación inicial. - Señala si existen datos de prueba diversos a los ya recabados.
Etapa intermedia	- Verifica que la persona asesora jurídica designada asista a la persona usuaria como coadyuvante en el proceso - Verifica que la persona asesora jurídica señale los vicios formales de la acusación y apoye a su corrección. - Verifica que se brinden los medios de prueba que estime necesarios para complementar la acusación del Ministerio Público.	Colabora con la persona asesora jurídica para el ofrecimiento de medios de prueba que sustenten la acusación.
Etapa de Juicio Oral	- Apoya con informar a la persona usuaria en qué consiste esta etapa, el desarrollo del desahogo de las pruebas testimoniales, periciales, prueba documental y material. - Fomenta la participación de la persona usuaria durante las jornadas del juicio oral. - Explica que el Juez o la Jueza valorará las pruebas desahogadas, y, posterior a su análisis, emitirá su resolución. - Señala el derecho a recibir un trato con estricto apego a derecho, a un acceso inmediato a la justicia, así como a alternativas dignas y apropiadas para la restitución de sus derechos.	Rinde su testimonio de los hechos ocurridos ante el órgano jurisdiccional.

2.3 PROC

Sentencia y Ejecución de penas	• Informa a la persona usuaria el derecho que tiene de estar presente en la audiencia de individualización de sanciones para que el Juez o la Jueza le explique los motivos y fundamentos por los cuales condenó o absolvió a la persona acusada. • Otorga orientación legal en cuanto a la reparación integral para vigilar que se le devuelva a la situación que tenía antes de la comisión del delito o de la violación de sus derechos humanos. • Informa a la persona usuaria de los recursos con los que cuenta para controvertir el sentido del fallo emitido	• Está presente en la audiencia de la emisión de la sentencia y ejercicio de penas. • Conoce el monto y la forma en que se le va a reparar el daño. • Si es su voluntad egresa del albergue, refugio y/o casa de medio camino.
--------------------------------	--	--

Fuente: Elaboración propia.

El Derecho Civil es el conjunto de normas que se refieren a la persona humana como tal y que comprende los derechos de la personalidad (estado civil y capacidad), los derechos patrimoniales (obligaciones, contratos, sucesión hereditaria, bienes) y las relaciones jurídico-familiares (parentesco, filiación y matrimonio, patria potestad, guarda y custodia, tutela)²⁰. Su objetivo es regular las situaciones jurídicas y las relaciones comunes u ordinarias de las personas.

Para su apoyo y atención, el personal jurídico del albergue, refugio o casa de medio camino informa a las personas usuarias sobre todos los derechos con los que cuentan en materia civil y familiar; y hace de su conocimiento los tipos de juicio que se pueden interponer y el procedimiento que debe seguirse.

En concreto, puede brindar asesoría jurídica de situaciones particulares relativas a:



- ▶ Pérdida de patria potestad
- ▶ Guarda y custodia
- ▶ Divorcios
- ▶ Pensión alimenticia
- ▶ Rectificación de actas
- ▶ Reconocimiento de paternidad
- ▶ Interdicción
- ▶ Reparación del daño
- ▶ Declaración de ausencia
- ▶ Juicios sucesorios
- ▶ Adopción
- ▶ Donaciones
- ▶ Reconocimiento de la identidad de género en documentos
- ▶ Otras

En materia civil y familiar, el órgano jurisdiccional puede ordenar la realización de peritajes para contar con soporte al material probatorio. Si es necesario, la persona juzgadora podrá solicitar la coadyuvancia del área legal del albergue para que los peritos o expertos en materias o áreas específicas, emitan sus peritajes o dictámenes, y estos puedan ser de utilidad en el proceso que se esté llevando a cabo.

20 Ignacio Galindo Garfias, "Estudios del Derecho Civil". (México, Editorial Universidad Nacional Autónoma de México, 1981). https://drive.google.com/file/d/1qk89dju-jWQsWOGykt6a_FQ5C255Xcz/view

2.4 PROCESOS MIGRATORIOS

En materia migratoria abarca todo lo relacionado con las personas que salen, transitan o llegan al territorio de un Estado distinto al de su residencia por cualquier motivo. El objetivo es brindar asistencia migratoria y dar a conocer sus derechos, sin importar su nacionalidad ni situación migratoria, especialmente a los grupos en situación de vulnerabilidad.

En su función de apoyo en temas migratorios, el área jurídica:

- Informa los derechos que le asisten a la persona usuaria en territorio nacional.
- Comunica el derecho a la asistencia legal, a ser asistida o representada por la persona que designe durante el procedimiento administrativo migratorio, a ofrecer y desahogar pruebas ante la autoridad competente, a contar con una persona traductora o intérprete durante todo el procedimiento administrativo migratorio.
- Apoya en los trámites para la protección y asistencia consular. Por ejemplo, en que las autoridades migratorias notifiquen de inmediato a la Embajada o Consulado de su país en México. Asimismo, facilita la comunicación con estas instancias, que serán las responsables de vigilar el respeto a sus derechos y brindarle asistencia y asesoría.
- Apoya en la localización de los familiares de la persona usuaria.
- Manifiesta el derecho de la persona usuaria a solicitar el reconocimiento de la condición de refugiado.
- Aplica el procedimiento de retorno asistido con la intervención de las personas funcionarias consulares y migratorios del país receptor en el caso de personas víctimas.



2.5 ATENCIÓN ESPECIALIZADA EN NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Una atención especializada para este grupo etario²¹ tiene como objetivo que el personal del albergue proporcione la debida protección y asistencia de las niñas, niños y adolescentes durante su estancia, en condiciones dignas para la restitución de sus derechos y la salvaguarda de su integridad. Todas estas acciones de manera coordinada con las Procuradurías de Protección de niños, niñas y adolescentes Locales y/o Federal.

El área legal del albergue, refugio o casas de medio camino, con base en el interés superior de la niñez, protege los derechos de los niños, niñas y personas adolescentes; vela por las personas usuarias y testigos menores de 18 años de edad atendiendo a su protección integral y su desarrollo armónico. Asimismo, entrevista al NNA con el objeto de conocer su identidad, su pertenencia a un grupo étnico o afromexicano, su país de nacionalidad o residencia, situación migratoria, el paradero de sus familiares, así como sus necesidades particulares de protección, atención médica, psicológica y jurídica. Adicionalmente, en caso de ser requerido, apoyan con una constancia y reporte sobre su situación familiar.

En caso de que sea necesario, se realiza la búsqueda de registro y obtención de documentos legales, para identificar a las personas usuarias y se analiza el peligro en el que se encuentran, para dar cuidado y protección a las niñas, niños y adolescentes. Asimismo, proporciona a partir de medios propios o se vincula con otras instituciones para garantizar el derecho a un intérprete o traductor(a).

El área de atención legal apoya para que, bajo el principio del interés superior de la niñez, el NNA cuente con un plan que garantice el pleno ejercicio, respeto y protección integral de sus derechos²². Éste es construido por la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes (PPNNA) de la demarcación correspondiente a partir de:

- I Identificación de los derechos que fueron restringidos y/o vulnerados.
- II Elaboración de un diagnóstico sobre la situación de vulneración.
- III Elaboración de un plan de restitución de derechos y de las medidas para su protección.

De esta forma, el refugio, apoya a la PPNNA en la:

- IV Coordinación y vinculación con las instituciones del Estado responsables del cumplimiento del plan para la restitución de sus derechos.
- V Seguimiento de las acciones del plan de restitución de derechos.

Finalmente, en la situación de tener NNA que son acompañantes o víctimas indirectas del delito de trata de personas, el albergue, casa de medio camino y refugio, favorece la atención y su permanencia dentro del espacio, siempre que ello sea posible y no ponga en riesgo su integridad física y emocional^{23,24}.

21 Se entiende por niñas y niños a las personas menores de doce años, y por adolescentes a las personas de entre doce años cumplidos y menos de dieciocho años de edad. Para efectos de los tratados internacionales sobre la mayoría de edad, son niños las personas menores de dieciocho años de acuerdo con la Ley General de Niñas, Niños y Adolescentes, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2014. Última Reforma publicada el 23 de marzo de 2022.

22 De conformidad con la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes.

23 De conformidad con Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los delitos en materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas, Fracción V del Artículo 90, sobre garantizar que la estancia en los refugios, albergues, y casas de medio camino sea de carácter voluntario y cuenten con medios para poder comunicarse, siempre y cuando el o los sujetos activos del delito no se presuman integrantes de la delincuencia organizada y estas medidas pongan en peligro su vida, su integridad y su seguridad y las de las demás víctimas con las que comparta las medidas de protección y asistencia.

24 Por ejemplo, lo señalado en el apartado de Atención inmediata del Protocolo para la Prevención del Abuso Sexual a Niñas, Niños y Adolescentes del DIF del Protocolo de Prevención del Abuso Sexual Infantil a Niñas, Niños y Adolescentes. Protocolo de Prevención del Abuso Sexual a Niñas, Niños y Adolescentes | Sistema Nacional DIF | Gobierno | gob.mx (www.gob.mx)



TIP para la atención integral

- Orienta a la persona usuaria sobre el uso y cumplimiento del Protocolo de actuación para quienes imparten justicia en casos que involucren a niñas, niños y adolescentes de la Suprema Corte de Justicia de la Nación (SCJN).

2.6 PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS

Los derechos humanos de las personas se reconocen en la Carta Magna, en tratados internacionales y en la legislación reglamentaria. Éstos son normas que protegen la dignidad de todos los seres humanos para garantizar su desarrollo integral. De esta forma, la normatividad vigente en materia de Trata de personas se integra por Tratados internacionales, Leyes, Directrices, Protocolos, Normas oficiales y Modelos de atención que promueven los derechos humanos dentro y fuera del territorio nacional.

Por un lado, la atención que reciben las personas usuarias en los albergues, casas de medio camino y refugios es especializada y atiende a los estándares más altos en materia de derechos humanos y protección a víctimas. Por otro lado, la promoción de sus derechos se refleja en todas las prácticas y actividades que se llevan a cabo al interior de los espacios para desarrollar una forma de vivir, ejercer y relacionarse con estos derechos.

Los albergues, casas de medio camino y refugios son espacios donde la promoción y protección de derechos humanos se reflejan en actividades como:

- Informar a la persona usuaria de los derechos contemplados en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, normatividad nacional e internacional, con el propósito de que los ejerza y exija.
- Implementar talleres de sensibilización y/o educativos dirigidos a las personas usuarias y sus familiares, así como al personal del albergue, casa de medio camino y refugio, sobre el delito de trata de personas.
- Realizar actividades de protección y promoción que fortalezca el empoderamiento de las personas usuarias.
- Promover la igualdad y no discriminación en todo su actuar.
- Vigilar el cumplimiento del respeto de los derechos humanos por parte de las autoridades con las que se vincula la persona usuaria.

Capítulo 3.

Vinculación con otras instituciones



La vinculación institucional se define como una relación de intercambio y cooperación entre las organizaciones de distintos sectores con la finalidad de contribuir al logro de las metas desde una visión compartida sobre un fenómeno. Dicha relación se formaliza a través de convenios, contratos, programas de ejecución conjunta o acciones coordinadas.

En específico, el área legal del albergue, refugio y/o casa de medio camino, establece vínculos con autoridades, instituciones y organismos de la sociedad civil, para lograr el restablecimiento de los derechos humanos vulnerados a la persona usuaria y, en consecuencia, brindar en conjunto la asistencia legal requerida durante su proceso de recuperación, rehabilitación y resocialización.

De manera general, la articulación se da a través de dos actividades:

- 1 Clasificación del caso
- 2 Vinculación del caso

3.1 CLASIFICACIÓN DEL CASO

Además del análisis de los hechos y la posible identificación de la modalidad de trata, para el área de atención legal la clasificación del caso implica detectar si la persona usuaria se encuentra en algún supuesto de situación de vulnerabilidad por:

- Origen (por ejemplo, que provenga del extranjero o se encuentre en una situación migratoria)
- Edad (definir si son niñas, niños y adolescentes o de una persona mayor de sesenta años)
- Sexo (en caso de que sea mujer, si se encontrase embarazada, etc.)
- Identidad de género
- Condición socioeconómica precaria
- Nivel educativo
- Falta de oportunidades
- Víctima de violencia o discriminación
- Trastorno físico o mental o discapacidad
- Pertenecer o ser originaria de un pueblo o comunidad indígena o afroamericana
- Adicciones o usos problemáticos de sustancias y estupefacientes
- Orientación sexual
- Cualquier otra característica de relevancia

Y a partir de esto, determina la asistencia, orientación y protección legal que la persona usuaria requiere de parte de las instituciones y/u organismos del Estado para la restitución de sus derechos, así como de organizaciones de la sociedad civil que puedan cubrir las necesidades específicas de las personas usuarias que los refugios, albergues y casas de medio camino no pudieran cubrir por medios propios.



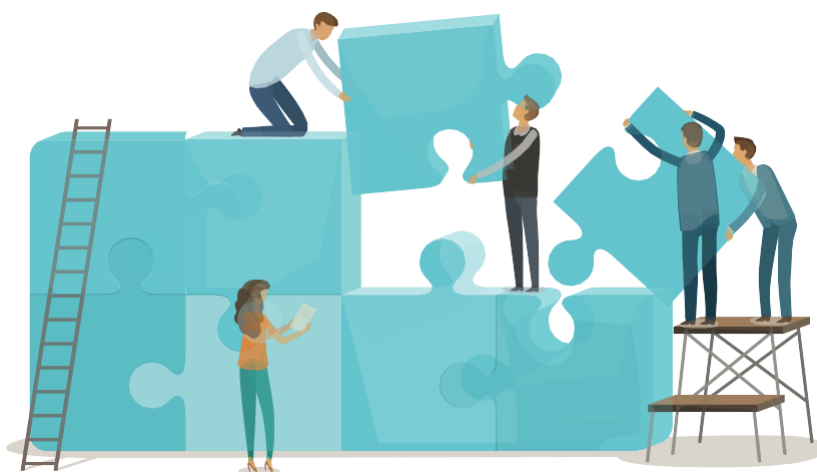
TIP para la atención integral

- Verifica que la persona asesora jurídica brinde la orientación, acompañamiento y seguimiento jurídico ante la persona Agente del Ministerio Público en favor de la persona usuaria, así como en las instituciones vinculadas.

3.2. VINCULACIÓN DEL CASO

Una vez que se identifican las particularidades del caso y las instancias que pueden contribuir en la atención de las personas usuarias, se lleva a cabo la vinculación del caso con las autoridades e instituciones competentes. Ésta se realiza de acuerdo con la exposición de hechos referidos por la persona usuaria y respetando en todo momento sus derechos humanos consagrados en los Tratados Internacionales, así como la normatividad nacional aplicable en materia de trata de personas.

En el caso de NNA, revisa que los servicios externos e internos que se les brindan no se dupliquen a fin de evitar que las niñas, niños y adolescentes participen en un número excesivo de intervenciones y se vigilen y respeten sus derechos durante todo el proceso penal y familiar²⁵. Para lograr lo anterior, el área jurídica del albergue, refugio o casa de medio camino trabaja de manera coordinada con las unidades administrativas del Sistema DIF nacional y estatales, quienes por medio de sus procuradurías son las encargadas de garantizar la protección y restitución integral de los derechos de niñas, niños y adolescentes, así como de representar sus intereses en procedimientos jurisdiccionales y administrativos.



25 UNODC, Recopilación de reglas y normas de las Naciones Unidas en la esfera de la prevención del delito y la justicia penal, https://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/Compendium_UN_Standards_and_Norms_CP_and_CJ_Spanish.pdf (consultada el 15 de agosto de 2022).

Otras instituciones con las cuales se tiene vinculación son la Fiscalía General de la República (FGR), fiscalías generales de justicia de las diversas entidades e instituciones públicas y privadas especializadas. En específico, Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF) para una efectiva protección y restitución de los derechos de niñas, niños y adolescentes, que tiene a su vez una Procuraduría Federal de Protección; Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas Federal o Estatal, conforme sea el caso; Instituto Nacional de las Mujeres (Inmujeres) que cuenta con un área en la que se proporciona orientación a mujeres en situación de violencia, y canaliza a instituciones públicas, privadas y organizaciones de la sociedad civil para recibir atención jurídica, psicológica o médica; Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres (CONAVIM, proporciona orientación y realiza canalización a instituciones públicas, Centros de Justicia para las Mujeres, para atender a mujeres víctimas de violencia de género; Instituto Nacional de Migración (INM) que lleva a cabo el control migratorio y documenta la regular entrada y salida de personas del territorio nacional o Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE) que realiza el procedimiento de las representaciones diplomáticas y/o consulares de México para la detección de víctimas de trata de personas.

Los principales asuntos por los cuales se da la vinculación son:



- Interponer o dar seguimiento a una denuncia en personas usuarias adultas o NNA²⁶;
- Diligencias y comparecencias en procesos penales, familiares y civiles;
- Formulación de escritos y seguimiento de peticiones;
- Alta en el Sistema Nacional de Víctimas;
- Trámites migratorios;
- Medidas de protección;
- Expedición de documentos oficiales;
- Representación jurídica²⁷, en los casos de NNA;
- Plan de restitución de derechos, en los casos de NNA;
- Evaluación familiar para identificar redes de apoyo por parte del SNDIF, en los casos de NNA;
- Reparación del daño;
- Otros.

26 Protocolo de Atención Integral para Niñas, Niños y Adolescentes Víctimas de Delito y en Condiciones de Vulnerabilidad, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 1 de julio 2020. www.gob.mx/segob/prensa/presentan-protocolo-de-atencion-a-ninas-ninos-y-adolescentes-victimas-de-delito-y-en-condiciones-de-vulnerabilidad?tab=#:~:text=El%20Sistema%20Nacional%20para%20el%20Desarrollo%20Integral%20de,o%20limiten%20el%20ejercicio%20de%20sus%20prerrogativas%20fundamentales.

27 Dicha representación puede darse en coadyuvancia con los padres o tutores y/o en suplencia en los casos que así lo requieran.

Capítulo 4.

Expediente



El expediente implica el legajo jurídico que contiene la rendición de informes de seguimiento en la atención jurídica, así como de las gestiones legales ante las autoridades competentes y demás acciones de acompañamiento, asistencia y representación legal según sea el caso²⁸. Su finalidad en el proceso de atención jurídica es ser el medio en el cual se integran los documentos que se utilizarán para el adecuado seguimiento del caso en términos de la asistencia jurídica que se proporciona en el refugio, albergue y casa de medio camino.

El documento mencionado forma parte del expediente único del albergue, refugio y/o casa de medio camino y cumple con el propósito de mantener la información actualizada sobre los procesos legales en los que interviene la persona usuaria, así como sus contribuciones específicas al plan de intervención.

Desde atención legal este recurso de seguimiento implica dos procesos:

- 1 Documentación del expediente
- 2 Resguardo del expediente

4.1. DOCUMENTACIÓN DEL EXPEDIENTE

La documentación del expediente refiere a los escritos jurídicos, peticiones y/u oficios relativos a la canalización y/o vinculación de las personas usuarias ante las diferentes instituciones públicas y/o privadas para recibir atención jurídica, la cual debe permanecer en estricta confidencialidad de acuerdo con la normatividad vigente.

El objetivo es que los albergues, refugios y casas de medio camino cuenten con el registro y evidencia de los trámites y servicios proporcionados a la persona usuaria en materia de orientación legal.



28 SEGOB, Lineamientos generales para la construcción, operación y funcionamiento de los Albergues, Refugios y Casas de Medio Camino que tengan bajo su protección y asistencia a víctimas, ofendidos y testigos de los delitos en materia de trata de personas, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/37568/Lineamientos_Grales_COFARCMC.pdf (consultada el 15 de agosto de 2022).

La documentación que contiene el expediente del área legal, de forma enunciativa y no limitativa, es la siguiente:

-  1 Datos de identificación debidamente resguardados, y con la reserva de identidad de las personas usuarias.
-  2 En su caso, copia de la carpeta de investigación que contiene la denuncia interpuesta por la persona usuaria y/o los hechos delictivos que dieron origen a la apertura, así como los demás actos de investigación practicados por la autoridad investigadora para el esclarecimiento de los hechos, y medidas de protección ordenadas a favor de la persona usuaria.
-  3 De ser posible, una vez judicializada la carpeta de investigación y teniendo calidad jurídica para tener acceso y/o consentimiento de la persona usuaria, copia del audio y video de las audiencias desarrolladas con motivos del proceso penal.
-  4 Escritos, peticiones y/o oficios relativos a canalización y/o vinculación de las personas usuarias ante las diferentes Instituciones públicas y/o privadas para recibir atención jurídica.
-  5 Adicionalmente, registrar en el legajo jurídico del expediente único, la intervención proporcionada en el área, considerando la normatividad vigente.

4.2. RESGUARDO DEL EXPEDIENTE

El resguardo del expediente del área legal se realiza preferentemente de forma física y, de ser posible, en medios electrónicos, para una mayor facilidad del manejo de la información. El objetivo es que el expediente legal se encuentre resguardado con medidas de seguridad, a efecto de mantener en la reserva los datos personales y los documentos relacionados con las personas usuarias.

Para su cumplimiento, el personal del área jurídica localiza un espacio físico adecuado para el resguardo del expediente, el cual contenga las medidas de seguridad necesarias como candados o llaves para su apertura.



TIP para la atención integral

- Concentra de manera cronológica la documentación legal que integra el expediente. En caso de ser posible, lleva un registro electrónico de la información, el cual cuente con medidas de seguridad.

Capítulo 5.

Seguimiento de caso²⁹



El seguimiento de caso comprende todos los actos tendientes a la atención y orientación jurídica, posteriores al agravio sufrido por la persona usuaria. Su objetivo es dar continuidad a las acciones mínimas necesarias durante la fase de primer contacto, permanencia y acompañamiento multidisciplinario para lograr una atención integral y, en concreto, una asistencia legal completa a las personas usuarias, desde la orientación jurídica de primer contacto, el plan de intervención y el proyecto de vida hasta lograr su resocialización y el restablecimiento de sus derechos humanos³⁰.

Este proceso implica una colaboración entre las diversas áreas de atención del refugio, albergue y casa de medio camino ya sea a través de reuniones multidisciplinarias u otros medios de interlocución no presenciales para identificar la estrategia a seguir. A continuación, se pueden observar los principales procesos conjuntos en los cuales interviene el área de atención legal.

²⁹ Para mayor información dirigirse al Anexo 2.

³⁰ Esto de conformidad con los Principios y Directrices de la ONU. En específico la Directriz 7 sobre asistencia jurídica a las víctimas señala entre otros aspectos: "Sin perjuicio o incompatibilidad con los derechos del acusado y de conformidad con la legislación nacional pertinente, los Estados deben tomar las medidas adecuadas, cuando proceda, para garantizar que: Las agencias de servicios a las víctimas y las organizaciones no gubernamentales puedan proporcionar asistencia jurídica a las víctimas; Se establezcan mecanismos y procedimientos para asegurar una estrecha cooperación y sistemas de canalización adecuados entre los proveedores de asistencia jurídica y otros profesionales (es decir, proveedores de servicios de salud, sociales y de bienestar infantil) para obtener una comprensión integral de la víctima, así como una evaluación de su situación y necesidades legales, psicológicas, sociales, emocionales, físicas y cognitivas". Disponible en UNODC, Manual para garantizar la calidad de los servicios de Asistencia Jurídica en los procesos de Justicia Penal, https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Handbook_on_Ensuring_Acces_to_Legal_Aid_-_ES.pdf (consultada el 15 de agosto de 2022).

Tabla 1. Procesos a nivel de flujograma con la participación de más de un área de atención

Etapas	Proceso	Áreas de Atención					Cantidad de áreas que participan
		Médico	Psicológica	Legal	Trabajo Social	Pedagógica	
Primer contacto	Primer contacto en ministerio público			✓	✓		2
	Revisión de entrevista ministerial + certificado médico	✓		✓			2
	Vinculación permanente con PNNA	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Atención en crisis	✓	✓	✓			3
	Plan de seguridad			✓	✓		2
	Análisis de apoyo		✓	✓	✓	✓	4
Atención inicial	Evaluación de riesgo		✓	✓			2
	Análisis multidisciplinario para el ingreso del caso	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Generación del plan de intervención	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Evaluación de capacidades cognitivas		✓			✓	2
	Valoración y atención inicial por área	✓	✓	✓	✓	✓	5
Permanencia	Implementación del plan de intervención	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Análisis multidisciplinario para el seguimiento del caso	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Construcción y seguimiento del Proyecto de vida		✓		✓		2
	Elaboración del Plan de rehabilitación	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Construcción del plan de seguridad			✓	✓		2
	Restitución de derechos	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Servicios específicos	✓	✓	✓	✓	✓	5
Egreso	Valoración multidisciplinaria para el egreso de la persona	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Evaluación de riesgos	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Plan de seguimiento	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Análisis de reinserción social	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Cierre del caso		✓	✓	✓	✓	4
Transversales a todas las etapas	Vinculación con otras instituciones	✓	✓	✓	✓	✓	5

Fuente: Elaboración propia.

Estos procesos se ven reflejados a través de las acciones que se realizan con cada una de las personas usuarias. Por ejemplo, una de las actividades en las cuales se observa la colaboración entre las áreas es para realizar trámites administrativos. Estos últimos son acciones que se realizan ante las autoridades locales, federales o particulares, para obtener algún documento o resolución judicial. El objetivo de este apoyo es identificar los procedimientos para obtener los documentos que son indispensables para satisfacer las necesidades individuales de cada persona usuaria, y así brindar un adecuado seguimiento de la asesoría jurídica.

De esta forma, los albergues, refugios y casas de medio camino:

1 Detectan el trámite que se requiere³¹:

- Trámites de identificación u obtención de documentos personales, obtención de actas de nacimiento y otros documentos legales necesarios para el proceso civil, penal, migratorio o cualquier otro que se requiera (Área legal).
- Trámites notariales (Área legal).
- Trámites registrales (Área legal).
- Trámites migratorios (Área legal).
- Trámites ante instituciones de salud (Área médica y/o de psicología)
- Trámites ante instituciones de vivienda (Área de trabajo social)
- Trámite ante la Institución de la Secretaría de Educación Pública (Área de pedagogía).
- Otros.

2 **Identifican los requisitos mínimos solicitados por las instituciones para realizar el trámite** y los hace del conocimiento de la persona usuaria para reconocer si ésta cuenta con los documentos y requisitos mínimos solicitados por las instituciones. Esto lo realiza cada área según el trámite que se requiera.

3 Realiza el proceso para la obtención de estos, ya sea a través del personal de atención legal o de trabajo social.

Finalmente, el área legal colabora con las demás áreas multidisciplinarias para analizar el grado de avance del plan de intervención y realizar la valoración de las condiciones para el egreso de las personas usuarias (Para más información ver Módulo 2. Gestión y coordinación, apartado de Egreso).

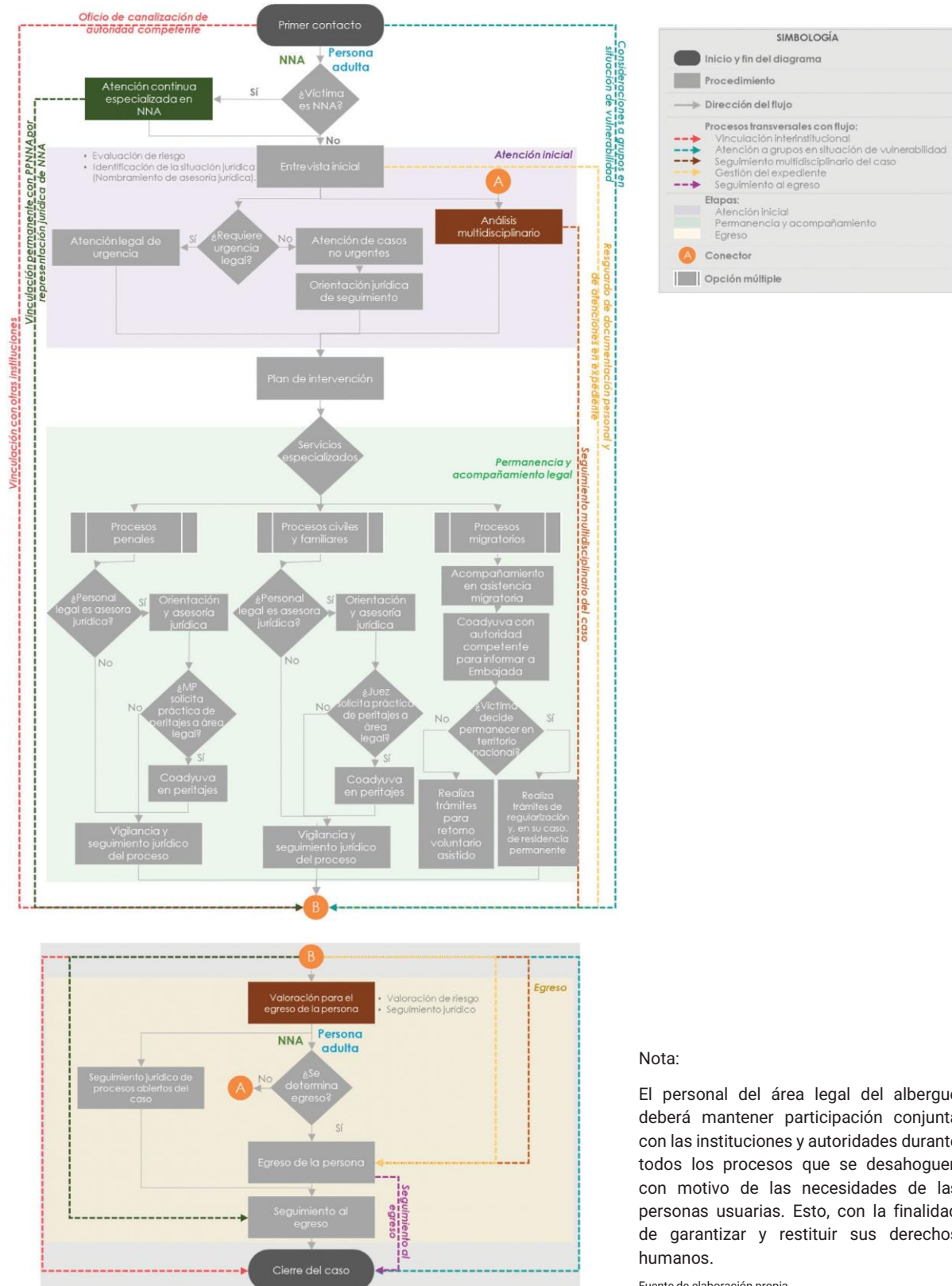


TIP para la atención integral

- Realiza las diligencias necesarias en materia penal y civil para la apoyar en la obtención de la reparación del daño. En aquellos casos que la persona usuaria lo requiera, brinda asesoría respecto de las dudas que tenga acerca de su inscripción al Registro Nacional de Víctimas y de su reconocimiento de calidad de víctima.

31 SEGOB, Protocolo para el uso de procedimientos y recursos para el rescate, asistencia, atención y protección de víctimas de trata de personas, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/200989/PROTOCOLO_DE_ATENCION_ASISTENCIA_Y_PROTECCION_COMUNICACION_SOCIAL.pdf (consultada el 15 de agosto de 2022).

FLUJOGRAMA ATENCIÓN LEGAL



Nota:

El personal del área legal del albergue deberá mantener participación conjunta con las instituciones y autoridades durante todos los procesos que se desahoguen con motivo de las necesidades de las personas usuarias. Esto, con la finalidad de garantizar y restituir sus derechos humanos.

Fuente de elaboración propia.

ANEXOS

ANEXO 1. FORMATO DE EVALUACIÓN DE RIESGO PARA PERSONAS USUARIAS

Instrucciones de aplicación

Durante la aplicación del presente cuestionario la persona que lo implementa vela por el cumplimiento de los principios señalados en la legislación en materia de trata de personas y víctimas. Asimismo, para una correcta aplicación es necesario:

- Previo a la aplicación de la entrevista, revisar la información proporcionada por parte de la institución que canalizó para evitar realizar preguntas que revictimicen a las personas usuarias.
- Presentarse con la persona usuaria y explicar el proceso de entrevista, duración y alcances.
- Contar con un espacio digno, cómodo y privado en donde la persona usuaria pueda expresar su sentir y emociones.
- Generar confianza y un espacio seguro entre las personas usuarias y las personas entrevistadoras.
- Asegurarse de que se le haya brindado la atención psicológica o médica de urgencia necesaria previo a la aplicación del cuestionario.
- Verificar que la persona usuaria se encuentre en condiciones para proceder al cuestionario.
- Realizar el cuestionario de manera conjunta con las áreas especializadas. En el caso de NNA, personal especializado en NNA realiza las preguntas, en un lenguaje claro, sencillo y acorde a la edad y desarrollo de la persona.
- Conocer del delito de trata de personas y sus modalidades, en los casos de las personas responsables de aplicar el cuestionario.
- Contar con el apoyo de intérpretes o traductores que transmitan la información íntegra, en caso de requerirlo.
- Recordar a la persona usuaria los derechos con los que cuenta durante el proceso.
- Garantizar la protección de datos personales.
- Aplicar una escucha activa, evitar distractores o situaciones que puedan interferir con la entrevista.
- Recordar a la persona usuaria que en el caso de ser extranjera no serán sujetas a las sanciones previstas en la Ley de Migración u otros ordenamientos legales, por su situación migratoria irregular o por la adquisición o posesión de documentos de identificación apócrifos. Tampoco serán mantenidas en centros de detención o prisión en ningún momento antes, durante o después de todos los procedimientos administrativos o judiciales que correspondan³².

32 Op. Cit.

Esta entrevista está destinada a evaluar si la seguridad e integridad personal de la persona usuaria se encuentra en riesgo.

Evaluación de Riesgo	
A. Generales	
Nombre:	
Edad:	Nacionalidad:
Idioma o lengua:	Género con el que se identifica:
Documentación de identificación con la que cuenta	☐ INE ☐ Licencia de conducir ☐ Cartilla Militar ☐ Pasaporte ☐ Otro, indique cuál:
Integrantes de su familia	Número de integrantes de su familia: Posición dentro del grupo familiar: ☐ Hija/o ☐ Esposa/o ☐ Otro: Estado civil: ☐ Soltera/o ☐ Casada/o ☐ En unión libre ☐ Relación de pareja Tiene hijas/os: ☐ No ☐ Si Cuántos: Observaciones: (en caso de tener hijas o hijos, preguntar bajo el cuidado o custodia de quién están y valorar el riesgo también)
¿Viene acompañada por su hija o hijo?	
¿Fue canalizada por parte de alguna institución?	
Tipo de apoyo o atención que requiere del refugio, albergue o casa de medio camino	☐ Alojamiento ☐ Manutención ☐ Asistencia médica ☐ Acompañamiento psicológico ☐ Asesoría legal ☐ Asistencia social
B. Preguntas para evaluar el riesgo	
¿Considera que su vida y/o integridad personal corren peligro? ¿Por qué?	
¿Ha sufrido algún tipo o modalidad de violencia? (brindar la información a la persona usuaria sobre los tipos y modalidades de violencia) ¿Por parte de quién? ¿Cuándo?	
¿Tiene libertad sobre sus ingresos?	
¿La han amenazado o teme que algo malo le suceda a usted o a algún miembro de su familia?	
¿Estaría dispuesta a denunciar?	
¿Padece de alguna condición física o mental que requiera atención especializada?	
¿Padece alguna adicción o uso problemático de sustancias?	
¿Se encuentra embarazada?	
Información adicional que la persona usuaria quiera compartir	

ANEXO 2. SEGUIMIENTO DE CASO EN EL ÁREA LEGAL

PROCESOS PENALES

El apartado de procesos penales contiene cinco secciones: 1. Procesos o asuntos, 2. Personas imputadas o procesadas, 3. Medidas cautelares y 4. Medidas de protección.

1. PROCESOS O ASUNTOS

Esta sección se llena por cada proceso penal que haya registrado la persona usuaria. Por lo que hay que adicionar tantas subsecciones como sean necesarias para caracterizar cada proceso registrado.

Proceso penal 1

Identificación del proceso penal: _____.

A. Fiscalía

A1. Forma de inicio – Denuncia, querella u otro requisito equivalente

1. Número de documento: _____.
2. Forma de inicio:
 - ☐ Denuncia
 - ☐ Querella
 - ☐ Otro requisito equivalente
3. Número de documento de forma de inicio: _____.
4. Fecha de inicio: _____.

A2. Apertura de investigación – Carpeta de investigación o averiguación previa

5. Tipo de sistema
 - ☐ Noticia criminal – Sistema penal acusatorio
 - ☐ Carpeta de investigación – Sistema penal acusatorio
 - ☐ Averiguación previa – Sistema inquisitorio
6. Fecha de inicio de investigación: _____.
7. MP en el que se inició: _____.
 - a. Ámbito de gobierno:

☐ Federal	☐ Estatal - Morelos
☐ Estatal - Aguascalientes	☐ Estatal - Nayarit
☐ Estatal - Baja California	☐ Estatal - Nuevo León
☐ Estatal - Baja California Sur	☐ Estatal - Oaxaca
☐ Estatal - Campeche	☐ Estatal - Puebla
☐ Estatal - Coahuila	☐ Estatal - Querétaro
☐ Estatal - Colima	☐ Estatal - Quintana Roo
☐ Estatal - Chiapas	☐ Estatal - San Luis Potosí
☐ Estatal - Chihuahua	☐ Estatal - Sinaloa
☐ Estatal - Ciudad de México	☐ Estatal - Sonora
☐ Estatal - Durango	☐ Estatal - Tabasco
☐ Estatal - Guanajuato	☐ Estatal - Tamaulipas
☐ Estatal - Guerrero	☐ Estatal - Tlaxcala
☐ Estatal - Hidalgo	☐ Estatal - Veracruz
☐ Estatal - Jalisco	☐ Estatal - Yucatán
☐ Estatal - México	☐ Estatal - Zacatecas
☐ Estatal - Michoacán	☐ Otro: _____.
 - b. Nombre de la fiscalía - agencia del Ministerio Público: _____.

8. MP en el que se encuentra la investigación

a. Ámbito de gobierno:

- | | |
|--|--|
| ☐ Federal | ☐ Estatal - Morelos |
| ☐ Estatal - Aguascalientes | ☐ Estatal - Nayarit |
| ☐ Estatal - Baja California | ☐ Estatal - Nuevo León |
| ☐ Estatal - Baja California Sur | ☐ Estatal - Oaxaca |
| ☐ Estatal - Campeche | ☐ Estatal - Puebla |
| ☐ Estatal - Coahuila | ☐ Estatal - Querétaro |
| ☐ Estatal - Colima | ☐ Estatal - Quintana Roo |
| ☐ Estatal - Chiapas | ☐ Estatal - San Luis Potosí |
| ☐ Estatal - Chihuahua | ☐ Estatal - Sinaloa |
| ☐ Estatal - Ciudad de México | ☐ Estatal - Sonora |
| ☐ Estatal - Durango | ☐ Estatal - Tabasco |
| ☐ Estatal - Guanajuato | ☐ Estatal - Tamaulipas |
| ☐ Estatal - Guerrero | ☐ Estatal - Tlaxcala |
| ☐ Estatal - Hidalgo | ☐ Estatal - Veracruz |
| ☐ Estatal - Jalisco | ☐ Estatal - Yucatán |
| ☐ Estatal - México | ☐ Estatal - Zacatecas |
| ☐ Estatal - Michoacán | ☐ Otro: _____. |

b. Nombre de la fiscalía - agencia del Ministerio Público: _____.

9. Nombre de personal fiscal o agente del MP responsable(actualizable)

- Responsable del inicio de la investigación: _____.
- Personal a cargo de la investigación: _____.
- Otro responsable 1: _____.
- Otro responsable 2: _____.
- Otro responsable 3: _____.

10. Clasificación del fuero:

- ☐ Federal
☐ Común

11. Cantidad de personas imputadas (posibles autores o partícipes): _____.

12. Con persona(s) detenida(s)

13. Cuántas personas detenidas: _____.

14. Cantidad de personas víctimas: _____.

15. Cantidad de delitos considerados: _____.

ASESORÍA JURÍDICA

Persona asesora jurídica 1

16. Tipo de asesoría jurídica

- ☐ Privada / Organización de la sociedad civil ☐ Pública

17. Personal del espacio es asesoría jurídica

- ☐ Sí ☐ No

18. Nombre de persona asesora jurídica: _____.

Persona asesora jurídica 2

19. Tipo de asesoría jurídica
☐ Privada / Organización de la sociedad civil ☐ Pública
20. Personal del espacio es asesoría jurídica
☐ Sí ☐ No
21. Nombre de persona asesora jurídica:_____.

Persona asesora jurídica 3

22. Tipo de asesoría jurídica
☐ Privada / Organización de la sociedad civil ☐ Pública
23. Personal del espacio es asesoría jurídica
☐ Sí ☐ No
24. Nombre de persona asesora jurídica:_____.

Persona asesora jurídica 4

25. Tipo de asesoría jurídica
☐ Privada / Organización de la sociedad civil ☐ Pública
26. Personal del espacio es asesoría jurídica
☐ Sí ☐ No
27. Nombre de persona asesora jurídica:_____.

Persona asesora jurídica 5

28. Tipo de asesoría jurídica
☐ Privada / Organización de la sociedad civil ☐ Pública
29. Personal del espacio es asesoría jurídica
☐ Sí ☐ No
30. Nombre de persona asesora jurídica:_____.

Estatus general

31. Estatus:
☐ Etapa de investigación – fase inicial
☐ Etapa de investigación – fase complementaria
☐ Etapa intermedia
☐ Etapa de juicio
☐ Ejecución de sanción

Etapa de investigación - fase inicial

32. Fecha inicio de etapa:_____.
33. Fecha término de etapa:_____.
34. Estatus de la etapa:
☐ En investigación
☐ Pendiente por cumplimentar orden de aprehensión
- Formas de terminación de la investigación:
☐ Facultad de abstenerse de investigar
☐ Archivo temporal
☐ No ejercicio de la acción penal por la actualización de alguna causal de sobreseimiento
☐ Criterios de oportunidad en los que se decretó la extinción de la acción penal
☐ Acuerdos reparatorios aprobados por el Ministerio Público en los que se decretó la extinción de la acción penal (cumplidos)
- ☐ En proceso de investigación
☐ Formulación de imputación (Judicialización)

B. Órgano jurisdiccional

B1. Apertura de causa penal o carpeta administrativa

35. Número de causa penal o carpeta administrativa: _____.
36. Fecha de registro causa penal o carpeta administrativa: _____.
37. Unidad de gestión: _____.
38. Juzgado de control: _____.

Etapas de investigación - fase complementaria

39. Fecha inicio de etapa: _____.
40. Fecha término de etapa: _____.
41. Estatus de la etapa
- ☐ En investigación
 - ☐ Desistimiento de la acción penal del Ministerio Público en la etapa de investigación complementaria
 - ☐ Incompetencias en la etapa de investigación complementaria
 - ☐ Criterios de oportunidad en los que se decretó la extinción de la acción penal
 - ☐ Suspensión del proceso
 - ☐ Sobreseimiento total o parcial decretado por el Juez de Control o Garantías en la etapa de investigación complementaria
 - ☐ Soluciones alternativas en las que se decretó la extinción de la acción penal
 - ☐ Procedimientos abreviados concluidos con sentencia
 - ☐ Cierre de investigación
42. Cantidad de audiencias con actas (en la etapa): _____.

Etapas intermedia

43. Fecha inicio de etapa: _____.
44. Fecha término de etapa: _____.
45. Estatus de la etapa:
- ☐ Formulación de acusación
 - ☐ Diferimiento de audiencia intermedia
 - ☐ Auto de apertura del juicio
 - ☐ Procedimiento abreviado
 - ☐ Suspensión condicional del proceso
46. Existió acumulación de carpetas de investigación o averiguaciones previas
- ☐ Sí ☐ No
47. Fecha de acumulación: Tipo de respuesta: Fecha
48. Delito acumulado: Tipo de respuesta: Texto
49. Existió separación de procesos:
- ☐ Sí ☐ No
50. Fecha de separación de procesos: _____.
51. Cantidad de audiencias con actas (en la etapa): _____.
52. Cantidad de procedimientos abreviados solicitados: _____.
53. Cantidad de procedimientos abreviados aprobados: _____.

Etapas de juicio

54. Unidad de gestión: _____.
55. Tribunal de enjuiciamiento: _____.
56. Fecha inicio de etapa: _____.
57. Fecha término de etapa: _____.
58. Estatus de la etapa
- ☐ Apertura a juicio
 - ☐ Alegatos de apertura

- Q Desahogo de pruebas del MP
 - Q Prueba testimonial
 - Q Prueba pericial
 - Q Prueba documental y material
 - Q Otras pruebas
- Q Desahogo de pruebas de la Defensa
 - Q Prueba testimonial
 - Q Prueba pericial
 - Q Prueba documental y material
 - Q Otras pruebas
- Q Desahogo de pruebas de la asesoría jurídica
 - Q Prueba testimonial
 - Q Prueba pericial
 - Q Prueba documental y material
 - Q Otras pruebas
- Q Alegatos de clausura
- Q Deliberación y fallo del órgano jurisdiccional
- 59. Tipo de fallo:
 - Q Condenatorio
 - Q Absolutorio
- 60. Fecha de la deliberación del fallo:_____.
- 61. Fecha de individualización de sanciones:_____.
- 62. Fecha de la sentencia:_____.
- 63. Fecha de lectura y explicación de sentencia
- 64. Tipo de sentencia
 - Q Condenatoria
 - Q Absolutoria
 - Q Mixta
- 65. Cantidad de audiencias con actas (en la etapa) :_____.
- 66. Cantidad de pruebas periciales realizadas por tipo
 - Q Análisis de Telefonía (red técnica y de vínculos). Cantidad:_____.
 - Q Antropología física forense. Cantidad:_____.
 - Q Antropología social forense. Cantidad:_____.
 - Q Arqueología forense. Cantidad:_____.
 - Q Arquitectura forense. Cantidad:_____.
 - Q Balística forense. Cantidad:_____.
 - Q Contabilidad forense. Cantidad:_____.
 - Q Criminalística de campo. Cantidad:_____.
 - Q Criminología forense. Cantidad:_____.
 - Q Dactiloscopia forense. Cantidad:_____.
 - Q Fotografía forense. Cantidad:_____.
 - Q Genética forense. Cantidad:_____.
 - Q Grafología forense. Cantidad:_____.
 - Q Grafoscopia forense. Cantidad:_____.

Etapa de juicio

- Q Informática forense. Cantidad:_____.
- Q Ingeniería civil forense. Cantidad:_____.
- Q Medicina forense. Cantidad:_____.
- Q Odontología forense. Cantidad:_____.
- Q Patología forense. Cantidad:_____.
- Q Pelmatoscopia forense. Cantidad:_____.
- Q Poligrafía forense. Cantidad:_____.
- Q Psicología forense. Cantidad:_____.
- Q Química forense. Cantidad:_____.
- Q Sociología forense. Cantidad:_____.
- Q Veracidad de testimonio. Cantidad:_____.
- Q Victimología forense. Cantidad:_____.
- Q Otra especialidad. ¿Qué especialidad?_____ Cantidad:_____.

Ejecución de sentencia

- 67. Unidad de gestión:_____.
- 68. Tribunal:_____.
- 69. Fecha inicio de etapa:_____.
- 70. Fecha término de etapa:_____.
- 71. Estatus:
 - Q Sentencia recurrida
 - Q Sentencia firme
- 72. Cantidad de audiencias con actas (en la etapa) :_____.

B2. SEGUNDA INSTANCIA

Esta sección se llena por cada proceso penal en segunda instancia que involucre a la persona usuaria. Por lo que hay que adicionar tantas subsecciones como sean necesarias para caracterizar cada proceso en segunda instancia.

Proceso penal en segunda instancia 1

1. Número de toca penal:_____.
2. Número de carpeta de investigación:_____.
3. Número de causa penal o administrativa:_____.
4. Unidad de gestión:_____.
5. Tribunal de alzada:_____.
6. Fecha de presentación de recurso de apelación:_____.
7. Instancia en la que se promovió
 - Q Promovidos ante el órgano jurisdiccional de primera instancia en materia penal
 - Q Promovidos ante el órgano jurisdiccional en materia de ejecución penal
 - Q Promovidos ante el órgano jurisdiccional de segunda instancia
8. Sentencia de segunda instancia
 - Q Se confirma
 - Q Se niega
 - Q Se revoca
9. Sala penal asignada:_____.
10. Cantidad de audiencias con actas:_____.

2. PERSONAS IMPUTADAS O PROCESADAS

Esta sección se llena por cada persona imputada identificada en procesos penales registrados por la persona usuaria. Por lo que hay que adicionar tantas subsecciones como sean necesarias para caracterizar cada persona imputada identificada.

Persona imputada 1

1. Número de carpeta de investigación:_____.
2. Número de causa penal o administrativa:_____.
3. Nombre de la persona imputada y letra N:_____.
4. Edad aproximada:_____.
5. Relación víctima-imputado

☐ Académica	☐ Parentesco por afinidad
☐ Autoridad	☐ Parentesco por consanguinidad
☐ Cónyuge o concubinato	☐ Tutor o curador
☐ Ex cónyuge o pareja anterior	☐ Ninguna
☐ Empleo o profesión	☐ No identificado
	☐ Otro tipo de relación. Especificar:_____
6. Escolaridad
 - ☐ Ninguno
 - ☐ Preescolar
 - ☐ Primaria
 - ☐ Secundaria
 - ☐ Normal básica
 - ☐ Carrera técnica con secundaria terminada
 - ☐ Preparatoria o bachillerato
 - ☐ Carrera técnica con preparatoria terminada
 - ☐ Licenciatura o profesional
 - ☐ Especialidad
 - ☐ Maestría o doctorado
 - ☐ No identificado
7. Nacionalidad(es):_____.
8. Lugar habitual de residencia:_____.
9. Cantidad de delitos imputados:_____.
10. Es imputado por el delito de trata de personas:
 - ☐ Sí ☐ No
11. Cantidad de medidas cautelares ordenadas a la persona:_____.
12. Cantidad de medidas de protección ordenadas:_____.
13. Tipo de sentencia
 - ☐ Condenatoria ☐ Absolutoria ☐ Mixta
14. Cantidad de delitos con sentencia condenatoria:_____.
15. Cantidad de delitos con sentencia absolutorios:_____.
16. Cantidad de años de sentencia:_____.

3. MEDIDAS CAUTELARES

Esta sección se llena por cada medida cautelar identificada en procesos penales registrados por la persona usuaria. Por lo que hay que adicionar tantas subsecciones como sean necesarias para caracterizar cada medida cautelar identificada.

Medida cautelar 1

1. Número o identificador // Número de folio del oficio:_____.
2. Número de carpeta de investigación:_____.
3. Número de causa penal o carpeta administrativa:_____.
4. Nombre de la persona imputada y letra N:_____.
5. Autoridad que decreta:_____.
6. Tipo de medida cautelar
 - ☐ La presentación periódica ante el juez o ante autoridad distinta que aquél designe;
 - ☐ La exhibición de una garantía económica;
 - ☐ El embargo de bienes;
 - ☐ La inmovilización de cuentas y demás valores que se encuentren dentro del sistema financiero;
 - ☐ La prohibición de salir sin autorización del país, de la localidad en la cual reside o del ámbito territorial que fije el juez;
 - ☐ El sometimiento al cuidado o vigilancia de una persona o institución determinada o internamiento a institución determinada;
 - ☐ La prohibición de concurrir a determinadas reuniones o acercarse o ciertos lugares;
 - ☐ La prohibición de convivir, acercarse o comunicarse con determinadas personas, con las víctimas u ofendidos o testigos, siempre que no se afecte el derecho de defensa;
 - ☐ La separación inmediata del domicilio;
 - ☐ La suspensión temporal en el ejercicio del cargo cuando se le atribuye un delito cometido por servidores públicos;
 - ☐ La suspensión temporal en el ejercicio de una determinada actividad profesional o laboral;
 - ☐ La colocación de localizadores electrónicos;
 - ☐ El resguardo en su propio domicilio con las modalidades que el juez disponga, o
 - ☐ La prisión preventiva.
 - ☐ Otras medidas cautelares. Especificar:_____.
7. Fecha de inicio:_____.
8. Periodo de duración en meses:_____.
9. Lineamientos para la aplicación de la medida cautelar: _____.
10. Hubo revocación, sustitución o modificación de medida:
 - ☐ Revocación
 - ☐ Sustitución
 - ☐ Modificación
11. Tipo de cumplimiento:
 - ☐ Cumplido
 - ☐ En cumplimiento
 - ☐ Otro. Especificar:_____.
12. Fecha de cumplimiento:_____.

4. MEDIDAS DE PROTECCIÓN

Esta sección se llena por cada medida de protección identificada en procesos penales registrados por la persona usuaria. Por lo que hay que adicionar tantas subsecciones como sean necesarias para caracterizar cada medida de protección identificada.

Medida de protección 1

1. Número de oficio: _____.
2. Número de carpeta de investigación: _____.
3. Número de causa penal o carpeta administrativa: _____.
4. Persona usuaria a la que se le protege:
 - ☐ Persona usuaria
 - ☐ Hija/hijo de la persona usuaria
 - ☐ NNA a cargo de la persona usuaria
 - ☐ Otro. Especificar: _____.
5. Tipo de medida de protección *Tipo de respuesta: Selección única*
 - ☐ Prohibición de acercarse o comunicarse con la víctima u ofendido
 - ☐ Limitación para asistir o acercarse al domicilio de la víctima u ofendido o al lugar donde se encuentre
 - ☐ Separación inmediata del domicilio
 - ☐ La entrega inmediata de objetos de uso personal y documentos de identidad de la víctima que tuviera en su posesión el probable responsable
 - ☐ La prohibición de realizar conductas de intimidación o molestia a la víctima u ofendido o a personas relacionados con ellos
 - ☐ Vigilancia en el domicilio de la víctima u ofendido
 - ☐ Protección policial de la víctima u ofendido
 - ☐ Auxilio inmediato por integrantes de instituciones policiales, al domicilio en donde se localice o se encuentre la víctima u ofendido en el momento de solicitarlo
 - ☐ Traslado de la víctima u ofendido a refugios o albergues temporales, así como de sus descendientes
 - ☐ El reingreso de la víctima u ofendido a su domicilio, una vez que se salvguarde su seguridad
 - ☐ Otras medidas de protección. Especificar: _____.
6. Opcional dependiendo del tipo de medida: Nombre de la persona imputada y letra N: _____.
7. Fecha de inicio: _____.
8. Periodo de duración en meses: _____.
9. Tipo de cumplimiento:
 - ☐ Cumplido
 - ☐ En cumplimiento
 - ☐ Otro. Especificar: _____.
10. Autoridad que decreta: _____.

Procesos familiares

[illegible]

Procesos civiles

Número de documento	Tipo de demanda	Órgano en el que se encuentra	Cantidad de personas demandadas	Asesoría jurídica - 1			Asesoría jurídica - 2			Asesoría jurídica - 3			Asesoría jurídica - 4			Asesoría jurídica - 5			Estatus de la demanda	Observaciones
				Tipo de asesoría jurídica	Personal del espacio es asesoría jurídica	Nombre de persona asesora jurídica	Tipo de asesoría jurídica	Personal del espacio es asesoría jurídica	Nombre de persona asesora jurídica	Tipo de asesoría jurídica	Personal del espacio es asesoría jurídica	Nombre de persona asesora jurídica	Tipo de asesoría jurídica	Personal del espacio es asesoría jurídica	Nombre de persona asesora jurídica	Tipo de asesoría jurídica	Personal del espacio es asesoría jurídica	Nombre de persona asesora jurídica		
1																				
2																				
3																				
4																				
5																				
6																				
7																				
8																				
9																				
10																				
11																				
12																				
13																				
14																				
15																				
16																				
17																				
18																				
19																				
20																				

Procesos migratorios

Número de documento		Tipo de proceso	Institución / Órgano en el que se encuentra	Estatus	Observaciones
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

Trámites administrativos

Número de documento		Tipo de proceso	Institución / Órgano en el que se encuentra	Estatus	Observaciones
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					

ANEXO 3. GLOSARIO

Atención inicial	Es el conjunto de atenciones que se brinda a la persona usuaria y sus familiares con la finalidad de detectar sus necesidades, proteger el respeto a sus derechos y brindar asistencia jurídica en todos los procesos judiciales en los que se encuentre involucrada la víctima, durante su estancia en el albergue, refugio y/o casa de medio camino.
Atención de urgencia	Se puede definir como la situación de una inminente, alta probabilidad o presencia de una situación anormal generada por un hecho delictivo, y por ello se requiere prestar auxilio inmediato a la persona usuaria, para proteger su seguridad e integridad ³³ .
Derecho a la reparación del daño	Entendida como la obligación del Estado y los Servidores Públicos de tomar todas las medidas necesarias para garantizar a la víctima la restitución de sus derechos, indemnización y rehabilitación por los daños sufridos, así como de vigilar la garantía de no repetición, que entre otros incluye la garantía a la víctima y a la sociedad de que el crimen que se perpetró no volverá a ocurrir en el futuro, el derecho a la verdad que permita conocer lo que verdaderamente sucedió, la justicia que busca que los criminales paguen por lo que han hecho, y a la reparación integral.
Derecho penal	El derecho penal es el conjunto de normas jurídicas encargadas de prohibir conductas consideradas como delitos e imponer sanciones penales a quienes las realizan ³⁴ .
Discriminación	Toda distinción, exclusión o restricción que, basada en el origen étnico o nacional, sexo, edad, discapacidad, condición social o económica, condiciones de salud, embarazo, lengua, religión, opiniones, preferencias sexuales, estado civil o cualquier otra, tenga por efecto impedir o anular el reconocimiento o el ejercicio de los derechos y la igualdad real de oportunidades de las personas.
Discriminación contra la mujer	Toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la mujer, independientemente de su estado civil, sobre la base de la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.
Empoderamiento	Proceso por medio del cual las mujeres [y los hombres] transitan de cualquier situación de opresión, desigualdad, discriminación, explotación o exclusión a un estadio de conciencia, autodeterminación y autonomía, el cual se manifiesta en el ejercicio del poder democrático que emana del goce pleno de sus derechos y libertades ³⁵ .
Entrevista inicial	Consiste en la elaboración de una serie de preguntas que servirán al abogado del albergue, refugio y/o casa de medio camino, conocer las necesidades específicas de cada persona usuaria.
Estereotipos	Son creencias sobre colectivos humanos que se crean y comparten en y entre grupos dentro de una cultura determinada. Los estereotipos sólo llegan a ser sociales cuando son compartidos por un gran número de personas dentro de grupos o entidades sociales (comunidad, sociedad, país, etc.). Se trata de definiciones simplistas usadas para designar a las personas a partir de convencionalismos que no toman en cuenta sus características, capacidades y sentimientos de manera analítica.
Etapas intermedia	Fase en la cual se ofrecen y admiten los medios de prueba, así como la depuración de los hechos controvertidos que serán materia del juicio. Esta etapa se compone de dos fases: fase escrita y fase oral.

33 Elaboración propia a partir de la Ley General de Víctimas, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 9 de enero de 2013. Última reforma publicada el 28 de abril de 2022.

34 Elaboración propia a partir del Diccionario de la Real Academia de la Lengua Española, <https://dpej.rae.es/lema/derecho-penal> (consultada el 15 de agosto de 2022).

35 Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, publicada en el Diario Oficial de la Federación del 1 de febrero de 2007. Última Reforma publicada el 29 de abril de 2022.

Evaluación de riesgo	La evaluación de riesgo es el conjunto de acciones que lleva a cabo el personal del área legal del albergue, refugio y/o casa de medio camino, para identificar posibles riesgos en los que se encuentra la persona usuaria o su familia, y apoyar en la solicitud de las medidas de protección ante la autoridad competente ³⁶ .
Género	Categoría utilizada para analizar cómo se definen, representan y simbolizan las diferencias sexuales en una determinada sociedad. Por tanto, el concepto de género alude a las formas históricas y socioculturales en que mujeres y hombres construyen su identidad, interactúan y organizan su participación en la sociedad. Estas formas varían de una cultura a otra y se transforman a través del tiempo.
Grupos en situación de vulnerabilidad	Grupos o sectores de la sociedad con mayores posibilidades que otros grupos dentro del Estado de ser sometidos a prácticas discriminatorias, violencia, desastres naturales o ambientales o penuria económica. Cualquier grupo o sector de la sociedad (mujeres, niños, personas mayores de edad) más vulnerables en período de conflicto o de crisis.
Interés superior de la niñez	Entendido como la obligación del Estado de proteger los derechos de la niñez y la adolescencia, y de velar por las víctimas, ofendidos y testigos menores de 18 años de edad, atendiendo a su protección integral y su desarrollo armónico. Los procedimientos señalados en la Ley General de víctimas reconocerán sus necesidades como sujetos de derecho en desarrollo. El ejercicio de los derechos de los adultos no podrá condicionar el ejercicio de los derechos de las niñas, niños y adolescentes.
Investigación complementaria	Etapas del proceso penal que inicia con la formulación de imputación ³⁷ y se agota una vez que se haya cerrado la investigación. El objeto de esta etapa es que el órgano investigador colecte todos los datos de prueba que puedan ser utilizados en la etapa de juicio ³⁸ .
Investigación inicial	Etapas del proceso penal que comienza con la presentación de la denuncia o con el conocimiento de la autoridad de la posible comisión de un delito y concluye cuando la persona imputada queda a disposición del Juez o Jueza de Control para que se le formule la imputación; también comprende la realización de actos de investigación y su registro ³⁹ .
Juicio	Etapas de decisión de las cuestiones esenciales del proceso y se basa en lo expuesto en el escrito de acusación. En ella se desahogan todas las pruebas ofrecidas y admitidas en la audiencia intermedia ⁴⁰ .
Migración	Movimiento de población hacia el territorio de otro Estado o dentro del mismo que abarca todo movimiento de personas sea cual fuere su tamaño, su composición o sus causas; incluye migración de refugiados, personas desplazadas, personas desarraigadas, migrantes económicos.
No revictimización	Tomar todas las medidas necesarias para evitar que las víctimas sean revictimizadas en cualquier forma.

36 Fiscalía General de la República "¿Cuáles son las etapas de un proceso en el Sistema de #JusticiaPenal?" [https://www.gob.mx/fgr/es/articulos/cuales-son-las-etapas-del-proceso-en-el-sistema-de-justicia-penal#:~:text=a\)%20Investigaci%C3%B3n%20inicial%3A%20Comienza%20con,queda%20a%20disposici%C3%B3n%20del%20juez.&text=Comprende%20desde%20la%20formulaci%C3%B3n%20de,se%20ha%20cerrado%20la%20investigaci%C3%B3n](https://www.gob.mx/fgr/es/articulos/cuales-son-las-etapas-del-proceso-en-el-sistema-de-justicia-penal#:~:text=a)%20Investigaci%C3%B3n%20inicial%3A%20Comienza%20con,queda%20a%20disposici%C3%B3n%20del%20juez.&text=Comprende%20desde%20la%20formulaci%C3%B3n%20de,se%20ha%20cerrado%20la%20investigaci%C3%B3n). (Consultada el 5 de agosto de 2022).

37 La formulación de imputación es el acto por medio del cual el Ministerio Público le expone al imputado el hecho que se le atribuye, la calificación jurídica preliminar, la fecha, lugar y modo de su comisión, la forma de intervención, el nombre de su acusador (a menos que el juez considere que sea necesario reservar su identidad) de acuerdo con el Código Nacional de Procedimientos Penales, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 5 de marzo de 2014. Última reforma publicada el 19 de febrero de 2021.

38 Ibid., Artículo 213.

39 SEGOB, Protocolo para el uso de procedimientos y recursos para el rescate, asistencia, atención y protección de víctimas de trata de personas, https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/200989/PROTOCOLO_DE_ATENCION_ASISTENCIA_Y_PROTECCION_COMUNICACION_SOCIAL.pdf (consultada el 15 de agosto de 2022).

40 Ibid., Artículo 348, 391 y 395.

Peritajes	Son actos de investigación que se llevan a cabo por expertos en áreas específicas con la finalidad de dar soporte al material probatorio y sostener la teoría del caso expuesta ante el Tribunal de Enjuiciamiento, los dictámenes periciales se recaban durante la etapa de investigación inicial y complementaria y son ofrecidos en la etapa intermedia a través de la acusación.
Proceso penal	Tendrá por objeto el esclarecimiento de los hechos, proteger al inocente, procurar que el culpable no quede impune y que los daños causados por el delito se reparen ⁴¹ .
Sentencia	Es la resolución que dicta el órgano jurisdiccional, en donde al valorar las pruebas ofrecidas y desahogadas por las partes, el Tribunal de Enjuiciamiento emite su decisión de absolver o condenar a la persona acusada. Tiene por objeto establecer las penas que debe cumplir la persona sentenciada, así como pronunciarse sobre la reparación del daño.
Situación de vulnerabilidad	Condición particular de la víctima derivada de uno o más de las siguientes circunstancias que puedan derivar en que el sujeto pasivo realice la actividad, servicio o labor que se le pida o exija por el sujeto activo del delito: • Su origen, edad, sexo, condición socioeconómica precaria • Nivel educativo, falta de oportunidades, embarazo, violencia o discriminación sufridas previas a la trata y delitos relacionados • Situación migratoria, trastorno físico o mental o discapacidad • Pertenecer o ser originario de un pueblo o comunidad indígena o afromexicano • Ser una persona mayor de sesenta años • Cualquier tipo de adicción • Una capacidad reducida para formar juicios por ser una persona menor de edad, o • Cualquier otra característica que sea aprovechada por el sujeto activo del delito.
Representación Coadyuvante	El acompañamiento de niñas, niños y adolescentes en los procedimientos jurisdiccionales y administrativos, que, de manera oficiosa, quedará a cargo de las Procuradurías de Protección, conforme a sus respectivos ámbitos de competencia, sin perjuicio de la intervención que corresponda al Ministerio Público ⁴² .
Representación Originaria	La representación de niñas, niños y adolescentes a cargo de quienes ejerzan la patria potestad o tutela, de conformidad con lo dispuesto en esta Ley y demás disposiciones aplicables ⁴³ .
Representación en Suplencia	La representación de niñas, niños y adolescentes a cargo de las Procuradurías de Protección, conforme a sus respectivos ámbitos de competencia, sin perjuicio de la intervención que corresponda al Ministerio Público ⁴⁴ .
Trámites administrativos	Son acciones que se realizan ante las autoridades locales, federales o particulares, para obtener algún documento o resolución judicial.

41 CNDH, Conoce tus derechos humanos en el nuevo sistema penal acusatorio, <https://www.cndh.org.mx/sites/all/doc/cartillas/2015-2016/09-Conoce-DH.pdf> (consultada el 13 de agosto de 2022).

42 Ley General de los derechos de las Niñas, Niños y Adolescentes, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 4 de diciembre de 2014. Última Reforma publicada el 23 de marzo de 2022.

43 Ibidem.

44 Ibidem.





MANUAL DE OPERACIÓN

para refugios, albergues y casas de
medio camino que brindan
asistenciaa personas víctimas de
trata



Equipo UNODC

Kristian Hölge
Representante

Stacy de la Torre
Titular de Programas

Mario Cordero Véjar
Titular del Programa de Crimen
Organizado y Drogas

Natalia Espinosa Trujillo
Coordinadora de Área Trata de
Personas

Esther Montalvo Talavera
Especialista en Coordinación
estratégica

Lizzette Arguello Rocha
Especialista en Trata de Personas

Regina Renero Martínez
Especialista en procesos y gestión
del conocimiento

Edgar Carrete Reveles
Especialista en Capacitación

Elisa Curiel Rodríguez
Especialista en Capacitación

Karla Deyanira Ocampo Téllez
Especialista en investigación
criminal

Karina Guadalupe García Piña
Especialista legal

María Fernanda Ruíz Carrillo
Técnica en implementación de
comunicación

Cristina Lorena Rubí Vite
Asistente de Programas

Alan Betancourt Torres
Especialista en Cooperación
Internacional

Pilar de la Lata Ferrari
Analista en Comunicación para el
Desarrollo

Luz América Mendoza García
Técnica en Implementación

Allison Elizabeth Rand
Especialista en atención
a víctimas

Alberto Nieva Martínez
Ana Gladys Vargas Espínola
Edith Zuñiga Vega
Gerardo Ballesteros de León
Vianey Galindo Cano
Violeta Hernández Álvarez
Consultores

Carmen González Velázquez
Corrección de estilo

Indra Espinosa García
Juan Carlos Serrano Oliver
Diseño

© Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2022. Todos los derechos reservados.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, de parte de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés), juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

UNODC fomenta el uso, la reproducción y la difusión del material del presente producto de información. Excepto cuando se indique lo contrario, la presente publicación puede reproducirse, descargarse e imprimirse para fines educativos, de investigación y enseñanza privados, o para su uso en productos o servicios no comerciales, siempre que se cite expresamente a UNODC como la fuente y el titular de los derechos de autor y que la aprobación por parte de UNODC de las opiniones, productos o servicios de los usuarios no esté implícita de ninguna manera.

Esta publicación debe citarse como: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2022), *Manual de Operación para refugios, albergues y casas de medio camino que brindan asistencia a personas víctimas de trata*.

Esta publicación no ha sido formalmente editada ni traducida de manera oficial.

El presente manual fue desarrollado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) en México, en el marco del proyecto "Proyecto nacional para el fortalecimiento de los albergues, refugios y casas de medio camino que brindan asistencia a víctimas de trata", el cual contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 4, 5, 8, 16 y 17: Educación de calidad; igualdad de género; trabajo decente y crecimiento económico; reducción de las desigualdades; paz, justicia e instituciones sólidas y alianzas para lograr objetivos.



Módulo 6.

Atención en trabajo social

El área de trabajo social es la encargada de brindar un acompañamiento integral a las personas usuarias a través de acciones tendientes a modificar y mejorar las circunstancias que obstaculizan su desarrollo integral y la restitución de sus derechos; en coordinación con las demás áreas, identifica las necesidades de protección de las personas en estado de necesidad, indefensión, desventaja física y/o mental y desarrolla planes de intervención para lograr su incorporación a una vida plena y productiva¹.

El personal de trabajo social es usualmente el primer contacto que tienen las usuarias al entrar al refugio, albergue o casa de medio camino. No obstante, realiza diversas acciones que se reflejan en la siguiente estructura:

- 1 Atención inicial
- 2 Servicios específicos
- 3 Vinculación con otras instituciones
- 4 Expediente
- 5 Seguimiento de caso

Elementos mínimos de infraestructura y mobiliario

- Espacio destinado para el primer contacto y la atención del área.
- Escritorio y asientos adecuados para el personal y las personas usuarias.
- Equipo de cómputo.
- Armario, estante, mobiliario con seguridad para resguardo de expedientes, materiales y documentos del área.
- Padrón de personas víctimas.
- Directorios especializados de instituciones y organizaciones competentes actualizados semestralmente.



¹ Ley de Asistencia Social, Capítulo I, Artículo 3. https://www.senado.gob.mx/comisiones/desarrollo_social/docs/marco/Ley_AS.pdf (consultado el 29 de marzo de 2022).

Capítulo 1.

Atención inicial¹



El presente Manual de Operación (MO) coloca a las personas usuarias como el centro de la atención, en la que se prioriza la necesidad de salvaguardar su integridad y su seguridad durante su estancia en el albergue, refugio y/o casa de medio camino. De esta forma, el área de trabajo social está destinada a la recepción de personas usuarias y sus familiares. Durante la atención inicial, las personas de la unidad valoran las necesidades emergentes de la persona, para brindarle un servicio cálido, apropiado y efectivo², con el objeto de construir alternativas de seguridad, que posibiliten la atención individual y que satisfagan sus necesidades.

1.1 INGRESO Y VALORACIÓN SOBRE LA PERTINENCIA DEL SERVICIO

El área de trabajo social tiene un rol esencial en la recepción de las personas víctimas. Este proceso es una oportunidad para que el personal que brinda servicios en el área evalúe las circunstancias y necesidades particulares de la persona usuaria con el fin de: valorar la pertinencia de los servicios, conectar a ésta con los servicios y recursos más pertinentes para satisfacer sus necesidades inmediatas y de mediano plazo, y cubrir los objetivos de rehabilitación y de reintegración³.

1.1.1 Recepción de la persona usuaria

El primer paso que se realiza es la recepción de la persona usuaria, que refiere una serie de acciones de acogida que realiza el personal del refugio, albergue o casa de medio camino a efecto de informarle el motivo por el cual se encuentra, que está a salvo y en un lugar seguro y que se le brindarán servicios especializados para darle la atención que requiera.

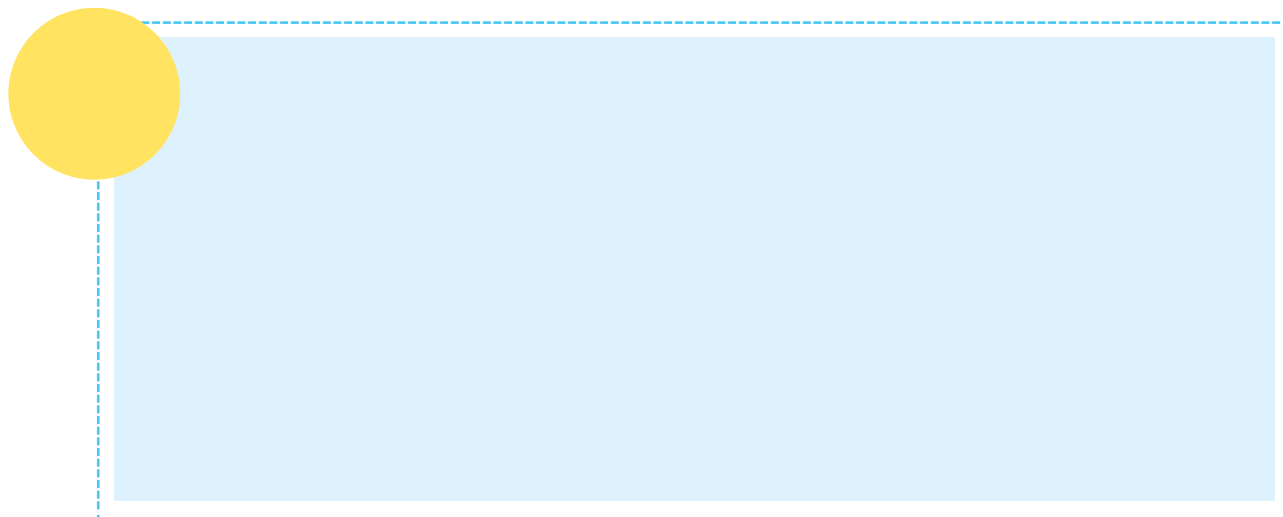
Antes de ingresar al espacio, el personal de trabajo social realiza lo siguiente:

1. **Recepción del caso.** Cuando la persona es canalizada por la autoridad competente a través del Oficio de Canalización, en el que se solicita se permita el ingreso de la persona usuaria a las instalaciones del albergue, refugio o casa de medio camino.
2. **Presentación.** El personal de trabajo social da a conocer su nombre, cargo y servicio en el que se encuentra.

2 Protocolo para el uso de procedimientos y recursos para el rescate, asistencia, atención y protección de víctimas de trata de personas. Secretaría de Gobernación 2016. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/200989/PROTOCOLO_DE_ATENCION_ASISTENCIA_Y_PROTECCION_COMUNICACION_SOCIAL.pdf.

3 El área de trabajo social trabaja en estrecha coordinación con las demás áreas de atención (médica, psicológica, legal y pedagógica) para llevar a cabo esta valoración.

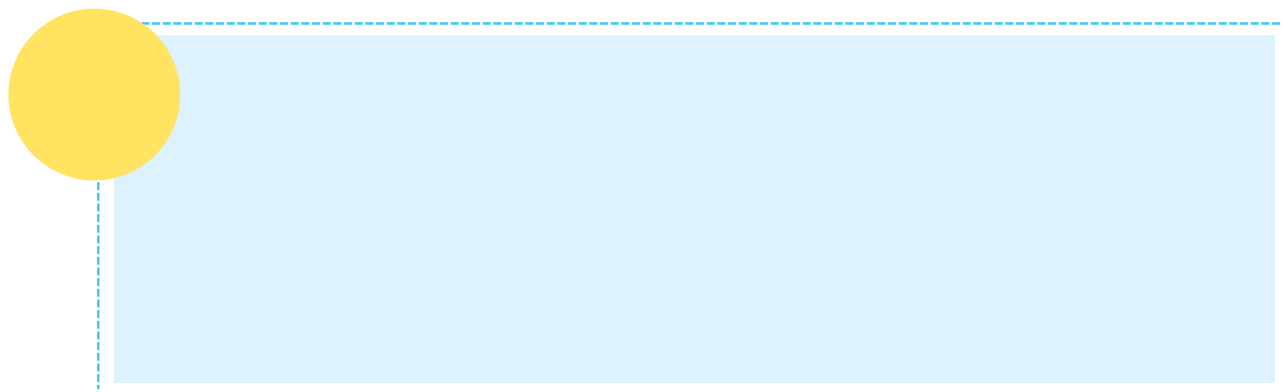
3. **Descripción de servicios.** El área detalla a la persona usuaria las atenciones que ofrece el albergue, refugio y/o casa de medio camino.
4. **Resguardo de documentos.** El espacio registra y coloca, en espacios destinados para tal fin, la documentación y objetos personales con los que la persona ingresa al espacio.



1.1.2 Admisión de la persona

Posteriormente, se realiza la admisión de la persona usuaria que consiste en un conjunto de actividades para registrar los datos de identificación, asignación de espacio, instalación e inicio de servicios de atención para promover la atención integral⁴.

Durante el proceso de admisión se da a conocer a la persona usuaria el reglamento de ingreso y se realiza un informe de los documentos personales y pertenencias con los que ingresa (Ver Anexo 1). Asimismo, se proveen servicios básicos de alimentación, de aseo, de descanso y se recorren las instalaciones⁵. Dependiendo del modelo de atención utilizado en el albergue, refugio y/o casa de medio camino y del estado emocional de la persona, se realizan diversas actividades, acorde a un periodo de adaptación para su estadía.



4 Elaboración propia a partir del Manual de Atención a Víctimas de Trata de Personas en el Salvador. Tatiana Treguear L. Comité Nacional Contra la Trata de Personas-OIM. Pág. 32. Disponible en <http://scm.oas.org/pdfs/2011/CIM03045-II.pdf> (consultada el 15 de agosto de 2022).

5 Para elaborar el informe de documentos y pertenencias consultar el Anexo 1.

1.1.3 Consentimiento informado

El consentimiento informado⁶ es la expresión tangible del respeto a la autonomía de las personas en el ámbito de la atención (Ver Anexo 3). Es un proceso continuo y gradual que se da entre el personal de trabajo social y la persona usuaria y queda plasmado en un documento, el cual debe incluir la firma o huella digital de la persona usuaria y del trabajador/a social que brinda la atención. Así, el área informa a la persona usuaria de recién ingreso, en calidad y en cantidad suficiente, sobre los servicios que se proveen en los albergues, refugios y/o casas de medio camino, así como los beneficios y posibles alternativas.

El consentimiento informado consta de dos partes:

1. **Derecho a la información:** la información brindada a la persona usuaria debe ser clara, veraz, suficiente, oportuna y objetiva acerca de todo lo relativo al proceso de atención. De acuerdo con la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, las personas víctimas de trata de personas tienen derecho al resguardo de su identidad y otros datos personales. En consecuencia, los registros de la investigación penal, así como todos los documentos, los objetos, los registros de voz e imágenes o cosas que le estén relacionados son estrictamente reservados.

Al respecto, la persona víctima u ofendida y su asesor jurídico podrán tener acceso a los registros de la investigación en cualquier momento⁷.

2. **Libertad de elección:** es importante privilegiar la autonomía y establecer las condiciones necesarias para que se ejerza el derecho a decidir.

El consentimiento debe ser expresado y comprobado por escrito, mediante un formato firmado y será parte del expediente⁸. En caso de NNA, se obtendrá el asentimiento informado (Ver Anexo 4)⁹.

1.2 ENTREVISTA INICIAL

Una de las acciones más determinantes que realiza el área de trabajo social es la entrevista inicial (Ver Anexo 5). Ésta –y todas las entrevistas posteriores– se utilizan para establecer un plan de intervención para la persona usuaria en los refugios, albergues y casas de medio camino. Así, la información obtenida de todas ellas es el insumo para realizar la valoración de sus necesidades.

Durante la entrevista, la persona usuaria y la persona proveedora de servicios identifican cuáles son las necesidades y se prioriza la atención¹⁰. Inclusive, la entrevista ministerial que se realiza ante la fiscalía y que se hace llegar copia de ésta al albergue, refugio y/o casa de medio camino, puede ser de utilidad para iniciar el llenado del formato de entrevista inicial y así evitar la revictimización¹¹.

6 Guía Nacional para la Integración y el Funcionamiento de los Comités de Hospitalarios de Bioética. Comisión Nacional de Bioética. Secretaría de Salud, 2010. 60, págs.

7 Código Nacional de Procedimientos Penales. Publicada en el DOF el 5 de marzo de 2014. Última reforma 19 de febrero de 2021. <https://legislacion.scjn.gob.mx/Buscador/Paginas/AbrirDocArticulo.aspx?q=U8Cp90IsA7mvv1X+GsS2UQHDRNX0z/ppvWjFBAiBWQq4WGD5dkROVK4dbichsx1HupsK9ApymjkPK1MINJ5XIQ==> (consultado el 5 de agosto de 2022)

8 Para elaborar el Formato de Consentimiento Informado, consultar el Anexo 2.

9 Para elaborar el Formato de Asentimiento, consultar el Anexo 3.

10 Cfr. 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. (pp.89-90). Viena: OSCE. Traducción Libre.

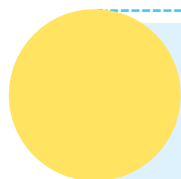
11 Para elaborar el Formato de Entrevista Inicial consultar el Anexo 4.

1.2.1 Evaluación de riesgo y plan de seguridad ¹²

Como parte del primer acercamiento con la persona usuaria, se procede a realizar una evaluación de riesgo y un plan de seguridad (Ver Anexo 6 y 7). Estas herramientas permiten identificar los efectos y probables riesgos para la persona usuaria o su familia, lo cual le brinda al refugio, albergue o casa de medio camino alternativas de atención y orientación para disminuir los peligros a los que se pueda enfrentar. Por un lado, la evaluación de riesgo permite identificar las posibles amenazas que se pudieran presentar al brindar la atención correspondiente. Por otro lado, el plan de seguridad representa el conjunto de acciones que se llevan a cabo para mitigar las amenazas identificadas en la evaluación de riesgo previa. Es recomendable que éste último se elabore junto con la persona usuaria y así promover acciones que disminuyan los peligros y posibles daños a su integridad o a su vida¹³.

1.2.2 Creación de redes de apoyo

Una red de apoyo son las relaciones de una persona con su entorno inmediato social o con las que se establecen vínculos¹⁴. Su proceso de análisis y desarrollo en refugios, albergues y casas de medio camino consiste en realizar una evaluación del apoyo familiar, de amistades e instituciones con las que cuenta la persona usuaria a efecto de generar espacios que sirvan de soporte emocional a su egreso del albergue, refugio y/o casa de medio camino. Es importante precisar, que estas se detectan durante la estancia de la persona usuaria en el espacio y su factibilidad se determina en fases posteriores del proceso de atención (Ver Anexo 8).



12 OIM. The IOM Handbook on Direct Assistance for Victims of Trafficking, 2015, Geneve, p. 7 . <https://publications.iom.int/books/iom-handbook-direct-assistance-victims-trafficking-0>. (consultado el 13 de agosto de 2022).

13 Para elaborar el Formato de evaluación de riesgo y plan de seguridad consultar los Anexos 5 y 6.

14 Gobierno de México. Redes de apoyo social para las personas mayores. Disponible en: <https://www.gob.mx/inapam/es/articulos/importancia-de-las-redes-de-apoyo-social-para-las-personas-mayores?idiom=es> (consultado el 5 de agosto de 2022).

1.3 APLICACIÓN DE ENTREVISTAS A PROFUNDIDAD

De igual forma, el área de trabajo social es la encargada de realizar la entrevista inicial con la persona usuaria. Al respecto, existen diversas técnicas de aplicación de entrevistas de acuerdo con las necesidades detectadas de la persona usuaria¹⁵. Para evitar procesos de revictimización, se sugiere que las diversas áreas revisen las entrevistas iniciales realizadas por trabajo social con el propósito de recabar la información principal de la persona usuaria y capturarla en otras atenciones.

1.3.1 Consideraciones para entrevistar a poblaciones en situación de vulnerabilidad

Es importante que cuando se trabaja con personas en situación de vulnerabilidad, se tome en cuenta las necesidades particulares de cada grupo. A continuación, se encuentran recomendaciones de cómo llevar a cabo posibles entrevistas con i) niños, niñas o adolescentes; ii) personas extranjeras, migrantes indígena y/o afroamericanas; iii) personas de la comunidad LGBTIQA+y iv) personas con discapacidad¹⁶.

Niño, niña o adolescente¹⁷

Quando se entrevista a NNA se toman consideraciones especiales, ya que su madurez e inteligencia emocional no están completamente desarrollados. Por lo mismo existen técnicas para adaptar estas entrevistas a las características de los NNA. Entre las técnicas se encuentran: verificar que el espacio de entrevista sea adecuado, adecuar el nivel de lenguaje utilizado sin tecnicismos o palabras que el NNA no pueda comprender, utilizar materiales de apoyo, reflejar conductas para generar confianza, anticipar los posibles temores al inicio de la entrevista y nombrarlos para tranquilizar normalizando el temor en el NNA. Observar emociones, lenguaje corporal y/o cualquier detalle que le pueda servir de apoyo para comunicarse asertivamente, que se sienta seguro y en confianza, evitando cuestionar su relato y no hacerle repetir momentos dolorosos¹⁸.

Al respecto, el personal de trabajo social solicita apoyo de personas entrevistadoras especializadas en la interacción con NNA, y/o servicios de traducción en caso de requerirse. Además, identifica factores de riesgo en el entorno del NNA para garantizar su protección integral.

15 Para conocer a detalle métodos de aplicación de entrevistas se sugiere revisar el Módulo 1 en anexos para ver aplicación de entrevistas de este manual de operación.

16 La sección 3.2.1 se realizó de acuerdo con información de:

IOM. The IOM Handbook On Direct Assistance For Victims Of Trafficking. <https://publications.iom.int/books/iom-handbook-direct-assistance-victims-trafficking-0> (consultado el 4 de mayo de 2022).

IOM. Guidelines for Assisting Victims of Human Trafficking in the East Africa Region. https://publications.iom.int/system/files/pdf/guidelinesforassistingvictims_en_a5.pdf. (consultado el 4 de mayo de 2022).

WHO. Ethical and Safety Recommendations for Interviewing Trafficked Women. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/42765/9241546255.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. (consultado el 3 de mayo de 2022).

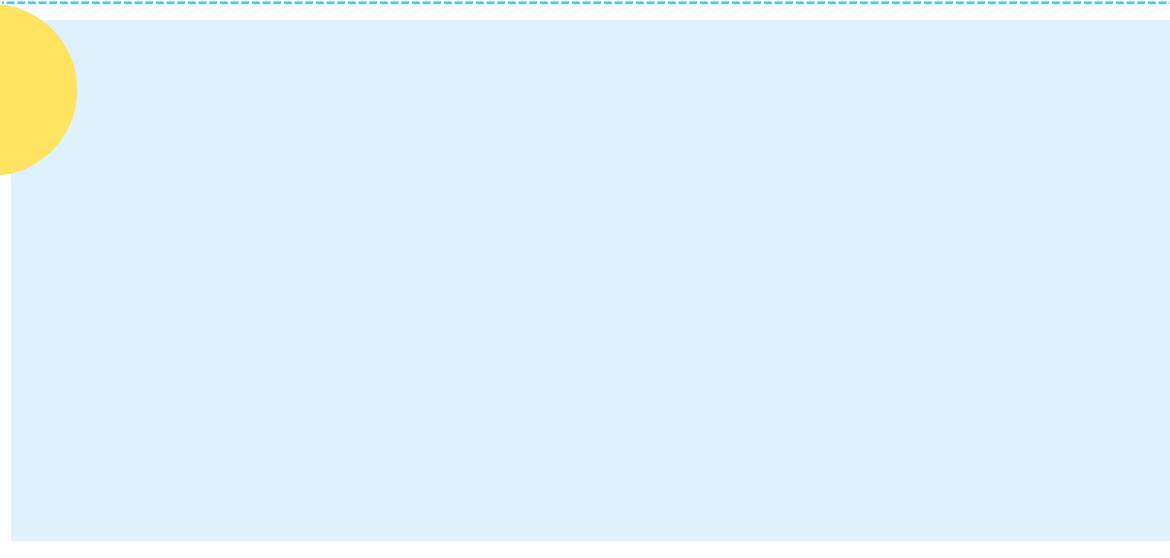
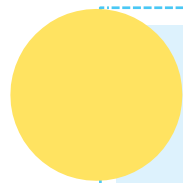
17 La sección 3.2.1.1 se realizó de acuerdo con información de:

The Regional Support Office of the Bali Process. Assisting and Interviewing Child Victims of Trafficking: A Guide for Law Enforcement, Immigration and Border Officials. [https://www.baliprocess.net/UserFiles/baliprocess/File/Quick%20Ref%20Guide%20Assisting%20and%20Interviewing%20Child%20Victims%20of%20Trafficking%20ENGLISH\(2\).pdf](https://www.baliprocess.net/UserFiles/baliprocess/File/Quick%20Ref%20Guide%20Assisting%20and%20Interviewing%20Child%20Victims%20of%20Trafficking%20ENGLISH(2).pdf). (consultado el 28 de marzo de 2022).

OEA. Lineamientos para la construcción de intervenciones sin revictimización y con detección de necesidades de intervención psicosocial para niñas, niños y adolescentes víctimas de sustracción. http://www.iin.oea.org/pdf-iin/2016/publicaciones/Lineamientos_para_la_intervencion_en_casos_de_SINNA.pdf. (consultado el 28 de marzo de 2022).

UNODC. La justicia en asuntos concernientes a menores víctimas y testigos de delitos. https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/Justice_in_matters_ES.pdf. (consultado el 27 de marzo de 2022).

Basado en las técnicas de entrevistas de UNICEF. Información básica para entrevistas. México, 2017, p. 36-56. <https://www.unicef.org/mexico/media/1281/file/Informaci%C3%B3n%20b%C3%A1sica%20para%20entrevistas.pdf>. (consultado el 11 de mayo de 2022)



Extranjera, migrante persona indígena y/o afromexicanas¹⁹

En el caso de personas extranjeras, migrantes indígenas y/o afromexicanas se consideran aspectos para realizar la entrevista tales como enfoques de interculturalidad, de interseccionalidad, el idioma o desconocimiento del idioma local, poca o nula red de apoyo (al ser extranjero o migrante) así como indicadores como ausencia de documentos²⁰, que impidan que toda la información se transmita de forma clara²¹.

Comunidad^{22,23} LGBTIQA+²⁴

Las personas usuarias LGBTIQA+ suelen provenir de contextos de violencia y rechazo por su orientación sexual o identidad de género, especialmente los casos de mujeres y hombres trans, por lo cual se puede experimentar resistencia al hablar de su experiencia. Por ello, hay que pensar y actuar desde una sensibilidad a la diversidad, evitar planteamientos rígidos y heteronormados hacia la población durante una entrevista.

19 La sección 3.2.1.2 se realizó de acuerdo con información de:

The Regional Support Office of the Bali Process. Assisting and Interviewing Child Victims of Trafficking: A Guide for Law Enforcement, Immigration and Border Officials. [https://www.baliprocess.net/UserFiles/baliprocess/File/Quick%20Ref%20Guide%20Assisting%20and%20Interviewing%20Child%20Victims%20of%20Trafficking%20ENGLISH\(2\).pdf](https://www.baliprocess.net/UserFiles/baliprocess/File/Quick%20Ref%20Guide%20Assisting%20and%20Interviewing%20Child%20Victims%20of%20Trafficking%20ENGLISH(2).pdf). (consultado el 28 de marzo de 2022).

20 Fundación Justicia y Género. Protocolo para utilizar en sala de entrevistas. https://issuu.com/fundacionjyg/docs/protocolo_para_utilizar_la_sala_de. (consultado el 27 de marzo de 2022).

21 Informaciones del Instituto Nacional de Migración (INM) y el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (DIF).

22 La sección 3.2.1.3 se realizó de acuerdo con información de:

Fundación Justicia y Género. Protocolo para utilizar en sala de entrevistas. https://issuu.com/fundacionjyg/docs/protocolo_para_utilizar_la_sala_de. (consultado el 27 de marzo de 2022).

23 CEAV. Investigación sobre la atención de personas LGBT en México. <http://www.ceav.gob.mx/wp-content/uploads/2016/06/Investigaci%C3%83%C2%B3n-LGBT-Documento-Completo.pdf>. (consultado el 26 y 27 de marzo de 2022).

24 La comunidad LGBTIQ+ 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.

Persona con discapacidad(es)²⁵

Con personas que tienen una discapacidad física o mental, se deben de hacer las adecuaciones apropiadas para que se sienta lo más cómoda posible durante una entrevista sobre su experiencia. Al respecto, se brindan servicios de interpretación, Lengua de Señas Mexicana, braille, y/o cualquier otro tipo de asistencia para facilitar el proceso de la entrevista. Si dentro del albergue, refugio y/o casa de medio camino no se cuenta con estos servicios se gestiona por medio de la vinculación interinstitucional, que se aborda a profundidad en el Capítulo 3 del presente módulo.

1.4 VALORACIÓN INICIAL

La valoración inicial se realiza desde el área de trabajo social para identificar los diversos servicios y atenciones que se brindarán la persona usuaria y que permiten trazar el plan de intervención. Dicha valoración incluye la realización de un diagnóstico social y la detección de habilidades socioemocionales y sociolaborales de cada una de las personas usuarias (Ver Anexo 9). El objetivo es contar con información específica para determinar la atención concreta y especializada que cada persona requiere²⁶.

El diagnóstico social incluye la realización de un familiograma, el estudio socioeconómico, las condiciones de salud en las que se encuentra la persona usuaria y canalización a otras instituciones²⁷. Cabe destacar que esta valoración se realiza también de manera multidisciplinaria y en vinculación con otras instancias. Asimismo, depende del modelo que utilice cada albergue, refugio y/o casa de medio camino, las herramientas que se utilizan en el área de trabajo social para complementar las valoraciones.



25 Consejo Nacional para las Personas con Discapacidad (CONADIS). La trata de personas y las personas con discapacidad, México, 2010.

26 Elaboración propia basado en: Modelo de Asistencia y Protección a Víctimas de Trata de Personas. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/37542/Modelo_de_Asistencia_y_Proteccion_a_Victimas_de_Trata_de_Personas.pdf (consultado el 5 de agosto de 2022).

27 Para elaborar el Formato de Diagnostico social, estudio socioeconómico y canalización a otras instituciones consultar los Anexos 8, 9 y 10.

Capítulo 2.

Servicios específicos



Una persona usuaria que llega a un albergue, refugio y/o casa de medio camino tiene necesidades inmediatas de mediano y largo plazo. Es común que las personas que arriban a estas instancias tengan carencias materiales y hayan experimentado daños en su integridad física y mental, entre otros. Este capítulo aborda los servicios específicos que se realizan en el área de trabajo social a través de procesos transversales, construcción de planes para el desarrollo de la persona y servicios de capacitación, todo ello en función de la valoración previa realizada a las personas usuarias.

2.1 PROCESOS TRANSVERSALES

Gestión y distribución de recursos materiales y servicios del área

Una de las tareas principales del área de trabajo social es gestionar y distribuir los recursos materiales tales, como donativos, insumos y compras. A su vez, gestiona la canalización de las personas usuarias a las respectivas áreas de atención, como son las de atención médica, jurídica, pedagógica y psicológica²⁸.

Asesoramiento e información sobre sus derechos

Es importante que las personas usuarias como parte de sus derechos humanos, estén enteradas de las actividades que realizan las distintas áreas de atención y de los servicios que se proporcionan en el albergue, refugio y/o casa de medio camino donde se encuentra resguardada. Para asegurar que las personas usuarias tengan conocimiento de sus derechos, la persona trabajadora social le informa en todo momento sobre sus derechos básicos en colaboración con el área de atención legal.

2.2. CONSTRUCCIÓN DE PLANES PARA EL DESARROLLO DE LA PERSONA

Plan de intervención

El plan de intervención, en cualquiera de sus modalidades, se estructura de forma multidisciplinaria para brindar las

28 Protocolo para el uso de procedimientos y recursos para el rescate, asistencia, atención y protección de víctimas de trata de personas. Secretaría de Gobernación 2016. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/200989/PROTOCOLO_DE_ATENCION_ASISTENCIA_Y_PROTECCION_COMUNICACION_SOCIAL.pdf. (consultado el 27 de marzo de 2022).

herramientas que se requieren en la plena recuperación de las personas usuarias²⁹. La elaboración de éste empieza desde la entrevista inicial, incluye todas las áreas de atención y en el área de trabajo social se consideran también los procesos de canalización a otras instituciones en los casos en los que el espacio no cuenta con determinado tipo de servicios, como se detalla en el Capítulo 3.

Plan de rehabilitación

Otro proceso vital es la rehabilitación, que se define como un conjunto de intervenciones que mejoren las afecciones de salud física, mental y social en la interacción con su entorno³⁰. Debido a que el proceso de rehabilitación se centra en las necesidades de las personas y los traumatismos que pudo haber sufrido, requiere de una coordinación de especialistas en diversas áreas y es el área de trabajo social la encargada de coordinar dicho plan.

La rehabilitación normalmente se construye a partir de la oferta de servicios incluyendo atenciones médica, psicológica, pedagógica y legal³¹. Al respecto, en el Capítulo de Vinculación se describen medios a través de los que los espacios coadyuvan a este plan. De igual forma, en el apartado de anexos, se encontrará un ejemplo de formato de rehabilitación que abarca las diversas áreas de atención.

Plan de reintegración

Posterior a los procesos antes señalados, se implementa el plan de reintegración que inicia dependiendo del modelo de atención que utilice el albergue, refugio y/o casa de medio camino, debido a que abarca diversas áreas como la inclusión económica y social o familiar, de acuerdo con las necesidades detectadas. En colaboración con la persona usuaria, se puede iniciar el diseño de este plan desde el inicio o la permanencia en el refugio. Asimismo, puede continuar su seguimiento cuando se determina el egreso de la persona³².

Un paquete completo de servicios de reintegración incluye opciones de vivienda, alojamiento o atención; formación y habilidades para la vida; oportunidades de empoderamiento económico; asistencia y apoyo administrativo; gestión del caso; mediación y asesoramiento familiar, asistencia a los miembros de la familia; y asistencia al retorno³³.

La meta de la reintegración es que la persona usuaria pueda vivir en un entorno estable y seguro, que tenga acceso a un nivel de vida digna, que disfrute de su bienestar físico y mental, que aproveche oportunidades de desarrollo personal, social, económico, y que reciba apoyo social y emocional³⁴.

Finalmente, cabe señalar que los entornos de reintegración son diferentes para cada persona usuaria: algunas se reintegran a sus familias y/o comunidades de origen, lo que indica que la institución genera o trabaja con las redes de apoyo de la persona usuaria. Otras entran en una nueva comunidad o en un nuevo país³⁵.

29 Modelo de asistencia y protección a víctimas de los delitos en Materia de Trata de Personas—SEGOB https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/37542/Modelo_de_Asistencia_y_Proteccion_Trata_de_Personas.pdf

30 Organización Mundial de la Salud. Rehabilitación <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/rehabilitation>

31 UNODC. Diagnóstico en materia de atención integral a víctimas de trata de personas de albergues en México. 2021. (consultado el 5 de mayo de 2022).

32 Para más información, consultar Módulo 2. Gestión y coordinación, apartados de Egreso y Seguimiento al egreso.

33 Nexus Institute. Recovery and Reintegration of Trafficking Victims: A Practitioner Guide. <https://nexusinstitute.net/wp-content/uploads/2021/05/Recovery-and-Reintegration-of-Trafficking-Victims-A-Practitioner-Guide-NEXUS-and-RSO-2021-1.pdf>. (consultado el 5 de mayo de 2022).

34 Nexus Institute. Recovery and Reintegration of Trafficking Victims: A Practitioner Guide. <https://nexusinstitute.net/wp-content/uploads/2021/05/Recovery-and-Reintegration-of-Trafficking-Victims-A-Practitioner-Guide-NEXUS-and-RSO-2021-1.pdf>. (consultado el 5 de mayo de 2022).

35 Ibid.

Proyecto de vida

En el Modelo Integral de Atención a Víctimas (MIAV) de la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas, se considera el proyecto de vida como “el potencial de realización personal de la víctima, considerando su vocación, aptitudes, circunstancias, potencialidades y aspiraciones, que le permiten fijarse, razonablemente, determinadas expectativas y acceder a éstas”³⁶.

Como parte del proceso de atención, el área de trabajo social colabora con la persona usuaria para la generación de su proyecto de vida, en el que se consideran aspectos como vocación, aptitudes, circunstancias, potencialidades y aspiraciones, lo que le permiten fijarse, razonablemente, determinadas expectativas y determinar acciones para acceder a éstas (Ver Anexo 10)³⁷.

El proyecto de vida es relevante para la planeación de las actuaciones de las áreas de atención con el objeto de que puedan preparar a la persona usuaria en su proceso de autodeterminación para una vida independiente. En el caso del área de trabajo social, comprende las necesidades de educación, búsqueda de empleo, vivienda, contacto telefónico con redes de apoyo funcionales, orientación legal, representación jurídica y seguimiento de casos³⁸.

2.3 SERVICIOS DE CAPACITACIÓN

Capacitación para el empleo

Tanto el área de trabajo social como el área de educación y pedagogía tienen un papel importante en brindar herramientas para el empleo. Mientras que el área de pedagogía se enfoca más en formaciones relacionadas con el crecimiento personal, el área de trabajo social se concentra en capacitación para el desarrollo laboral. Por ende, las actividades correspondientes de esta segunda unidad se dirigen a la población adulta y adolescentes.

Ligado a los temas de la rehabilitación y reintegración – dos de los aspectos más importantes de la atención integral– la capacitación para el empleo es fundamental. Sin embargo, esta labor es compleja y se ve limitada por las repercusiones del delito mismo, así como por los entornos socioeconómicos de las personas usuarias³⁹.

Uno de los primeros pasos que se llevan a cabo con una persona usuaria cuando tiene interés de estar en el mercado laboral, es realizar una detección de sus competencias y habilidades. Esto es necesario para conocer en qué áreas presenta aptitudes y es importante tenerlas en cuenta para identificar el área de trabajo acorde a sus preferencias.

El modelo de detección de habilidades sociolaborales se puede realizar a la par de un proyecto laboral con la persona usuaria y evalúa las competencias socio emocionales, cognitivas, físicas y de liderazgo, así como los factores que pueden detonar estrés en las personas usuarias o posibles recaídas emocionales (Ver Anexo 11). Asimismo, depende de los talleres, las habilidades adquiridas a lo largo de la estancia en el refugio, albergue o casa de medio camino, así como de los programas de capacitación, tales como:

36 Desarrollado con base en la Ley General de Atención a Víctimas y en la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV). Modelo Integral de Atención a Víctimas, 2015. p. 13. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/127943/MIAVed..pdf> (Consultado el 2 de noviembre, 2022)

37 Corte Interamericana de Derechos Humanos, "Caso Loayza Tamayo vs. Perú". Cumplimiento de Sentencia, Resolución del 17 de noviembre de 1999. En CEAV. Modelo Integral de Atención a Víctimas. <https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/127943/MIAVed.pdf> (consultado el 5 de agosto de 2022).

38 De conformidad con el Modelo Nacional de Atención a Víctimas vigente, respecto de las medidas de reparación; el Capítulo III de la Ley General de Trata de Personas y el título quinto de la Ley General de Víctimas (LGV).

39 Re/integration of trafficked persons: supporting economic empowerment. https://ec.europa.eu/anti-trafficking/reintegration-trafficked-persons-supporting-economic-empowerment_es. (consultado el 6 de mayo de 2022).

- ▶ Elaboración de CV
- ▶ Legislación Laboral
- ▶ Entrevista Laboral
- ▶ Prevención de recaídas

En la sección de anexos se pueden consultar los formatos de proyecto laboral y de detección de habilidades socio laborales que pueden utilizar los refugios, albergues y casas de medio camino.

Capacitación presencial y en línea

La formación profesional puede impartirse a través de las organizaciones proveedoras de servicios a las personas usuarias, centros de empleo, programas de aprendizaje gubernamentales o de ONG, o en línea, entre otros⁴⁰. Todo esto se logra a través de la vinculación interinstitucional y del modelo de atención de los espacios

Talleres para el fomento de actividades productivas

Estos talleres fomentan los procesos de autonomía en las personas usuarias. La finalidad es mejorar las condiciones económicas de las personas y de sus familias a través del diseño de mecanismos para su reinserción laboral y la promoción de su participación en proyectos productivos, fomentando la conciliación entre la vida laboral y personal⁴¹. Para ello, la persona del área de trabajo social genera acciones de vinculación con microempresas, con empresas sociales o acciones de autoempleo.



40 U.S. Office of Justice Programs. Office for Victims of Crime Training and Technical Assistance Center (OVCTTAC). Human Trafficking Task Force e-Guide. Module 4.4: Comprehensive Victim Services, Education & Job Training/Placement. <https://www.ovcttac.gov/taskforceguide/eguide/4-supporting-victims/44-comprehensive-victim-services/education-job-trainingplacement/>. (consultado el 6 de mayo de 2022).

41 Instituto de las Mujeres del Distrito Federal (SEMUJERES). Programa Integral para el Empoderamiento y Autonomía Económica de las Mujeres de la Ciudad de México. 2016. https://www.semujeres.cdmx.gob.mx/storage/app/media/Políticas/Programa_Empoderamiento_Autonomia_CDMX_2016.pdf. (consultado el 11 de abril de 2022).

Capítulo 3.

Vinculación con otras instituciones



La vinculación institucional se define como una relación de intercambio y cooperación entre las organizaciones de distintos sectores con la finalidad de contribuir al logro de las metas desde una visión compartida sobre un fenómeno. Dicha relación se formaliza a través de convenios, contratos, programas de ejecución conjunta o acciones coordinadas.

Por su parte, el área de trabajo social tiene un carácter transversal dentro de un albergue, refugio, y/o casa de medio camino y coopera con otras áreas de atención y con instituciones externas en la gestión de los procesos de vinculación, en específico, la atención a servicios enfocados en la rehabilitación y la reintegración de la persona usuaria. Algunos ejemplos de los servicios que ofrecen los espacios a través de proceso de canalización son los siguientes:

1. **Acceso a programas sociales.** Para proporcionar asesoría a las personas usuarias sobre programas sociales, el área de trabajo social realiza las gestiones necesarias con instituciones de educación, salud, empleo, vivienda y programas sociales locales, municipales, estatales y nacionales. Para esto, elabora los oficios de canalización a cada una de las instituciones que se requiera y da seguimiento. En el caso de niños, niñas y adolescentes, la asesoría para la gestión de acceso a programas sociales está a cargo del área de trabajo social y la procuraduría o el Sistema Nacional para el Desarrollo Integral de la Familia (SNDIF).
2. **Capacitaciones para el empleo.** Los servicios de capacitación descritos en el Capítulo 2 requieren de proceso de vinculación institucional, ya sea con instituciones públicas, privadas o de la sociedad civil.
3. **Servicios de traducción e interpretación.** Durante la fase de canalización, cualquier persona usuaria tiene el derecho a servicios de traducción e interpretación, como Lengua de Señas Mexicana, Braille, lenguas indígenas e idiomas extranjeros. Es responsabilidad del área de trabajo social asegurar que la persona usuaria disponga de estos servicios, o bien, canalizarla a una institución o con un experto que pueda proveer servicios especiales.

Capítulo 4.

Expediente



Se denomina expediente al "conjunto de documentos que pueden ser escritos, gráficos e imagen-lógicos en los cuales el equipo multidisciplinario registra, anota y adjunta las acciones de su intervención aportada a personas víctimas de trata de personas"⁴².

El expediente único referido en el Módulo 2 es elaborado, usualmente, por la persona encargada del área de trabajo social, quien funge como la persona gestora del caso al recopilar la información de las áreas médica, legal, pedagógica y psicológica. Además, éste incluye la información correspondiente a los procesos administrativos que se lleven a cabo en favor de las personas usuarias. Por su uso en asuntos legales, es importante documentar y actualizar este expediente⁴³ de manera constante.

Este expediente es de gran utilidad para que el personal del albergue, refugio y/o casa de medio camino, cuente con la información de la persona usuaria para su futuro acceso a programas sociales, de capacitación y de reintegración a la sociedad, para realizar visitas y/o consultas de seguimiento sobre el proceso y los avances de los programas de intervención. Además, contribuye con información estadística fidedigna que pueda aportar al desarrollo de programas enfocados en la prevención, protección y persecución respecto a la trata de personas⁴⁴.

Cada persona usuaria de un albergue, refugio, y/o casa de medio camino cuenta con un expediente único⁴⁵. Si la persona usuaria llega a la instancia acompañada por una niña, niño o adolescente, él o ella también contará con un expediente personal completo para que su situación se pueda revisar y valorar de manera particular. Estos expedientes, junto con cualquier otro registro relativo a las personas usuarias y sus familiares, son totalmente confidenciales.

Solo personal que trabaja con la persona usuaria y/o sus hijos(as) tendrá acceso a la información archivada con el fin de revisar y actualizarla para el monitoreo y seguimiento del caso. La persona usuaria también tiene

42 Protocolo para el uso de procedimientos y recursos para el rescate, asistencia, atención y protección de víctimas de trata de personas. Secretaría de Gobernación 2016. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/200989/PROTOCOLO_DE_ATENCION_ASISTENCIA_Y_PROTECCION_COMUNICACION_SOCIAL.pdf. (consultado el 27 de marzo de 2022).

43 Ibidem.

44 Modelo de Asistencia y Protección a Víctimas de Trata, emitido por la Comisión Intersecretarial de la Secretaría de Gobernación, publicado el 10 de diciembre de 2015. Sitio web: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/37542/Modelo_de_Asistencia_y_Proteccion_Trata_de_Personas.pdf (consultada el 15 de agosto de 2022).

45 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. Lineamientos generales para la construcción, operación y funcionamiento de albergues, refugios y casas de medio camino, para la asistencia y protección a víctimas, ofendidos y testigos de delitos en materia de trata de personas. http://www.comisioncontralatrata.segob.gob.mx/work/models/Comision_Intersecretarial/Documentos/pdf/Marco_Juridico/Federal/Lineamientos_Grales_COFARCMC_CI.pdf. (consultado el 24 de marzo de 2022).



derecho al acceso a su expediente, siempre que esté acompañada y no perjudique la integridad de expedientes de otras personas usuarias. Dicho expediente se conforma de información desde la entrevista de ingreso y se mantiene aún después de su egreso.

Asimismo, el expediente único, permite que las diversas áreas de atención puedan recopilar información sin posibles procesos de revictimización al solicitar información a la persona usuaria, facilitando la intervención multidisciplinaria de los procesos. Es necesario que tenga un registro y se resguarde en un espacio confidencial, el cual generalmente se ubica en las oficinas administrativas y/o de coordinación del espacio mediante la implementación de un sistema de gestión de casos que permita el acceso rápido y la actualización de datos.

Finalmente, es importante recordar que cualquier dato personal recopilado de las personas usuarias debe seguir lo previsto en la normativa nacional en materia de transparencia y acceso a la información, así como de protección de datos personales en posesión de sujetos obligados y particulares. Por ende, se deben de dar los avisos de privacidad pertinentes para la seguridad de la persona atendida (Ver Anexo 2)⁴⁶.

46 Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública; Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Particulares. https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGTAIP_200521.pdf, <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGPDPSO.pdf>, <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LFPDPPP.pdf>

Capítulo 5.

Seguimiento de caso



El seguimiento de caso en el área de trabajo social implica trabajar a partir de las experiencias y de las capacidades de respuesta resilientes de las personas usuarias ante los cambios y las crisis, con la finalidad de identificar sistemas de apoyo institucionales, materiales y humanos, así como la programación de las acciones a seguir.

Con este fin se llevan a cabo actividades de seguimiento -durante la estancia de la persona usuaria en el albergue, refugio y casa de medio camino y después de su egreso- que permiten verificar su seguridad y bienestar⁴⁷. Para esta área el seguimiento se divide en dos fases: una al interior de los espacios y otra tras el egreso del lugar.

Por un lado, el seguimiento al interior del refugio consiste en una supervisión y evaluación de los servicios multidisciplinarios brindados en las diferentes áreas de atención al plan de intervención para alcanzar la rehabilitación y reintegración⁴⁸, lo que permite a su vez determinar la evolución de la persona usuaria. Por otro lado, tras su salida del espacio, implica un monitoreo de los avances, retrocesos, logros y dificultades que han experimentado desde su egreso de la instancia.

A continuación, se describen los procesos de seguimiento al interior y tras el egreso de los refugios, albergues y casas de medio camino.

5.1 SEGUIMIENTO AL PLAN DE INTERVENCIÓN EN REUNIONES MULTIDISCIPLINARIAS

Esta fase requiere la integración de equipos de varios actores para atender los distintos aspectos del proceso de recuperación de una persona usuaria⁴⁹, sobre todo a través del plan de intervención creado para cada una de las personas usuarias. Es necesario realizar reuniones en las que se promueva la comunicación y coordinación intrainstitucional⁵⁰. Esto, para dar coherencia a la atención y servicios que se están brindando, en el marco de la asistencia y protección.

El personal de las áreas de atención de los albergues, refugios y/o casas de medio camino, participan en juntas multidisciplinarias de análisis y seguimiento del caso. La información recopilada de reuniones, los avances detectados y las decisiones tomadas durante las mismas se documenta en el expediente. A continuación, se pueden observar los principales procesos conjuntos en los cuales interviene el área de atención legal.

47 Instituto Nacional de las Mujeres. Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos. http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101219.pdf. (consultado el 11 de mayo de 2022).

48 Modelo de Asistencia y Protección a Víctimas de Trata de Personas, emitido por la Comisión Intersecretarial de la Secretaría de Gobernación, publicado el 10 de diciembre de 2015. Sitio web: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/37542/Modelo_de_Asistencia_y_Proteccion_a_Victimas_de_Trata_de_Personas.pdf (consultada el 15 de agosto de 2022).

49 Refiere el Modelo de Asistencia y Protección a Víctimas de Trata de Personas que el equipo idealmente estará integrado por los siguientes participantes: Coordinación mediadora, Abogado(a), Trabajador(a) social, Médico(a), enfermero(a) calificado(a), psicólogo(a).

50 Ver Anexo 12 sobre las reuniones multidisciplinarias en las cuales se podrá tomar como insumo los reportes de acciones de las áreas de atención (Ver Módulo 2 de Gestión y coordinación, anexo sobre reportes de acciones).

Tabla 1. Procesos a nivel de flujograma con la participación de más de un área de atención

Etapa	Proceso	Áreas de Atención					Cantidad de áreas que participan
		Médico	Psicológica	Legal	Trabajo Social	Pedagógica	
Primer contacto	Primer contacto en ministerio público			✓	✓		2
	Revisión de entrevista ministerial + certificado médico	✓		✓			2
	Vinculación permanente con PNNA	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Atención en crisis	✓	✓	✓			3
	Plan de seguridad			✓	✓		2
	Análisis de apoyo		✓	✓	✓	✓	4
Atención inicial	Evaluación de riesgo		✓	✓			2
	Análisis multidisciplinario para el ingreso del caso	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Generación del plan de intervención	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Evaluación de capacidades cognitivas		✓			✓	2
	Valoración y atención inicial por área	✓	✓	✓	✓	✓	5
Permanencia	Implementación del plan de intervención	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Análisis multidisciplinario para el seguimiento del caso	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Construcción y seguimiento del Proyecto de vida		✓		✓		2
	Elaboración del Plan de rehabilitación	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Construcción del plan de seguridad			✓	✓		2
	Restitución de derechos	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Servicios específicos	✓	✓	✓	✓	✓	5
Egreso	Valoración multidisciplinaria para el egreso de la persona	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Evaluación de riesgos	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Plan de seguimiento	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Análisis de reinserción social	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Cierre del caso		✓	✓	✓	✓	4
Transversales a todas las etapas	Vinculación con otras instituciones	✓	✓	✓	✓	✓	5

Fuente: Elaboración propia

Estos procesos se ven reflejados a través de las acciones que se realizan con cada una de las personas usuarias. Un ejemplo en el cual se refleja sinergia entre las distintas áreas de los espacios es, por ejemplo, cuando se identifican situaciones de riesgo en la salud física o mental. Para esto, se realiza lo siguiente:

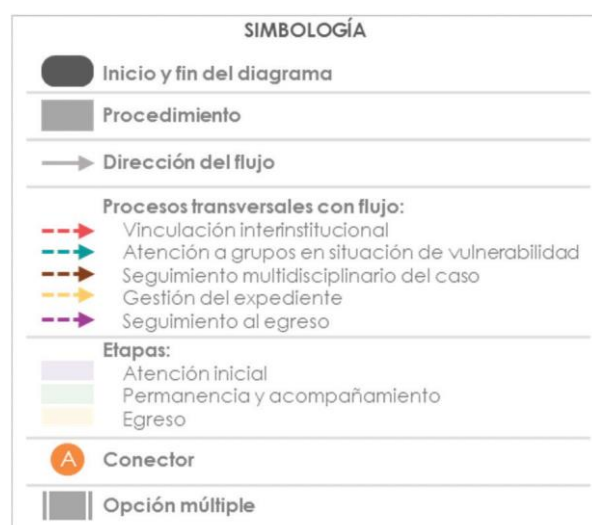
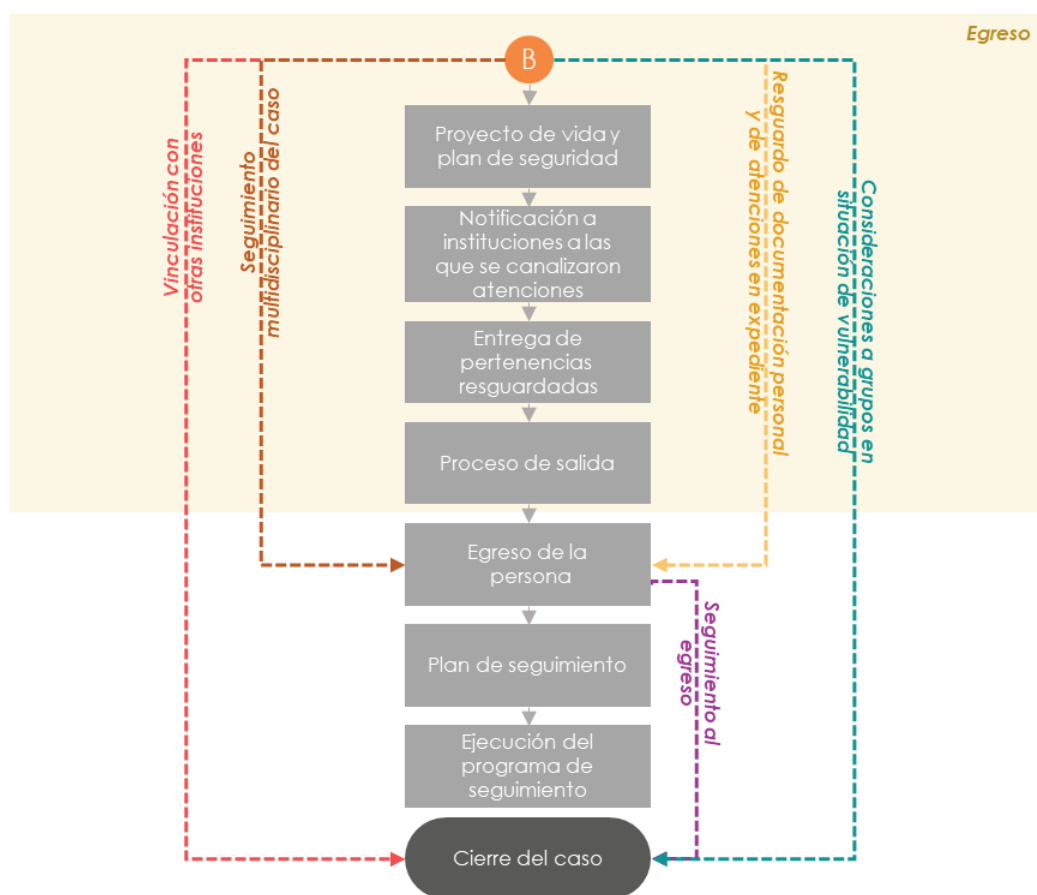
1. Si se identifican riesgos a la salud se ofrecen alternativas que permitan mejorar la condición de salud de la persona usuaria (Área médica y/o área de trabajo social).
 - ▶ Se realiza valoración médica (Área médica)
 - ▶ Se ofrece canalización a servicios de salud especializados (Área de trabajo social)
 - ▶ Identificación de padecimientos clínicos para atención especializada (Área médica y de Trabajo social)
2. Se realiza una búsqueda de servicios especializados, requisitos de ingreso, valoraciones de primer contacto (Área médica, psicológica o de trabajo social).
 - ▶ Atención psiquiátrica (Áreas de trabajo social, psicología y área médica)
 - ▶ Atención a adicciones (Áreas de trabajo social y/o psicología)
 - ▶ Procesos de internamiento para desintoxicación por consumo de alcohol o sustancias (Áreas de trabajo social y de atención legal)
 - ▶ Atención de enfermedades crónicas (Área médica)
 - ▶ Atención a problemas de alimentación (Área de trabajo social y área médica)
3. Se realiza el seguimiento de pacientes (Áreas de trabajo social, médica y de psicología)

Finalmente, el área de trabajo social colabora con las demás áreas multidisciplinarias para analizar el grado de avance del plan de intervención y realizar la valoración de las condiciones para el egreso de las personas usuarias (Para más información ver Módulo 2. Gestión y coordinación, apartado de Egreso). Tal como se mencionó previamente, el personal de trabajo social tiene un papel central, ya que son las personas encargadas de brindar el seguimiento al egreso.

5.2 BRINDAR SEGUIMIENTO AL EGRESO

En los refugios, albergues y/o casas de medio camino, el seguimiento de caso en materia de atención en trabajo social al egreso de estos espacios, permite la localización de la persona usuaria, integrantes de su red de apoyo, y mecanismos de comunicación⁵¹. Así, se desarrolla una agenda de llamadas entre la persona usuaria y la persona trabajadora social para mantenerse al tanto de su situación y sus condiciones, cuyos hallazgos se registran de manera detallada en el expediente de la persona como parte del proceso de seguimiento, el cual se sugiere sea de un periodo mínimo de 6 a 12 meses después del egreso. En los casos que no incrementen los posibles riesgos a su persona, se realizan visitas al domicilio de las personas usuarias.

51 Lista elaborada con base en información del Modelo de atención en refugios para mujeres víctimas de violencia y sus hijas e hijos del Instituto Nacional de las Mujeres (http://cedoc.inmujeres.gob.mx/documentos_download/101219.pdf) (consultada el 15 de agosto de 2022).



Fuente: Elaboración propia.

ANEXOS

ANEXO 1. INFORME DE DOCUMENTOS PERSONALES Y PERTENENCIAS

INFORME DE DOCUMENTOS PERSONALES

Fecha de registro:	
Iniciales del nombre de la persona usuaria	
Número de expediente	

Registrar en la siguiente tabla los documentos personales con los que se ingresa a la persona usuaria

DOCUMENTOS PERSONALES⁵²

No.	Tipo de documento	Autoridad que expide el documento	Folio

Los documentos personales se colocan en un sobre rotulado y se incorpora el sobre en el expediente único. Al egreso los documentos son devueltos a la persona usuaria.

Nombre y firma del personal que recibe los documentos	
Nombre y firma de la persona que entrega documentos	

⁵² Por documentos personales se entienden los de identificación personal, a los que acreditan la escolaridad, los ministeriales, etc.

INFORME DE PERTENENCIAS	
Fecha de registro:	
Iniciales del nombre de la persona usuaria	
Número de expediente	

PERTENENCIAS ⁵³		
No.	Tipo de bien	Descripción

Los bienes materiales se colocan en una bolsa negra rotulada para resguardo. Al egreso son devueltos a la persona usuaria.

Nombre y firma del personal que recibe los documentos	
Nombre y firma de la persona que entrega documentos	

53 Ejemplos de pertenencias: billetes, monedas, anillos, medallas, aretes, pulseras, ropa exterior, ropa interior, dispositivos electrónicos, etc.

ANEXO 2. AVISO DE PRIVACIDAD

INFORME DE DOCUMENTOS PERSONALES	
Fecha de registro:	
Iniciales del nombre de la persona usuaria	
Número de expediente	

El albergue, refugio o casa de medio camino_____ (nombre), está comprometido con la protección de tu salud e integridad física y psicológica, por lo que te informamos que este albergue es responsable del uso y protección de los datos personales que nos proporcionas, por lo que te garantiza que serán únicamente tratados para las finalidades establecidas en este aviso de privacidad.

Por lo anterior y con el fin de garantizar tu privacidad, así como tu derecho a la autodeterminación informada, se te comunica que los datos personales (la información que te identifica o te hace identificable, distinguiéndose de los demás) tendrán un tratamiento legítimo, controlado e informado, conforme a lo establecido en el presente

Se hace de tu conocimiento que las finalidades de este tratamiento al que será sometida la información personal que nos proporcionas, es para que puedas tomar decisiones informadas al respecto, mantener el control y disposición de la misma, así como ejercer tus derechos a la autodeterminación informativa, privacidad y protección de datos personales.

Los datos personales que se recaban son: nombre de la persona, edad, fecha de nacimiento, domicilio, número telefónico, correo electrónico personal, trayectoria académica, laboral o profesional, patrimonio, CURP, forma de pensar, estado de salud, origen étnico y racial, características físicas, ideología, entre otros.

La finalidad de recabar estos datos es:

- ▶ Realizar todas las actividades necesarias para brindar apoyo físico, psicológico y jurídico para tu reincorporación a la sociedad.
- ▶ Integrarlos en el expediente único para poder identificarte y distinguerte de las demás.
- ▶ En caso de que se necesite atención especializada por parte de alguna institución de salud, judicial o de cualquier otra área, se compartirá exclusivamente para proporcionarte atención y tratamiento.
- ▶ Mantenerlos en resguardo para que no se haga mal uso de los mismos, y no ponerte en riesgo.

Para cumplir con las finalidades anteriormente descritas u otras aquellas exigidas legalmente o por autoridades competentes, sólo se transferirán los datos necesarios en los casos legalmente previstos.

Iniciales y firma de la persona usuaria	
---	--

ANEXO 3. FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO	
Fecha de registro:	
Número de expediente	

Yo _____ que me identifico con _____ declaro que me ha sido explicado clara y ampliamente por parte del área de _____ que intervendrá en este caso. Que la atención que voy a recibir tiene como finalidad la protección y resguardo de mi integridad para el restablecimiento de mi salud física, psicológica y social. Por lo que acepto de manera voluntaria y libre de coacción permanecer en este _____ (Especificar si es albergue, refugio o casa de medio camino) que se llama _____ donde me realizarán entrevistas y diagnósticos que sirvan para el restablecimiento de mis derechos. Además, me proveerán de servicios básicos de alimentación, aseo, descanso, capacitación y vinculación con otras instituciones para poder recibir una atención integral.

Comprendo que la información recolectada formará parte de un expediente que se resguardará de manera confidencial.

Nombre y firma	Nombre y firma de la persona que obtiene el asentimiento

ANEXO 4. FORMATO DE ASENTIMIENTO INFORMADO

ASENTIMIENTO INFORMADO	
Fecha de registro:	
Número de expediente	
Iniciales del nombre o nombre de la persona usuaria	

He sido informado por el área de _____ que intervendrá en este caso, que el mismo no tiene fines terapéuticos, sino de protección para el restablecimiento de mi salud física, psicológica y social. Que la autoridad competente en cualquier momento podrá girar las indicaciones para reincorporarme a mi núcleo familiar o bien a otra institución para proteger mi seguridad. Sin embargo, mientras ese proceso se lleve a cabo permaneceré en este _____ (Especificar si es albergue, refugio o casa de medio camino) que se llama _____ donde me brindarán cuidados básicos de alimentación, aseo, descanso y recreación.

Asimismo, me brindará apoyo para llevar a cabo todos los trámites administrativos para el manejo de mi situación actual por lo que SI / NO otorgo, en forma libre, el consentimiento para permanecer en este _____ para recibir una atención integral que permita garantizar el restablecimiento de mis derechos como niño, niña, adolescente.

Comprendo que la información recolectada formará parte de un informe que se resguardará de manera confidencial.

Huella dactilar	Nombre y firma de la persona que obtiene el asentimiento

ANEXO 5. FORMATO DE ENTREVISTA INICIAL

ENTREVISTA INICIAL

Durante las diligencias ministeriales se realiza una entrevista que es entregada al albergue, refugio y/o casas de medio camino. A partir de esa documentación es necesario identificar qué información se puede retomar para el llenado del formato de entrevista inicial, con el objetivo de evitar la revictimización.

DATOS GENERALES

Iniciales del nombre de la persona usuaria			
Fecha de ingreso		Número de expediente	
Fecha de nacimiento		La fecha de nacimiento es una estimación	() SI () NO
Lugar de origen		Nacionalidad	
Sexo	() Hombre () Mujer	Género	() Femenino () Masculino () Transgénero femenino () Transgénero masculino () No conforme () Otro (como lo autodenomina o describe)
Tipo de victimización de trata de personas (TDP)	() Directa () Indirecta () No es víctima de TDP	En caso de victimización indirecta, especificar parentesco con persona víctima directa	
Pertenece a alguna población indígena o etnia:	() SI () NO	¿Cuál?	
Habla idioma o lengua indígena	() SI () NO	¿Cuál?	
Requiere servicio de traducción o interpretación	() SI () NO	¿Cuál?	
Habla algún idioma además del español (incluyendo idiomas originarios)	() SI () NO	¿Cuál?	
Ocupación antes del hecho victimizante:	() Ninguna () Estudiante () Trabajo por cuenta propia o familiar	() Empleado público () Empleado industrial () Trabajo agrícola () Trabajo doméstico	() Ama de casa () Desempleado(a) () Pensionada(o) o jubilada(o) () Otro

Especificar qué tipo de servicio requiere			
Domicilio			
Número de teléfono		Celular	
Correo electrónico		Contacto familiar en caso de urgencia	
¿Sabe leer y escribir?	() SI () NO		
Escolaridad	☐ Ninguno ☐ Preescolar ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Normal básica	☐ Carrera técnica con secundaria terminada ☐ Preparatoria o bachillerato ☐ Carrera técnica con preparatoria terminada	☐ Licenciatura o profesional ☐ Especialidad ☐ Maestría o doctorado ☐ Otro

DIFICULTAD PARA REALIZAR ACTIVIDADES COTIDIANAS			
Actividad	Grado de dificultad	Posible discapacidad	La limitación es preexistente al delito de trata de personas
Caminar, subir o bajar usando sus piernas	☐ No tiene dificultad ☐ Lo hace con poca dificultad ☐ Lo hace con mucha dificultad ☐ No puede hacerlo ☐ No detectada/Ninguna	☐ Motriz ☐ Auditiva ☐ Visual ☐ Intelectual(☐ Psicosocial(☐ Múltiple ☐ Otro ☐ No detectada/Ninguna	☐ SI ☐ NO
Ver (aunque use lentes)	☐ No tiene dificultad ☐ Lo hace con poca dificultad ☐ Lo hace con mucha dificultad ☐ No puede hacerlo ☐ No detectada/Ninguna	☐ Motriz ☐ Auditiva ☐ Visual ☐ Intelectual(☐ Psicosocial(☐ Múltiple ☐ Otro ☐ No detectada/Ninguna	☐ SI ☐ NO
Mover o usar brazos o manos	☐ No tiene dificultad ☐ Lo hace con poca dificultad ☐ Lo hace con mucha dificultad ☐ No puede hacerlo ☐ No detectada/Ninguna	☐ Motriz ☐ Auditiva ☐ Visual ☐ Intelectual(☐ Psicosocial(☐ Múltiple ☐ Otro ☐ No detectada/Ninguna	☐ SI ☐ NO
Aprender, recordar o concentrarse	☐ No tiene dificultad ☐ Lo hace con poca dificultad ☐ Lo hace con mucha dificultad ☐ No puede hacerlo ☐ No detectada/Ninguna	☐ Motriz ☐ Auditiva ☐ Visual ☐ Intelectual(☐ Psicosocial(☐ Múltiple ☐ Otro ☐ No detectada/Ninguna	☐ SI ☐ NO

Escuchar <i>(aunque use aparato auditivo)</i>	☐ No tiene dificultad ☐ Lo hace con poca dificultad ☐ Lo hace con mucha dificultad ☐ No puede hacerlo ☐ No detectada/Ninguna	☐ Motriz ☐ Auditiva ☐ Visual ☐ Intelectual(☐ Psicosocial(☐ Múltiple ☐ Otro ☐ No detectada/Ninguna	☐ SI ☐ NO
Bañarse, vestirse o comer	☐ No tiene dificultad ☐ Lo hace con poca dificultad ☐ Lo hace con mucha dificultad ☐ No puede hacerlo ☐ No detectada/Ninguna	☐ Motriz ☐ Auditiva ☐ Visual ☐ Intelectual(☐ Psicosocial(☐ Múltiple ☐ Otro ☐ No detectada/Ninguna	☐ SI ☐ NO
Hablar o comunicarse <i>(por ejemplo, entender o ser entendido por otros)</i>	☐ No tiene dificultad ☐ Lo hace con poca dificultad ☐ Lo hace con mucha dificultad ☐ No puede hacerlo ☐ No detectada/Ninguna	☐ Motriz ☐ Auditiva ☐ Visual ☐ Intelectual(☐ Psicosocial(☐ Múltiple ☐ Otro ☐ No detectada/Ninguna	☐ SI ☐ NO
Realizar sus actividades diarias por problemas emocionales o mentales (con autonomía e independencia). <i>Condiciones como autismo, síndrome de Down, depresión, bipolaridad, esquizofrenia, etc.</i>	☐ No tiene dificultad ☐ Lo hace con poca dificultad ☐ Lo hace con mucha dificultad ☐ No puede hacerlo ☐ No detectada/Ninguna	☐ Motriz ☐ Auditiva ☐ Visual ☐ Intelectual(☐ Psicosocial(☐ Múltiple ☐ Otro ☐ No detectada/Ninguna	☐ SI ☐ NO
Se concluye tiene alguna discapacidad	☐ SI ☐ NO	Requiere de servicios especiales:	☐ SI ☐ NO

Recuadro de tipos de discapacidades considerados:

- **Discapacidad motriz:** Comprende diferentes alteraciones del aparato motor relacionadas con el funcionamiento de los sistemas nervioso, muscular u óseo articulario –o con una interrelación de los tres sistemas–, que pueden dificultar o imposibilitar la realización de actividades cotidianas que requieren movimiento y control corporal.
- **Discapacidad intelectual:** Comprende diversas limitaciones al funcionamiento intelectual, que pueden dificultar o restringir la participación en actividades cognitivas complejas.
- **Discapacidad visual:** Comprende diferentes alteraciones en las estructuras y funciones de la visión que afectan la agudeza visual; se clasifican de acuerdo con su grado de afectación en ceguera y baja visión.
- **Discapacidad auditiva:** Comprende distintas alteraciones en la capacidad para escuchar sonidos, lo que puede limitar una comunicación y socialización fluidas del lenguaje oral; y se clasifican en hipoacusia y sordera.
- **Discapacidad psicosocial:** Comprende diversas alteraciones psicológicas asociadas con algún trastorno mental, temporal o permanente, que puede obstaculizar la participación plena y efectiva de la persona en la sociedad, en igualdad de condiciones que las demás.
- **Discapacidad múltiple:** Comprende la presencia de dos o más condiciones –física, sensorial, intelectual o psicosocial–, como sordoceguera; discapacidad intelectual y motriz; hipoacusia y discapacidad motriz; entre otras.

Fuente:

- Comisión Nacional para la Mejora Continua de la Educación (2022). Discapacidad y derecho a la educación en México. Pág. 16. Sitio web: <https://www.mejoredu.gob.mx/images/publicaciones/Discapacidad-de-2022.pdf>
- Actividades de la tabla Dificultad para realizar actividades cotidianas con base en INEGI. Encuesta Nacional sobre Diversidad Sexual y de Género WEB (ENDISEG WEB) 2022. Cuestionario. 2022. Pág. 2. Sitio web: https://www.inegi.org.mx/contenidos/investigacion/endiseg/2022/doc/endiseg_web_2022_cuestionario.pdf

HIJAS/HIJOS Y NNA A SU CARGO															
¿Tiene Hijos (a)?			() SI () NO () No responde												
Nombre de la persona	Sexo	Fecha de nacimiento	Ubicación / Domicilio	Nacionalidad	Lugar de nacimiento	Escolaridad	Derechohabiliencia	Tipo de victimización por violencia	Tipos de violencia						Duración (meses)
									Física	Psicológica	Sexual	Patrimonial	Económica	No responde	

NNA A SU CARGO (QUE NO SEAN HIJAS O HIJOS)															
¿Tiene niñas, niños o adolescentes a su cargo (que no sean sus hijos o hijas)?			() SI () NO () No responde												
Nombre de la persona	Sexo	Fecha de nacimiento	Ubicación / Domicilio	Nacionalidad	Lugar de nacimiento	Escolaridad	Derechohabiliencia	Tipo de victimización por violencia	Tipos de violencia						Duración (meses)
									Física	Psicológica	Sexual	Patrimonial	Económica	No responde	

CONDICIONES DE SALUD								
Cuenta con servicio de salud o derechohabiliencia en:								
	IMSS	ISSSTE	INSABI	PEMEX	SEMAR	Privado	Otro. Especificar	Ninguno
X								
¿Actualmente padece algún padecimiento que requiera prescripción médica?					Si. Especifique			No
¿Actualmente toma algún medicamento?					Si. Especifique			No
¿Actualmente está embarazada?					Si. Semanas de gestación			No
¿Utiliza algún método anticonceptivo?					Si. Especifique			No
Observaciones								

CONSUMO DE SUSTANCIAS TABACO, ALCOHOL, DROGAS Y MEDICAMENTOS CONTROLADOS			
¿Actualmente fumas?	() SI () NO ¿Cuántos cigarrillos al día?	¿A qué edad empezaste a fumar?	
¿Actualmente consumes alcohol?	() SI () NO	¿A qué edad empezaste a consumir alcohol?	
¿Con que frecuencia consumes alcohol?	() Una o dos veces a la semana () Todos los días () Solo en fiestas y reuniones	¿Has consumido drogas?	() SI () NO
¿Qué tipo de drogas has consumido?	() Cannabis (marihuana/pot/weed) () Depresores del sistema nervioso central (benzos) () Cocaína	() Alucinógenos () Heroína () Otro Especifique:	
¿Tienes acceso a medicamentos controlados sin receta?	() SI () NO	¿A qué tipo de medicamentos tienes acceso?	

TIPO DE FAMILIA					
¿Tu familia de origen está compuesta por?					
Familia nuclear (con hijos e hijas)	Unipersonal (no tiene núcleo familiar)	Monoparental (compuesto por un padre o madre con hijas o hijos sin núcleo propio)	Ampliada (núcleo familiar de cualquier tipo con el que viven una o varias personas emparentadas)	Polinuclear (dos a más núcleos familiares)	Compuesta (carece de núcleo familiar, está formada por dos o más personas que pueden o no estar emparentadas)
Describe los hallazgos					
Familiograma					

DATOS DE LA FAMILIA Tipo de respuesta: Matriz					
Nombre de la persona	Parentesco	Domicilio	Edad	Ocupación	Observaciones

EXPERIENCIA DE VIOLENCIA, DELITO Y AMENAZAS ⁵⁴			
Antecedentes de violencia familiar			
¿En la familia de origen vivió experiencias de violencia?			() SI () NO
¿Tipo de violencia?	() Física () Psicológica	() Sexual () Económica	() Laboral () Patrimonial () No responde
¿El tipo de violencia que se experimentó estuvo acompañada de?	() Consumo de Alcohol () Consumo de Drogas () Explotación sexual	() Matrimonio forzado () Abandono de los padres () Desintegración familiar	() Amenazas de muerte () Otro. Especifique () No responde

Enganche			
¿Quién te enganchó?	() Persona conocida () Persona desconocida	() Amistad () Pareja () Familiar	() Pariente () Otro () No responde
¿A qué edad aproximada fue enganchada/captada? (En años)		¿Cuántas personas identifica que participaron en el enganche/captaron?	
Cantidad de personas que la engacharon por sexo	Hombre(s) Mujer(es)	Otro(s)	No identificado No responde
¿Por qué medio fue enganchada/captada?	() Contacto personal () Contacto a través de una tercera persona () Anuncio en medios de comunicación (periódico, radio, TV, Mensaje de Texto)	() Anuncio de internet () Aplicaciones para citas () Videojuegos. ¿Cuáles?	() Redes sociales. ¿Cuáles? () Otros. Especificar () No responde
¿Cómo fue enganchada/captada?	() Vendida por algún familiar () Sus familiares pagaron para que fuera reclutada	() Voluntariamente, pero bajo engaño () Secuestro	() Su familia acordó un pago por darle en préstamo () Otro. Especificar

54 Con base en Instituto de la Mujer Oaxaqueña del Gobierno Constitucional del Estado de Oaxaca. (2009). Protocolo para la Atención Psicológica de los Casos de Violencia de Género contra las Mujeres. 25/04/2022, de CEDOC INMUJERES. Sitio web: <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/PAIMEF/Oaxaca/oax05.pdf>

¿Cuál fue la expectativa con la que hiciste el viaje?	☐ Matrimonio ☐ Estudios	☐ Viaje ☐ Trabajar y ahorrar dinero ☐ Reunificación familiar	☐ Trabajar ☐ Otro. Especifique ☐ No responde
Tipo de trabajo ofrecido	☐ Niñera ☐ Cuidado de ancianos y enfermos ☐ Doméstico ☐ Maquila	☐ Vendedor ☐ Mesera ☐ Agrícola ☐ Delitos de bajo nivel	☐ Sexo comercial ☐ Turismo ☐ Otro. Especifique ☐ No responde
¿Cuál es el tipo de trata?	☐ Interna - Nacional	☐ Internacional ☐ Mixta (Nacional e internacional)	☐ No responde
¿Dónde fue enganchada?	☐ País de origen	☐ País de tránsito. Especificar	☐ México ☐ No responde

TRANSPORTE Y DESPLAZAMIENTO

¿Cuáles fueron los medios de transporte utilizados para trasladarle al lugar de destino?	☐ Autobús ☐ Avión ☐ Tren	☐ Barco ☐ Vehículo privado ☐ Caminando/ A pie ☐ Transporte público	☐ Balsa ☐ Coyote ☐ Otro. Especifique ☐ No responde
¿Quiénes viajaron con la persona víctima?	☐ Viajó sola ☐ Con la persona que la reclutó ☐ Con otras personas víctimas	☐ Persona vigilante o explotador ☐ Persona traficante de migrantes ☐ Persona tratante	☐ Otro. Especificar: ☐ No responde
¿Cuáles fueron los tipos de documentos utilizados para el viaje?	☐ Pasaporte ☐ Visa ☐ Documento de identidad	☐ Acta de nacimiento ☐ Documento falso. Especificar	☐ Ninguno ☐ Otro. Especifique ☐ No responde

En caso de trata internacional o mixta, responder las siguientes preguntas.

¿Cuál fue el tipo de trayecto seguido durante el viaje?	☐ Directo (País de origen)	☐ Tránsito por varios países. <i>Llenar la siguiente tabla-</i>	☐ México era país de tránsito ☐ No responde
Especificar los países de tránsito (de preferencia, en secuencia cronológica)			
1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	

¿Cuáles fueron los puntos de ingreso al territorio mexicano?			
Registrar en la siguiente tabla los estados de la República Mexicana por los que ingresó, tipo de transporte utilizado, cantidad de veces que la persona ingresó por ese punto y observaciones:			
Estado de ingreso	Tipo de Transporte	Cantidad de veces que ingresó por ese punto	Observaciones
Lugar de destino final (donde fue explotada la persona) (País, estado)			

En caso de trata interna o mixta, responder las siguientes preguntas.			
¿Cuál fue el tipo de trayecto seguido durante el viaje?	() Directo (Lugar de residencia – lugar de destino)	() Tránsito por varios estados. <i>Llenar la siguiente tabla-</i>	() México era país de tránsito () No responde
Especificar los estados de tránsito (de preferencia, en secuencia cronológica)			
1		6	
2		7	
3		8	
4		9	
5		10	
Lugar de destino final (donde fue explotada la persona) (Estado de la República Mexicana)			

EXPLOTACIÓN			
La persona víctima fue:	☐ No llego a ser explotada ☐ Explotada	☐ Vendida o re-vendida	☐ No responde
Modalidad de la explotación ⁵⁵	☐ Esclavitud ☐ Condición de siervo ☐ Prostitución ajena u otras formas de explotación sexual ☐ Explotación laboral ☐ Trabajo o servicios forzados	☐ Mendicidad forzosa ☐ Utilización de personas menores de dieciocho años en actividades delictivas ☐ Adopción ilegal de persona menor de dieciocho años	☐ Matrimonio forzoso o servil ☐ Tráfico de órganos, tejidos y células de seres humanos vivos ☐ Experimentación biomédica ilícita en seres humanos
Perfil de las personas explotadoras	☐ Red de delincuencia transnacional ☐ Red de delincuencia local	☐ Persona o familia aislada ☐ Familiares	☐ Amigos o conocidos de la víctima (de su comunidad) ☐ No responde
Mecanismos de control y sometimiento utilizados por la persona(s) tratante(s)	☐ Violencia física ☐ Violencia psicológica (insultos, amenazas) ☐ Violencia sexual ☐ Amenaza de deportación o encarcelamiento ☐ Amenaza de represalias a sus seres queridos ☐ Decomiso o retención de documentos	☐ Presión o chantaje por deudas o supuestas deudas ☐ Suministro de alcohol o drogas ☐ Exposición y estigmatización ☐ Negación de alimentación ☐ Falta de agua ☐ Falta de sueño ☐ Privación de la libertad (encierros bajo llave, inmovilización, aislamiento)	☐ Libertad de movimiento controlada o vigilada ☐ Negación de atención médica ☐ Amenaza de muerte Otro. Especificar ☐ No responde
Documentación de la persona víctima durante el proceso de explotación	☐ Poseía documentos falsos (cambio de identidad) ☐ Portaba algún tipo de visado (FM3, FMTF, FMT, Pase Local)	☐ Tenía su pasaporte ☐ Poseía su partida de nacimiento u otro documento de identidad ☐ No tenía documentación	☐ La persona tratante tenía sus documentos legítimos ☐ No responde
Procedencia de las personas clientes	☐ De la localidad / Nacionales	☐ Extranjeros	☐ No responde
Perfil de las personas clientes	☐ Personas conocidas ☐ Personas desconocidas	☐ Personas familiares	☐ No responde
Lugar de explotación	☐ Vías públicas ☐ Hoteles/moteles ☐ Casas o departamentos privados	☐ Bares, restaurantes, cantinas ☐ Fincas, plantaciones agrícolas ☐ Fábricas, maquiladoras ☐ Lugares de construcción	☐ Mercados, tiendas, ferias ☐ Otros. Especificar ☐ No responde

55 Con base en el Artículo 10 de 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.

¿Había otras personas en la misma situación en el lugar de explotación?	() Sí. Continuar en la siguiente pregunta.	() No. Ir directo la pregunta: * Promedio de las ganancias de la persona víctima por día	() No responde
¿Cuántas personas identifica en la misma situación en el lugar de explotación?		¿Cuántas personas identifica en la misma situación en el lugar de explotación por género?	☐ Femenino ☐ Masculino ☐ Femenino transgénero ☐ Masculino transgénero ☐ No conforme ☐ No identificado ☐ No responde
¿Cuántas personas identifica en la misma situación en el lugar de explotación por grupo etario?		☐ NNA ☐ Personas adultas ☐ Personas adultas mayores ☐ No responde	
* Promedio de las ganancias de la persona víctima por día	Se puede estimar: ☐ Conoce los montos ☐ Conoce parcialmente los montos ☐ Desconoce los montos ☐ No responde	Ganancia promedio por día	
		Año de referencia de la estimación	Divisa utilizada
Promedio de horas de trabajo diario	☐ 4-8 horas(☐ 9-10 horas ☐ 11-14 horas ☐ 15-18 horas ☐ Más de 18 horas ☐ No responde	¿Cómo se liberó del/las persona(s) tratante(s)?	☐ Escapó sola/o ☐ Operativo o puesto de control del INM ☐ Ayuda de una persona cliente ☐ Ayuda de una persona compañera de trabajo ☐ Otro. Especificar ☐ No responde

DATOS DE PERSONA(S) AGRESOR(AS)

Esta sección se llena por cada una de las personas agresoras identificadas. Por lo que hay que adicionar tantas subsecciones como sean necesarias para caracterizar a cada persona agresora identificada.

Persona agresora 1

¿La persona agresora es conocida?	() SI. Especifique	() NO
¿Se conoce el nombre de la persona agresora?	() SI. Especifique	() NO
¿Se conoce la edad de la persona agresora?	() SI. Especifique	() NO
¿Se conoce la fecha de nacimiento de la persona agresora?	() SI. Especifique	() NO
¿Se conoce la escolaridad de la persona agresora?	() SI. Especifique	() NO

Sexo de la persona agresora	() Hombre	() Mujer	() Otro. Especificar
¿Se conoce el lugar de origen de la persona agresora?	() SI. Especifique.		() NO
¿Se conoce el domicilio (dirección) de la persona agresora?	() SI. En caso que la respuesta sea Sí, especificar domicilio, colonia, calles por las que transita.		() NO
¿La persona agresora tiene alguna relación con la persona víctima?	() SI. En caso que la respuesta sea Sí, especificar de qué tipo.		() NO
¿La persona agresora padece de alguna enfermedad?	() SI. En caso que la respuesta sea Sí, especificar de qué tipo.		() NO
¿Conoce el lugar de residencia actual de la persona agresora?	() SI. En caso que la respuesta sea Sí, especificar.		() NO
¿La persona agresora es consumidor de alcohol, tabaco, drogas o medicamentos controlados?	() SI. En caso que la respuesta sea Sí, especificar el tipo de consumo y frecuencia.		() NO
¿La persona agresora tiene acceso a armas?	() SI. En caso que la respuesta sea Sí, especificar de qué tipo.		() NO
¿La persona agresora cuenta con antecedentes penales?	() SI. En caso que la respuesta sea Sí, especificar.		() NO
¿El agresor forma parte de bandas delictivas?	() SI. En caso que la respuesta sea Sí, especificar.		() NO
¿Tiene conocimiento de que la persona agresora haya vivido violencia en alguna etapa de su vida?	() SI. En caso que la respuesta sea Sí, especificar.		() NO
¿La persona usuaria vivió con la persona agresora?	() SI. En caso que la respuesta sea Sí, especificar tiempo de vivir con la persona agresora y otras características		() NO

Identificar en la siguiente tabla las redes de apoyo de la persona agresora descrita:

Redes de apoyo de la persona agresora 1							
Nombre de la persona	Parentesco o amistad	Domicilio	Edad	Ocupación	Teléfono	Tipo de apoyo	Persona con influencia política

VIOLENCIA

Esta sección se llena por cada identificación de vivencia de violencia por persona agresora. Por lo que hay que adicionar tantas subsecciones como sean necesarias para caracterizar cada tipo de violencia vivida por persona agresora.

Vivencia de violencia por persona agresora 1

Tipo de violencia	☐ Física ☐ Psicológica ☐ Sexual ☐ Patrimonial ☐ Económica ☐ No responde	Ámbitos de violencia	☐ Escolar ☐ Laboral ☐ Comunitaria ☐ Familiar ☐ De pareja ☐ Institucional ☐ Política ☐ Digital ☐ Mediática ☐ No responde
Impacto y objeto utilizado			
Nombre de la persona agresora			
Frecuencia	☐ Diario ☐ 1 vez por semana ☐ 1 vez al mes ☐ Cada 3er día ☐ No responde ☐ Otro. Especificar	Área lesionada	
Lugar del último evento Tipo de respuesta: Selección única	☐ Recámara ☐ Sala ☐ Cocina ☐ Escuela ☐ Vía pública ☐ Centro de trabajo ☐ Escuela ☐ No responde ☐ Otro. Especificar	Tiempo transcurrido desde la agresión:	a. Año b. Meses
Se identifica algún factor desencadenante Tipo de respuesta: Selección única	☐ SI. En caso que la respuesta sea Sí, especificar:		☐ NO

Recuadro sobre definiciones sobre violencia y ámbitos de violencia

Tipos de violencia:

- **Psicológica:** Es cualquier acto u omisión que dañe la estabilidad psicológica, que puede consistir en: negligencia, abandono, descuido reiterado, celotipia, insultos, humillaciones, devaluación, marginación, indiferencia, infidelidad, comparaciones destructivas, rechazo, restricción a la autodeterminación y amenazas, las cuales conllevan a la víctima a la depresión, al aislamiento, a la devaluación de su autoestima e incluso al suicidio.
- **Física:** Es cualquier acto que inflige daño no accidental, usando la fuerza física o algún tipo de arma u objeto que pueda provocar o no lesiones ya sean internas, externas, o ambas.
- **Patrimonial:** Es cualquier acto u omisión que afecta la supervivencia de la víctima. Se manifiesta en: la transformación, sustracción, destrucción, retención o distracción de objetos, documentos personales, bienes y valores, derechos patrimoniales o recursos económicos destinados a satisfacer sus necesidades y puede abarcar los daños a los bienes comunes o propios de la víctima.
- **Económica:** Es toda acción u omisión del agresor que afecta la supervivencia económica de la víctima. Se manifiesta a través de limitaciones encaminadas a controlar el ingreso de sus percepciones económicas, así como la percepción de un salario menor por igual trabajo, dentro de un mismo centro laboral.
- **Sexual:** Es cualquier acto que degrada o daña el cuerpo y/o la sexualidad de la víctima y que por tanto atenta contra su libertad, dignidad e integridad física. Es una expresión de abuso de poder que implica la supremacía masculina sobre la mujer, al denigrarla y concebirla como objeto.

Ámbitos de violencia:

- **Violencia en el ámbito escolar:** Se ejerce por las personas que tienen un vínculo docente o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. (ENDIREH 2021)
- **Violencia en el ámbito laboral:** Se ejerce por las personas que tienen un vínculo laboral o análogo con la víctima, independientemente de la relación jerárquica, consistente en un acto o una omisión en abuso de poder que daña la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de la víctima, e impide su desarrollo y atenta contra la igualdad. (ENDIREH 2021)
- **Violencia en el ámbito comunitario:** Son los actos individuales o colectivos que transgreden derechos fundamentales de las mujeres y propician su denigración, discriminación, marginación o exclusión, se ejerce por personas de la comunidad. (ENDIREH 2021)
- **Violencia en el ámbito familiar:** Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuya persona agresora tenga o haya tenido relación de parentesco por consanguinidad o afinidad. (ENDIREH 2021)
- **Violencia en el ámbito de pareja:** Es el acto abusivo de poder u omisión intencional, dirigido a dominar, someter, controlar, o agredir de manera física, verbal, psicológica, patrimonial, económica y sexual a las mujeres, dentro o fuera del domicilio familiar, cuyo agresor tenga o haya tenido relación de matrimonio, concubinato o mantengan o hayan mantenido una relación de hecho. (ENDIREH 2021)
- **Violencia institucional:** Son los actos u omisiones de las y los servidores públicos de cualquier orden de gobierno que discriminen o tengan como fin dilatar, obstaculizar o impedir el goce y ejercicio de los derechos humanos de las mujeres, así como su acceso al disfrute de políticas públicas destinadas a prevenir, atender, investigar, sancionar y erradicar los diferentes tipos de violencia. (LGAMVLV artículo 18 en ENDIREH 2021)
- **Violencia Política.** Es toda acción u omisión, incluida la tolerancia, basada en elementos de género y ejercida dentro de la esfera pública o privada, que tenga por objeto o resultado limitar, anular o menoscabar el ejercicio efectivo de los derechos políticos y electorales de una o varias mujeres, el acceso al pleno ejercicio de las atribuciones inherentes a su cargo, labor o actividad, el libre desarrollo de la función pública, la toma de decisiones, la libertad de organización, así como el acceso y ejercicio a las prerrogativas, tratándose de precandidaturas, candidaturas, funciones o cargos públicos del mismo tipo. (LGAMVLV artículo 20 Bis en ENDIREH 2021)
- **Violencia digital.** Es toda acción dolosa realizada mediante el uso de tecnologías de la información y la comunicación, por la que se exponga, distribuya, difunda, exhiba, transmita, comercialice, oferte, intercambie o comparta imágenes, audios o videos reales o simulados de contenido íntimo sexual de una persona sin su consentimiento, sin su aprobación o sin su autorización y que le cause daño psicológico, emocional, en cualquier ámbito de su vida privada o en su imagen propia.
Así como aquellos actos dolosos que causen daño a la intimidad, privacidad y/o dignidad de las mujeres, que se cometan por medio de las tecnologías de la información y la comunicación. (LGAMVLV artículo 20 Quáter en ENDIREH 2021)
- **Violencia mediática.** Es todo acto a través de cualquier medio de comunicación, que de manera directa o indirecta promueva estereotipos sexistas, haga apología de la violencia contra las mujeres y las niñas, produzca o permita la producción y difusión de discurso de odio sexista, discriminación de género o desigualdad entre mujeres y hombres, que cause daño a las mujeres y niñas de tipo psicológico, sexual, físico, económico, patrimonial o feminicida. La violencia mediática se ejerce por cualquier persona física o moral que utilice un medio de comunicación para producir y difundir contenidos que atentan contra la autoestima, salud, integridad, libertad y seguridad de las mujeres y niñas, que impide su desarrollo y que atenta contra la igualdad. (LGAMVLV artículo 20 Quinquies en ENDIREH 2021)

Fuente: Tipos de violencia considerados en la ENDIREH 2021 con base la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia (Última Reforma DOF 29-04-2022) en Encuesta Nacional sobre la Dinámica de las Relaciones en los Hogares (ENDIREH) 2021 Marco conceptual. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). México, INEGI, 2022.

AMENAZAS Y COERCIÓN					
Nombre de la persona agresora	Tipo de amenaza ⁵⁶	Descripción de la amenaza	Cumplida o incumplida	Observaciones adicionales	Donde vive actualmente

RELATO DE HECHOS O EVENTOS OCURRIDOS
A continuación, describa los hechos y eventos ocurridos mientras estuvo en situación de trata:

DATOS DE LA VIVIENDA			
Tipo de tenencia. (Tipo de respuesta: Selección única y texto)	☐ Propia ☐ Rentada ☐ Prestada ☐ Otra. Especificar ☐ No responde	Tipo de vivienda. (Tipo de respuesta: Selección única y texto)	☐ Casa ☐ Departamento ☐ Cuarto ☐ Otro. Especificar ☐ No responde

56 Ejemplo de amenazas:

- Violencia física
- Muerte dirigida a la persona víctima o algún miembro de su familia
- Violencia sexual
- Quitarle o hacerles daño a sus hijos /a
- Negación a atención médica
- Negación de alimentos
- Encierros bajo llave, aislamiento, inmovilización
- Decomiso o retención de documentos
- Suministro de alcohol, drogas o medicamentos
- Presión a chantajes por deudas o supuestas deudas

Especifique cantidad de espacios. (Tipo de respuesta: Número)	☐ Recamaras ☐ Baños ☐ Cocina	☐ Comedor ☐ Sala ☐ Patio	☐ Otro tipo. ¿Tipo de espacio? ☐ Especificar cantidad ☐ No responde
--	---	---	--

MATERIAL CON LA QUE ESTÁ HECHA LA VIVIENDA

Elemento	Material	Observaciones

SERVICIOS (Tipo de respuesta: Selección múltiple)

☐ Agua potable ☐ Luz ☐ Gas	☐ Drenaje ☐ Teléfono ☐ Internet ☐ Pavimentación	☐ Transporte público ☐ Otro. Especificar ☐ No responde
---	--	---

CONDICIONES ECONÓMICAS

Tiene dependientes económicos?	☐ SI ☐ NO				
Registre en la siguiente tabla los dependientes económicos					
Nombre completo	Edad	Fecha de nacimiento	Parentesco	Ocupación	Escolaridad

Registre en la siguiente tabla los ingresos económicos en la vivienda

Nombre de la persona	Parentesco o amistad	Monto mensual
Total mensual	Divisa utilizada	Año aproximado de referencia para la estimación de los ingresos

Registre en la siguiente tabla los gastos en la vivienda					
Concepto			Monto mensual		
Alimentación					
Educación					
Renta					
Luz					
Agua					
Transporte					
Combustible					
Total mensual			Divisa utilizada		Año aproximado de referencia para la estimación de los ingresos
¿Tiene deudas en bancos, casas de empeño o financieras?		☐ SI ☐ NO	¿Tiene cubiertas sus necesidades básicas de alimentación, vivienda, empleo, vestido, seguridad social?		☐ SI ☐ NO Especifique cuáles

NECESIDADES IDENTIFICADAS

¿Describa cuáles son las necesidades a corto, mediano y largo plazo que deben cubrirse durante el proceso de resguardo en el albergue, refugio y/o casa de medio camino?

PLAN DE MANEJO DE LA PERSONA USUARIA

Describa cuál será el manejo de la persona usuaria en el área de trabajo social

Describa a cuál servicio deberá ser derivada/o al interior del albergue, refugio y/o casa de medio camino.

Describa a que instituciones realizará la canalización para su reincorporación al egreso del albergue, refugio y/o casa de medio camino

Nombre y firma del personal que realiza entrevista		Nombre y firma de la persona entrevistada	
--	--	---	--

ANEXO 6. FORMATO DE EVALUACIÓN DE RIESGO

INFORMACIÓN DE LA PERSONA USUARIA				
Iniciales del nombre de la persona usuaria				
Número de expediente				
EVALUACIÓN DE RIESGO				
Pregunta	Frecuencia	Requiere derivación o canalización		Describe que tipo de atención
	Violencia física	SI	NO	
Amenazaron con matarte	() Nunca () No. De veces Fecha de último evento			
Amenazaron con hacerle daño a alguien de tu familia	() Nunca () No. De veces Fecha de último evento			
Amenazaron con llevarse a tus hijos(a)	() Nunca () No. De veces Fecha de último evento			
Recibiste golpes con mano, el puño u objetos	() Nunca () No. De veces Fecha de último evento			
Te causó quemaduras con cigarro, objetos calientes o sustancias	() Nunca () No. De veces Fecha de último evento			
Te forzó a tener relaciones sexuales en contra de tu voluntad sin utilizar la fuerza física	() Nunca () No. De veces Fecha de último evento			
Te forzó a tener relaciones sexuales en contra de tu voluntad utilizando la fuerza física	() Nunca () No. De veces Fecha de último evento			
Ha estado embarazada como resultado de forzarte a tener relaciones sexuales	() Nunca () No. De veces Fecha de último evento			
Te ha forzado o controla el uso de métodos anticonceptivos	() Nunca () No. De veces Fecha de último evento			
Intentaron ahorcarla o asfixiarla	() Nunca () No. De veces Fecha de último evento			
La han agredido con alguna navaja, cuchillo, machete	() Nunca () No. De veces Fecha de último evento			
¿Existe alguna razón por la que sienta miedo?	() No () Si Describe:			
¿La persona que le causa miedo tiene antecedentes de haber estado en la cárcel?	() No () Si Describe:			

57 Identifica las posibles amenazas que se pudieran presentar al brindar la atención especializada.

¿La persona que le causa miedo tiene acceso a armas?	() No () Si Describa:			
¿La persona que le causa miedo tiene nexos policíacos o militares?	() No () Si Describa:			
¿Existen otros factores que ayuden a evaluar la peligrosidad de la persona que le causa miedo?	() No () Si Describa:			
Si la persona usuaria contesta de manera positiva a más de 5 preguntas es necesario derivar a los servicios internos de psicología y área jurídica. Si la persona usuaria contesta de manera positiva a la mayoría de las preguntas, es necesaria la intervención de otras instituciones que permitan proteger su integridad.				

DATOS DE LLENADO	
Fecha de llenado	
Hora de llenado	
Nombre de personal que realiza llenado	
Puesto de personal que realiza llenado	

ANEXO 7. FORMATO DE PLAN DE SEGURIDAD

INFORMACIÓN DE LA PERSONA USUARIA	
Iniciales del nombre de la persona usuaria	
Número de expediente	

COLOCA LOS DATOS DE TRES PERSONAS DE CONFIANZA			
No.	Nombre	Dirección	Teléfono

MENCIONA CUÁLES SON LAS INSTITUCIONES A LAS QUE PUEDES ACUDIR EN CASO DE QUE TE SIENTAS EN PELIGRO				
No.	Institución	Dirección	Teléfono	Horarios de atención

Si decido salir y me siento insegura podría ir a:	
Los documentos importantes y dinero los puedo guardar en:	
Las rutas alternas que puedo tomar son	
Recuerda: nadie más debe conocer tu plan de seguridad	

DATOS DE LLENADO	
Fecha de llenado	
Hora de llenado	
Nombre de personal que realiza llenado	
Puesto de personal que realiza llenado	

58 Identifica el conjunto de acciones que se llevan a cabo para mitigar las amenazas identificadas en la evaluación de riesgo previa.

ANEXO 8. IDENTIFICACIÓN DE REDES DE APOYO

INFORMACIÓN DE LA PERSONA USUARIA

Iniciales del nombre de la persona usuaria	
Número de expediente	

REDES DE APOYO

¿Cuenta con apoyo de algún familiar?	() SI	() NO	() No se sabe			
En caso de que cuente con apoyo de algún familiar, cargar la información en la siguiente tabla.						
Nombre de la persona	Parentesco	Domicilio	Edad	Ocupación	Teléfono	Tipo de apoyo

RELACIÓN DE REDES DE APOYO DE AMISTAD

Cuenta con red de apoyo de amistad	() SI	() NO	() No se sabe			
En caso de que cuente con apoyo de alguna amistad, cargar la información en la siguiente tabla.						
Nombre de la persona	Dónde la conoció	Domicilio	Edad	Ocupación	Teléfono	Tipo de apoyo
					Número (+XX) XXXXXXXX XX Clave internacional + mínimo 10 dígitos	

Si la red familiar o de amistad es nula, será necesario generar una vinculación interinstitucional que permita brindar apoyo en los siguientes rubros:

Si la red familiar o de amistad es nula, será necesario generar una vinculación interinstitucional que permita brindar apoyo en los siguientes rubros:	☐ Requiere continuar en resguardo ☐ Traslado a otro Estado ☐ Traslado a otro albergue, refugio y/o casa de medio camino
--	--

En caso de que sea necesario generar una vinculación interinstitucional, cargar la información en la siguiente tabla.

VINCULACIÓN INTERINSTITUCIONAL. REDES DE APOYO						
Nombre de la institución	Nombre de la persona enlace	Domicilio	Teléfono	Tipo de apoyo	Teléfono	Tipo de apoyo

PLAN DE CREACIÓN DE REDES DE APOYO					
Registrar en la siguiente tabla el plan de creación de redes:					
Acción	Fecha inicio	Fecha conclusión	Tipo de red	Tipo de apoyo	Observaciones

DATOS DE LLENADO	
Fecha de llenado	
Hora de llenado	
Nombre de personal que realiza llenado	
Puesto de personal que realiza llenado	

ANEXO 9. FORMATO DE DETECCIÓN DE HABILIDADES SOCIOLABORALES

INFORMACIÓN DE LA PERSONA USUARIA	
Iniciales del nombre de la persona usuaria	
Número de expediente	

DETECCIÓN DE HABILIDADES SOCIO LABORALES			
Escolaridad	☐ Ninguno ☐ Preescolar ☐ Primaria ☐ Secundaria ☐ Normal básica	☐ Carrera técnica con secundaria terminada ☐ Preparatoria o bachillerato ☐ Carrera técnica con preparatoria terminada	☐ Licenciatura o profesional ☐ Especialidad ☐ Maestría o doctorado ☐ Otro

Competencias	Habilidades	Indicador	Marcar con X	Porcentaje de capacidad
Socioemocionales	Comunicación	Negociar con personas		
		Persuadir o influir		
		Vender		
		Enseñar		
		Hablar en público		
		Verbal		
		Escrita		
	Colaboración	Aconsejar personas		
		Cooperar con otros		
		Compartir información		
		Planificar actividades		
	Autonomía	Planificar actividades propias		
		Organizar su propio tiempo		

59 Basado y adaptado a necesidades de trata de personas en el siguiente material de apoyo:

- CEPAL/OEI. Educación, juventud y trabajo: habilidades y competencias necesarias en un contexto cambiante, Documentos de Proyectos (LC/TS.2020/116), Santiago, Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI) 2020. https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46066/4/S2000522_es.pdf
- Taller de Habilidades Socio-laborales. Manual de Apoyo. Centros de Día. Centros de integración femenil. <http://www.intranet.cij.gob.mx/archivos/pdf/materialdidacticotrataamiento/manualsocio laboralcentrodedia.pdf>

Cognitivas	Aprendizaje (habilidades complejas)	Resolver problemas complejos		
		Conocimiento de matemáticas		
	Básicas	Escritura		
		Lectura		
		Medios digitales		
		Resolver problemas simples		
		Computación		
Físicas	Destreza motora	Ser hábil		
		Preciso		
		Agilidad		
Liderazgo	Capacitar, motivar y guiar a otros para hacer mejor su trabajo, así como saber negociar para alcanzar objetivos	Empatía		
		Proactividad		
		Dirección		

Áreas de oportunidad:

Capacitaciones laborales y talleres tomados durante su estadía:

Relación laboral con el proyecto de vida:

Habilidades observadas para la búsqueda de empleo:

Nivel de intervención requerido:

Incluir documentos:		
Proyecto laboral	Proyecto de vida	Curriculum Vitae
Capacitaciones sugeridas:		
Elaboración de CV Prevención de recaídas	Legislación Laboral Otra. Especificar	Entrevista Laboral
DATOS DE LLENADO		
Fecha de llenado		
Hora de llenado		
Nombre de personal que realiza llenado		
Puesto de personal que realiza llenado		

ANEXO 10. PROYECTO DE VIDA

INFORMACIÓN DE LA PERSONA USUARIA

Iniciales del nombre de la persona usuaria	
Número de expediente	

PROYECTO DE VIDA

Seguir las instrucciones de cada hoja para realizar los ejercicios propuestos y asignar el tiempo que se considere adecuado para dicha dinámica, conforme a la edad.

1. Así soy.

Instrucción: En el siguiente espacio ilustra quién eres tú, lo que consideras que es tu esencia. Realiza un dibujo, una pintura o pega recortes de revistas que expresen: ¿cómo me veo ahora? Al finalizar, incluye una frase con la cual te identifiques y que transmita quién eres. Puede ser una idea que se te ocurra a ti, una cita tomada de un libro, de una película o de una canción.

Frase que me gusta y me define:

2. A mí me gusta...

Instrucción: Responde las siguientes preguntas sobre tus gustos

¿Qué actividades me gusta hacer?	
¿Qué actividades sé hacer muy bien?	
¿Qué es lo que más me agrada de mi familia?	
¿Qué es lo que más me gusta de donde vivo?	
¿Qué es lo que más me gusta de mi país?	
¿Qué me gusta más de mí?	
¿Qué es lo más importante que he logrado en mi vida?	
¿Qué piensan los demás de mí?	
¿Cómo prefiero expresar mis emociones o sentimientos?	

VIVIENDO MI SEXUALIDAD

Tanto hombres como mujeres tienen sentimientos, emociones, deseos y sueños que no deben limitarse por identificarse con su sexo o con alguno de los géneros. Es una elección personal llevarse bien y construir relaciones positivas con la familia, las amistades, en el noviazgo o con la pareja. El respeto es la base de la dignidad y de la libertad.

Los derechos sexuales y reproductivos de las y los jóvenes son:

- Derecho a decidir de forma libre, autónoma e informada sobre mi cuerpo y mi sexualidad.
- Derecho a ejercer y disfrutar plenamente mi vida sexual.
- Derecho a manifestar públicamente mis afectos.
- Derecho a decidir con quién o quiénes relacionarme afectiva, erótica y sexualmente.
- Derecho a que se respete mi privacidad y a que se resguarde mi información personal.
- Derecho a la vida, a la integridad física, psicológica y sexual.
- Derecho a decidir de manera libre e informada sobre mi vida reproductiva.
- Derecho a la igualdad.
- Derecho a vivir libre de discriminación.
- Derecho a la información actualizada, veraz, completa, científica y laica sobre sexualidad.
- Derecho a la educación integral en sexualidad.
- Derecho a los servicios de salud sexual y reproductiva.
- Derecho a la identidad sexual.
- Derecho a la participación en las políticas públicas sobre sexualidad y reproducción.

Instrucción: Escoge uno de los derechos sexuales y reproductivos que te gustaría promover entre las y los jóvenes de tu comunidad y dibuja un cartel que lo ilustre en el siguiente espacio.

PARA TI, ¿QUÉ ES VIOLENCIA?

Describe lo que significa violencia para ti:

Describe algo que puedes hacer para evitar violencia en tu vida:

Describe como te imaginas una vida sin violencia:

Matrimonios y uniones. ¿Me quiero casar?...

¿Te gustaría casarte o vivir con alguien?

() SI () NO

¿A qué edad?

- () Antes de los 18
- () Después de los 20 años
- () Después de los 25 años
- () Entre los 30- 40 años
- () Después de los 50 años
- () Nunca

¿Qué te gustaría hacer antes de tomar esa decisión?

¿Cómo sería la persona con la que te gustaría casarte/unirte?

¿Qué condiciones hay que cumplir en esa persona, para casarte/unirte?

¿Te separarías de esa persona si te hiciera daño?

¿Porqué?

¿Qué le dirías a una persona que se quiere casar muy joven?

¿Y a una persona que su pareja le maltrata?

MI VIDA. MI Biografía

Escribe brevemente tu biografía; no olvides describir tus cualidades, intereses y gustos. Identifica aquellos momentos que han sido significativos para ti, así como las personas que han tenido mayor influencia en tu vida.

YO DECIDO MI FUTURO

Cierra tus ojos. Imagina como te gustaría que fuera tu vida en diez años. Después abre tus ojos y escribe lo que imaginaste. Puedes dibujar si quieres algún detalle que te haga recordarlo en el futuro.

--

¿Qué metas te propones para alcanzar este sueño? En cada rubro establece una meta y una tarea concreta para alcanzarla. Toma en cuenta metas que realmente puedas cumplirlas.

Rubro	Establece el periodo para realizar estas metas:	
	Meta	Acción para lograrlo
Escolaridad		
Deportes		
Cultural		
Esparcimiento		
Afectivo		
Sexual		
Económico		
Otro		

¿Qué obstáculos podrías atravesar para lograr estas metas?

--

¿Cómo podrías solucionarlos?

--

DATOS DE LLENADO

Fecha de generación del presente Proyecto de vida	
Hora de generación del presente Proyecto de vida	
Nombre de personal con quien realiza el llenado	
Puesto de personal con quien realiza el llenado	

ANEXO 11. PROYECTO LABORAL

Este formato se sugiere sea llenado por la persona usuaria

INFORMACIÓN DE LA PERSONA USUARIA	
Iniciales del nombre de la persona usuaria	
Número de expediente	

PROYECTO LABORAL	
Instrucciones (tiempo estimado de 20 minutos): Contestar individualmente la hoja de Mi proyecto laboral. En la primera parte enumerar lo que me favorece y lo que se me dificulta en mi desarrollo personal, en la plantilla Fortalezas, Oportunidades, Dificultades y Aspectos frágiles.	
Fortalezas Qué cosas de mí mismo me ayudan en mi desarrollo como persona. Ej. Soy tolerante, simpático	Debilidades Qué cosas de mí mismo hacen más difícil mi desarrollo personal. Ej. Soy muy tímido (a), tengo mal genio.
Oportunidades Qué cosas de las que me rodean me ayudan en mi desarrollo personal. Ej. Mis padres me apoyan, mi sueldo me alcanza para pagar mis gastos.	Dificultades Qué cosas de las que me rodean hacen más difícil mi desarrollo personal. Ej. No tengo fuentes de empleo.

Instrucciones ⁶¹ (tiempo estimado de 20 minutos): Expectativa y estrategias. Anota en cada recuadro que te gustaría ser y hacer en el futuro. ¿Cómo piensas lograrlo?	
Ámbito laboral	
Mis expectativas son:	Que voy a hacer para conseguirlo:

60 Basado en Taller de Habilidades Socio-laborales. Manual de Apoyo. Centros de Día. Centros de integración femenil.

<http://www.intranet.cij.gob.mx/archivos/pdf/materialdidacticotratamiento/manualsocio laboralcentrodedia.pdf>

61 Respecto a las expectativas y estrategias, es importante evaluar que las primeras sean concretas y realizables dadas las condiciones de cada persona, y que las estrategias sean adecuadas para alcanzarlas en un plazo prudente.

Ámbito familiar			
Mis expectativas son:	Que voy a hacer para conseguirlo:		
Ámbito educacional y de capacitación			
Mis expectativas son:	Que voy a hacer para conseguirlo:		
Autoevaluación del proyecto laboral			
Instrucciones: (tiempo estimado de 15 minutos): Lee las siguientes afirmaciones y pon una cruz en el casillero que corresponda, según si crees que, en tu caso, son verdaderas o no:			
	Afirmaciones	SÍ	NO
1	Sé en qué quiero trabajar		
2	Sé qué hacer para encontrar el trabajo que quiero		
3	Sé por qué busco trabajo		
4	Sé qué tiene de bueno para mí el trabajo que quiero		
5	Conozco mis necesidades básicas		
6	Tengo claro cómo voy a gastar mi sueldo		
7	Tengo claro los tipos de trabajo en que hay riesgo de consumir para mí		
8	Tengo claro cuáles son las conductas que en el trabajo pueden llevarme a consumir		
9	Conozco mis habilidades y destrezas		
10	Tengo algún tipo de capacitación		
11	Mi capacitación me sirve para trabajar en lo que quiero		
12	Necesito capacitación para trabajar en lo que quiero		
13	Sé dónde me puedo capacitar en lo que quiero		
14	Sé qué hacer para inscribirme en cursos de capacitación		
15	Sé dónde está la Oficina de Información Laboral de mi Localidad, Bolsa de trabajo de mi Delegación o Ciudad, Bolsa de trabajo por internet y otros recursos.		
16	Sé cuáles son los requisitos para inscribirme en la Oficina de Información Laboral		

Condiciones laborales que estoy dispuesto(a) a aceptar.

Instrucciones: (tiempo estimado de 15 minutos): Contesta con una cruz en el casillero correspondiente

	Estoy dispuesta o dispuesto a	SÍ	NO
1	Trabajar independiente		
2	Trabajar media jornada		
3	Aceptar trabajos que son para personas que tienen menos capacitación que yo		
4	Aceptar sueldos bajos		
5	Trabajar en turnos que van rotando		
6	Trabajar de noche		
7	Trabajar incluso los fines de semana		
8	Trabajar sin horario fijo		
9	Aceptar un trabajo que exija cambiar de domicilio		
10	Desarrollar varias tareas a la vez		
11	Hacer trabajos donde se hace siempre lo mismo		
12	Trabajar solo(a)		
13	Trabajar en equipo		
14	Aceptar un trabajo que exija viajar por el país		
15	No tener días fijos de descanso		
16	Tener a cargo otros trabajadores		
17	Estar mucho tiempo sentado (o de pie) en el trabajo		
18	Trabajar en instituciones públicas		
19	Trabajar en la empresa privada		
20	Crear mi propia empresa (ser microempresario(a))		
21	Ganar menos dinero, pero estar más tiempo con mi familia		
22	Ganar más, pero estar menos tiempo con mi familia		

Factores estresores

Instrucciones: (tiempo estimado de 20 minutos): en un círculo el número que mejor represente el nivel de estrés que te provocan las siguientes personas, lugares y situaciones. En los espacios en blanco, agrega cualquier otro estresor que se pueda manifestar.

Escala:

() Ningún estrés () Un poco de estrés () Estrés moderado () Bastante estrés () Mucho estrés

Factores que pueden ocasionar estrés durante la búsqueda de trabajo					
Decirle a mi familia o relaciones que quiero trabajar	1	2	3	4	5
Organizar el trabajo de la casa	1	2	3	4	5
Recordar mi historia laboral	1	2	3	4	5
No tener claro en qué quiero trabajar	1	2	3	4	5
Hacer el currículum	1	2	3	4	5
Ir a dejar el currículum	1	2	3	4	5
Ponerme en contacto con ex compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
Ponerme en contacto con ex jefes	1	2	3	4	5
Lugares donde trabajaba antes	1	2	3	4	5
Sentirme obligado(a) a decir (o a ocultar) que he sido víctima de trata de personas	1	2	3	4	5
Sentirme obligado(a) a decir (o a ocultar) que hice un tratamiento de rehabilitación por drogas	1	2	3	4	5
No tener dinero para cubrir las necesidades básicas de mi familia	1	2	3	4	5
No haber terminado mis estudios	1	2	3	4	5
Hablar con mis conocidos avisándoles que estoy buscando trabajo	1	2	3	4	5
Llamar solicitando una entrevista de trabajo	1	2	3	4	5
Ir a una entrevista de trabajo	1	2	3	4	5
Enfrentarme al jefe de personal que me entrevistará	1	2	3	4	5
Esperar el resultado de una entrevista de trabajo	1	2	3	4	5
No contar con el apoyo de mi familia o relaciones para trabajar	1	2	3	4	5
Pensar que en el nuevo lugar de trabajo puedan enterarse de que fui víctima del delito de trata de personas	1	2	3	4	5
Pensar que en el nuevo lugar de trabajo puedan enterarse de que yo antes consumía drogas	1	2	3	4	5
Algunos(as) compañeros(as) de trabajo	1	2	3	4	5
El jefe	1	2	3	4	5
Clientes muy exigentes	1	2	3	4	5
Los lugares por los que tengo que pasar para llegar a mi trabajo	1	2	3	4	5
Trabajar turnos muy largos	1	2	3	4	5
Que me llamen al trabajo por problemas de la casa	1	2	3	4	5

Cuando el jefe me llama a su oficina	1	2	3	4	5
Cuando hay que terminar el trabajo y hay poco tiempo	1	2	3	4	5
Cuando queda trabajo pendiente	1	2	3	4	5
Tener que hacer horas extras	1	2	3	4	5
Tener menos tiempo para compartir con mis familiares o relaciones	1	2	3	4	5
Pedir permiso para ir a reuniones de rehabilitación, de grupos de apoyo	1	2	3	4	5
Tener un hijo(a) o familiar enfermo(a)	1	2	3	4	5
Tener que dejar solos (as) a mis hijos (as) mientras trabajo	1	2	3	4	5
No saber qué van a hacer mis hijos después de la escuela	1	2	3	4	5
El personal que tengo a cargo	1	2	3	4	5
Los competidores del mismo rubro de mi empresa	1	2	3	4	5
Compañeros de trabajo que consumen drogas	1	2	3	4	5
Preocupación por cumplir con las exigencias del trabajo	1	2	3	4	5
Preocupación por cumplir con las metas de producción que se esperan de mí	1	2	3	4	5
Preocupación por cumplir con lo que mi familia espera de mí	1	2	3	4	5
Preocupación por los conflictos que surgen entre los compañeros de trabajo	1	2	3	4	5
Miedo a perder el trabajo	1	2	3	4	5

DATOS DE LLENADO

Fecha de llenado	
Hora de llenado	
Nombre de personal que acompaña llenado	
Puesto de personal que acompaña llenado	

ANEXO 12. REUNIÓN MULTIDISCIPLINARIA

Este formato se sugiere sea llenado por la persona usuaria

DATOS DE LA REUNIÓN	
Fecha de la reunión	
Hora de inicio de la reunión:	
Hora de término de la reunión:	
Personas participantes	
Orden del día	
Resultados	
Frecuencia de las reuniones:	☐ Quincenal ☐ Mensual ☐ Bimestral ☐ Trimestral ☐ Cuatrimestral ☐ Semestral ☐ Otro. Especifique
Periodo de observación	Fecha inicio Fecha fin

AVANCES DETECTADOS POR CASO	
Casos analizados:	Número de expediente 1
	Número de expediente 2
	Número de expediente 3
	Número de expediente 4
	Número de expediente 5
	Número de expediente 6
	Número de expediente 7
	Número de expediente 8
	Número de expediente 9
	Número de expediente 10

SÍNTESIS DE AVANCES							
Llenar una tabla de análisis de caso por cada expediente/caso revisado en la reunión.							
Análisis de caso del expediente 1							
Área	Avances a partir del plan de intervención	Productos generados	Retos identificados	Objetivo	Acciones previstas	Resultados o productos	Frecuencia
Legal							
Psicología							
Trabajo Social							
Pedagogía							
Médica							
Observaciones del análisis de caso:							
DATOS DE LLENADO							
Nombre de personal que realiza llenado de formato							
Puesto de personal que realiza llenado de formato							

ANEXO 11. GLOSARIO

Asentimiento informado	Es un proceso de inclusión y promoción de la autonomía del niño niña o adolescente en los procesos de toma de decisiones, privilegiando el interés superior de la niñez en todo momento ⁶² .
Consentimiento Informado	Es la expresión tangible de respeto a la autonomía de las personas en el ámbito de la atención. Es un proceso continuo y gradual que se da entre el personal de trabajo social y la nueva persona usuaria. Esto queda plasmado en un documento, el cual debe incluir la firma o huella digital de la persona usuaria y del trabajador(a) social que brinda la atención ⁶³ .
Diagnóstico social	Es la detección de habilidades socioemocionales y sociolaborales de cada una de las personas usuarias. El objetivo es contar con información específica para determinar la atención concreta y especializada que cada persona requiere ⁶⁴ .
Evaluación de riesgo	Es una herramienta que permite identificar los efectos y probables riesgos para la persona usuaria o su familia, lo cual le brinda al refugio, albergue o casa de medio camino alternativas de atención y orientación para disminuir los peligros a los que se pueda enfrentar ⁶⁵ .
Expediente	Conjunto de documentos que pueden ser escritos, gráficos e imagen-lógicos en los cuales el equipo multidisciplinario registra, anota y adjunta las acciones de su intervención aportada a posibles víctimas y víctimas de trata de personas ⁶⁶ .
Expediente único	Medio de comunicación intrainstitucional documentado para conocer el estatus del avance de la atención individual brindada a las personas usuarias. Éste permite el registro, asignación y seguimiento de casos conforme a la operación de las distintas áreas de los refugios, albergues y casas de medio camino y pensar desde la perspectiva de esa persona, desde su historia y momento de vida ⁶⁷ .
Oficio de canalización	Documento emitido por la autoridad competente en el que se solicita se permita el ingreso de la persona víctima a las instalaciones del albergue, refugio o casa de medio camino ⁶⁸ .
Plan de Intervención	Documento el que se enuncian las acciones a realizar por parte de las distintas áreas de albergues, refugios y casas de medio camino con la finalidad de asegurar la atención integral de personas usuarias a partir de la identificación de sus necesidades ⁶⁹ .

62 Pinto Julián y Gulfo Raisa. Revista Colombiana de Bioética, vol. 8 núm. 1, enero-junio 2013, pp. 144-165. Universidad El Bosque Bogotá, Colombia. Artículo Asentimiento y Consentimiento Informado en pediatría: aspectos bioéticos y jurídicos en el contexto colombiano. Disponible en <https://www.redalyc.org/pdf/1892/189228429010.pdf> (consultado el 15 de agosto de 2022).

63 Guía Nacional para la Integración y el Funcionamiento de los Comités de Hospitalarios de Bioética. Comisión Nacional de Bioética. Secretaría de Salud, 2010. 60, págs.

64 Elaboración propia UNODC México.

65 Elaboración propia a partir de Modelo de Asistencia y Protección a Víctimas de los delitos en materia de trata de personas, pag. 40. Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/37542/Modelo_de_Asistencia_y_Proteccion_Trata_de_Personas.pdf (consultado el 15 de agosto de 2022).

66 Elaboración propia UNODC México.

67 Ibidem.

68 Fuente Elaboración propia UNODC México.

69 Op. cit.

Plan de rehabilitación	Conjunto de intervenciones que mejoren las afecciones de salud física, mental y social en la interacción con su entorno ⁷⁰ .
Plan de reintegración	Proceso cuya meta es que la persona usuaria pueda vivir en un entorno estable y seguro, que tenga acceso a un nivel de vida digna, que disfrute de su bienestar físico y mental, que aproveche oportunidades de desarrollo personal, social, económico, y que reciba apoyo social y emocional ⁷¹ .
Plan de Seguridad	Representa el conjunto de acciones que se llevan a cabo para mitigar las amenazas identificadas en la evaluación de riesgo previa a las personas usuarias y así promover acciones que disminuyan los riesgos y posibles daños a su integridad o a su vida ⁷² .
Red de Apoyo	Una red de apoyo son las relaciones de una persona con su entorno inmediato social o con las que se establecen vínculos ⁷³ .
Valoración inicial	Se realiza desde el área de trabajo social para identificar los diversos servicios y atenciones que se brindan a la persona usuaria. Estas valoraciones permiten trazar el plan de intervención ⁷⁴ .

70 Organización Mundial de la Salud. Rehabilitación <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/rehabilitation>

71 Nexus Institute. Recovery and Reintegration of Trafficking Victims: A Practitioner Guide. <https://nexusinstitute.net/wp-content/uploads/2021/05/Recovery-and-Reintegration-of-Trafficking-Victims-A-Practitioner-Guide-NEXUS-and-RSO-2021-1.pdf>. (consultado el 5 de mayo de 2022).

72 Para elaborar el Formato de evaluación de riesgo y plan de seguridad consultar el Anexo 6 y 7.

73 Gobierno de México. Redes de apoyo social para las personas mayores. Disponible en: <https://www.gob.mx/inapam/es/articulos/importancia-de-las-redes-de-apoyo-social-para-las-personas-mayores?idiom=es> (consultado el 5 de agosto de 2022).

74 Elaboración propia UNODC basada en: Modelo de Asistencia y Protección a Víctimas de Trata de personas. . Disponible en: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/37542/Modelo_de_Asistencia_y_Proteccion_Trata_de_Personas.pdf (consultada el 15 de agosto de 2022).





MANUAL DE OPERACIÓN

para refugios, albergues y casas de
medio camino que brindan
asistenciaa personas víctimas de
trata



Equipo UNODC

Kristian Hölge
Representante

Stacy de la Torre
Titular de Programas

Mario Cordero Véjar
Titular del Programa de Crimen
Organizado y Drogas

Natalia Espinosa Trujillo
Coordinadora de Área Trata de
Personas

Esther Montalvo Talavera
Especialista en Coordinación
estratégica

Lizzette Arguello Rocha
Especialista en Trata de Personas

Regina Renero Martínez
Especialista en procesos y gestión
del conocimiento

Edgar Carrete Reveles
Especialista en Capacitación

Elisa Curiel Rodríguez
Especialista en Capacitación

Karla Deyanira Ocampo Téllez
Especialista en investigación
criminal

Karina Guadalupe García Piña
Especialista legal

María Fernanda Ruíz Carrillo
Técnica en implementación de
comunicación

Cristina Lorena Rubí Vite
Asistente de Programas

Alan Betancourt Torres
Especialista en Cooperación
Internacional

Pilar de la Lata Ferrari
Analista en Comunicación para el
Desarrollo

Luz América Mendoza García
Técnica en Implementación

Allison Elizabeth Rand
Especialista en atención
a víctimas

Alberto Nieva Martínez
Ana Gladys Vargas Espínola
Edith Zuñiga Vega
Gerardo Ballesteros de León
Vianey Galindo Cano
Violeta Hernández Álvarez
Consultores

Carmen González Velázquez
Corrección de estilo

Indra Espinosa García
Juan Carlos Serrano Oliver
Diseño

© Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, 2022. Todos los derechos reservados.

Las denominaciones empleadas en esta publicación y la forma en que aparecen presentados los datos que contiene no implican, de parte de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés), juicio alguno sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto de la delimitación de sus fronteras o límites.

UNODC fomenta el uso, la reproducción y la difusión del material del presente producto de información. Excepto cuando se indique lo contrario, la presente publicación puede reproducirse, descargarse e imprimirse para fines educativos, de investigación y enseñanza privados, o para su uso en productos o servicios no comerciales, siempre que se cite expresamente a UNODC como la fuente y el titular de los derechos de autor y que la aprobación por parte de UNODC de las opiniones, productos o servicios de los usuarios no esté implícita de ninguna manera.

Esta publicación debe citarse como: Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (2022), *Manual de Operación para refugios, albergues y casas de medio camino que brindan asistencia a personas víctimas de trata*.

Esta publicación no ha sido formalmente editada ni traducida de manera oficial.

El presente manual fue desarrollado por la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) en México, en el marco del proyecto "Proyecto nacional para el fortalecimiento de los albergues, refugios y casas de medio camino que brindan asistencia a víctimas de trata", el cual contribuye a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 4, 5, 8, 16 y 17: Educación de calidad; igualdad de género; trabajo decente y crecimiento económico; reducción de las desigualdades; paz, justicia e instituciones sólidas y alianzas para lograr objetivos.



Módulo 7.

Atención pedagógica

El área de atención pedagógica es la encargada de contribuir a que las niñas, niños, adolescentes, jóvenes y adultos sin distinción de raza, etnia, género o nacionalidad, ejerzan a plenitud su derecho a la educación¹ en los refugios, albergues y casas de medio camino.

Con la finalidad de coadyuvar con la obligación del Estado mexicano de garantizar educación a todas las personas, especialmente a quienes se encuentran en situación de mayor vulnerabilidad, los espacios brindan servicios que se reflejan a través del documento en:

- 1 Atención inicial
- 2 Servicios específicos
- 3 Vinculación con otras instituciones
- 4 Expediente
- 5 Seguimiento de caso

Elementos mínimos de infraestructura y mobiliario

- Espacio destinado para la impartición de educación
- Escritorio y asientos adecuados para el personal y las personas usuarias
- Equipo de cómputo
- Pizarrón
- Materiales lúdicos y de apoyo
- Mueble para guardar material

1 Las definiciones de educación y pedagogía se encuentran en el Glosario al final del Módulo.

Capítulo 1.

Atención inicial



Desde el marco de una perspectiva integral e inclusiva de la educación, este apartado tiene por objeto identificar las características, condiciones, fortalezas y áreas de oportunidad de cada NNA o persona adulta en relación con su proceso de aprendizaje para abrir paso a que el área pedagógica diseñe un plan de intervención de conformidad con las necesidades, el contexto y las motivaciones específicas de cada persona, para brindarle el tipo de educación que requiera al momento de su ingreso, ya sea básica (preescolar, primaria y secundaria), media superior o superior; y la modalidad adecuada para tal fin, ya sea escolar, no escolarizada o mixta², así como para educación no formal³.

Como parte de la atención inicial, se abordan los siguientes aspectos:

Modelo de detección de
necesidades educativas



Plan de intervención y
plan de trabajo

1.1 MODELO DE DETECCIÓN DE NECESIDADES EDUCATIVAS

Este Modelo parte del principio de que cada persona usuaria tiene características propias a partir de su contexto familiar, social y cultural. Comprende la serie de estrategias que el profesional de pedagogía implementa con la finalidad de analizar y valorar la información relevante de la persona en relación con los siguientes aspectos: a) competencias y habilidades, b) necesidades educativas y c) motivaciones y expectativas sobre su proceso educativo; sin embargo, las más relevantes son las denominadas necesidades educativas cuyo diagnóstico orientará el desarrollo del plan de intervención⁴. Estas se definen en tres categorías:

2 Fernanda Solíz, Rosina Uriarte y Soledad Valverde, "Protocolo de diagnóstico e intervención psicopedagógica. Guía No. 1 de diagnóstico rápido 0-5 años", <https://www.clinicambiental.org/wp-content/uploads/docs/publicaciones/GUIA1.pdf> (consultada el 10 de mayo de 2022).

3 Estos conceptos se detallarán en los siguientes capítulos del Módulo.

4 Ibidem

1.1.1 Tipos de necesidades educativas

- 1 **Necesidades educativas comunes**, aquellos aprendizajes esenciales que comparten las personas del mismo grupo etario, necesarios para su desarrollo personal y socialización;
- 2 **Necesidades educativas individuales**, las cuales identifica cómo cada persona aborda el proceso de aprendizaje con base en sus experiencias y conocimientos previos; y,
- 3 **Necesidades educativas específicas**, aquellas que no pueden ser atendidas mediante el empleo de los recursos metodológicos habituales pues suponen barreras que enfrenta la persona usuaria para la apropiación de aprendizajes y requiere servicios de apoyo⁵. Al respecto, dentro de las personas especialistas que pueden brindarlos se encuentran educadoras especiales, psicopedagogas, pedagogas, psicólogas, o psiquiatras.

Es importante que dicho diagnóstico se realice de manera inter y multidisciplinaria para orientar los esfuerzos y las acciones de manera efectiva, ya que la situación de vida de la cual provienen las personas usuarias, sus hijas e hijos, pudo provocar el desarrollo de necesidades en los tres órdenes anteriores. Por lo anterior, es preciso seleccionar los métodos y técnicas de diagnóstico más adecuadas para ello.

1.1.2 Métodos y técnicas para el diagnóstico de necesidades educativas

Para la realización de la valoración inicial, el profesional implementa uno o más métodos⁶ y sus respectivas técnicas⁷, las cuales selecciona y adecúa conforme al modelo de intervención, la edad, género y condiciones específicas de la persona usuaria. Los principales métodos para hacer este tipo de indagaciones son el "cuantitativo", que nos va a permitir obtener datos numéricos sobre ciertas variables definidas, y el "cualitativo" que es un método que se enfoca en recolectar, ordenar, analizar, decodificar e interpretar el significado de fenómenos experimentados por la persona o grupos de personas. Entre las principales técnicas de estos métodos se encuentran las siguientes⁸:

CUALITATIVAS

- 1 **Entrevista estructurada, semiestructurada o abierta**. Esta técnica tiene la intención de obtener un panorama más amplio de la persona, el contexto en el que se desenvuelve, sus antecedentes en diversos ámbitos (social, familiar y académico, entre otros) y sus motivaciones y expectativas en relación con algún tema específico y consiste en llevar a cabo una conversación, en este caso con las usuarias, sus hijas e hijos o sus familias, para obtener información sobre algún tema o asunto en particular.

5 Ibidem.

6 El método es una serie de procesos que se siguen para alcanzar un objetivo o llegar a un resultado previamente determinado.

7 Técnica, es la consecución de una serie de procedimientos y/o uso de recursos particulares para lograr algo muy específico.

8 Los métodos están basados en el Protocolo de diagnóstico e intervención psicopedagógica de con Fernanda Solís, Rosina Uriarte y Soledad Valverde. Disponible en: <https://www.clinicambiental.org/wp-content/uploads/docs/publicaciones/GUIA1.pdf> (consultada el 10 de mayo de 2022).



- La **entrevista estructurada** consta de una serie de preguntas preelaboradas y que una vez que se ha respondido a una se pasa a la siguiente.
- La **semiestructurada** es aquella que inicia como la anterior pero que permite adiciones o modificaciones a la misma según el flujo de la conversación.
- Por último, la **abierta** no requiere de preguntas preelaboradas, sino que éstas se van construyendo en la medida que la conversación fluye a partir de alguna pregunta o comentario detonador.

La entrevista se puede realizar a la persona usuaria y en el caso de NNA, a su madre, padre o personas tutoras. La entrevista está íntimamente relacionada con el proceso educativo⁹.

- 2 **Observación sistemática**, que consiste en registrar los comportamientos que el profesional aprecia mientras la persona realiza tareas o se relaciona con sus pares. Estos registros están relacionados con los objetivos que persiga la observación¹⁰.

CUANTITATIVAS

- 3 **Pruebas psicopedagógicas** en las cuales se pueden evaluar los ámbitos personales, académico y socioafectivo¹¹. Tales como "Escalas de Wechler", "WISC", "WAIS", "EDAH", "PROLEC-R" Y "PROESC", que son pruebas psicométricas básicas estandarizadas que permiten evaluar el coeficiente intelectual, trastornos conductuales que inciden en los procesos de aprendizaje y los procesos lectores.

Como complemento a dicha valoración se desarrolla el historial académico a través de un cuestionario simple sobre los niveles cursados (inicial, preescolar, primaria, secundaria, etc.) y el logro alcanzado en cada grado (calificaciones obtenidas ya sea por área de conocimiento o con el promedio general). Esto ayuda a completar el diagnóstico y permite desarrollar los historiales académico y clínico para su análisis de manera multidisciplinaria.

9 De conformidad con los Tratados internacionales y la normativa nacional en la materia, se tomará en cuenta la opinión del niño, niña o adolescente, siempre que no contravenga el interés superior de ellos.

10 Ibidem.

11 Ibidem.

1.1.3 Los historiales clínicos, académico y el trabajo interdisciplinario

La información obtenida a través de las distintas técnicas se plasma en la historia clínica de la persona usuaria, la cual comprende un cuestionario estructurado en distintos campos de información. La historia clínica se adapta a la edad de la persona e incluye por lo menos los siguientes rubros:

- a) Datos generales
- b) Estructura familiar
- c) Antecedentes de salud física y mental
- d) Estado de salud física y mental actual
- e) Antecedentes educativos
- f) Consideraciones ambientales
- g) Conclusión

En el inciso de conclusión, se señalan las competencias y habilidades de la persona usuaria, la valoración de su aprendizaje, expectativas y motivaciones para aprender, un diagnóstico de necesidades educativas y en caso de requerirse, las intervenciones pedagógicas específicas correspondientes¹².

En relación con el historial académico, se identifica el grado de avance que tiene la persona usuaria en los estudios obligatorios dentro del Sistema Educativo Nacional (SEN) hasta el momento de realizar la entrevista e incluye por lo general los siguientes datos:

- a) Datos generales
- b) Nombre del plantel
- c) Estado
- d) Nivel escolar
- e) Grado
- f) Año de ingreso
- g) Año de egreso
- h) Promedio general

En la medida de lo posible, hay que identificar si se pueden obtener mediante el vínculo con la familia o a través de relaciones con organismos gubernamentales copias de los certificados escolares para integrarlas al expediente. Se propone sugiere un formato para ello en el Anexo 1.

Para el caso de la elaboración del diagnóstico general se propone que el proceso se lleve a cabo de manera multidisciplinaria entre las distintas áreas de atención. Al respecto, cada una aporta elementos de diagnóstico y tratamiento de los casos particulares para así diseñar planes de intervención y trabajo congruentes y consistentes con las necesidades identificadas entre el equipo de atención y la persona del área de pedagogía. El progreso en el desarrollo de los planes y de la persona usuaria es evaluado de manera periódica por el equipo multidisciplinario bajo el enfoque del área de pedagogía.



TIP para la atención integral

- ▶ Trabaja de forma multidisciplinaria con los terapeutas o psicólogos que intervengan en el tratamiento de la persona usuaria y establece una comunicación constante que les permita hacer un seguimiento y compartir los logros y estrategias de enseñanza individualizadas.

12 Ibidem.

1.2 PLAN DE INTERVENCIÓN Y PLAN DE TRABAJO

Estructura de los planes de intervención y de trabajo

Con base en la información vertida en la historia clínica y académica, el siguiente paso es el desarrollo del plan de intervención, el cual puede elaborarse utilizando la metodología del diseño curricular¹³.

En este documento se identifica y describe como mínimo lo siguiente¹⁴:



- ▶ Objetivos en materia educativa para la persona usuaria a corto, mediano y largo plazo.
- ▶ Acciones por implementar para la consecución de cada uno de los objetivos, incluidas las estrategias pedagógicas a emplear, así como las necesidades de canalización a instancias externas.
- ▶ Relación de terceros, como lo pueden ser madres, padres, padres o personas tutoras o bien, personas profesionales de otras áreas del albergue, refugio o casa de medio camino, de los que se requiere su colaboración para el logro de los objetivos, especificando la función que se requiere que desarrollen.
- ▶ Programación de evaluaciones de seguimiento y revisión del plan de intervención.
- ▶ Cronograma de trabajo.

TIP para la atención integral

- ▶ Al momento de aplicar evaluaciones, opta por evaluar al niño, niña, adolescente o adulto comparando sus resultados con sus propios rendimientos o resultados obtenidos con anterioridad en las mismas pruebas o en relación con un criterio fijado de antemano, en lugar de comparar su resultado con los obtenidos por la población o grupo a los que pertenece. Con ello, favorecerás la visión de que no existe alumnado estándar, sino que cada persona construye su propio aprendizaje a partir de saberes previos y mediados por otros, por lo tanto, la enseñanza y la evaluación deben diversificarse. Finalmente, recuerda que al diseñar un procedimiento evaluativo es importante tener en mente los beneficios que éste puede aportar al aprendizaje de la persona*.

* Fernanda Solís, Solíz, Rosina Uriarte y Soledad Valverde, "Protocolo de diagnóstico e intervención psicopedagógica. Guía No. 1 de diagnóstico rápido. 0-5 años", <https://www.clinicambiental.org/wp-content/uploads/docs/publicaciones/GUIA1.pdf> (consultada el 10 de mayo de 2022).

13 Cabe señalar que el diseño curricular no es atendido exclusivamente por la SEP. Más adelante en este apartado, se describe la posibilidad de utilizar la metodología del diseño curricular como parte del proceso del plan de intervención y plan de trabajo.

14 Elaboración propia equipo UNODC México.

Por otro lado, se propone el desarrollo del *plan de trabajo* que forma parte del plan de intervención dado que permite estructurar, ordenar y sistematizar una serie de acciones para alcanzar una serie de objetivos, y metas, desarrollando ciertas actividades en una línea de tiempo claramente identificada. Sin embargo, en este caso el plan de trabajo se desarrolla por la persona usuaria en conjunto con el área pedagogía del refugio, albergue y/o casa de medio camino de tal manera que haya un proceso de apropiación y responsabilización sobre las metas y acciones identificadas, lo cual contempla también a NNA con barreras para el aprendizaje y la participación. Es relevante establecer que en este caso el "locus de control"¹⁵, se mueve de la persona especialista a la persona usuaria y terceras personas que apoyen en su desarrollo y seguimiento, lo cual permite detonar otros procesos de desarrollo personal distintos a aquellos que se generan cuando la usuaria vive un bajo proceso de intervención solamente.

Los elementos mínimos con los que cuenta un plan de trabajo son los siguientes:

- ▶ Área de desarrollo
- ▶ Objetivo
- ▶ Actividades
- ▶ Fecha de inicio y fecha de término
- ▶ Tiempo asignado diariamente
- ▶ Observaciones

En el Anexo 2 se presenta un ejemplo de este instrumento. Cabe mencionar que parte del proceso de elaboración y desarrollo integra: la socialización de los mismos éstos y el acuerdo con las o los tutores, o las familias de las personas usuarias, sus hijas e hijos.

Socialización y acuerdo de los planes

A continuación, el profesional da a conocer a la persona usuaria y, en el caso de NNA, a sus padres, madres o tutores y a la Procuraduría de Protección del Niño, Niña o Adolescente (PPNNA) competente los hallazgos encontrados, así como la propuesta del plan de intervención y de trabajo (aunque este último puede quedar en reserva por ser solamente un instrumento de trabajo de la persona usuaria con el área de pedagogía).

Es importante que en este proceso de devolución de la información se fomente la participación activa de la persona usuaria, de los padres o tutores y de la PPNNa, según corresponda, con la finalidad de que se resuelva cualquier duda que se presente, se escuchen comentarios y sugerencias en relación con el plan y se realicen los ajustes necesarios, a fin de que ambas partes tengan claridad y estén de acuerdo con el proceso a seguir, lo que potencia el compromiso de trabajo en conjunto y afianza la responsabilidad compartida entre las partes.

15 Ubicación que le da la persona usuaria a la causa de lo que le pasa en la vida o de quien controla lo que pasa en su vida.

Evaluación formativa y la atención de necesidades emergentes

Como sabemos, la evaluación es el proceso procedimiento por el cual identificamos, describimos y valoramos el desempeño de algo o alguien en relación con un criterio previamente establecido. Por el momento en que se realizan, podemos categorizar a los procesos evaluativos en tres tipos: a) evaluación diagnóstica, b) formativa o de proceso y c) permanente y sistemática. El proceso de atención inicial implica la implementación de una evaluación diagnóstica para conocer las necesidades y el estado de aprendizaje de la persona usuaria.

Posteriormente, cuando se implementa el plan de intervención se requiere de la evaluación de proceso o formativa, de tal manera que se pueda identificar si se está ejecutando adecuadamente, o si durante el mismo proceso de ejecución emerge alguna situación o particularidad que requiera ser atendida inmediatamente o en el mediano y largo plazo, como parte del proceso de formación.

Finalmente, el plan de intervención se acompaña de un proceso permanente y sistemático de evaluación liderado por la persona especialista del refugio, albergue o casa de medio camino. Asimismo, se realiza a lo largo del periodo establecido para la intervención y cuyo fin es que se analice la metodología utilizada, se revisen los cambios en las condiciones personales, familiares y ambientales de las personas usuarias y se detecten las necesidades emergentes que no se encontraban presentes al momento de la valoración inicial. La evaluación permanente y sistémica brinda la información necesaria para dar respuestas oportunas a los cambios en las necesidades de la persona usuaria¹⁶, como, por ejemplo, adaptaciones al plan de intervención o realizar canalizaciones (como se indica en el Capítulo 3).

Plan por expectativas

En este apartado, se aborda la intervención con las personas adultas y niñas, niños y adolescentes, que les permite desarrollar y enriquecer sus capacidades para el trabajo y la vida en beneficio propio y de su comunidad. Durante la valoración inicial y el desarrollo del plan de intervención, el profesional indaga y toma en cuenta las expectativas a corto, mediano y largo plazo de la persona usuaria en relación con su proceso educativo.

Para ello, es de gran utilidad ubicar los motivos por los cuales un adulto se incorpora a los procesos educativos, por ejemplo, la acreditación de aptitudes como la alfabetización y la aritmética, acreditación de niveles de educación formal, o la adquisición de conocimientos profesionales para estar en condiciones de insertarse en el mercado laboral¹⁷. Con las niñas, niños y adolescentes, la continuidad o reintegración en el proceso educativo se encauza a partir de metas o aspiraciones que motiven su integración. Una vez definidas las expectativas y motivaciones de la persona usuaria, el profesional de la pedagogía promueve la libre autodeterminación de la persona y realiza la función de facilitador para establecer en conjunto con la persona usuaria, los objetivos de su plan de intervención.

16 Fernanda Solís, Solíz Rosina Uriarte y Soledad Valverde, "Protocolo de diagnóstico e intervención psicopedagógica. Guía No 1 de diagnóstico rápido. 0-5 años", <https://www.clinicambiental.org/wp-content/uploads/docs/publicaciones/GUIA1.pdf> (consultada el 10 de mayo de 2022).

17 Florian Lang, El aprendizaje y la educación de adultos, <https://www.right-to-education.org/es/issue-page/th-mes/el-aprendizaje-y-la-educaci-n-de-adultos> (consultada el 11 de mayo de 2022).

El plan de intervención como proceso de diseño curricular

Dado que se entiende que un plan de intervención psicopedagógica es un documento en el cual se detallan una serie de pasos o medidas organizadas en un cierto periodo de tiempo y con las cuales se busca modificar una serie de conductas y condiciones personales base del proceso de aprendizaje; dado lo cual, éste puede ser abordado como un proceso de diseño curricular.

Se entiende por diseño curricular al proceso de selección y configuración de contenidos, experiencias, materiales y ambientes, acomodados lógica y temporalmente para desarrollar una serie de aprendizajes o reaprendizajes que posibiliten una modificación en los modelos mentales y conductas de la persona usuaria a partir de la atención a sus necesidades de educación comunes, individuales o especiales, y siendo orientadas, dichas acciones, por el perfil de egreso¹⁸.

Lo anterior, permite definir una serie de áreas y líneas curriculares que fortalezcan las habilidades y capacidades necesarias para que una persona usuaria, desde la perspectiva de la adquisición de conocimientos, desarrolle conductas nuevas que se podrán atender con base en los servicios específicos del área.

En este caso, la construcción del proceso curricular nace en el diagnóstico psicopedagógico, el cual entendemos como la estrategia para identificar rasgos cognitivos, fisiológicos y emocionales desde los diferentes contextos de interacción que están relacionados con la efectividad del proceso de aprendizaje y los alcances que éste ha tenido¹⁹.

Una vez identificadas dichas características se define un perfil y se traza una ruta basada en las áreas de oportunidad detectadas y las habilidades con las que cuenta la persona usuaria. En este sentido, los logros se evidenciarán a través de los nuevos conocimientos adquiridos y el fortalecimiento de las habilidades. Esta ruta tomará como referencia las experiencias, ambientes, contenidos, métodos y técnicas que se implementarán para lograr el objetivo deseado, el perfil establecido para el egreso de una persona usuaria de un refugio, albergue o casa de transición.

De este proceso, se deriva la aplicación de los distintos métodos de diseño instruccional, de planeación didáctica y de articulación de secuencias didácticas, así como de estrategias, técnicas e instrumentos de evaluación de aprendizaje.

La ruta usualmente será definida e implementada por la/las colaboradoras que atienden esta área. Sin embargo, en el caso del plan de trabajo, se sugiere el codiseño curricular invertido.

18 Elaboración Nieva, Alberto con base en Philip, Stabback Qué hace a un currículo de calidad. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000243975_spa#:~:text=El%20curr%C3%ADculo%20representa%20una%20selecci%C3%B3n,c%C3%B3mo%20deber%C3%ADan%20aprender%20los%20estudiantes (consultada el 03 de noviembre de 2022).

19 Elaboración propia por equipo de UNODC México.

El plan de trabajo como proceso de codiseño curricular invertido²⁰

En este caso, el plan de trabajo visto como una coconstrucción curricular invertida no es una selección y configuración de contenidos y experiencias a partir de un diagnóstico. En el codiseño, el *currículo* es una construcción cultural y por tanto un campo de "disputa", de negociación, de conversación y de acuerdos para buscar el bien común.

El codiseño es participativo, es decir, las personas usuarias son protagonistas en la gestación de su camino. El codiseño toma como base los saberes de quienes participan en la coconstrucción, es decir la experiencia de vida que busca darle vida a las experiencias por venir. El codiseño se despliega en conversaciones basadas en compartir la experiencia, reconocer lo común y generar aprendizajes los cuales serán sistematizados para generar un saber novedoso, un conocimiento útil, que será devuelto y puesto en común como un punto de partida para la siguiente conversa²¹.

El codiseño curricular invertido parte de tres principios éticos:

1

La responsabilidad de prometer y de comprometerse. Es la oportunidad de constituirse como sujeta, como ser capaz, como ser reconocido.

2

La responsabilidad de desmentir narrativas dominantes, acerca de la incapacidad para pensar la propia vida, siendo responsable y eficaz en la ejecución del camino trazado.

3

Supone el desarrollo de la disponibilidad de hacer lo común, de partir de lo hallado a través de la conversa.



20 Esta metodología ha sido desarrollada y aplicada por el equipo de trabajo de la Universidad Campesina Indígena en Red (UCIRED).

21 La conversa pedagógica remite a un espacio de intercambio de saberes, conocimientos, experiencias, emociones e ideas; en otras palabras, al intercambio de subjetividades en el contexto de un proceso de enseñanza y aprendizaje.

Elaboración propia por Alberto Onieva, consultor del Proyecto Nacional para el Fortalecimiento de Albergues, Refugios y Casas de Medio Camino.

Entonces el codiseño es en primer lugar, un proceso de elaboración conversacional de un trayecto curricular o programa reeducativo/formativo. Por otra parte, es un método, repetitivo, que se construye por aproximaciones las cuales se generan por densidad conversacional basada en lo vivido. Y como tercera característica, es un método iterativo pero incremental; es decir, siempre busca la movilización de nuevos recursos, de llevarnos a vivir nuevas experiencias, pero también de mover el horizonte más allá.

Por último, la ruta crítica de codiseño considera:

- Una fase o etapa inicial de creación de condiciones para hacer lo común; fase inicial que se repite en cada una de los bucles o ciclos de codiseño.
- Trabajar en una secuencia de bloques o "bucles" de codiseño, definidos, con resultados esperados concretos, que marquen el ritmo de final e inicio de cada nueva secuencia de codiseño.
- Cosechas periódicas, en el sentido de recoger "frutos" del proceso para valorar los avances, y de lograr resultados concretos que en cada caso sean insumo para un nuevo bucle de codiseño.

Cómo último punto, es importante establecer que el codiseño curricular invertido requiere un desplazamiento epistemológico en tanto que se reconoce el saber de las personas usuarias en las conversaciones. No hay títulos, no hay grados, no hay posiciones. Hay personas que han vivido, han tenido experiencias y de ellas han aprendido y por lo tanto poseen saberes. También requiere de una mirada distinta, una mirada nueva que reconoce a la persona usuaria de los albergues, refugios y casas de medio camino que es capaz y que puede transformar su vida.



TIP para la atención integral

- Considera el proceso de aprendizaje desde una visión integral e integradora, que contemple la diversidad como una oportunidad de aprendizaje y que trascienda la mera transmisión de conocimientos curriculares hacia verdaderos programas integrales que incorporan en los que se incorpore activamente a los niños, niñas, adolescentes y sus familias. adultos, Con ello contribuirás a fortalecer a los grupos poblacionales que presenten mayores niveles de vulnerabilidad*.

* Fernanda Solis, Rosina Uriarte y Soledad Valverde, "Protocolo de diagnóstico e intervención psicopedagógica. Guía No 1 de diagnóstico rápido. 0-5 años", <https://www.clinicambiental.org/wp-content/uploads/docs/publicaciones/GUIA1.pdf> (consultada el 10 de mayo de 2022).

Capítulo 2.

Servicios específicos



En esta sección se describen los servicios específicos relacionados al ámbito pedagógico de las personas usuarias de refugios, albergues y casas de medio camino que brindan atención a víctimas de trata. En específico, se desarrollan los siguientes contenidos:

- Pedagogía, principios pedagógicos y enfoques de los servicios específicos
- Servicios específicos para la atención de necesidades educativas
- Situaciones de vulnerabilidad para la infancia y jóvenes en el ámbito educativo

2.1 PEDAGOGÍA, PRINCIPIOS PEDAGÓGICOS Y ENFOQUES DE LOS SERVICIOS ESPECÍFICOS

2.1.1 *La pedagogía en los albergues*

Si bien el área de atención y trabajo es la "pedagógica", el enfoque general del módulo es el educativo; sin embargo, este apartado ofrece una mirada en la que además de lo educativo, lo pedagógico sea visto no como una "disciplina" científica, sino como un discurso no sólo sobre la educación, los aprendizajes, la enseñanza y los espacios de aprendizaje, sino también, como un discurso de los saberes y reflexiones que vinculan la práctica, la teoría, la vida y existencia de las personas usuarias, sus hijas e hijos.

La propuesta pedagógica de un albergue, refugio o casa de medio camino puede ser un medio que se dirige a pensar las cuestiones vivas de la educación y, por ende, un discurso incisivo sobre las decisiones que se toman en el plano práctico y operativo de las instancias ya que se interesa por las cuestiones que surgen entre las personas estudiantes y docentes, la enseñanza y los aprendizajes. Se interesa también por interrogar, indagar y concretar las condiciones en las que la emergencia de lo humano puede tener lugar; que objetive los saberes y reflexiones.

Como se mencionó al inicio de este apartado, el enfoque del módulo es el educativo y para poder proseguir adecuadamente con ello, es necesario establecer desde la pedagogía un marco conceptual para el quehacer en los servicios específicos a través de los principios pedagógicos para las personas usuarias, que se describen a continuación.

2.1.2 Principios pedagógicos comunes



Pedagogía Infantil

El Modelo de atención integral para la niñez y adolescencia de la UNICEF, promueve la autonomía y el bienestar de la niña, niño y adolescente en acogimiento residencial, planteando como uno de sus fundamentos educativos aprender a conocer, a hacer, a ser y a vivir con los demás ²². La pedagogía infantil se enfoca particularmente en los procesos para la adquisición y aprendizaje de nuevas habilidades y competencias durante las distintas etapas en las que se puede dividir su edad (0 a 12 años). En concreto, se centra en algunos principios como²³:

- ▶ El juego como elemento fundamental en el desarrollo del individuo.
- ▶ La individualización de los procesos de aprendizaje.
- ▶ Desarrollo de capacidades y habilidades como la creatividad, la inteligencia emocional, la capacidad de socializar, el desarrollo físico a través de diferentes técnicas y dinámicas.

Andragogía

Es la disciplina que se ocupa de los procesos de educación de las personas adultas, así como de sus procesos de aprendizaje. Esto es, identificar los propósitos, fines, formas de atención y evaluación de sus aprendizajes en relación con sus características bio-psico-sociales y sus experiencias. El propósito es proporcionarle una oportunidad para que logre su autorrealización, permitiendo a la persona adulta aprender, participar activamente en su propio aprendizaje e intervenir en la planificación programación, la realización y evaluación de las actividades educativas²⁴.

- ▶ Los aprendices poseen autonomía y la capacidad de dirigir el sentido del aprendizaje.
- ▶ El profesor pasa a ocupar un rol de facilitador del aprendizaje en vez de ser un transmisor de información, otorgando un mayor énfasis a la opción del aprendiz de elegir sus propios requerimientos más que ceder al control del experto.
- ▶ El adulto es capaz de establecer sus propias necesidades de aprendizaje y de encontrar los medios para alcanzarlas.
- ▶ La experiencia previa constituye una base de sustento para el nuevo aprendizaje el cual se consolida en forma más significativa. Además, crea un adecuado contexto para la adquisición de conocimiento y habilidades.
- ▶ El interés de un adulto en aprender está fuertemente ligado con el desarrollo de tareas relacionadas con su rol social²⁵.

22 UNICEF, Modelo de atención integral para la niñez y adolescencia en situación de movilidad, <https://www.unicef.org/mexico/informes/modelo-de-atenci%C3%B3n-integral-para-la-ni%C3%B1ez-y-adolescencia-en-situaci%C3%B3n-de-movilidad> (consultada el 3 de noviembre de 2022).

23 Ibidem.

24 UNICEF, Guía para la facilitación, Fortalecimiento de las competencias para la atención del Control de Crecimiento y Desarrollo con enfoque de Desarrollo Infantil Temprano, <https://www.unicef.org/lac/media/25601/file/Gu%C3%ADa%20para%20la%20facilitaci%C3%B3n.pdf> (consultada el 3 de noviembre de 2022).

25 Eduardo Fasce, Andragogía, <http://www2.udec.cl/ofem/recs/anteriores/vol322006/esq32.pdf> (consultada el 15 de agosto de 2022).

El albergue, refugio o casa de medio camino atiende las necesidades que tienen las personas adultas en materia de educación. Para ello, se parte de la identificación de las características de la persona, esto es, aspectos psicológicos y físicos, y contexto social que puedan identificar la edad mental de la persona y herramientas pedagógicas que indiquen cuál es el nivel educativo y/o habilidades con las que cuenta la persona. Una vez que esto se determina es posible construir la mejor estrategia y opciones para la educación de una persona adulta.

Además de que con dichos principios es posible identificar y desarrollar estrategias más efectivas, es necesario considerar que las propuestas contengan enfoques adicionales.

2.1.3 Enfoques²⁶

Perspectiva de género

Dentro del sistema educativo mexicano, es un mandato que los planes y programas de estudio tengan perspectiva de género y una orientación integral²⁷. Esto no solo significa que NNA, las mujeres y los hombres tengan igual acceso a los distintos niveles de educación, sino que también adquieran las mismas competencias a través de ella²⁸. A su vez, se puede utilizar espacios educativos alternativos e incorporar este enfoque para combatir los estereotipos y discriminación²⁹. Si no existe un entorno de una escuela tradicional, personal de las áreas de atención pedagógica de albergues, refugios y/o casas de medio camino pueden proporcionar esta educación.

Combatir los estereotipos de género en la educación significa cuestionarlos y deconstruirlos. La meta es evitarlos para que no se replique dentro de la sociedad. Dado que las NNA desarrollan prejuicios desde muy jóvenes, es importante incorporar este enfoque en su educación.

Inclusión educativa

La Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) define la educación inclusiva como “un enfoque que toma en cuenta las necesidades de cada persona y que todos los educandos participan y lo logran juntos. Asimismo, reconoce que todos los niños pueden aprender y que cada niño posee características, intereses, capacidades y necesidades de aprendizaje únicos. Se concede atención particular a los educandos que corren el riesgo de exponerse a la marginación, la exclusión o el bajo rendimiento. Por ejemplo, cuando un niño tiene alguna discapacidad, no debe ser separado de los otros educandos en la escuela y sus evaluaciones y los progresos de su aprendizaje deben tener en cuenta su discapacidad”³⁰.

26 Los servicios brindados por el área de pedagogía, se desarrollan conforme a los principios establecidos en el apartado 3.2 Enfoques de Módulo 1 Introducción al Manual.

27 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Artículo 3o, párrafo 12. Última reforma publicada el 28 de mayo de 2021.

28 UNESCO, Educación 2030: Declaración de Incheon y Marco de Acción para la realización del Objetivo de Desarrollo Sostenible 4: Garantizar una educación inclusiva y equitativa de calidad y promover oportunidades de aprendizaje permanente para todos, https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000245656_spa (consultada el 10 de mayo de 2020).

29 De acuerdo con INMUJERES los estereotipos de género son: “...las ideas, cualidades y expectativas que la sociedad atribuye a mujeres y hombres; son representaciones simbólicas de lo que mujeres y hombres deberían ser y sentir; son ideas excluyentes entre sí que al asignarnos una u otra reafirman un modelo de feminidad y otro de masculinidad”. Se pueden consultar esta y otras definiciones en su glosario, disponible en: <https://campusgenero.inmujeres.gob.mx/glosario/terminos/estereotipos-de-genero>.

30 UNESCO, ¿Qué se debe saber acerca de la educación inclusiva en la educación? <https://www.unesco.org/es/education/inclusion/need-know>

Se basa en el elemento de que cada niño/a tiene características, intereses, capacidades y necesidades de aprendizaje distintos y deben ser los sistemas educativos los que están diseñados, y los programas educativos puestos en marcha, teniendo en cuenta la amplia diversidad de dichas características y necesidades.

Se ocupa de aportar respuestas pertinentes a toda la gama de necesidades educativas en contextos pedagógicos escolares y extraescolares. Lejos de ser un tema marginal sobre cómo se puede integrar a algunos estudiantes en la corriente educativa principal, es un método en el que se reflexiona sobre cómo transformar los sistemas educativos a fin de que respondan a la diversidad de los estudiantes. La educación inclusiva, se concentra más en la conciencia de las necesidades especiales, la identificación de los niños y niñas con discapacidad, la implicación de la discapacidad en las capacidades de aprendizaje de los niños y niñas y las estrategias para enseñar a los niños y niñas con discapacidad, en lugar de poner énfasis en la filosofía general y los valores subyacentes de la misma³¹.

Por lo anterior, se afirma que los servicios pedagógicos que se prestan no sólo consideran el rango etario sino también una serie de enfoques que dan forma clara a dichos servicios los cuales se ofrecen para atender necesidades comunes, individuales y específicas.



TIP para la atención integral

- La UNICEF desarrolló una serie de 14 cuadernillos para el avance de la educación inclusiva en los que podrás encontrar herramientas, referencias, orientaciones prácticas y programas ya implementados.



* UNICEF, Serie de cuadernillos sobre educación inclusiva, <https://www.unicef.org/lac/informes/serie-de-cuadernillos-sobre-educacion-inclusiva> (consultada el 24 de junio de 2022).

31 UNICEF. Docentes, enseñanza y pedagogía inclusiva centrada en niños y niñas. Cuadernillo 12, Nueva York, 2014, p. 31, <https://www.unicef.org/lac/media/7441/file/12.%20Ense%C3%B1anza%20y%20pedagog%C3%ADa%20inclusiva%20centrada.pdf> (consultada el 16 de Agosto, 2022)

2.2 SERVICIOS ESPECÍFICOS PARA LA ATENCIÓN DE NECESIDADES EDUCATIVAS

2.2.1 La atención de las necesidades educativas comunes y la educación formal

Partiendo de la base de que las *necesidades educativas comunes*, son aquellos aprendizajes esenciales que comparten las personas del mismo grupo etario, necesarios para su desarrollo personal y socialización, podemos establecer que dichas necesidades pueden ser atendidas con lo ofrecido en el sistema educativo nacional en la denominada educación formal.

Para ello hay que distinguir con claridad y precisión los "tipos y niveles de educación" propios del SEN según la Ley General de Educación.

Tipos y niveles de educación

El tipo "educación básica", de acuerdo con la Ley General de Educación, artículo 37³², está compuesta por el nivel inicial, preescolar, primaria y secundaria. Los servicios que comprende este tipo de educación, entre otros, son: I. Inicial escolarizada y no escolarizada; II. Preescolar general, indígena y comunitario; III. Primaria general, indígena y comunitaria; IV. Secundaria, entre las que se encuentran la general, técnica, comunitaria o las modalidades regionales autorizadas por la Secretaría; V. Secundaria para trabajadores, y VI. Telesecundaria.

Conforme al artículo 44 de la Ley General de Educación³³, la educación media superior comprende los niveles de bachillerato, de profesional técnico bachiller y los equivalentes a éste, así como la educación profesional que no requiere bachillerato o sus equivalentes.

Además de los tipos y niveles, también la educación formal tiene distintas modalidades. Al respecto, la modalidad educativa es la primera gran división del Sistema Educativo Nacional (SEN) que indica de qué manera se imparte la educación. Para ello, ésta se divide en: modalidad escolarizada y modalidad no escolarizada, y hay una tercera en que se conjuntan las dos anteriores, a la cual se denomina modalidad mixta^{34,35}, cuyas descripciones se detallan en el Glosario del presente Módulo.

Una vez identificadas las necesidades educativas comunes, el tipo, nivel, modalidad y opción educativa a la que se quiere acceder, se procede a canalizar a la persona usuaria o a sus hijas e hijos al sistema educativo formal, aspecto que se desarrolla a detalle en el Capítulo 3.

32 Ley General de Educación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de septiembre de 2019.

33 Ibidem

34 Subsecretaría de Educación Media Superior (SEMS), Atlas de Educación Básica y Media Superior, <https://www.inegi.org.mx/sistemas/mapa/atlas/docs/Glosario%20Atlas.pdf> (consultada el 20 de junio de 2022).

35 Ley General de Educación, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 30 de septiembre de 2019.

2.2.2 Las necesidades educativas individuales y específicas y la educación no formal

Se entiende por educación no formal a aquella que atiende a personas de todas las edades y no siempre obtiene certificación al no ser parte del SEN. Los programas de educación no formal están caracterizados por la variedad, flexibilidad y habilidad de responder rápidamente a nuevas necesidades educativas de niños, niñas y adultos. Frecuentemente están diseñados para grupos específicos de estudiantes, como aquellos que son mayores para su grado, los que no van a la escuela formal o los adultos³⁶. Durante su estancia, la persona usuaria del albergue, refugio y/o casa de medio camino pasa por un proceso de rehabilitación, en el cual hay un enfoque en su desarrollo como persona.

Aunque el área de trabajo social se encarga de liderar este proceso de rehabilitación al elaborar un plan de intervención con la persona usuaria, el área de atención pedagógica también tiene un papel importante. Esta área proporciona herramientas educativas para atender así necesidades educativas individuales, específicas y de desarrollo personal a través de procesos de educación no formal.

Un factor de éxito de estos espacios formativos puede estar determinado por el nivel de desarrollo que tengan las capacidades de aprendizaje las cuales pueden ser evaluadas y registradas en un instrumento como el que se presenta en el Anexo 3.

Algunos ejemplos de estas actividades pueden ser los siguientes:

a) Talleres de reforzamiento de autoestima, proyecto de vida, resiliencia y empoderamiento

Estos talleres fomentan la autoestima, el desarrollo de un proyecto de vida y el empoderamiento en las personas usuarias. El objetivo de estas actividades es el de construir y/o fortalecer la resiliencia, la cual se encuentra enfocada en personas que han vivido situaciones traumáticas para recuperarse emocionalmente después de lo sucedido³⁷.

Dentro de los albergues, refugios y casas de medio camino, también se cuenta con actividades relacionadas con los procesos creativos, las cuales ayudan a las personas a resolver conflictos, desarrollar habilidades y obtener nuevas perspectivas de lo sucedido. Estas pueden ser talleres de arte, lectura, música colectiva, títeres, cuentos, radio, salidas culturales y exposiciones, así con programas que aborden temas de comunicación asertiva, negociación, manejo de conflictos y trabajo en equipo.

Todas estas actividades están enfocadas en personas que han experimentado situaciones de violencia extrema y tienen como objetivo ayudar en la construcción de un proyecto de vida, con herramientas para comprender sus emociones, sobreponerse al dolor, tomar decisiones y controlar sus impulsos para proyectarse en el futuro; así como promover actividades que fomenten la reconstrucción de identidad.

36 OIM, Manual sobre salud mental y apoyo psicosocial con base comunitaria en emergencias y desplazamiento, <https://www.iom.int/es/resources/manual-sobre-salud-mental-y-apoyo-psicosocial-de-base-comunitaria-en-emergencias-y-desplazamiento> (consultada el 15 de agosto de 2022).

37 UNICEF, Manual de actividades que propicien resiliencia en niñas, niños y adolescentes migrantes y refugiados alojados en centros de asistencia social, https://www.unicef.org/mexico/media/1276/file/VCEManualDeResiliencia_mar2018.pdf (consultada el 15 de agosto de 2022).



TIP para la atención integral

- Genera actividades que promuevan la resolución de conflictos basada en la cultura de paz. Resolver los conflictos de manera pacífica tiene un impacto positivo en el autoestima y confianza, ayuda a desarrollar un pensamiento crítico y creativo, fomenta la comunicación asertiva y sirve para un manejo adecuado de las emociones y sentimientos.

b) Actividades recreativas, deportivas y culturales

Estas actividades promueven el bienestar psicosocial de las personas víctimas de violaciones a los derechos humanos. Asimismo, difunden mensajes reivindicando los derechos humanos de las personas usuarias. En este sentido, dentro de los refugios, albergues y casas de medio camino, las actividades recreativas, deportivas y culturales pueden estar enfocadas en talleres de pintura y de gastronomía, viajes o paseos recreativos, manualidades, museos, actividades terapéuticas, yoga, meditación, teatro, guitarra, piano, fotografía, canto, y clases deportivas y de educación física³⁸. Además, es necesario contemplar actividades culturalmente pertinentes, centradas en las necesidades de la población usuaria del albergue y adecuadas a la región en donde se ubican.

c) Talleres que promuevan la equidad de género

Capacitaciones enfocadas en la igualdad de género y el empoderamiento de las mujeres es un componente esencial para avanzar la equidad de género. El objetivo de este proceso es proporcionar conocimientos, técnicas y herramientas para desarrollar habilidades y cambios en actitudes y comportamientos. Es un proceso continuo y a largo plazo que requiere la voluntad política y el compromiso de todas las personas involucradas para crear una sociedad inclusiva que reconozca la necesidad de promover la equidad. La formación es una herramienta, una estrategia y un medio para llevar a cabo una transformación individual y colectiva mediante la sensibilización y el fomento del aprendizaje, la creación de conocimientos y el desarrollo de habilidades. Ayuda a las mujeres y a los hombres a comprender el papel que desempeña el género y a adquirir los conocimientos y las competencias necesarias para hacer avanzar la equidad de género en su vida cotidiana y en su trabajo³⁹.

Un proceso para impartir talleres que promuevan la equidad de género incluye⁴⁰: presentar el tema; hablar

38 UNODC, Diagnóstico en materia de atención integral a víctimas de trata de personas en albergues de México, sin publicar.

39 ONU Mujeres, Training for gender equality and women's empowerment, <https://www.unwomen.org/en/how-we-work/capacity-development-and-training> (consultada el 10 de mayo de 2022).

40 Esta lista tiene como referencia los siguientes documentos:

Instituto Aguascalentense De Las Mujeres, Manual del Taller: Caminando hacia la Igualdad, http://cedoc.inmujeres.gob.mx/insp/taller_igualdad.pdf (consultada el 10 de mayo de 2022).

Amnistía Internacional, Hacer los derechos realidad: Talleres de sensibilización sobre cuestiones de género, http://www.cisc.org.mx/liderazgosjuveniles/documentos/MaterialBibliografico/DDHH_DESCAI/HacerDerechosRealidad.pdf (consultada el 10 de mayo de 2022).

con los y las participantes sobre sus propias experiencias relacionadas a temas de género; hacer una lista de prejuicios y estereotipos basados en el género; repasar el (los) objetivos del taller. Algunos de los objetivos de los talleres podrían ser el sensibilizarse acerca de la discriminación y la violencia basada en género que sufren las mujeres; introducir la perspectiva de género en el ámbito público y privado; crear conciencia sobre el rol activo que tienen las personas para eliminar todas formas de discriminación; contribuir a la prevención de la violencia y discriminación que se ejerce contra las mujeres, entre otros.



TIP para la atención integral

- Elimina prejuicios e ideas de género preconcebidas; haz que los NNA compartan tareas por igual, independientemente de su género; enfatiza que no hay labores solo para niñas o para niños; refuerza que los NNA pueden lograr sus proyectos de vida sin estereotipos de género; fomenta el uso de juegos inclusivos; intercambia roles "tradicionales" de género o, incluso, no - asigna roles de género; y, trabaja en equipos mixtos.

d) Escuela para madres y padres

Las áreas pedagógica y psicológica son responsables de implementar en conjunto, programas educativos para madres y padres, orientados a proporcionar a los participantes un espacio de análisis y reflexión a través del intercambio de información y experiencias cotidianas, a fin de promover el desarrollo de habilidades para la resolución asertiva de las diversas situaciones que experimentan en la relación con sus hijas e hijos que les permitan encaminarlos a una vida personal, laboral y socialmente plena.

Entre las acciones y temas que se pueden desarrollar con esta materia se encuentran los siguientes:

- ▶ Abordar los desafíos de la paternidad y la maternidad en la actualidad.
- ▶ Considerar estrategias para mejorar el desarrollo educativo de las hijas e hijos.
- ▶ Manejar asertivamente los sentimientos y emociones.
- ▶ Promover la autoestima de padres, hijas e hijos.
- ▶ Delimitar la relación entre padres, hijas e hijos.
- ▶ Incluir diversos sobre la sexualidad de las hijas e hijos⁴¹.



41 UNAM, Escuela para padres, talleres y conferencias, https://www.dgosever.unam.mx/portaldgose/escuelapapadres/htmls/Talleres_padres.html (consultada el 10 de mayo de 2022).



TIP para la atención integral

- ▶ Promueve el juego como mecanismo para desarrollar habilidades. A través de "Mamá y papá jugando". Programa impulsado por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en Perú se involucró a padres y madres de familia en el quehacer pedagógico rescatando los saberes de su niñez. En dicho programa se enseñó a las personas tutoras que el juego es una necesidad primordial en el desarrollo de niñas y niños que impulsa a su vez el desarrollo de seguridad, autoestima, valoración de su identidad personal, cultural y social en distintos escenarios, haciendo respetar sus derechos y cumpliendo sus deberes con responsabilidad*.

* 1 UNESCO, 15 Buenas prácticas docentes. Experiencias pedagógicas premiadas en el I Concurso de Buenas prácticas docentes, <https://unesdoc.unesco.org/in/> (consultada 17 de junio de 2022).

e) Educación en salud

La educación para la salud comprende oportunidades de aprendizaje construidas de forma consciente que implican algún tipo de comunicación diseñado para mejorar la alfabetización sanitaria⁴². A la vez, se ocupa de promover la motivación, las habilidades, la confianza y la autosuficiencia necesarias para tomar acciones que optimicen la salud. Existe una asociación entre niveles bajos de educación y malos desenlaces en salud, incluyendo: i) barreras para el acceso a servicios de salud; ii) el mal uso de medicamentos; iii) falta de información o información deficiente relevante a la salud; y iv) un incremento en enfermedades crónicas⁴³.

f) Salud sexual y reproductiva⁴⁴

Si bien el área de atención pedagógica trabaja en conjunto con las áreas de atención médica y atención psicológica para abordar el tema de la salud sexual y reproductiva, existen casos en los cuales es necesaria la vinculación con el sector salud u otras organizaciones que puedan profundizar en la educación en materia de salud sexual y reproductiva. Así pues, el refugio, albergue o casas de medio camino asegura a las personas usuarias, que es normal tener curiosidad o dudas, y que tienen a personas para ayudar a contestarlas⁴⁵.

42 OMS, Glosario de promoción de la salud, https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/67246/WHO_HPR_HEP_98.1_spa.pdf?sequence=1&isAllowed=y (consultada el 15 de agosto de 2022).

43 Hernández-Sarmiento, et. al., La educación en salud como una importante estrategia de promoción y prevención, https://www.academia.edu/44382496/La_educaci%C3%B3n_en_salud_como_una_importante_estrategia_de_promoci%C3%B3n_y_prevenci%C3%B3n (consultada el 9 de mayo de 2022).

44 Los servicios brindados por el área de pedagogía, se desarrollan conforme a los principios establecidos en el apartado 3.2 Enfoques de Módulo 1 Introducción al Manual.

45 Esta lista tiene como referencia los siguientes documentos:

Victoria State government, Talking to children and young people about relationships, sex and sexuality, <https://www.betterhealth.vic.gov.au/health/healthyliving/talking-to-children-and-young-people-about-sex#bhc-content> (consultada el 10 de mayo de 2022).

UNFPA, International Technical and Programmatic Guidance on Out-of-School Comprehensive Sexuality Education, https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Out_of_School_CSE_Guidance_with_References_for_Web.pdf (consultada el 10 de mayo de 2022).

La enseñanza de la educación sexual aborda los temas desde una edad temprana, respetando formas de enseñanza que son física y psicológicamente apropiadas. Entre los temas se incluyen: las partes del cuerpo y su funcionamiento; las relaciones sexuales, la identidad de género y la imagen corporal; la menstruación, el control de la natalidad, anticonceptivos y el aborto/la interrupción legal del embarazo; infecciones de transmisión sexual (ITS).



TIP para la atención integral

- Evita confundir a los NNA usando palabras de la jerga popularo con otros términos por estar asociados a ciertas funciones del cuerpo. Asimismo, asegura a los NNA que está bien hablar del tema en entornos específicos, y alienta a emplear el vocabulario correcto para transmitir lo que quieren decir.

g) Salud - higiene

La higiene se puede describir como el conjunto de prácticas que orienta a las personas a cumplir hábitos en diversas esferas diarias para conservar un buen estado de salud⁴⁶. Las personas que entran a un albergue, refugio y/o casa de medio camino vienen de condiciones distintas, así que los hábitos y condiciones previas de higiene de las personas usuarias no son las mismas. Es importante que tanto personas adultas como los NNA aprendan de este tema, ya que la información resultante es útil para todo el público. Esta capacitación la puede proporcionar el área de educación y pedagogía de forma transversal con el área médica.

Para orientar a NNA en temas de salud relacionados con la higiene, el personal puede realizar las siguientes acciones⁴⁷: asegura que el albergue, refugio y/o medio camino cumpla con los estándares mínimos de agua, higiene y saneamiento requeridos por el gobierno; crea condiciones en el establecimiento que fomentan la buena higiene personal de todos los usuarios; diseña, con base en la edad de los NNA, un curso o taller introductorio al tema de la higiene; incluye una sección especial respecto a los cuidados de higiene que se tienen que tomar debido a la COVID-19.

La planeación y selección de los contenidos, actividades, técnicas, materiales, tiempos y estrategias de evaluación se pueden registrar en un formato ad hoc, como se presenta en el Anexo 4. Sin embargo, hay que considerar que las personas usuarias, sus hijas e hijos pueden estar expuestos a situaciones en las experiencias educativas formales y no formales que vulneren su integridad personal o sus derechos por lo cual es necesario identificarlas con claridad.

46 Gobierno de México, La higiene también es salud, <https://www.gob.mx/promosalud/es/articulos/la-higiene-tambien-es-salud?idiom=es> (consultada el 10 de mayo de 2022).

47 Basado con referencia al documento:

UNICEF, Agua, higiene y saneamiento: guía para docentes, https://www.unicef.org/mexico/media/1836/file/agua_higiene_y_saneamiento_docentes.pdf (consultada el 10 de mayo de 2022).

2.3 SITUACIONES DE VULNERABILIDAD PARA LA INFANCIA Y JÓVENES EN EL ÁMBITO EDUCATIVO

Es vital que las NNA aprendan a reconocer situaciones de vulnerabilidad en el ámbito educativo y denunciarlo. Existen distintos tipos de posibles violaciones de los derechos de las NNA en el ámbito educativo, los cuales se exploran a continuación en más detalle y que podrían ser considerados por el personal del albergue, refugio o casa de medio camino cuando las personas usuarias acudan a centros educativos durante su estancia en dichos espacios.

2.3.1 Acoso escolar

El acoso escolar ocurre entre compañeros; pasa cuando uno o varios estudiantes agreden de manera continua y repetida a otros, quienes no se pueden defender efectivamente y por lo general se encuentran en desventaja⁴⁸. Este acoso puede tener consecuencias negativas físicas, sociales o emocionales. Normalmente este tipo de acoso no se detiene solo. Tipos de acoso escolar pueden incluir agresiones físicas, agresiones verbales, agresiones psicológicas, exclusión social y acoso sexual⁴⁹.

2.3.2 Maltrato infantil

El maltrato infantil se conforma de los abusos y la desatención que sufren personas menores de 18 años. Incluye cualquier abuso que cause o pueda causar un daño a la salud, desarrollo o dignidad del NNA, o poner en peligro su supervivencia, en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder⁵⁰. Ejemplos comunes del maltrato infantil incluyen el maltrato físico, abandono o negligencia física, maltrato emocional y abandono emocional⁵¹.

2.3.3 Abuso sexual

En el caso de riesgos en NNA, el abuso sexual comprende cualquier clase de contacto e interacción sexual donde la infancia es utilizada para la estimulación sexual del agresor o la gratificación de un observador. Al respecto, la persona agresora utiliza su situación de poder ante los NNA⁵².

48 El acoso escolar es una forma de violencia entre compañeros en la que uno o varios alumnos molestan y agreden de manera constante y repetida a uno o varios compañeros, quienes no pueden defenderse de manera efectiva y generalmente están en una posición de desventaja o inferioridad. Consultado en: Poder Judicial de la Ciudad de México, Acoso Escolar, https://www.poderjudicialcdmx.gob.mx/acoso_escolar/ (consultada el 10 de mayo de 2022).

49 UNICEF, Cuaderno de Protección, <https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/comunicacion/GUIAPROTECCION.pdf> (consultada el 10 de mayo de 2022).

50 El maltrato infantil se define como los abusos y la desatención de que son objeto los menores de 18 años, e incluye todos los tipos de maltrato físico o psicológico, abuso sexual, desatención, negligencia y explotación comercial o de otro tipo que causen o puedan causar un daño a la salud, desarrollo o dignidad del niño, o poner en peligro su supervivencia, en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder. Consultado en: OMS, Maltrato Infantil, <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/child-maltreatment#:~:text=El%20maltrato%20infantil%20se%20define,salud%2C%20desarrollo%20o%20dignidad%20del> (consultada el 10 de mayo de 2022).

51 UNICEF, Cuaderno de Protección, <https://www.unicef.es/sites/unicef.es/files/comunicacion/GUIAPROTECCION.pdf> (consultada el 10 de mayo de 2022).

52 Ibidem.

2.3.4 Riesgos en línea

Existen tres categorías para definir qué son los riesgos online:

- 1 **Riesgos de contenido** (un NNA está expuesto a algún contenido no deseado y/o inapropiado);
- 2 **Riesgos de contacto** (un adulto busca el contacto inapropiado o se dirige a un NNA con fines sexuales o para propósitos no saludables o peligrosas);
- 3 **Riesgos de conducta** (cuando un NNA se comporta de una manera que contribuye a que se produzca un contenido o contacto riesgoso)⁵³.

Para proteger a los NNA de estas posibles situaciones de vulnerabilidad, se recomienda la implementación de un programa que eduque a los NNA sobre sus derechos, temas de la ciudadanía global, participación infantil y el clima escolar⁵⁴. Un programa basado en estos elementos se puede construir de la siguiente manera⁵⁵: fomentar en los y las estudiantes la afirmación de sí mismos y de sus compañeros como personas dignas que tienen derechos y responsabilidades; impulsar que los NNA puedan gozar de la libertad de información, expresión y participación; promover que los NNA disfruten y aprovechen de actividades recreativas apropiadas para su grupo etario y que participen en eventos culturales, de arte, y relacionados con el medio ambiente; implementar las medidas institucionales necesarias para asegurar la protección de los NNA frente al maltrato, las degradaciones y el abuso sexual, tomando en cuenta cualquier tipo de desventaja física o mental que exista; y, asegurar el amparo a los NNA en cualquier situación de discriminación.

Después de revisar los servicios específicos para la atención de necesidades comunes, individuales y especiales, es imperativo revisar una de las principales estrategias mediante las cuales se puede lograr lo anterior, y esta es la vinculación.

53 Ibidem.

54 Ibidem.

55 Ibidem.

Capítulo 3.

Vinculación con otras instituciones



La vinculación institucional se define como una relación de intercambio y cooperación entre las organizaciones de distintos sectores con la finalidad de contribuir al logro de las metas desde una visión compartida sobre un fenómeno. Dicha relación se formaliza a través de convenios, contratos, programas de ejecución conjunta o acciones coordinadas.

Estos procesos de vinculación que se traducen como alianzas, tienen la finalidad de atender una problemática específica a través del desarrollo de una sinergia sin la cual las organizaciones por separado se verían rebasadas, como por ejemplo, entre el albergue, refugio o casa de medio camino con la SEP, CONAFE, escuelas particulares, universidades y entidades de gobierno a nivel estatal o municipal. Dicha sinergia se crea a partir de la integración de grupos multidisciplinarios y con la inversión de recursos por ambas partes ya sea mediante la transferencia directa de recursos, sean estos humanos, materiales, financieros o cualquiera de sus combinaciones.

3.1 CONSTRUCCIÓN DE VÍNCULOS O ALIANZAS INSTITUCIONALES SÓLIDAS

En el caso del área de pedagogía, los principales procesos de vinculación estarán orientados a establecer alianzas con organismos gubernamentales como la Secretaría de Educación Pública [SEP] a nivel federal y estatal y con las áreas vinculadas al quehacer educativo y de atención a las y los menores en los gobiernos municipales. Es un dato relevante el hecho de que se tiene que trabajar de manera permanente en la estructuración de una red de apoyo integrada por otras organizaciones de la sociedad civil y personas físicas puesto que es de dicha red de la que puede emanar una serie de personas colaboradoras que sean proveedores de contenidos y experiencias educativas para atender los procesos de educación no formal.

En específico, para establecer un plan de intervención el cual tenga como objetivo la acreditación del nivel de educación, a través de su certificación en una instancia oficial, se contemplan las siguientes condiciones⁵⁶:

- Firma de convenios con instancias gubernamentales o particulares que permitan que las personas usuarias, sus hijas e hijos reciban el servicio educativo en cualquier nivel y modalidad de acuerdo con sus derechos y mandatos constitucionales; esto se puede operar mediante la firma de convenios de colaboración con instancias como la SEP, el Instituto Nacional para la Educación de los Adultos

56 Elaboración propia por Alberto Onieva, consultor del Proyecto Nacional para el Fortalecimiento de Albergues, Refugios y Casas de Medio Camino.

(INEA), o el Consejo Nacional de Fomento Educativo (CONAFE) para que estas entidades nombre enlaces con los cuales se puedan canalizar los distintos casos que se tengan. En el caso de las instancias particulares se buscan alianzas con instituciones que cuenten con RVOE en cualquiera de los niveles o en todos al mismo tiempo y que estén dispuestos a prestar el servicio bajo las condiciones convenidas.

- Una vez realizados los convenios se siguen los procesos y procedimientos establecidos en los tiempos y formas requeridos de tal manera que se integren a la dinámica del sistema educativo nacional en tiempo y forma de manera adecuada.
- Un procedimiento fundamental para el éxito de este proceso es la integración del expediente académico y, por ende, la recolección de documentación oficial que permita evidenciar el progreso dentro de los distintos niveles del sistema educativo nacional.

Mientras el trabajo de vinculación con las distintas organizaciones educativas lo hace el área pedagógica, el área que recolecta e integra la documentación propia del progreso académico es la de Trabajo Social ya que es quien está en contacto con las familias de las personas usuarias.

Al estar integradas, las personas usuarias, hijas o hijos, a la dinámica de los procesos formales de aprendizaje y educación dentro del sistema educativo nacional, dentro del refugio se implementa un plan de seguimiento al desempeño académico, de tal manera que se asegure la correspondencia al esfuerzo interinstitucional de colaboración pero sobre todo, se asegure el logro personal en términos académicos, para así poder presentar reportes a las instancias adecuadas y se puede evaluar así la efectividad de las alianzas y convenios.

Canalización al sistema educativo formal

La inclusión o continuidad de la persona usuaria en el sistema educativo está ligado al desarrollo de su proyecto de vida y a la recuperación de la dignidad personal a través de la restitución de derechos, dentro de los cuales la educación es esencial en la teoría de los derechos humanos.

El sistema educativo formal comprende los niveles de educación básica, media superior y superior. Tiene como propósito garantizar el derecho a la educación a través de la acreditación y certificación de cada uno de sus niveles.

En los casos que se requiera, los albergues, refugios y casas de medio camino canalizan a las personas usuarias a la educación formal cuando se considera que las condiciones emocionales y cognoscitivas de las personas víctimas son las pertinentes. El acceso a la educación tiene el objetivo de permitir que la persona se incorpore a la sociedad, que tenga derecho a recibir becas, que cuente con el acceso a los libros de texto gratuitos y a paquetes escolares, así como a uniformes para garantizar que la educación se realice en condiciones dignas y poder asegurar su permanencia en el sistema educativo⁵⁷, observando los principios de enfoque diferencial y especializado⁵⁸.

57 Ibid., p.72.

58 Ibidem, p. 66.



TIP para la atención integral

- En el caso de que la persona usuaria no haya podido obtener la beca porque dichas instituciones se encuentren impedidas por falta de recursos, puede acompañar a la persona usuaria para acudir a la Comisión Ejecutiva de Atención a Víctimas (CEAV). Previo a ello, se requiere contar con el documento que haga constar que la institución pública no otorgó la beca, para que, en su caso, se otorgue la beca a la persona víctima o dependientes económicos del nivel escolar que corresponda y revisar los procedimientos para instituciones privadas en la misma CEAV.

Procedimientos de canalización a instancias para continuar con la educación formal

El objetivo de la canalización de personas usuarias al sistema educativo formal es la colaboración institucional a través del diagnóstico de necesidades e implementación de una estrategia de acompañamiento de acuerdo con el contexto educativo e integral de la persona y seguimiento para lograr el objetivo esencial del derecho a la educación formal.

Las acciones para brindar atención pedagógica incluyen: identificar las necesidades de escolarización formal, determinar el último nivel o grado de estudios, comprobar el nivel de escolaridad a través de la presentación de documentos o solicitud de información/documentos, evaluar el riesgo de ingreso al sistema educativo formal y determinar las prioridades de ingreso al sistema educativo formal.

Adicionalmente, es importante identificar las necesidades y elegir el esquema apropiado:

- a** NNA, esquema tradicional del sistema educativo nacional;
- b** Personas con discapacidad y de pueblos originarios: educación inclusiva, educación multigrado;
- c** Personas adultas: esquema del sistema de educación para adultos.

Otras actividades que también realiza el refugio, albergue o casa de medio camino para tener acceso a la educación formal son⁵⁹: brindar seguimiento a la solicitud y trámites requeridos; apoyar en la gestión de documentos y trámites relacionados para contar con documentos de identidad de la persona usuaria o revalidar sus estudios; acompañar a la persona usuaria a acudir a la Secretaría de Educación Pública u organismo público de educación que corresponda cuando la persona usuaria o dependientes económicos tengan derecho a recibir beca de estudio para educación preescolar, primaria, secundaria y educación media superior.

59 Ibidem, p. 85 y 93.

Servicios de traducción e interpretación

Para que el refugio, albergue o casa de medio camino pueda atender una situación en la que alguna de las personas usuarias, sus hijas e hijos requieran de un servicio de lengua de señas, Braille, traducción de lenguas indígenas u otro idioma en los procesos de enseñanza y aprendizaje, se establecen convenios de colaboración con organismos públicos o privados que presten dichos servicios de tal manera que se los pueda solicitar en cuanto sean requeridos.

Como una segunda estrategia se asegura dentro proceso de planificación de la organización que alguna o algunas de las personas colaboradoras se capaciten en el manejo de dichas lenguas de tal manera que no se vean en la situación de exponer la identidad de las personas usuarias, sus hijas e hijos a personas que no están dentro del sistema de resguardo.



TIP para la atención integral

- El proceso sugerido para realizar una canalización es el siguiente:
 1. Hacer un inventario de las necesidades de las personas usuarias del albergue, refugio y/o casa de medio camino;
 2. Aplicar entrevistas para averiguar estas necesidades cuando llega la persona usuaria al establecimiento y periódicamente durante su estancia;
 3. Identificar si la persona cuenta con documentos de identidad o de validación de estudios educativos;
 4. Gestionar con el área de trabajo social los trámites pertinentes para la obtención de documentos de identidad o de validación de estudios educativos, en caso de ser necesario;
 5. Revisar la oferta educativa y pedagógica existente de la zona;
 6. Identificar espacios de educación pública básica cercanos al refugio, albergue o casa de medio camino;
 7. Generar convenios de colaboración con espacios de educación privada, en caso de ser necesarios;
 8. Consultar con el área de trabajo social la posibilidad de que vengan maestros, promotores comunitarios y expertos externos, entre otros, para impartir clases o talleres en temas de particular interés a las personas usuarias. Evaluando las condiciones de confidencialidad y máxima protección de las personas víctimas;
 9. Revisar las credenciales de estos docentes para verificar su conocimiento. Si no tienen credenciales formales, verificar su conocimiento de los temas a tratar a través de contactos, exalumnos y otros empleadores, entre otros,
 10. Canalizar a la persona usuaria a programas educativos locales manejados por el gobierno u otros.

Capítulo 4.

Expediente



El expediente del área pedagógica está conformado por la historia clínica, los documentos relacionados con las pruebas y las técnicas aplicadas para la evaluación inicial y de seguimiento, incluyendo sus resultados, plan de intervención, oficios y documentos relativos a la canalización de la persona usuaria a instancias externas, documentos generados con motivo de la intervención, certificados educativos y el portafolio de evidencias de la educación formal impartida. Para ello, se sugiere establecer una colaboración institucional con la Secretaría de Educación Pública para consulta y acceso a documentación oficial educativa.

De igual forma, el expediente puede contener el portafolio de evidencias que consiste en una selección de las tareas que la persona usuaria ha realizado en el transcurso de un determinado periodo en la educación formal, que muestra el crecimiento, los aprendizajes logrados y las áreas a mejorar en relación con los objetivos de desarrollo planteados^{60,61}.

El expediente del área pedagógica, que incluye el diagnóstico psicopedagógico, el expediente académico y los planes de intervención y trabajo se vincula con el expediente único en tanto que permite integrar y compartir información que describe las problemáticas de aprendizaje con las que llegan las usuarias, sus hijos e hijas a los refugios, albergues y casas de medio camino así como las estrategias de atención que se han implementado y la efectividad de la misma desde una perspectiva longitudinal.

Al igual que las distintas áreas de atención, el expediente pedagógico se resguarda y actualiza periódicamente a efecto de dar un seguimiento adecuado como se aborda en el siguiente capítulo.

60 Peter Airasan, *La Evaluación en el Salón de Clases*. (México, McGrawhill Interamericana Editores, 2002), 155.

61 Frida Díaz Barriga Arceo, Eric Romero Martínez y Abraham Heredia Sánchez, *Diseño tecnopedagógico de portafolios electrónicos de aprendizaje: una experiencia con estudiantes universitarios*, <https://redie.uabc.mx/redie/article/view/313/476> (consultada el 10 de mayo de 2022).

Capítulo 5.

Seguimiento de caso



El seguimiento de caso comprende todos los actos tendientes a la atención y servicios educativos que cada persona usuaria requiere desde su ingreso hasta el egreso para restituir su derecho a la educación. Su objetivo es dar continuidad a las acciones mínimas necesarias para lograr una atención integral y, en concreto, un apoyo pedagógico completo a las personas usuarias, desde la identificación de sus necesidades, el plan individualizado, el proyecto de vida, la reintegración y el egreso.

Este proceso implica una colaboración entre las diversas áreas de atención del refugio, albergue y casa de medio camino ya sea a través de reuniones interdisciplinarias u otros medios de interlocución no presenciales para identificar la estrategia a seguir desde el proceso de ingreso, permanencia (análisis de caso) y egreso, según corresponda⁶². A continuación, se pueden observar los principales procesos conjuntos en los cuales interviene el área de pedagogía.

62 Para revisar un formato de seguimiento Ver Anexo 5.

Tabla 1. Procesos a nivel de flujograma con la participación de más de un área de atención

Etapas	Proceso	Áreas de Atención					Cantidad de áreas que participan
		Médico	Psicológica	Legal	Trabajo Social	Pedagógica	
Primer contacto	Primer contacto en ministerio público			✓	✓		2
	Revisión de entrevista ministerial + certificado médico	✓		✓			2
	Vinculación permanente con PNNA	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Atención en crisis	✓	✓	✓			3
	Plan de seguridad			✓	✓		2
	Análisis de apoyo		✓	✓	✓	✓	4
Atención inicial	Evaluación de riesgo		✓	✓			2
	Análisis multidisciplinario para el ingreso del caso	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Generación del plan de intervención	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Evaluación de capacidades cognitivas		✓			✓	2
	Valoración y atención inicial por área	✓	✓	✓	✓	✓	5
Permanencia	Implementación del plan de intervención	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Análisis multidisciplinario para el seguimiento del caso	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Construcción y seguimiento del Proyecto de vida		✓		✓		2
	Elaboración del Plan de rehabilitación	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Construcción del plan de seguridad			✓	✓		2
	Restitución de derechos	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Servicios específicos	✓	✓	✓	✓	✓	5
Egreso	Valoración multidisciplinaria para el egreso de la persona	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Evaluación de riesgos	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Plan de seguimiento	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Análisis de reinserción social	✓	✓	✓	✓	✓	5
	Cierre del caso		✓	✓	✓	✓	4
Transversales a todas las etapas	Vinculación con otras instituciones	✓	✓	✓	✓	✓	5

Fuente: Elaboración propia.



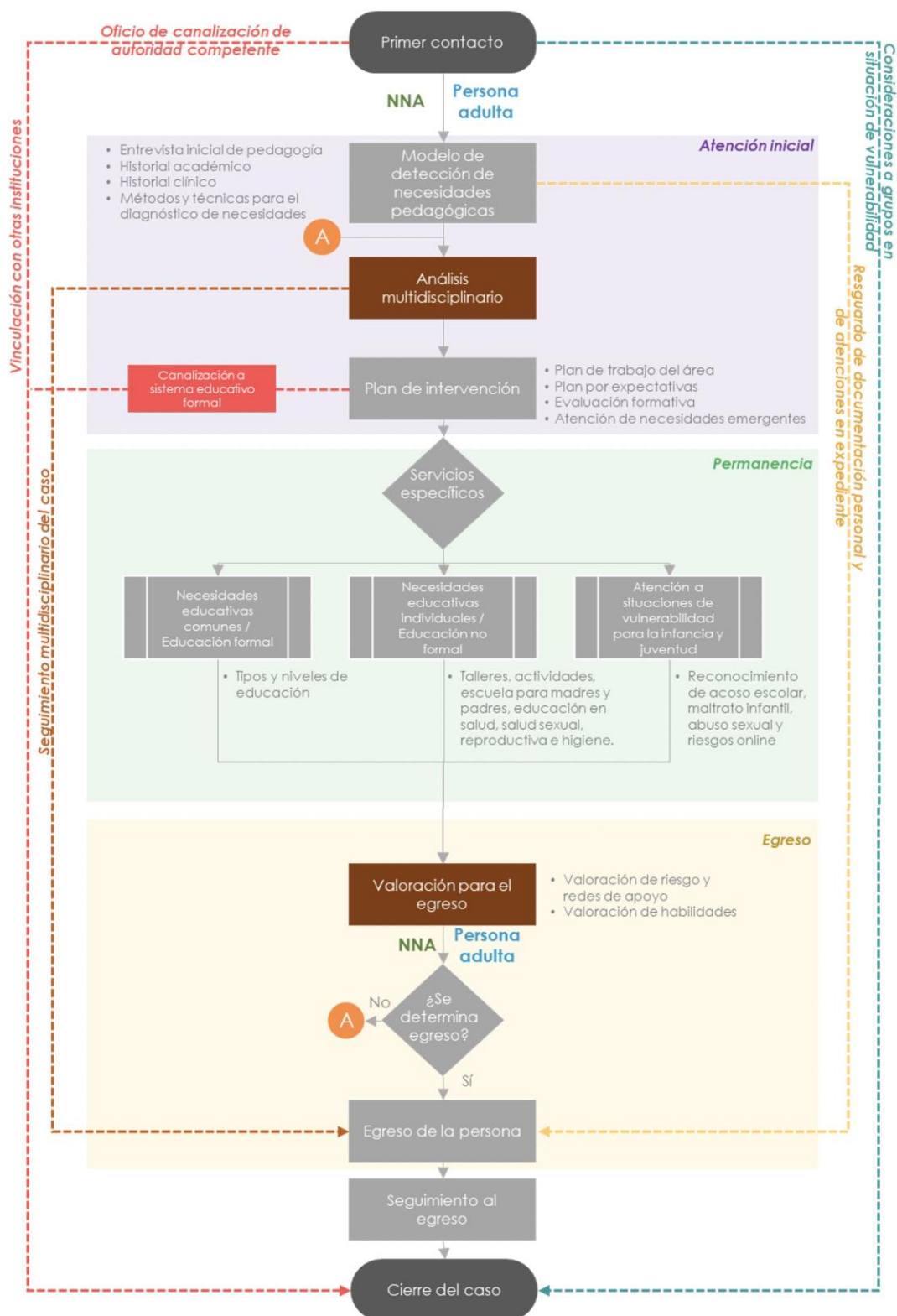
Estos procesos se ven reflejados a través de las acciones que se realizan con cada una de las personas usuarias. Un ejemplo en el área es cuando se establece un plan de intervención, el cual tiene como objetivo la acreditación del nivel de educación a través de su certificación; canalizar a las instancias competentes, y brindar acompañamiento e implementar un mecanismo de seguimiento del expediente.

Para ello, el área de pedagogía lleva a cabo acciones para la atención y ejercicio del derecho a la educación que cada persona requiere, ya sea básica, media superior o superior; y la modalidad adecuada para tal fin, ya sea escolar, no escolarizada o mixta⁶³, así como para educación no formal. Así, el área de trabajo social gestiona los procesos de vinculación necesarios con instituciones de educación correspondientes; el área legal coadyuva en la revisión y gestión de los documentos necesarios para la inscripción de las personas usuarias y el área de psicología brinda elementos a considerar sobre los efectos de la salud mental en NNA que puedan incidir en sus procesos de aprendizaje.

Finalmente, el área de pedagogía colabora con las demás áreas multidisciplinarias para analizar el grado de avance del plan de intervención y realizar la valoración de las condiciones para el egreso de las personas usuarias (Para más información ver Módulo 2. Gestión y coordinación, apartado de Egreso).

63 Fernanda Solís, Rosina Uriarte y Soledad Valverde, "Protocolo de diagnóstico e intervención psicopedagógica. Guía No 1 de diagnóstico rápido. 0-5 años", <https://www.clinicambiental.org/wp-content/uploads/docs/publicaciones/GUIA1.pdf> (consultada el 10 de mayo de 2022).

Flujograma Atención pedagógica



Fuente: Elaboración propia.

ANEXOS

ANEXO 1. HISTORIAL ACADÉMICO

1. Iniciales del nombre de la persona usuaria:	
2. Número de expediente:	

Historial académico						
Nombre del plantel	Estado (Ubicación)	Nivel escolar	Grado	Año de inicio	Año de término	Promedio
		Preescolar				
		Preescolar				
		Preescolar				
		Primaria				
		Primaria				
		Primaria				
		Primaria				
		Primaria				
		Primaria				
		Secundaria				
		Secundaria				
		Secundaria				
		Bachillerato				
		Bachillerato				
		Bachillerato				



ANEXO 2. PLAN DE TRABAJO DE ÁREA PEDAGÓGICA

Información de la persona usuaria

1. Iniciales del nombre de la persona usuaria:	
2. Número de expediente:	
3. Área de desarrollo personal:	

Información del llenado de documento

4. Fecha de generación del documento:	
5. Nombre de personal que genera documento:	
6. Puesto de personal que genera documento:	

[illegible]

ANEXO 3. EVALUACIÓN DE PRESENCIA DE CAPACIDADES DE APRENDIZAJE

Información de la persona usuaria

1. Iniciales del nombre de la persona usuaria:	
2. Número de expediente:	
3. Área de desarrollo personal:	

Evaluación de presencia de capacidades de aprendizaje

CAPACIDADES DE APRENDIZAJE				
Atención y concentración	Nula	Baja	Media	Alta
Motivación	Nula	Baja	Media	Alta
Nivel de autonomía	Nula	Baja	Media	Alta
Aceptación de normas	Nula	Baja	Media	Alta
Resistencia a la frustración	Nula	Baja	Media	Alta
Actitud positiva	Nula	Baja	Media	Alta
Memoria de largo plazo	Nula	Baja	Media	Alta
Respuesta positiva ante las ayudas y apoyos	Nula	Baja	Media	Alta
Actitud ante actividades que domina	Nula	Baja	Media	Alta
Actitud ante actividades difíciles	Nula	Baja	Media	Alta
Capacidades de trabajo	Nula	Baja	Media	Alta
Preferencias de agrupamiento	Individual	Pareja	Grupos reducidos	Grupos grandes
Terminación de las tareas	Nunca	Casi nunca	Ocasional	Siempre
Preferencia en los tipos de lenguajes	Visual	Auditiva	Manipulativa	Mixta
Refuerzos a los que responde	Materiales	Actividad	Sociales	Simbólicos
Ritmo de aprendizaje	Lento	Normal	Rápido	Muy rápido

Información del llenado de documento

3. Fecha de generación del documento:	
4. Nombre de personal que genera documento:	
5. Puesto de personal que genera documento:	

ANEXO 4. PLANEACIÓN DE FORMACIÓN

1. Área de desarrollo:		
2. Periodo	<i>Fecha de inicio:</i>	<i>Fecha de término:</i>
3. Sede:	4. Horario:	
5. Perfil de las personas aspirantes		
6. Necesidad de la capacitación		
7. Nombre de la persona instructora		
8. Profesión		
9. Objetivo general		

[illegible]

ANEXO 5. GLOSARIO

Andragogía	Disciplina que se ocupa de los procesos de educación de las personas adultas, así como de sus procesos de aprendizaje. Esto implica, identifica los propósitos, fines, formas de atención y evaluación de sus aprendizajes en relación con sus características bio-psico-sociales y sus experiencias ⁶⁴ .
Codiseño	Método que contempla al currículum como una construcción cultural y por lo tanto, un campo de "disputa", de negociación, de conversación y acuerdos para buscar el común, lo común, el bien común. Narrativa de imágenes del deseo de la persona que queremos ser ⁶⁵ .
Diseño curricular	Proceso de selección y configuración de contenidos, experiencias, materiales y ambientes, acomodados lógicamente y temporalmente para desarrollar una serie de aprendizajes o reaprendizajes que posibiliten una modificación en los modelos mentales y conductas de la persona usuaria a partir de la atención a sus necesidades de educación comunes, individuales o especiales, y siendo orientadas, dichas acciones, por perfil de egreso ⁶⁶ .
Educación	Derecho humano básico y universal establecido en los tratados de derechos humanos y los acuerdos internacionales. En términos del artículo 3° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos ⁶⁷ , esta es obligatoria, universal, inclusiva, pública, gratuita y laica. Sus objetivos son el pleno desarrollo de la personalidad humana, el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos, a las libertades fundamentales y del sentido de su dignidad, así como capacitar a niñas, niños, adolescentes y adultos en las competencias necesarias para adaptarse a su entorno, participar efectivamente en la sociedad y hacer frente a las dificultades que se les presenten ⁶⁸ .
Educación formal	Ocurre en instituciones de educación y formación, es reconocido por las autoridades nacionales pertinentes y conduce a la obtención de diplomas y calificaciones. El aprendizaje formal está estructurado según dispositivos tales como los currículos, las calificaciones y los requisitos de la enseñanza-aprendizaje ⁶⁹ .
Educación no formal	Es el aprendizaje que se ha adquirido adicional o alternativamente a la educación formal. Usualmente ocurre en contextos comunitarios locales, el lugar de trabajo y mediante actividades de las organizaciones de la sociedad civil. Por medio del proceso de reconocimiento, validación y acreditación el aprendizaje no formal puede conducir también a obtener calificaciones y otros tipos de reconocimiento ⁷⁰ .

64 Elaboración propia con base en: UNICEF. Guía para la facilitación. «Fortalecimiento de las competencias para la atención del Control de Crecimiento y Desarrollo con enfoque de Desarrollo Infantil Temprano, Perú, p. 21. <https://www.unicef.org/lac/media/25601/file/Gu%C3%ADa%20para%20la%20facilitaci%C3%B3n.pdf>

65 Esta metodología se encuentra siendo desarrollada y aplicada por el equipo de trabajo de la Universidad Campesina Indígena en Red (UCIRED).

66 Elaboración de Nieva, Alberto con base en Philip, Stabback Qué hace a un currículo de calidad. https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000243975_spa#:~:text=El%20curr%C3%ADculo%20representa%20una%20selecci%C3%B3n,c%C3%B3mo%20deber%C3%ADan%20aprender%20los%20estudiantes (consultada el 03 de noviembre de 2022).

67 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917. Última reforma publicada el 28 de mayo de 2021. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/ref/cpeum.htm>

68 UNICEF, Cada niño aprende, Estrategia de Educación de UNICEF 2019-2030, <https://www.unicef.org/es/informes/estrategia-de-educacion-de-UNICEF-2019%E2%80%932030> y la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Ratificada por México el 10 de diciembre de 1948. (consultada el 09 de mayo de 2022)

69 Instituto de la Unesco para el Aprendizaje a lo Largo de Toda la Vida, Directrices de la UNESCO para el reconocimiento, validación y acreditación de los resultados del aprendizaje no formal e informal, 2012, <https://uil.unesco.org/es/aprendizaje-lo-largo-vida/reconocimiento-validacion-acreditacion/las-directrices-unesco> (consultada el 15 de agosto de 2022).

70 Ibidem.

Inclusión educativa	Proceso de identificar y responder a la diversidad de las necesidades de todos los estudiantes a través de la mayor participación en el aprendizaje, las culturas y las comunidades, y reduciendo la exclusión en la educación. Involucra cambios y modificaciones en contenidos, aproximaciones, estructuras y estrategias, con una visión común que incluye a todos los niño/as del rango de edad apropiado y la convicción de que es la responsabilidad del sistema regular, educar a todos los niño/as ⁷¹ .
Modalidad escolarizada	Es el conjunto de servicios educativos que se imparten en las instituciones educativas, lo cual implica proporcionar un espacio físico para recibir formación académica de manera sistemática y requiere de instalaciones que cubran las características que la autoridad educativa señala en el acuerdo específico de que se trate ⁷² .
Modalidad mixta	La combinación de las modalidades escolarizada y no escolarizada se caracteriza por su flexibilidad para cursar las asignaturas o módulos que integran el plan de estudios, ya sea de manera presencial o no presencial ⁷³ .
Modalidad no escolarizada	La destinada a estudiantes que no asisten a la formación en el campo institucional. Esta falta de presencia es sustituida por la institución mediante elementos que permiten lograr su formación a distancia, por lo que el grado de apertura y flexibilidad del modelo depende de los recursos didácticos de auto acceso , del equipo de informática y telecomunicaciones y del personal docente ⁷⁴ .
Pedagogía	Ciencia que estudia los procesos de enseñanza y aprendizaje de la educación. Se expresa en un conjunto de conocimientos especializados que le otorga al educador las competencias propias para ejercer su función, y tiene por objeto facilitar oportunidades de aprendizaje significativas para el enseñante, para lo cual toma en cuenta las múltiples modalidades y contextos de aprendizaje ⁷⁵ .
Pedagogía infantil	Disciplina que centra su quehacer en la educación de niñas y niños. Se enfoca particularmente en los procesos para la adquisición y aprendizaje de nuevas habilidades y competencias durante las distintas etapas en las que se puede dividir su edad (0 a 12 años) ⁷⁶ .
Plan de intervención	Es el documento, elaborado con base en la información vertida en la historia clínica y académica, en el que se identifica y describen como mínimo los siguientes elementos: objetivos en materia educativa para la persona usuaria, acciones a implementar para la consecución de cada uno de los objetivos incluidas las estrategias pedagógicas emplear, necesidades de canalización a instancias externas, relación con terceros, programación de evaluaciones de seguimiento y revisión del plan de intervención, así como el cronograma de trabajo ⁷⁷ .

71 UNESCO, "Educación Inclusiva", [Educación Inclusiva \(inclusioneducativa.org\)](https://www.inclusioneducativa.org) (consultada el 14 de agosto de 2022).

72 SEMS, Atlas de Educación Básica y Media Superior. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/sistemas/mapa/atlas/docs/Glosario%20Atlas.pdf> (consultada el 20 de junio de 2022).

73 Ibidem.

74 Ibidem.

75 Ileana Castillo Cedeño, Luz Elena Flores Davis, Rafael Esteban Jiménez Corrales y Mariángeles Perearnau Torras, Pedagogía, diversidad y lenguaje: develando los colores en miradas aprendientes, <https://www.redalyc.org/pdf/1941/194114419009.pdf> (consultada el 09 de mayo de 2022).

Miguel Ángel Santos Rego, ¿Qué es y qué no es la Pedagogía?, <https://www.cdlmadrid.org/wp-content/uploads/2016/02/apuntespedagogia-062019.pdf> (consultada el 09 de mayo de 2022).

UNICEF, Cuadernillo 12: Docentes, pedagogía y enseñanza inclusiva centrada en niños y niñas, <https://www.unicef.org/lac/media/7441/file/12.%20Ense%C3%B1anza%20y%20pedagog%C3%ADa%20inclusiva%20centrada.pdf> (consultada el 09 de mayo de 2022).

76 Elaboración propia con base en UNICEF. Modelo de atención integral para la niñez y adolescencia en situación de movilidad, SNDIF, México, 2022, p. 10. [Modelo de atención integral NNA movilidad.pdf \(unicef.org\)](#) (consultada el 3 de noviembre de 2022).

77 Elaboración propia por Alberto Onieva, consultor del Proyecto Nacional para el Fortalecimiento de Albergues, Refugios y Casas de Medio Camino

Plan de trabajo	Muy similar al plan de intervención, permite estructurar, ordenar y sistematizar una serie de acciones para alcanzar una serie de objetivos y metas, desarrollando ciertas actividades en una línea del tiempo claramente identificada ⁷⁸ .
Plan por expectativas	Plan en el que particularmente se toman en cuenta las expectativas a corto, mediano y largo plazo de las personas usuarias en relación con su proceso educativo ⁷⁹ .
Sistema educativo formal	Comprende los niveles de educación básica, media y superior. Tiene como propósito garantizar el derecho a la educación a través de la acreditación y certificación de cada uno de sus niveles ⁸⁰ .
Vinculación institucional	Se define como una relación de intercambio y cooperación entre las organizaciones de distintos sectores con la finalidad de contribuir al logro de las metas desde una visión compartida sobre un fenómeno. Dicha relación se formaliza a través de convenios, contratos o programas de ejecución continua ⁸¹ .

78 Op. Cit.

79 Elaboración propia por Alberto Onieva, consultor del Proyecto Nacional para el Fortalecimiento de Albergues, Refugios y Casas de Medio Camino.

80 Op. Cit.

81 Op. Cit.

