



TRATA Y EXPLOTACIÓN DE PERSONAS EN ARGENTINA:

conceptos y
herramientas
para la prevención,
detección y asistencia
a las víctimas

7

Asistencia a personas
víctimas de trata
y explotación



ISBN 978-987-4015-04-4 (Obra completa)

ISBN 978-987-4015-11-2 (Volumen 7)

Jefatura de Gabinete de Ministros

Trata y explotación de personas en Argentina :
conceptos y herramientas para la prevención,
detección y asistencia a las víctimas : asistencia
a personas víctimas de trata y explotación. -
1a ed. - Ciudad Autónoma de Buenos Aires :
Jefatura de Gabinete de Ministros. Comité
Ejecutivo para la Lucha contra la Trata y la
Explotación de Personas, 2019.

Libro digital, PDF

Archivo Digital: descarga y online

ISBN 978-987-4015-11-2

1. Trata de Personas. 2. Explotación Laboral.
3. Explotación Sexual. I. Título

CDD 364.153



TRATA Y EXPLOTACIÓN DE PERSONAS EN ARGENTINA:

conceptos y herramientas
para la prevención,
detección y asistencia
a las víctimas

Comité Ejecutivo para la Lucha contra
la Trata y Explotación de Personas y para
la Protección y Asistencia a las Víctimas



**Presidencia
de la Nación**

**TRATA Y EXPLOTACIÓN
DE PERSONAS
EN ARGENTINA:**

conceptos y herramientas
para la prevención,
detección y asistencia
a las víctimas



Asistencia a
personas
víctimas de trata
y explotación



ÍNDICE

Prólogo	11
¿A qué llamamos asistencia integral?	18
Consideraciones para una primera evaluación	18
Abordaje interdisciplinario	19
Consecuencias en la salud	21
La importancia de no revictimizar	24
El trabajo con intérpretes	26
Especificidades en niñez y adolescencia	27
Cuidados institucionales: síndrome burnout	28
Organismos nacionales que llevan adelante la asistencia integral	30
Programa Nacional de Rescate	32
Modalidades y principios rectores de la intervención del PNR	35
Equipos regionales	36
Asistencia posterior al “rescate”	38
Casa Refugio del PNR	39
Articulación y enlace interinstitucional para las derivaciones	41
Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia (SENAF)	41

Funciones del Punto focal Nacional	43
Funciones de los PFP	43
Principios básicos o directrices	44
Plan de inclusión y reconstrucción de vida	46
PRIMERA ETAPA	47
SEGUNDA ETAPA	49
CENAVID (Centro de Asistencia a las Víctimas de Delitos)	49
¿Qué debe hacer el CENAVID?	51
Glosario	55
Referencias bibliográficas	56



AUTORIDADES

Presidente de la Nación

Mauricio Macri

Jefe de Gabinete de Ministros de la Nación

Marcos Peña

Ministerio de Seguridad de la Nación

Patricia Bullrich

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la Nación

Germán Garavano

Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Nación

Carolina Stanley

Ministerio de Producción y Trabajo de la Nación

Dante Sica

Comité Ejecutivo para la Lucha contra la Trata y Explotación
de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas

Coordinación de Políticas de Género y No Discriminación
del Ministerio de Seguridad de la Nación

Carolina Barone

Secretaría de Justicia del Ministerio de Justicia
y Derechos Humanos de la Nación

María Fernanda Rodríguez

Dirección Nacional de Promoción y Protección Integral
de la Secretaría Nacional de Niñez, Adolescencia y Familia
del Ministerio de Salud y Desarrollo Social de la Nación

Arnoldo Ariel Scherrer

Secretaría de Promoción, Protección y Cambio Tecnológico
del Ministerio de Producción y Trabajo de la Nación

Graciela Beatriz Guzmán

Dirección de Apoyo al Comité Ejecutivo para la Lucha
contra la Trata y Explotación de Personas y para la
Protección y Asistencia a las Víctimas

Ana Isabel Copes

> ELABORACIÓN
DE LA PUBLICACIÓN

**Dirección de Apoyo al Comité
Ejecutivo para la Lucha contra la Trata
y Explotación de Personas y para la
Protección y Asistencia a las Víctimas,
Jefatura de Gabinete de Ministros**

Andrea Pereyra Barreyro
Noelia Voratovich
Belén Zabala

Edición y corrección

Fermín Romano
Cecilia Surigaray

Ministerio de Seguridad

María Esther Isoardi

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos

Adriana Mónica Cires
Laura Sola

Ministerio de Salud y Desarrollo Social

María Marta Castañares

Ministerio de Producción y Trabajo

María Laura Ferrante

Organismos y programas colaboradores

Procuraduría de Trata y Explotación de
Personas (PROTEX); Administración
Federal de Ingresos Públicos (AFIP);
Fiscalía en lo Penal Contravencional y
de Faltas N° 12, especializada en Delitos
Informáticos; Programa Nacional de
Educación Sexual Integral (ESI), del
Ministerio de Educación, Cultura,
Ciencia y Tecnología.



Este material fue elaborado por el Comité Ejecutivo para la Lucha contra la Trata y Explotación de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas, con el objetivo de ser empleado como insumo de acciones de capacitación, información y sensibilización promovidas por los organismos del Estado nacional y provincial, la sociedad civil y demás actores interesados en las problemáticas de trata y explotación de personas. La redacción de esta herramienta fue realizada por los equipos técnicos que integran cada uno de los organismos que conforman el Comité Ejecutivo, de manera que cuenta con las experiencias territoriales y profesionales de cada una de las personas que integran el equipo técnico interinstitucional. Contiene ocho módulos que pretenden sintetizar las principales herramientas conceptuales, normativas e institucionales.

En el primero de ellos, se trabaja en las definiciones, la normativa nacional e internacional, una breve descripción de las fases o etapas del delito de trata de personas y algunas características y modalidades que adquiere en nuestro país.

En el segundo, se aborda con mayor exhaustividad la trata con fines de explotación sexual y laboral, procurando describir los lugares, actores involucrados y modalidades para cada caso.

En el tercer módulo, se procura dar cuenta del circuito institucional que se despliega a partir de la detección

y/o identificación de los fenómenos hasta la asistencia a las víctimas, así como los principales programas y acciones de los ministerios que componen al Comité Ejecutivo.

En el cuarto módulo, se ofrecen herramientas de detección, con un listado de indicadores y recomendaciones posteriores a su identificación. Asimismo, se incluyen algunos lineamientos destinados a orientar acciones de prevención, destinadas especialmente a aquellos organismos que las lleven adelante (escuelas, ONGs, organismos provinciales o municipales, entre otros).

Las dos unidades siguientes están dirigidas a públicos y ámbitos específicos: el capítulo cinco apunta al ámbito de la salud, donde se propondrán herramientas básicas para un abordaje integral, entendiendo a los organismos de la salud como los espacios más propicios para poder identificar a posibles víctimas de trata y explotación. De igual manera, en el cuadernillo número seis se brindarán herramientas de prevención y detección orientadas al ámbito educativo.

En el capítulo siete, por su parte, se trabajará particularmente en la asistencia de las personas víctimas, especificando cuales son las acciones que cada organismo con competencia lleva adelante y, a su vez, aquellas nociones elementales a tener en cuenta para garantizar una protección integral.

Por último, el capítulo ocho tendrá como objetivo construir un diagnóstico cuantitativo de los fenómenos de trata y explotación de personas en Argentina, en el que se ofrecerán datos actualizados con aportes de los organismos que conforman el Comité Ejecutivo.

En algunos de las publicaciones se incluirán propuestas de trabajo que podrán ser utilizadas como recursos pedagógicos en caso de querer realizar capacitaciones o talleres sobre los contenidos específicos que se abordan en cada publicación. Los mismos se elaboraron a modo de orientación, por lo que cada una/o podrá adaptarlos conforme a los objetivos propuestos y destinatarios/as a quienes se brinden las instancias de sensibilización.

Finalmente, debe mencionarse que este material utiliza un lenguaje no sexista, con el objetivo de fomentar y concientizar sobre la importancia de una comunicación más igualitaria. Se entiende como lenguaje no sexista a aquél que no oculta, subordina, ni excluye la diversidad sexual y de género, sino que la visibiliza. En ese sentido, se optó por no recurrir a expresiones de aparente carácter universal, que se sustentan en la ficción de un sujeto neutral. Estas posturas abonan a negar la existencia de las múltiples desigualdades y exclusiones que son fundantes de los modos de hacer, decir y ser.

En definitiva, nombrar no es sólo describir la realidad, sino también construirla y modificarla. Por ello, un discurso que toma acríticamente como norma a una parte de la sociedad (“lo masculino”), contribuye a que persista en el imaginario la percepción de otras identidades como subsidiarias y/o prescindibles. En este sentido, se considera que modificar los usos del lenguaje no sólo es ineludible, sino que implica un cambio cultural que nos convoca a la construcción de nuevos sistemas de valores y de formas de entender, de pensar y de representar el mundo.

-



En el presente módulo se trabajará específicamente la asistencia de las personas víctimas, por lo que está destinado principalmente a la formación y capacitación de los/as agentes de los organismos nacionales, provinciales y municipales que tengan alguna competencia en ella. ¿A qué llamamos “asistencia integral”? ¿Cuáles son los organismos que intervienen y que funciones tiene cada uno de ellos? ¿Por qué hablamos de trabajo interdisciplinario?

Para quienes forman parte de los organismos que llevan delante la asistencia resulta fundamental contar con herramientas básicas sobre los efectos que las personas víctimas pueden llegar a presentar, ya que, a partir de dicha evaluación preliminar, se podrá realizar la articulación pertinente y brindar una asistencia conforme a las necesidades de cada caso.

PALABRAS CLAVE: asistencia integral - Programa Nacional de Rescate - SENAF - víctimas - revictimización - trabajo interdisciplinario - efectos en la salud.

MÓDULO 7

Asistencia a personas víctimas de trata y explotación

Tal como fue descripto previamente, con el término “personas víctimas” referimos a las personas damnificadas por los delitos de trata y explotación de personas, es decir, “(...) personas que, individual o colectivamente, hayan sufrido daños, incluyendo lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación penal (...)”(ONU 1985). En la expresión “víctima” se incluye, además, a los familiares o personas a cargo que tengan relación inmediata con la víctima directa y a las personas que hayan sufrido daños al intervenir para asistir a la víctima en peligro o para prevenir la victimización. De manera que la asistencia integral debe garantizar la restitución y protección de todas las personas que hayan sido damnificadas por este delito.

Al respecto también cabe aclarar que la asistencia estatal reconocida a una persona víctima, no requiere que la misma haya realizado una denuncia judicial sobre el delito cometido contra su persona, por lo que bajo ningún concepto puede éste ser un requisito para el otorgamiento de algunos de los componentes de la asistencia integral.

Ley N° 26.364

ARTICULO 6º — El Estado nacional garantiza a la víctima de los delitos de trata o explotación de personas los siguientes derechos, con prescindencia de su condición de denunciante o querellante en el proceso penal correspondiente y hasta el logro efectivo de las reparaciones pertinentes (...).

¿A QUÉ LLAMAMOS ASISTENCIA INTEGRAL?

De acuerdo a lo que establece la Guía de Intervención Psicosocial para la Asistencia Directa de Víctimas de Trata (OIM, 2007), la asistencia directa incluye todas las actividades y servicios dirigidos al restablecimiento físico, mental, psicológico y social, y tiene como objetivos principales, la recuperación de la persona de la experiencia traumática vivida, y el empoderamiento personal y social para la reconstrucción de sus proyectos de vida.

La atención asistencial abarca una lectura interdisciplinaria y constituye el punto de partida para elaborar un perfil de la víctima y su entorno, necesario para comprender los factores que incidieron en que esa persona llegara a ser víctima de trata y/o explotación, las consecuencias físicas, psicológicas, familiares, sociales y económicas que implicó para ella haber padecido dicha situación y a partir de ahí, diseñar las estrategias más pertinentes para su caso específico. Es precisamente la visibilización de estos efectos lo que constituye el primer paso para su reconocimiento y, por consiguiente, para el abordaje de cada situación en particular.

CONSIDERACIONES PARA UNA PRIMERA EVALUACIÓN

Ante el primer contacto con la víctima, en base a las consideraciones e informes realizados por los organismos de asistencia intervinientes, es necesario evaluar el estado psico-emocional en el que se encuentra la persona. En especial, teniendo en cuenta que la existencia de una patología psíquica o psiquiátrica de base, ideas de muerte, pensamientos delirantes, pérdida espacio temporal, ameritaría una derivación a instituciones de salud específicas en dichas problemáticas.

Por otro lado, en este momento será fundamental evaluar si la persona víctima se encuentra en condiciones de declarar, la existencia de riesgos de vida, el deseo de retorno a su país o lugar de origen, como así también si cuenta con las condiciones psicofísicas requeridas para poder hacerlo.

Una vez realizada la evaluación, se procede a realizar las gestiones de asistencia, orientación y asesoramiento. A posteriori, con la información relevada, el primer diagnóstico y la estrategia de intervención, se recomienda la elaboración de un informe realizado también interdisciplinariamente, que deberá acompañar las derivaciones (ya sea en formato completo o seleccionando la información pertinente). En los casos en los que se solicita la evaluación de un médico/a y/o psiquiatra, se deberá acordar la estrategia de intervención, incorporando al informe su evaluación y criterios de trabajo.

En los casos en los que sea necesario, el/la psiquiatra puede incorporarse en la elaboración de las estrategias, como parte del equipo de trabajo. Éstas se pondrán en marcha, y serán evaluadas luego, dando paso a una reelaboración conjunta del diagnóstico y ajuste de las futuras intervenciones.

ABORDAJE INTERDISCIPLINARIO

Si bien el objetivo esencial del dispositivo Interdisciplinario es la asistencia integral de la persona víctima, no es posible abordar al sujeto particular sin una correcta lectura de todos los demás factores que inciden en la problemática de trata y explotación de personas.

Ahora bien, ¿a que llamamos abordaje interdisciplinario? En principio, debe decirse que un grupo de trabajo com-

puesto por profesionales de diversas disciplinas no implica la conformación de un equipo interdisciplinario. Para ello, se requiere, ante todo, comprender la complejidad de las problemáticas (su dimensión económica, social, política, etc.), así como los efectos que las víctimas pueden sufrir, con el fin de llevar adelante un abordaje que incorpore las perspectivas y aportes de diferentes disciplinas y miradas profesionales.

La estrategia elaborada por un equipo interdisciplinario especializado en la problemática debe realizarse de forma conjunta con la persona víctima en función de sus posibilidades, intereses y deseos, para que ésta, paulatinamente, pueda “apropiarse” del propio proceso de asistencia, es decir, participar activamente en su propio proceso de restauración de derechos.

En muchas ocasiones las situaciones traumáticas, o bien el tiempo en el que las personas estuvieron sometidas a contextos de explotación, hacen que una vez rescatadas, **éstas no se identifiquen inmediatamente como víctimas.**

¿Qué queremos decir con esto? Como mencionamos anteriormente, las personas víctimas suelen atravesar situaciones de vulneración previas a constituirse como tales, lo cual incide en su manera de percibir el contexto de explotación en el que vivieron. De esta forma, “el patrón” no es visto como explotador sino como aquel que “brindó alojamiento”, ofreció un “trabajo” y alimentación. De esta manera, podemos encontrarnos con personas que, en ocasiones, transitan condiciones de vulneración estructurales e intergeneracionales que naturalizan los hechos de violencia a los que se los/as somete. El desconocimiento respecto de los derechos que les asisten, sumado a su utilización por parte de los/as captores como elemento de amenaza, son factores que colaboran a esa autopercepción. En este sentido, es posible que las personas víctimas afirmen que

recibieron mejores tratos y condiciones por parte de sus explotadores, en comparación con la situación de origen¹.
Estos factores dificultan la desnaturalización de la situación de explotación.

En los casos en los que eso suceda, es decir, que las personas víctimas no se reconozcan a sí mismas como tales, debe construirse un abordaje terapéutico en el que, ante todo, se respeten los tiempos de cada víctima, se otorguen espacios de escucha, contención y se priorice lo que las personas quieran o puedan expresar en cada instancia del proceso, incluso cuando esto suponga una dilación de los procesos judiciales.

CONSECUENCIAS EN LA SALUD

Como ya se desarrolló en publicaciones anteriores, el ámbito de la salud es fundamental en materia de detección y prevención de la problemática. No obstante, es importante que los organismos encargados de la asistencia a víctimas de trata puedan identificar algunos de los posibles efectos/consecuencias en la salud que dichas personas pueden presentar, para luego realizar la articulación pertinente.

Ante todo, resulta esencial **entender a la salud desde un enfoque integral**, en el que se tenga en cuenta el estado de bienestar físico, emocional y social de cada persona.

1 Con respecto a este punto, es necesario recordar que, aunque existiera un consentimiento por parte de la víctima, éste no tiene efectos jurídicos, es decir, la conducta sigue constituyendo un delito. En este sentido, el último párrafo del artículo 2 de la Ley N° 26.364 establece que “El consentimiento dado por la víctima de la trata y explotación de personas no constituirá en ningún caso causal de eximición de responsabilidad penal, civil o administrativa de los autores, partícipes, cooperadores o instigadores”.

Efectos generales en la salud: fatiga, agotamiento; envejecimiento prematuro; desnutrición; incapacidades (óseas o musculares, daños en los órganos de los sentidos, problemas dentales, etc.); predisposición a adquirir infecciones; trastornos gastrointestinales, de la alimentación, de ansiedad; depresión; labilidad afectiva; agudización de enfermedades preexistentes. Manifestaciones propias del uso, abuso y/o dependencia de drogas y alcohol.

Desde esta perspectiva, quienes son encargadas/os de la asistencia de víctimas, deben tener conocimiento de los múltiples efectos que puede implicar esta problemática, en primera instancia, para comprender los niveles de ansiedad y estrés que ha vivido la persona víctima y por el otro, para adecuar los procedimientos a sus necesidades, priorizando un enfoque de género y derechos humanos.

Entre los efectos en la **salud psíquica** encontramos: angustia, temor, desorientación e incertidumbre, disminución o anulación de su autonomía, disminución de la autoestima, sentimientos de culpabilidad y vergüenza, dificultades para establecer relaciones interpersonales y de pareja.

En algunos casos es importante destacar que las víctimas necesiten cuidados en salud mental debido a la presencia de síntomas que constituyen una parte de reacciones comprensibles a situaciones de estrés severas, por lo que con tiempo y tratamientos adecuados se pueda lograr una gran mejoría.

A su vez, existen efectos específicos de acuerdo al tipo de explotación que se presente:

- > **Explotación sexual:** infecciones de transmisión sexual y sus complicaciones (inflamación pélvica, infecciones en el tracto urinario, cistitis, cáncer cervical e infertilidad); problemas menstruales; dolor agudo o crónico durante las relaciones sexuales, lesiones vaginales y anales; embarazos múltiples no deseados; consecuencias de abortos inseguros, tales como infecciones, infertilidad, etc. lesiones en órganos genitales, hemorragias; disfunciones ginecológicas y sexuales; falta de controles del embarazo, parto y puerperio.
- > **Explotación laboral:** lesiones diversas tales como contusiones, laceraciones, fracturas; trastornos musculares, cicatrices, hematomas, quemaduras, desgarros, laceraciones, amputación de miembros y otras lesiones inexplicables o por manipulación de herramientas sin elementos de seguridad.

Estrés postraumático

De acuerdo a la Guía de Intervención mencionada (OIM, 2007), el desarrollo de este síndrome constituye una de las mayores limitaciones que enfrentan las personas para recuperar sus condiciones de vida.

¿A que llamamos estrés postraumático? Según la OMS, es un trastorno que surge como una respuesta tardía o diferida a un acontecimiento estresante o a una situación (breve o duradera) de naturaleza excepcionalmente amenazante o catastrófica, que causaría por sí mismo malestar generalizado en casi todas las personas.

>>>

Estos trastornos deben ser analizados en el contexto de las situaciones a las que han sido expuestas las personas víctimas, de tal modo que quienes brindan servicios de atención deben comprender que los mismos podrían aparecer en cualquier persona aún sin ningún factor predisponente, especialmente cuando el acontecimiento es extremadamente traumático.

Por otra parte, cabe destacar que la severidad de los síntomas puede variar en función de muchos factores asociados con el tiempo, la gravedad de la violencia a la que estuvo expuesta la víctima y a sus recursos personales para afrontar el estrés, así como el tipo y calidad de apoyo y ayuda recibida una vez que logra salir de la situación de trata.

LA IMPORTANCIA DE NO REVICTIMIZAR

La revictimización o segunda victimización supone la generación (voluntaria o involuntaria) de daños a la víctima durante el propio proceso de intervención institucional, los cuales se suman a los daños sufridos por los hechos de los que fuera víctima. Se produce cuando las acciones u omisiones de alguna de las instituciones del Estado, ONGs, medios de comunicación, o quien interactúe de forma directa o indirecta con la persona víctima, vulneran nuevamente sus derechos, generando efectos lesivos, e incumpliendo el principio fundamental de proteger, respetar y garantizar los derechos humanos. No implica necesariamente un trato abiertamente discriminatorio. Por ejem-

plo, la falta de articulación institucional entre los actores involucrados en la asistencia de la víctima puede provocar que ésta se vea obligada a repetir el relato de los eventos traumáticos en numerosas oportunidades, generándole efectos nocivos.

Las condiciones de vulnerabilidad previas, las consecuencias que el hecho de violencia genera en la persona que ha sido víctima de este delito (efectos psicológicos, físicos, relacionales, educacionales, laborales, legales, etc.) y las dificultades que enfrenta en el regreso a su hogar o lugar de procedencia, son algunos de los aspectos que revelan la complejidad de cuestiones a considerar en el trabajo con víctimas. Esto implica la afectación de numerosos derechos que imponen al Estado un doble compromiso: por un lado, restituir los derechos vulnerados, y al mismo tiempo evitar procesos de revictimización que generan a los damnificados/as un mayor daño, violencia y violación de sus derechos.

Por estas razones **la asistencia a las víctimas de trata necesariamente debe ser integral**, resguardando la confidencialidad de la su identidad y no estigmatizando a las víctimas durante todo este proceso. Para ello, **se debe generar un diálogo de confianza y respeto, garantizando su autonomía**. Es necesario escuchar aquello que desee relatar, evitando estigmatizar o criminalizar a la víctima. Para ello se sugiere:

- » Evitar entrar en aspectos que puedan interpretarse como justificación del acto violento en las situaciones de trata y explotación (justificaciones como “es propio de la cultura”, “en su país se encontraba en peores condiciones”, “al menos es un trabajo”, etc.).
- » Eximir de responsabilidad al agente de la agresión.
- » Culpabilizar a la propia víctima.

- » No cuestionar ni poner en duda las versiones de la víctima (mediante preguntas o aseveraciones que transmitan dudas acerca de la veracidad de su experiencia).
- » Acoger las necesidades de la víctima, comprender su sufrimiento y propiciar su confianza brindándole un espacio seguro para poder hablar de lo ocurrido.

Conductas y acciones que se deben evitar en el proceso de asistencia

- » Patologizar
- » Juzgar
- » Reproducir mitos y estereotipos sobre las víctimas
- » Tomar decisiones que debería tomar la persona víctima
- » Tener actitudes sobreprotectoras
- » Hacer promesas que no se puedan cumplir

EL TRABAJO CON INTÉRPRETES

Ante todo, sabemos que mantener una comunicación clara es fundamental para proveer una asistencia adecuada, conforme a todos los derechos de las personas víctimas. Debido a la naturaleza de la problemática de trata, muchas de las personas víctimas son extranjeras por lo que no conocen ni comprenden el idioma local, lo cual incrementa su situación de vulnerabilidad.

Las normas culturales, las diferencias sociales, económicas, étnicas y lingüísticas influyen directamente en el abordaje asistencial que requiera cada una de las víctimas. Por ello, resulta esencial considerar estas especificidades y adecuar la comunicación y manera de expresarse para cada una de ellas. Las barreras idiomáticas y los bajos niveles de alfabetización son retos a tener en cuenta al momento de trazar un plan de trabajo para cada caso. Es por ello que, en la medida de lo posible, es importante contar con intérpretes de apoyo que posibiliten la comunicación, especialmente teniendo en cuenta que los malos entendimientos e interpretaciones erróneas podrían contribuir a fallos en la evaluación y diagnóstico, dando lugar a tratamientos e intervenciones no adecuada a las necesidades específicas de cada caso.

ESPECIFICIDADES EN NIÑEZ Y ADOLESCENCIA

Como se desarrolló previamente, la trata en cualquiera de sus finalidades de explotación, cuando afecta a NNYA, los priva de sus derechos humanos más elementales, limitando su acceso a la educación, a la salud, a la vida familiar, al juego y la recreación.

En este sentido, resulta fundamental señalar que, por tratarse de personas en proceso de desarrollo, los efectos de las situaciones traumáticas sufridas revisten mayor gravedad, por lo que requieren de una atención y acompañamiento especializado. Todas las formas extremas de violencia involucradas en la trata de personas, interrumpen de manera abrupta el desarrollo de su subjetividad, vulnerando todos los derechos y exponiéndolas/os a potenciales riesgos para su salud.

Es por esta razón que los equipos profesionales que integran los organismos encargados de su asistencia, deben prestar especial atención a su abordaje y especialmente a la restitución de todos los derechos que les fueron vulnerados. Tal como se abordó en los módulos anteriores, en conformidad a la Ley N° 26.061 de Protección Integral de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes, se garantizará la participación activa en las decisiones que se requieran, conforme a su madurez y desarrollo.

Conforme al Protocolo Nacional de Asistencia (Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia 2008), la SENAF tiene la función fundamental de diseñar normas generales de funcionamiento y principios rectores, las cuales deberán cumplir las instituciones públicas y privadas de asistencia y protección de derechos, promoviendo políticas activas de resguardo y defensa de los derechos de niños, niñas adolescentes y sus familias.

Por otro lado, es preciso tener en cuenta que, debido a las situaciones de explotación a las que fueron sometidos/as, en muchos casos se impidió el acceso a la educación, por lo que se deberá priorizar su reinserción paulatina en este ámbito. Es importante que, para ello, se realice un trabajo conjunto con las instituciones educativas, de manera que este proceso sea acorde a las necesidades de cada persona menor de edad, con el acompañamiento de profesionales que orienten y acompañen este proceso.

CUIDADOS INSTITUCIONALES: SÍNDROME BURNOUT

Los/as profesionales de diversas disciplinas, administrativos y técnicos que forman parte de los sistemas de asistencia

directa a las víctimas están expuestos/as al síndrome conocido como Burnout, o Síndrome del Quemado. “Este se caracteriza por la presencia de un agotamiento emocional y una capacidad reducida a nivel personal de alcanzar objetivos, en respuesta a una exposición prolongada a situaciones interpersonales demandantes sin tener un apoyo adecuado para manejar estas situaciones” (OMS, 2012:97).

¿Cuáles pueden ser algunos de los signos de este trastorno? Tal como se especifica en el CIE - 11 (OMS 2018) es caracterizado por tres dimensiones:

- 1)** sentimientos de agotamiento de energía o cansancio;
- 2)** mayor distancia mental del trabajo o sentimientos de negativismo o cinismo relacionados al trabajo;
- 3)** eficiencia profesional reducida.

El síndrome de Burnout es un mecanismo de afrontamiento que se origina a partir del estrés generado por la complejidad del trabajo, o bien, el exceso de tiempo dedicado al mismo por parte del trabajador/a. Inicialmente, este proceso se percibe a partir de sensaciones de irritabilidad y agotamiento físico, mental y emocional y con altos niveles de tensión. Se trata de un fenómeno pluridimensional, capaz de ser abordado desde análisis multidimensionales, que requiere, sin duda, de una atención y asistencia inmediata. Este impacto que la experiencia profesional afecta tanto la calidad de vida de los/as profesionales encargados/as de la asistencia como a su rol profesional ocasionando un deterioro en la calidad de la asistencia que éstos/as brindan.

Trabajar con este tipo de problemáticas constituye uno de los ámbitos más propicios para el desarrollo de este tipo de tensiones, lo cual hace a las/os profesionales que trabajan allí, se encuentren en una situación de mayor vulnerabilidad. Por esta razón cuidar de quienes asisten, constituye

una de las prioridades institucionales, y es responsabilidad de todas/os no minimizar este deterioro en la salud y abordarlo adecuadamente.

ORGANISMOS NACIONALES QUE LLEVAN ADELANTE LA ASISTENCIA INTEGRAL

Como ya se refirió en el módulo 3, la asistencia a las víctimas en Argentina comienza desde el momento mismo del allanamiento, con personal especializado en el rescate y acompañamiento. Esta intervención corresponde al Programa Nacional de Rescate y Acompañamiento a las Personas Damnificadas por el Delito de Trata (PNR), organismo que se encuentra dentro de la órbita del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (MJyDDHH). De forma posterior a la primera declaración testimonial, la asistencia pasa a ser de competencia compartida entre el Estado Nacional y las provincias. Para ello, en el año 2012 se estableció un sistema de articulación federal entre el Punto Focal Nacional de Asistencia, que es la propia SENAF, y un Punto Focal Provincial de Asistencia (en adelante, PFP) en cada jurisdicción política. En este sentido, las provincias pasan a tener un rol más preponderante y una responsabilidad directa en la asistencia integral. El propósito central de estas intervenciones es la reconstrucción del proyecto de vida.

¿Qué hacer?

Ante todo, resulta fundamental no ignorar los síntomas ya que éstos no van a desaparecer a menos que no se realice un cambio en la rutina laboral.

>>>

De igual manera, es esencial contar con el apoyo del equipo de trabajo, ya que pueden ser éstas/os quienes brinden su apoyo y a quienes puedan delegarse tareas y establecer acuerdos. Asimismo, se aconseja contar con la ayuda de un/a profesional de la salud que pueda brindar un acompañamiento y/o tratamiento individual.

Estos PFP son los encargados de articular las acciones de protección y promoción en su jurisdicción, es decir, de poner en funcionamiento el Protocolo Nacional de Asistencia ya mencionado, una herramienta obligatoria y homogénea a implementar en todo el territorio que busca trazar en forma participativa un plan de trabajo para cada caso y que involucre la elaboración de un nuevo proyecto de vida que promueva la autonomía de las víctimas.

Por su parte, la SENAF, en su carácter de Punto Focal Nacional de Asistencia, lleva adelante la promoción y protección de los derechos vulnerados de las personas víctimas de este delito con el objetivo de restituir el ejercicio de los mismos, apoyando a través de distintos mecanismos las actuaciones provinciales y enfocando su tarea en las víctimas extranjeras.

La articulación entre los organismos internacionales, nacionales, provinciales y municipales para el armado del proyecto de vida posterior, se inscribe también en el objetivo de acercar a las personas damnificadas a sus derechos como ciudadanas/os y generar las condiciones para la reconstrucción autónoma de un proyecto de vida. [Esta asistencia es de carácter voluntario](#), es decir, se inicia con el consentimiento de la persona afectada; es individualizada e integral, dado que se consideran las necesidades es-

pecíficas de cada una, procurando que las intervenciones estatales no generen una revictimización.

De forma complementaria, el Ministerio de Producción y Trabajo, a través de la Secretaría de Gobierno de Trabajo, tiene a su cargo parte de la asistencia integral a las víctimas, principalmente en lo que corresponde a acciones de formación profesional y mejora de la empleabilidad para su inclusión laboral.

A continuación, se detallará las funciones que llevan adelante cada uno de los organismos encargados de la asistencia a las personas víctimas.

PROGRAMA NACIONAL DE RESCATE

En el marco de la Ley N° 26.364 de Prevención y Sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas, se creó en el año 2008 la Oficina de Rescate y Acompañamiento a las Personas Damnificadas por el Delito de Trata, en la órbita del entonces Ministerio de Justicia, Seguridad y Derechos Humanos de la Nación, bajo resolución N° 2149/08 y con el fin de que las víctimas sean asistidas por profesionales idóneas en la materia desde el momento del rescate. Posteriormente, en el año 2012, el MJyDDHH, mediante resolución N° 731/12, elevó a Programa Nacional de Rescate y Acompañamiento a las Personas Damnificadas por el delito de Trata, a lo que era la Oficina de Rescate.

El PNR tiene como horizonte el abordaje integral de las víctimas, desde una perspectiva de género y Derechos Humanos. Se encuentra regido por un Protocolo de Actuación² que fue aprobado en el año 2012 por el MJyDDHH el cual se aplica para los casos de rescate de víctimas del delito de trata de

2 Resolución N° 1932/2012 del MJyDH.

personas. Allí se encuentran establecidos principalmente los modos de intervención del PNR al momento de abordar y asistir a víctimas del delito. En tal sentido el principal objetivo del PNR es el acompañamiento y la asistencia integral de las víctimas desde el momento de su rescate hasta el momento de su declaración testimonial velando por su integridad psico-física y garantizando los derechos que les pudieran corresponder.

La forma de abordaje a las víctimas de este delito tiene consecuencias en su posterior reconocimiento como sujeto de derechos, es así que el armado del equipo del PNR, es el resultado de mesas de trabajo con especialistas en género y derechos humanos, teniendo como horizonte el respeto y cuidado a las personas que sufrieron menoscabos a sus derechos. En ese sentido, se procura desde el inicio la recuperación psicofísica de la víctima, se garantiza la provisión de alojamiento, alimentación, vestimenta adecuada, elementos de higiene, ropa de cama, lugar de descanso y todo lo necesario para cubrir las necesidades que conlleva el albergue de las personas.

A continuación, se mencionarán en mayor detalle los tipos de asistencias brindadas durante la permanencia de las víctimas a resguardo hasta su declaración testimonial y posterior derivación institucional:

- > **Seguridad:** consiste en garantizar el resguardo y la protección física integral tanto de la víctima como de los familiares directos (en el caso de que los hubiera) que la acompañan. Garantizar seguridad permite brindar tranquilidad tanto a la víctima como a su ámbito familiar generando las condiciones óptimas para comenzar a trabajar con la misma otros aspectos importantes en el transcurso de su recuperación.
- > **Asistencia psicológica:** la misma tendrá en cuenta distintos factores. En primer lugar, es esencial re-

conocer que la experiencia de ser víctima de trata y explotación tiene un impacto traumático en la vida, por ello es fundamental ponderar cuáles son los efectos habituales sin que éstos sean utilizados como etiquetas diagnósticas. En segundo lugar, es importante tener en cuenta las repercusiones individuales, familiares y en la sociedad en general. Las mismas varían según la edad, género, la modalidad y duración de la situación de explotación y las características de cada persona.

- › **Asistencia médica:** consiste en la evaluación clínica del estado de salud general y evaluación de enfermedades y/o afecciones que pudieran haberse derivado o ser consecuencia de la situación de explotación. Si así lo requiere el médico/a interviniente, se dispondrán los medios necesarios para el traslado de la víctima a un hospital polivalente o monovalente para su atención médica con el debido acompañamiento del Equipo Técnico Interdisciplinario del PNR. En todos los casos, las personas egresadas del refugio lo hacen con sus necesidades médicas resueltas, o con indicaciones claras o turnos pendientes, para continuar su seguimiento y tratamiento adecuadamente.
- › **Asistencia jurídica:** el PNR cuenta con un Equipo Técnico Legal integrado por profesionales abogados/as que se encuentran a disposición para brindar a la víctima asesoramiento en los derechos que la asisten colaborando en que se respeten sus derechos procesales y permitiendo que la misma pueda expresar sus opiniones. Resulta fundamental respetar el derecho de la víctima a la información, procurar que la misma pueda comprender en qué consiste el proceso judicial que deberá atravesar, qué es y cuáles son las implicancias que presenta

una declaración testimonial. Esto permitirá reducir las posibilidades de que la víctima vivencie como traumáticos los distintos procesos judiciales que deberá atravesar.

Modalidades y principios rectores de la intervención del PNR

- > **Confidencialidad:** se mantendrá en reserva toda información respecto de la víctima, obtenida a partir de la intervención del PNR. Resulta imprescindible preservar tanto la identidad de la víctima y su contexto familiar, como cualquier otra cuestión que pudiese afectar su privacidad.
- > **Celeridad** en la articulación del procedimiento policial, judicial, psico-social y de las medidas de protección necesarias de acuerdo al caso y a la situación de riesgo.
- > **Respeto de los derechos y garantías de las víctimas:** se brindará confianza, seguridad y contención a las víctimas, contemplando la situación de vulnerabilidad por la que éstas atraviesan, su estado emocional, el respeto a su intimidad, sus tiempos y condiciones de expresión.
- > **Integralidad:** llevar a adelante una intervención coordinada con otros organismos de acuerdo al caso, dirigida a brindar asistencia integral a las víctimas, manteniéndolas informadas sobre sus derechos, asistencia y posibilidad de acceder a beneficios sociales.
- > **Respeto del interés superior del niño, niña o adolescente** contemplando la edad, el género y las necesidades especiales de los niños, niñas o adolescentes.

- › **Prevención de la revictimización:** evitar estigmatizar o criminalizar a la víctima, brindándole un espacio de respeto a través de una escucha activa y contenedora de aquello que desee relatar.

Equipos regionales

Actualmente, el PNR cuenta con Equipos Técnicos Interdisciplinarios en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y con 7 Oficinas Regionales distribuidas a lo largo del país: Chaco, Santa Fe, Paraná, La Pampa, Mendoza, La Rioja, y Patagonia. Cada Oficina Regional cuenta con un Equipo conformado por profesionales en psicología, trabajo social y abogacía.

En pocas palabras, contar con equipos regionales permite:

- › Intervenir de manera más expedita en los procedimientos ordenados por los juzgados competentes.
- › Obtener mayor conocimiento territorial.
- › Promover la articulación con Fuerzas de Seguridad, Poder Judicial, Ministerio Público, instituciones públicas (hospitales, institutos educativos, organismos de protección de derechos) y ONGs de cada región.
- › Realizar tareas de prevención y difusión, como así también de promoción de derechos.
- › Facilitar el contacto directo con las víctimas y potenciales víctimas.
- › Asesorar a Instituciones públicas, ONGs y a la ciudadanía para la radicación de denuncias.

Las funciones de cada Equipo Interdisciplinario Regional se encuentran bajo la supervisión y coordinación técnica operativa del PNR. En este sentido, ésta última será responsable de:

- » Recibir los oficios y cédulas judiciales, que luego serán remitidos a cada Oficina Regional.
- » Evaluar la situación y planificar una adecuada intervención.
- » Articular con los jefes de la Fuerza de Seguridad Interviniente a fin de coordinar los operativos.
- » Supervisar los operativos.
- » Recibir los informes confeccionados por las profesionales de cada Oficina Regional, para su revisión y posterior remisión a las instancias correspondientes.

Al momento del rescate, el Equipo Técnico interdisciplinario (conformado principalmente por profesionales en psicología y trabajo social), procederá a **realizar entrevistas individuales con las víctimas garantizando la privacidad y el respeto a sus derechos**, brindando el acompañamiento necesario para que logren relatar los hechos acontecidos procurando siempre evitar su re-victimización. En este contexto resulta fundamental la identificación de las necesidades específicas y los intereses de cada persona, para definir las acciones y procedimientos más adecuados para su asistencia integral contemplando el género, la edad, el nivel socioeconómico, el tipo de explotación, condiciones específicas de salud, existencia o no de redes familiares y sociales de apoyo, nacionalidad, situación migratoria, entre otras.

El Equipo Técnico evaluará la existencia de indicadores constitutivos de los delitos de trata y explotación de personas, lo que no será vinculante para las autoridades judiciales intervinientes. En el caso de estar en presencia de un hecho con apariencia delictual se ofrecerá a las víctimas acompañamiento, asistencia y resguardo inmediato en el dispositivo de alojamiento con el que cuenta el PNR hasta el momento de sus declaraciones testimoniales en sede judicial. Para ello se deberá contar con el consentimiento de

las víctimas, si se tratara de personas mayores de edad. En los casos de niños, niñas y adolescentes víctimas, la autoridad judicial interviniente determinará la conveniencia del traslado al dispositivo de alojamiento del PNR.

Si el procedimiento se ha realizado fuera del ámbito territorial de la provincia de Buenos Aires, se procederá al resguardo de las víctimas en un lugar de alojamiento eventual con el acompañamiento permanente del Equipo Técnico interviniente.

Asistencia posterior al “rescate”

Durante la asistencia posterior al rescate el Equipo Técnico Interdisciplinario interviene en el acompañamiento de la víctima brindando las herramientas necesarias para lograr el fortalecimiento de su autonomía y su empoderamiento. En este sentido, la asistencia integral debe contemplar acciones fundamentales destinadas a la restitución de derechos y específicamente a la recuperación física, psicológica y social de la víctima. Por ello, resulta primordial trabajar en **fortalecer el empoderamiento de la misma tanto en lo personal como en las relaciones con su entorno.**

El acompañamiento se hará extensivo al momento de prestar su declaración testimonial, propiciando que la misma se lleve adelante en las mejores condiciones de cuidado y protección. En este punto, se prestará particular atención a los obstáculos que podrían presentarse a causa de factores como la cultura, la pertenencia a distintos grupos étnicos, el idioma, los recursos, la educación, la edad, la nacionalidad o la discapacidad que pudiera padecer la víctima. Se deberán proporcionar los medios para facilitar el efectivo acceso a la justicia de la víctima.

También se procurará, en la medida de lo posible, que el acompañamiento en la declaración testimonial sea efec-

tuado por los/as profesionales del Equipo Técnico que estuvieron presentes en el primer contacto con la víctima durante la intervención/el rescate inmediato, lo que le impartirá a ésta mayor confianza y comodidad al momento de declarar en sede judicial. Asimismo, se procurará la participación en dicha instancia de un/una abogado/a perteneciente al PNR, respetando los principios de debido proceso y defensa en juicio.

El acompañamiento en declaración testimonial también se realiza a solicitud de las autoridades judiciales o del Ministerio Público Fiscal en aquellos casos en que el PNR no hubiera intervenido con anterioridad (en el allanamiento o procedimiento propiamente dicho). En ese caso, se garantizará la presencia del Equipo Técnico a fin de garantizar la toma de declaración en las mejores condiciones.

El Equipo Técnico realizará una evaluación previa respecto a si la víctima se encuentra en condiciones de prestar su testimonio en sede judicial. Asimismo, el PNR cuenta con un Equipo especializado y capacitado para llevar adelante entrevistas en el dispositivo de Cámara Gesell, que podrá ser requerido por el magistrado interviniente.

Casa Refugio del PNR

El PNR cuenta con un dispositivo de alojamiento y protección (cuya ubicación es de carácter reservada) para las víctimas rescatadas. El mismo funciona las 24 horas, de los 365 días del año. El Equipo de la Casa Refugio se encuentra conformado por personal técnico, profesional y policial a los fines de garantizar una asistencia integral. Específicamente cuenta con:

- Un equipo de operadoras técnicas capacitadas para el acompañamiento y asistencia de las personas

a resguardo, cuya función principal es brindar los medios de subsistencia necesarios y realizar actividades programadas o espontáneas que pueden ser lúdicas y recreativas o, asimismo, dirigidas a trabajar cuestiones de perspectiva de género, migración, educación sexual integral, cuidado de la salud, etc. Todo ello en función de lo trabajado en reuniones de supervisión y en respuesta a la demanda de las personas a resguardo.

- › Licenciadas en psicología, quienes brindan principalmente la asistencia psicológica in situ.
- › Médico/a cuya función es intervenir en la asistencia médica preventiva.
- › Personal policial que cumple funciones de seguridad y una persona encargada de la limpieza, compras y mantenimiento diario de las instalaciones.

Formulario de derivación VOT (Victim of Traffic)

Es un documento que se utiliza para informar formalmente al organismo que continuará con la asistencia de la víctima, lo que la misma ha vivido, con el objetivo de que la derivación sea eficaz y se evite la revictimización institucional.

A través de dicho formulario se pretende eludir la exposición de la víctima a relatar nuevamente lo que le ha ocurrido, lo que podría llevarla a revivir los hechos traumáticos sufridos. Es por ello que resulta de fundamental importancia que el/los organismos/s que continuarán con la asistencia de la víctima tengan acceso a la información plasmada en dicho documento.

>>>

En su carácter de instrumento de derivación, cabe resaltar la importancia de su elaboración y almacenamiento, en especial teniendo en cuenta que en ellos pueden encontrarse datos sobre personas víctimas. De esta manera, el VOT requiere de un compromiso y responsabilidad tanto profesional como institucional, donde prevalezca el derecho a la confidencialidad, identidad e intimidad de las personas víctimas, conforme a los artículos 6 y 8 de la Ley N° 26.364.

Articulación y enlace interinstitucional para las derivaciones

Tiene como objeto garantizar la asistencia integral y la posterior reinserción social de la víctima, para ello realiza articulaciones con los organismos de asistencia nacionales, provinciales y locales. Asimismo, desde dicha área se realizan seguimientos de aquellos casos que, por sus especificidades, requieren de un acompañamiento más prolongado por parte del PNR, los cuales suelen implicar un contacto diario y/o semanal con la víctima, acompañamiento y/o asesoramiento en la gestión de diversos trámites tales como gestión de D.N.I., Asignación Universal por hijo, subsidios/prestaciones, entre otros.

SECRETARÍA NACIONAL DE NIÑEZ, ADOLESCENCIA Y FAMILIA (SENAF)

Dentro de la órbita del Ministerio Salud y de Desarrollo Social de la Nación, la SENAF, a través del área de Trata

de Personas del Programa Nacional de Restitución de Derechos, garantiza la asistencia a las víctimas después de la declaración testimonial. Para ello, se lleva adelante un trabajo articulado de este organismo nacional con cada una de las provincias y la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La Secretaría tiene entre sus objetivos fortalecer y contribuir al establecimiento de políticas públicas activas, y en particular, brindar asistencia técnica y capacitación en la temática a organismos gubernamentales y no gubernamentales, tanto nacionales como internacionales. Las estrategias y los dispositivos desarrollados en la misma, se apoyan en el respeto por los derechos humanos y procuran alcanzar a todos/as los/as ciudadanos/as en su diversidad.

En abril de 2012, ésta misma SENAF dio un nuevo paso para la articulación de la asistencia en todo el territorio nacional, designando Puntos Focales Provinciales (PFP) y un Punto focal nacional (PFN), a cargo de la Secretaría.

Cabe aclarar que los **Puntos focales serán los encargados de articular las acciones de protección y promoción en su jurisdicción**, es decir, de poner en funcionamiento el Protocolo Nacional de Asistencia, sin que ello signifique que sean los encargados directos de la misma. En cada lugar, los puntos focales se encuentran en diferentes espacios designados por los gobiernos provinciales.

Debe mencionarse aquí que **la asistencia es voluntaria**, es decir, que una vez que la persona recibe la información de manera clara y precisa sobre las acciones que se realizarán y sobre sus alcances, podrá consentir o no tal intervención. Si se trata de una persona menor de edad, se le debe explicar el tipo de asistencia que va a recibir, se le brinda refugio o alojamiento, y se tiene en cuenta su opinión.

FUNCIONES DEL PUNTO FOCAL NACIONAL

- Articular, colaborar, asistir técnicamente, brindar asesoramiento a los puntos focales provinciales.
- Asistir en forma directa a personas víctimas de trata de origen extranjero que quieran retornar a su país de origen, acompañar con personal especializado a los menores de 18 años en su retorno,
- Articular con consulados, embajadas, organismos internacionales, ministerios o secretarías del país de origen correspondiente, las acciones necesarias para la protección de las personas damnificadas.
- Consolidar, a nivel nacional, la información estadística de las personas asistidas por los Puntos Focales Provinciales garantizando el resguardo de su identidad.

FUNCIONES DE LOS PFP

- » Articular acciones para la puesta en marcha del Protocolo Nacional de Asistencia a Víctimas de Trata de Personas.
- » Brindar un espacio físico de alojamiento que proteja la seguridad e intimidad de la víctima.
- » Procurar la asistencia integral de las personas víctimas, a fin de garantizar la restitución de sus derechos.
- » Articular acciones con otros puntos focales para el fortalecimiento de nuevos proyectos de vida, coordinar con el Punto focal nacional la asistencia de ciudadanos extranjeros que quieran retornar a su país de origen,
- » Remitir información estadística sobre las personas asistidas al Punto focal nacional (resguardando su identidad).

PRINCIPIOS BÁSICOS O DIRECTRICES

- 1. Respeto a los derechos humanos.** El principio fundamental de la asistencia a las víctimas de trata y explotación es el respeto por los Derechos Humanos, por lo tanto, ningún proceso, procedimiento o actividad durante cualquier momento de la asistencia puede vulnerar los derechos de las víctimas.
- 2. No discriminación.** No discriminar a ninguna persona en razón del sexo, edad, etnia, clase social, país de origen, preferencia sexual, tipo de ocupación o condición de salud.
- 3. Información a las víctimas sobre sus derechos y el proceso de asistencia.** Se dará a las víctimas, información sobre sus derechos y las diferentes alternativas de asistencia. La información que se brinde debe hacerse en un lenguaje adecuado, sencillo y comprensible, en su idioma, no creando falsas expectativas, y en caso de ser necesario se le facilitará un intérprete. Asimismo, se le deberá brindar información en caso que decida iniciar acciones legales contra los/as tratantes, respecto a los procedimientos, alcances e implicaciones de interponer dicha acción.
- 4. Consentimiento informado.** Asegurar que los servicios, acciones y/o procedimientos se realicen a través del consentimiento informado. Brindar información completa y precisa sobre los beneficios e implicaciones de los procedimientos o servicios a los cuales pueden acceder las víctimas para facilitar el proceso de elección y que sean ellas mismas quienes decidan autónomamente sobre el tipo de asistencia que más reconozca sus necesidades e intereses. Cuando la víctima es menor de edad, el consentimiento informado lo debe dar su representante legal o en su defecto el Defensor/a de los niños, niñas y adolescentes. Sin

perjuicio de ello, se le debe explicar el tipo de servicio que va a recibir y tener en cuenta su opinión.

- 5.** Confidencialidad y derecho a la privacidad. Los/as profesionales actuantes deben salvaguardar la confidencialidad de la identidad de las víctimas y la información resultante de entrevistas o historias clínicas.
- 6.** Seguridad y protección. Se debe garantizar seguridad a las víctimas debido al tipo de organizaciones criminales que están involucradas en estos casos, ya que puede correr peligro la vida de la propia víctima, su familia o de las instituciones y personas que intervienen en su atención. Se orienta realizar una evaluación de riesgos de cada caso de trata para determinar las medidas de seguridad requeridas tanto en el país/ciudad de destino como en el de origen. Se debe garantizar mecanismos efectivos para la seguridad y protección a las víctimas y facilitar el acceso de las víctimas al Programa Nacional de Protección de Testigos e Imputados, cuando así lo determine la justicia.
- 7.** Evitar un daño mayor. Evitar el fenómeno de la revictimización. Esto sucede cuando a una persona a la cual le han vulnerado sus derechos, las instituciones del Estado, a través de omisiones, acciones directas o un trato discriminatorio, vulneran nuevamente sus derechos.
- 8.** Asistencia individualizada. Se tendrá en cuenta las necesidades específicas de cada víctima para definir las acciones y procedimientos más adecuados, teniendo en cuenta: el género, la edad, el nivel socioeconómico, la preferencia sexual, el tipo de explotación al que han sido sometidas, condiciones específicas de salud como el VIH/SIDA, la existencia o no de redes familiares y sociales de apoyo, entre otras. En el proceso de asistencia es determinante incluir los intereses y deseos

de cada víctima para definir el plan de trabajo que se adoptará en la cada etapa de asistencia

- 9.** Principios especiales para los casos de niños, niñas y adolescentes. Los niños, niñas y adolescentes por su proceso de desarrollo físico, psicológico y social demandan una protección especial, por lo tanto, se definirán programas y procedimientos adecuados a sus necesidades. Se requiere de personal especializado, que trabajen interdisciplinariamente, garantizando el interés superior del niño, niña y adolescente.
- 10.** Trato justo y acceso a la justicia. Garantizar acceso a la justicia con el fin de reparar sus derechos vulnerados, sin ninguna discriminación.
- 11.** Acceso a la acción civil e indemnización. Informar a las víctimas sobre los procedimientos para obtener indemnización por los daños sufridos. Facilitar el acceso a mecanismos de reparación e indemnización como un aspecto fundamental en la restitución de los derechos.
- 12.** Derecho a la Asistencia Jurídica. Brindar asistencia jurídica en los procesos judiciales en los que la víctima participe como testigo y en aquellos procesos penales o civiles que la persona decida interponer.
- 13.** Permanencia en el país de destino y estatuto de residencia. Los países de destino en la trata de personas deberán respetar los derechos de las víctimas y dar la posibilidad de solicitar un permiso de residencia (temporal o permanente).

PLAN DE INCLUSIÓN Y RECONSTRUCCIÓN DE VIDA

En esta oportunidad, detallaremos en que consiste ambas etapas de la asistencia que lleva a delante el organismo. Como ya se mencionó, el objetivo fundamental es la re-

construcción del proyecto de vida de la víctima y el pleno ejercicio de sus

PRIMERA ETAPA

Esta primera etapa consiste en la asistencia, el apoyo y la protección brindada a la víctima de trata desde el momento en que se conoce el caso hasta cuando se logra la estabilización física y emocional de la persona. Respecto a los tiempos, no es posible establecer con precisión la duración de esta primera etapa de asistencia integral, debido a que depende de cada caso en particular y las necesidades específicas que requiera la persona. La misma comprende:

- > **Alojamiento:** un espacio físico contenedor que proteja la seguridad de la víctima que proteja la seguridad e intimidad de la víctima. El mismo debe contar con la provisión de alimentos, vestimenta adecuada, elementos de higiene, ropa de cama, lugar de descanso y todo otro componente que sea necesario para cubrir las necesidades que conlleva el albergue de las personas. Además, debe encontrarse disponible para su uso en forma permanente y con personal técnico y profesional para la asistencia.
- > **Asistencia médica:** incluye una valoración general del estado de salud y la atención de urgencia si hay alguna situación aguda que pueda poner en peligro a la víctima. La asistencia médica tiene que lograr la estabilización de la salud física de la víctima y, en caso que desee el retorno a su lugar de origen, se debe garantizar que la persona esté en condiciones óptimas para realizar el viaje.
- > **Atención psicológica:** atención Individualizada, teniendo en cuenta las particularidades y singularidades de cada caso. Resulta fundamental escuchar

el relato de la propia víctima, para dar lugar a que, mediante sus propias palabras se pueda encontrar la determinación de la situación a la que ha llegado.

- › **Asistencia social:** Iniciar el restablecimiento de lazos familiares, sociales o comunitarios si la víctima lo desea, realizando una previa evaluación de la relación de esas personas con la situación de trata.
- › **Asesoramiento jurídico:**
 - » Orientar a la víctima sobre sus derechos.
 - » Proveer acompañamiento legal en el juicio en el cuál ella es víctima.
 - » Facilitar asistencia letrada para el caso de que se la impute de delitos producto de su situación de explotación.
 - » Suministrar asistencia letrada para extranjeras en todo asunto en cuanto a su situación migratoria.
 - » Proporcionar asesoramiento letrado en todo aquello que demande.
- › **Provisión de documentación:** en el caso de víctimas extranjeras se deberá proveer la documentación que sea necesaria para la regularización de la residencia temporal (mientras duren los procesos legales y la primera etapa de la asistencia integral), y para la repatriación, ya sea voluntaria (mayores) o automáticas (niños, niñas y adolescentes previa coordinación con la autoridad de infancia del país de origen).
- › **Condiciones de seguridad:** se debe garantizar la seguridad y protección para la víctima y su familia frente a posibles amenazas y represalias por parte de los tratantes. Para ello se debe realizar una evaluación de riesgos de cada caso para determinar las medidas de seguridad requeridas tanto en el país/ciudad de origen como en el de destino.

SEGUNDA ETAPA

La segunda etapa de la asistencia, busca la reconstrucción del proyecto de vida de la víctima y el pleno ejercicio de sus derechos a través de la asistencia médica, psicológica y social, como así también promoviendo la inserción educativa, capacitación laboral, asistencia económica (subsidios, financiamiento para emprendimientos, etc.) y asesoramiento jurídico, en caso que resulte necesario.

Durante esta instancia, se procurará fortalecer el vínculo de la víctima con el entorno, en el fortalecimiento familiar y/o impulsarla hacia un proyecto autónomo, dependiendo la edad de las víctimas.

En el caso de la trata interna, esta asistencia se realizará a través de la articulación con el órgano de aplicación local. En el caso de la trata externa, se deberá articular con el órgano de aplicación del país de origen de la víctima. En este sentido, debe mencionarse el retorno voluntario asistido, que supone el viaje de retorno al país o ciudad de origen. Las niñas, niños y adolescentes víctimas (tanto de trata interna como internacional), deberán ser acompañados por un adulto/a responsable en los traslados internos o en el retorno a su país de origen.

CENAVID (CENTRO DE ASISTENCIA A LAS VÍCTIMAS DE DELITOS)

Si bien el PNR y la SENAF son los organismos principales encargados de llevar adelante la asistencia integral a víctimas, a partir de la sanción de la Ley N° 27.372 de Derechos y garantías de las personas víctimas de delitos, se creó la Dirección Nacional de Asistencia a las Víctimas (DNAV) en la que se llevan a cabo las acciones del Centro de Asistencia a las Víctimas (CENAVID), con el objeto de facilitar y esta-

blecer los alcances de la asistencia integral a las víctimas de delitos para garantizar un efectivo acceso a la justicia.

Si bien este organismo no responde exclusivamente al delito de trata y explotación de personas, actualmente puede constituir un espacio de apoyo en la asistencia a víctimas, en caso que se solicite judicialmente su intervención. De esta forma, si las fiscalías o juzgados que intervienen en una causa requieren su colaboración, el CENAVID puede brindar hospedaje temporal y alimentos de urgencia en los casos que corresponda, entre otras cosas. De la misma forma, en caso de que las jurisdicciones locales no pudieran dar dicha asistencia, este organismo podría acompañar a las víctimas en su acceso a la justicia, otorgando los recursos que sean necesario para ejercer sus derechos.

De igual forma, la sanción de esta ley permite ampliar los derechos de las víctimas lo cual, por ejemplo, permitiría que la víctima de trata y explotación se encuentre informada respecto a la situación del imputado e intervenir en el proceso como parte, siempre que ella quisiera serlo.

El CENAVID es un Centro de Asistencia Nacional³ que tiene como misión la atención a las víctimas de delitos de competencia de la justicia federal en todo el país; de competencia ordinaria en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y mientras no se efectúe la transferencia definitiva de la justicia (artículo 29 de la Constitución Nacional) y en forma coadyuvante, la

3 Funciona en todo el país, ya que las disposiciones de la ley que lo crea son de orden público. Esto significa que no hace falta una adhesión de las provincias para que las cláusulas de la ley sean operativas, así como tampoco ningún contrato entre partes puede dejar sin efecto esta ley, en cuya observancia está interesado el orden público. Esto implica que marca un piso mínimo de derechos y garantías que las legislaciones provinciales no pueden dejar de lado o los particulares renunciar a ellos.

asistencia a las víctimas de delitos de competencia de la justicia ordinaria, a requerimiento de las jurisdicciones locales (Art. 22 Reglamentación Ley N° 27.372).

El CENAVID intervendrá con las víctimas o familiares de víctimas de delitos de competencia federal como pueden ser: víctimas de trata de personas, de narcotráfico, víctimas de hechos que ocurran en lugares extraprovinciales o territorios nacionales como islas, puertos, ríos; los delitos cometidos en alta mar a bordo de buques nacionales, lugares intraprovinciales adquiridos por compra o cesión para utilidad pública nacional; así como víctimas directas o indirectas de las causas en que la Nación sea parte; causas que se susciten entre habitantes de diferentes provincias; causas que se susciten entre un ciudadano argentino y otro extranjero; causas concernientes a embajadores, ministros públicos y cónsules extranjeros. Además, podrá colaborar en la asistencia a víctimas de delitos de alto impacto o conmoción social, con el objeto de abordar situaciones de crisis o desastres públicos.

También colaborará en la asistencia a víctimas de delitos que ocurran en la CABA hasta tanto no se realice el traspaso de la Justicia a la Ciudad. Sin embargo, podrá colaborar con la asistencia a toda víctima de delito que ocurra en otras jurisdicciones del país con el objeto de acompañar a las víctimas en su acceso a la justicia siempre y cuando las jurisdicciones locales no puedan dar dicha asistencia.

¿QUÉ DEBE HACER EL CENAVID?

- Atender a las víctimas que se contacten mediante la línea 149, mail u otro medio de contacto.
- El/la profesional deberá evaluar la vulnerabilidad de la víctima y/o familiares y sus necesidades.
- En todos los casos en que la persona informe que ha sido víctima de un delito, deberán hacerse saber los

derechos y garantías previstos.

- › Según la índole de delito, la urgencia o requerimiento el CENAVID podrá disponer la intervención profesional de los programas y equipos que dispone el MJyDDHH:
 - » Para acompañar o asistir a víctimas de trata de personas interviene el equipo de psicólogas/os y trabajadoras/es sociales del Programa Nacional contra la Trata de personas.
 - » Para acompañar o asistir a víctimas de violencia familiar o víctimas de violencia sexual, sean niñas/os, adolescentes o adultas/os puede dar intervención al equipo interdisciplinario del Programa Las Víctimas contra las Violencias.
 - » Para acompañar o asistir a familiares de víctimas fallecidas puede dar intervención al equipo interdisciplinario del Programa Nacional de Lucha contra la Impunidad.
 - » Para acompañar o asistir a víctimas o familiares de violencia institucional coordinará acciones con el equipo especializado de la Dirección Nacional de Políticas contra la Violencia Institucional.
 - » De manera coordinada con estas acciones podrá articular todas las intervenciones con las y los profesionales y operadores de los Centros de Acceso a la Justicia⁴ (CAJ) que se encuentran en todas las provincias del país.
- › Una vez que el llamado o solicitud de intervención fue atendido por el/la operador/a telefónico/a, se

4 El listado de los CAJ se encuentra disponible online en <https://www.argentina.gob.ar/justicia/afianzar/caj/listado>

evalúa su curso de acuerdo con la urgencia y emergencia del caso y la índole del delito.

- El CENAVID podrá darle a la víctima un hospedaje temporal y alimentos de urgencia en los casos que corresponda.

¿Qué es la línea 149?

Para cumplir su misión el Ministerio de Justicia y DDHH de la Nación creó la línea telefónica 149, una línea gratuita que responde a llamados de víctimas de delitos, familiares de víctimas u organismos del Estado o de la Sociedad Civil.

- » Funciona las 24 horas, los 365 días del año, en todo el país.
- » Las comunicaciones son confidenciales y son atendidas por profesionales altamente especializadas y entrenadas/os en la atención, contención y escucha.
- » Ante cada llamado las/los profesionales se ocupan de orientar a la persona y de disponer la intervención adecuada según la índole de delito al cual se refiere.
- » Cuenta con asesoramiento jurídico de guardia.





GLOSARIO

CAJ: Centros de Acceso a la Justicia

CENAVID: Centro de Asistencia a las Víctimas de delito

DNAV: Dirección Nacional de Asistencia a las Víctimas



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Consejo Federal de Niñez, Adolescencia y Familia (2008). Protocolo de Asistencia a las Víctimas de Explotación Sexual y Trata de Personas. Disponible online en: http://www.infoleg.gob.ar/basehome/actos_gobierno/actosdegobierno29-12-2008-2.htm
- Ley N° 26.061. Protección Integral de los Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes. Buenos Aires, 28 de septiembre de 2005. Disponible online en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/ane-xos/110000-114999/110778/norma.htm>
- Ley N° 26.364. Prevención y Sanción de la Trata de Personas y Asistencia a sus Víctimas. Buenos Aires, 9 de abril de 2008. Disponible online en: : <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/ane-xos/140000-144999/140100/norma.htm>
- Ley N° 27.372. Derechos y garantías de las personas víctimas de delitos. Buenos Aires, 21 de junio de 2017. Disponible online en: <http://servicios.infoleg.gob.ar/infolegInternet/ane-xos/275000-279999/276819/norma.htm>
- Organización de las Naciones Unidas (1985). Declaración sobre los principios fundamentales de justicia para las víctimas de delitos y del abuso de poder. Disponible online en: <https://www.ohchr.org/sp/professionalinterst/pages/victimsofcrimeandabuseofpower.aspx>
- Organización Internacional para las Migraciones (2007). *Guía de Intervención Psicosocial para la Asistencia Directa de Víctimas de Trata*. Disponible online en: <http://www.corteidh.or.cr/sitios/Observaciones/11/Anexo14.pdf>

Organización Mundial de la Salud (2012). *Cuidados para la Salud y la Trata de Personas: Guías para Proveedores de Salud*. Disponible online en <https://publications.iom.int/books/cuidados-para-la-salud-y-la-trata-de-personas-guias-para-proveedores-de-salud-0>

Organización Mundial de la Salud (2018). Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE - 11). Disponible online en: <https://icd.who.int/es/>



INFORMACIÓN DE CONTACTO

Dirección de Apoyo al Comité Ejecutivo
para la Lucha contra la Trata y Explotación
de Personas y para la Protección
y Asistencia a las Víctimas:

TELÉFONOS: 4331- 1951 (int. 5096/5059)

MAIL: comiteconlatrata@jefatura.gob.ar

PÁGINA WEB: [https://www.argentina.gob.ar/
comiteconlatrata](https://www.argentina.gob.ar/comiteconlatrata)

REDES SOCIALES: Twitter @paremoslatrata
Facebook /paremoslatrata

**SI ALGO TE HACE DUDAR,
NO DUDES, DENUNCIÁ.**



145

**LÍNEA GRATUITA,
ANÓNIMA Y NACIONAL**

Comité Ejecutivo para la Lucha contra
la Trata y Explotación de Personas y para
la Protección y Asistencia a las Víctimas



**Presidencia
de la Nación**