

Atención Integral a Sobrevivientes de Trata de Personas - Una Perspectiva del Trabajo Social

UNA GUÍA DE PRÁCTICA DEL GRUPO
WARNATH



The WARNATH GROUP

Atención Integral a Sobrevivientes de Trata de Personas – Una Perspectiva del Trabajo Social

GUÍA PRÁCTICA

por The Warnath Group

"Muy pocos gobiernos reconocen el valor de invertir en la creación de un sistema significativo de atención y apoyo para aquellos que han sobrevivido a la trata de personas. Los servicios significativos son un pilar de la base de buenas prácticas que conduce al éxito en el tratamiento de los casos de trata de personas. Una inversión en servicios para apoyar la reconstrucción de las vidas de las personas que han quedado atrapadas en la trata de personas no es sólo lo correcto; es también una de las mejores inversiones que un país puede hacer para apoyar una mayor participación de las víctimas en el procesamiento exitoso de las personas perpetradoras y la prevención de la re-trata."

-Stephen Warnath, Director General & Presidente, the Warnath Group

EN SÍNTESIS

Público Objetivo:

- Formuladores de políticas, proveedores de servicios sociales gubernamentales y no gubernamentales, trabajadores sociales, administradores de casos, personal de albergues y defensores de víctimas que trabajan con sobrevivientes de la trata de personas

Principal aprendizaje: Las víctimas de trata son personas de diversos orígenes, experiencias de vida y respuestas a su situación de trata. La atención y el apoyo a las víctimas debe reflejar esta diversidad ofreciendo una atención integral que atienda las necesidades individuales de los sobrevivientes a medida que comienzan a reconstruir sus vidas. Un paquete completo de asistencia debería incluir la atención de trabajadores sociales profesionales capacitados para trabajar con las víctimas de trata de personas. La atención destinada a atender las necesidades individuales de cada sobreviviente reduce su vulnerabilidad a ser víctimas de trata o a seguir explotándola y trata de garantizar la reintegración comunitaria y la inclusión social a largo plazo.

En esta Guía Práctica:

- Metas y principios de los sistemas de apoyo a las víctimas
- Componentes clave de programas de gestión de casos

Introducción

La trata de personas toma muchas formas en todo el mundo y afecta a hombres, mujeres y niños de una diversidad de orígenes de muchas maneras diferentes. La protección de las víctimas en todas sus formas de trata es un principio central del paradigma original de las "3 P" (prevención, protección, procesamiento) utilizado en todo el mundo para combatir la trata de personas. Las disposiciones clave para la protección de las víctimas se articulan en los artículos 6 y 7 del Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la trata de personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional ("Protocolo"), el derecho internacional ratificado por 175 países que ha guiado las leyes, políticas y

prácticas nacionales contra la trata de personas en todo el mundo. A lo largo de los años, en muchos países se han adoptado obligaciones regionales y nacionales aún más amplias para brindar asistencia y servicios a las víctimas de la trata.

Desafortunadamente, en la práctica, la suficiencia de los programas de los países para la prestación de servicios y asistencia para quienes han sobrevivido a la trata de personas es mixta. Muchos países no brindan los niveles mínimos de asistencia y apoyo necesarios. Numerosos países condicionan o vinculan la protección y el apoyo a las víctimas a los procedimientos de justicia penal. Algunos países requieren que la víctima coopere con el proceso de justicia penal para ser designada oficialmente víctima de trata y obtener acceso a los servicios. Por lo tanto, los servicios y asistencia ofrecidos a menudo se limitan a la provisión de diversas medidas a corto plazo diseñadas menos para satisfacer las necesidades de cada víctima que para servir como incentivo o palanca para obtener la cooperación de la víctima hasta la conclusión del proceso penal. Algunos países pueden verse limitados por la falta de recursos. Desafortunadamente, no es inusual que algunos de estos países simplemente retengan a las víctimas en refugios durante la tramitación de un proceso de justicia penal, o las saquen rápidamente del país sin verificar o coordinar para ayudar a garantizar que un sobreviviente pueda obtener una atención significativa a más largo plazo después de ser trasladado al país de origen del individuo. Las víctimas que no reciban la asistencia necesaria deberán valerse por sí mismas para sanar y reconstruir. En su lugar, todos los países deben revisar y evaluar la efectividad de sus programas para garantizar la prestación de servicios y asistencia a fin de satisfacer las necesidades del rango de tipos de víctima y la gama completa de formas de trata de personas y fortalecer su cooperación para lograr este objetivo.

En la medida de lo posible, cualquier sistema de apoyo que incluya servicios y asistencia debe buscar, como mínimo, devolver a cada víctima a la situación de vida que tenía antes de ser víctima del delito de trata de personas. Idealmente, el sistema de apoyo permitirá a cada víctima construir una vida de bienestar e independencia. Estos son pasos mínimos para comenzar a corregir el mal infligido a cada víctima de la trata de personas y para evitar una mayor explotación.

Una clave para lograr esto es que los países y las ONG empleen personal profesional de trabajo social para diseñar y brindar programas de apoyo basados en las necesidades de cada víctima y proporcionados de acuerdo con los principios del trabajo social.

Los trabajadores sociales son profesionales capacitados que ayudan a las personas con comportamientos complejos y desafiantes.¹ El rol de los trabajadores sociales es ayudar a mejorar los resultados en la vida individual de las personas. Mantienen relaciones profesionales y actúan como guías y defensores de la justicia social. Son un vínculo fundamental entre las experiencias vividas por las víctimas y los formuladores de políticas encargados de proporcionar programas efectivos de apoyo a las víctimas.

Los gobiernos que proporcionan fondos a las ONG o que operan programas departamentales de apoyo a víctimas de trata deben asignar fondos adecuados para garantizar que los trabajadores sociales profesionales calificados estén en roles de supervisión/gestión. Si esto no es posible, se debe contratar a trabajadores sociales profesionales para que brinden supervisión regular al personal de gestión de casos y albergues, defensores de víctimas y otros trabajadores de apoyo. Esto ayudará a garantizar la prestación profesional de servicios y apoyo a las víctimas y que un marco basado en los derechos sea la base de la prestación de servicios.

Un enfoque integral para brindar servicios de apoyo reconoce que los servicios pueden ser no lineales, que las personas deben tomar decisiones por sí mismas y que pueden recuperarse del trauma. Algunos procedimientos y resultados de aplicación de la ley pueden crear obstáculos para que las víctimas avancen en la reconstrucción de sus vidas y reforzar la pérdida de poder experimentada durante los delitos de trata de personas y esclavitud. Adoptar e integrar en todos los aspectos del proceso de justicia penal prácticas centradas en la víctima y basadas en el trauma es fundamental para abordar estos posibles obstáculos. Debido a que tantos factores, incluyendo gran parte de lo que encontrarán en el sistema de justicia penal, están fuera del control de las víctimas, cualquier sistema de ayuda debe tratar de restaurar o permitir que las víctimas tengan opciones y control siempre que sea posible.

Los objetivos relacionados con un sistema de apoyo deben:

- 1) Reducir la vulnerabilidad futura a explotación, trata y otras violaciones de los derechos humanos (prevención);**

¹ "Trabajo Social", según la Federación Internacional de Trabajadores Sociales es "una profesión basada en la práctica y una disciplina académica que promueve el cambio social y el desarrollo, la cohesión social y el empoderamiento y la liberación de las personas. Los principios de justicia social, derechos humanos, responsabilidad colectiva y respeto de la diversidad son fundamentales para el trabajo social. Basado en teorías del trabajo social, ciencias sociales, humanidades y conocimientos indígenas, el trabajo social involucra a las personas y estructuras para abordar los desafíos de la vida y mejorar el bienestar."

- 2) **Brindar asistencia, atención y apoyo dignos y adecuados para recuperarse de la experiencia de la trata de personas (protección);**
- 3) **Proporcionar acceso a recursos penales y civiles amplios y oportunos contra los autores (enjuiciamiento); y**
- 4) **Ser transparente y responsable en sus relaciones entre los organismos que trabajan para ayudar a las víctimas (asociación).**

En los sistemas más avanzados de apoyo a las víctimas que prevén la participación a largo plazo de las víctimas que han accedido al apoyo, se deben implementar estrategias de codiseño. El codiseño es simplemente un rango de actividades y procesos utilizados en el diseño de servicios y productos que involucran a las personas que usan o se ven afectadas por ese servicio o producto. Es lógico consultar a los usuarios de los servicios en el desarrollo de políticas y programas diseñados para ayudarlos. Los proyectos de codiseño deben garantizar que las víctimas consultadas sean reconocidas por su experiencia y compensadas al mismo nivel que otros expertos en la materia.

Principios de apoyo a las víctimas y preocupaciones operativas

El apoyo a las víctimas debe ser lo más holístico posible para cubrir las necesidades físicas, emocionales, psicológicas, sociales y económicas de cada víctima. A menudo esto lo brindan una serie de personas, que deben estar capacitadas y certificadas con múltiples agencias, incluyendo organizaciones gubernamentales y no gubernamentales para así desempeñar sus funciones profesionalmente. Debe explicarse el rango de servicios y asistencia para los que las víctimas son elegibles, de modo que la víctima pueda elegir cuál de los servicios y asistencia disponibles quiere recibir, si los hubiere. El compromiso de involucrar a cada víctima en estas decisiones es un aspecto importante para restaurar las opciones y control que la trata de personas ha quitado a las víctimas y les ayudará a desarrollar habilidades de autodefensa efectivas y seguras. No se debe exigir nunca a las víctimas que acepten algún servicio específico, que no deseen o como condición para recibir asistencia. Si una víctima rechaza o se desconecta de cualquier servicio en cualquier momento, se debe respetar esta decisión y se debe proporcionar claramente información sobre cualquier oportunidad para volver a participar.

Los servicios deben ofrecerse de manera voluntaria y transparente para las víctimas, especialmente en relación con la forma en que las organizaciones colaboran en su nombre y comparten información. Las víctimas deben tener la opción y control de cuándo, cómo y a quién se proporciona su información y poder rechazar el suministro de su información a otros - incluyendo sus gobiernos nacionales. Todas las agencias que trabajan con víctimas deben proporcionar políticas y procedimientos claros a cada persona con respecto a la

confidencialidad y cómo las víctimas pueden dar su consentimiento informado para el uso de su propia información. El consentimiento informado debe proporcionarse en un formato escrito y detallar qué información se comparte, con quién, cuándo y con qué propósito como un procedimiento regular de apoyo a la víctima. También se debe informar a las víctimas sobre cómo pueden revocar o retirar su consentimiento en cualquier momento. Aunque esto puede parecer engorroso para el personal de la agencia, es necesario asegurarse de que las víctimas tomen sus propias decisiones. También se debe proporcionar una explicación clara de cómo se almacena la información de las víctimas y cómo pueden acceder a ella.

Límites profesionales

Los límites profesionales son vitales en el trabajo de atención social porque el personal trabaja a un nivel profundo con personas vulnerables. Las organizaciones de asistencia social tienen la responsabilidad de garantizar que su ayuda y apoyo no perjudiquen ni priven de sus derechos a las personas a las que apoya. Deben explicarse los límites profesionales, incluyendo la forma en que el personal senior gestiona esos límites. El personal de apoyo nunca debe prometer algo que no puede cumplir y no debe desarrollar relaciones personales con las víctimas mientras realiza sus funciones profesionales. Las personas que ingresan a la profesión de cuidado a menudo son genuinamente compasivas y quieren hacer una diferencia para los demás. Sin embargo, debe supervisarse su interacción con los usuarios vulnerables de los servicios. Esto se extiende a las fuerzas del orden, el gobierno y otros proveedores de servicios como los intérpretes. Deben establecerse mecanismos claros y seguros para los reclamos si se infringen los límites profesionales.

Atención informada sobre trauma

Todo el personal gubernamental y no gubernamental que trabaja con las víctimas debe recibir capacitación sobre los efectos de los traumas, ya que muchas víctimas sufren traumas. Esto incluye a profesionales de la justicia penal, como jueces, fiscales y policía. Las víctimas pueden presentar síntomas de enfermedad física, comportamientos psicológicos desafiantes, trastornos cognitivos y luchas para regular las emociones - todas estas son respuestas normales a experiencias traumáticas como la trata de personas. Sin embargo, esto puede obstaculizar la capacidad de la víctima para participar en procedimientos judiciales, interferir con las tareas de la vida cotidiana y evitar que acceda a los servicios de apoyo terapéutico. El trauma puede alterar la química del cerebro afectando muchas de las funciones del mismo. Cuando los profesionales comprenden la naturaleza y los efectos del trauma y trabajan desde un enfoque basado en el trauma, se logran mejores resultados para las víctimas, dentro de

los sistemas diseñados para protegerlas y también por el sistema de justicia penal responsable de enjuiciar a las personas tratantes.

Gestión de caso

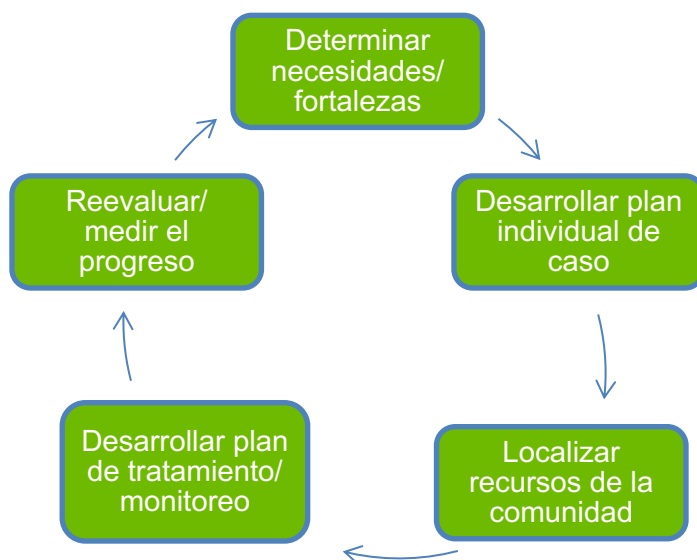
La Gestión de Casos es un proceso colaborativo de evaluación, planificación, facilitación, coordinación de atención, evaluación y promoción de opciones y servicios para satisfacer las necesidades integrales de una persona.

Los componentes clave de los programas de gestión de casos deben incluir:

- a. Evaluación de las necesidades (admisión), planificación, monitoreo y evaluación de los servicios
- b. Reuniones de gestión de casos con socios
- c. Documentación de gestión de casos
- d. Revisión de casos y supervisión con un trabajador social/supervisor
- e. Promoción basada en pruebas para mejorar las políticas destinadas a las víctimas de la trata de personas

La gestión exitosa de casos implica un proceso continuo de evaluación, tratamiento y reevaluación (como se muestra en la Figura 1 que se incluye a continuación).

Figura 1: Proceso continuo de la gestión de casos



La capacidad de los administradores de casos para ser efectivos en su trabajo con las víctimas de la trata de personas a menudo se ve limitada por: 1) políticas gubernamentales

que excluyen a las víctimas del apoyo; 2) financiamiento inadecuado de los apoyos existentes; 3) apoyos no diseñados para satisfacer las necesidades de las víctimas; o 4) los apoyos no están disponibles en absoluto. No obstante, es función de los administradores de casos trabajar dentro de los sistemas y limitaciones disponibles para ayudar a las víctimas a lograr sus objetivos. Los administradores de casos que trabajan en primera línea con las víctimas deben ser consultados regularmente para garantizar que las barreras para la prestación efectiva de servicios puedan comunicarse a los tomadores de decisiones clave.

Hay una variedad de etapas en la gestión de casos para víctimas con elementos clave que se describen a continuación:

1. Etapa de respuesta a la crisis (abordar necesidades urgentes)

Evaluación/admisión rápida de necesidades (in situ, a menudo con la policía)

evaluación de riesgos – (riesgos para la víctima, la familia, otros) que da como resultado un plan de gestión de riesgos que es realista de implementar para la víctima

ayuda material/asistencia financiera: comida, ropa, teléfono, transporte, dinero, asistencia con el idioma que sea oportuna y culturalmente apropiada

alojamiento en situaciones de crisis - sentirse a salvo de las personas tratantes

atención médica urgente - tratar lesiones, enfermedades, abuso de sustancias acceso a la medicación

salud mental aguda - ataques de pánico, comportamientos incontrolados, ideación suicida, contacto con la familia si se desea

asesoramiento jurídico relacionado con procedimientos penales y de inmigración - documentos de identidad seguros, estabilizar el estatus migratorio, apoyo para permitir la cooperación efectiva con la aplicación de la ley

Gestión intensiva de casos (aplicación de un plan de apoyo en asocio con las víctimas y otros organismos)

rol del trabajador de casos - explicado en detalle y comunicar el PROCESO de trabajo de casos a lo largo del tiempo

rol de víctima/cliente/usuario de servicio - cómo asociarse con su trabajador social

apoyo culturalmente sensible - cómo acceder a los intérpretes, observar su propia cultura, religión, respeto por los demás si viven en un entorno multicultural

herramientas de planificación de casos y documentación - prepararlos para el papeleo, practicar cómo firmar documentos, proporcionar herramientas para el compromiso

gestionar los plazos de prestación de servicios - establecer expectativas sobre cuándo se completarán las tareas acordadas y cómo se producirá la comunicación

gestionar las relaciones con los socios, incluyendo las fuerzas del orden - explicar la confidencialidad y cómo se gestiona

oportunidades para establecer una relación/confianza a través de actividades

medición de impacto social de línea base -¿desde dónde comienza la víctima cuando se involucra con los servicios de apoyo?

2

² Para obtener más información véase la Guía Práctica de The Warnath Group "Prestación de servicios sociales de apoyo a las personas que han sido víctimas de la trata de personas en calidad de testigos en procedimientos

2. Etapa de Apoyo de Transición (reducción de la vulnerabilidad, aumento de la independencia)

Evaluación integral de las necesidades por parte del trabajador social

revisar la evaluación de riesgos (riesgos para la víctima, la familia, otros) - para medir el progreso o para identificar los nuevos riesgos que se requiere manejar

ayuda material/ financiera - acceso al empleo y a la educación

alojamiento a largo plazo - opciones de vida independiente

tratamiento médico continuo - completar el tratamiento para las condiciones diagnosticadas, el acceso a la medicación

servicios de salud mental en curso - completar el tratamiento para las condiciones diagnosticadas, el acceso a la medicación

evaluación exhaustiva de las necesidades jurídicas y plan de apoyo - prestación de asistencia jurídica gratuita para explicar y abordar los procedimientos penales, civiles, migratorios y otros procedimientos judiciales, según sea necesario

educación de derechos - como víctima del crimen, derechos laborales, otras áreas identificadas

educación/ayuda al empleo - adquirir conocimientos lingüísticos, capacitación/aptitudes laborales, apoyo para encontrar y mantener un empleo

desarrollo de habilidades de vida independiente - según se requiera

apoyo comunitario y social/vínculos/redes - acceso a grupos sociales, organizaciones religiosas, grupos deportivos

medición de impacto social

judiciales" que ilustra el rol del personal de los servicios sociales en los procesos de justicia penal utilizando escenarios compuestos basados en casos reales y proporciona una reseña sobre cómo crear planes de seguridad y apoyo y garantizar que la víctima tenga la información necesaria para elegir proceso de justicia penal, disponible en <https://www.warnathgroup.com/practice-guide-providing-social-services-support-for-people-who-experienced-human-trafficking-acting-as-witnesses-in-legal-proceedings/>.

3. Etapa de apoyo a la divulgación (independiente y próspero)

trabajo de casos limitados en el tiempo

salir de la planificación de los servicios de apoyo hacia una independencia segura y protegida

salir de los servicios de apoyo - evaluación y retroalimentación del cliente con respecto a los servicios y búsqueda de consentimiento para la sutura relacionada con el codiseño de servicios

Apoyar las oportunidades para la defensa de los sobrevivientes, tutoría entre pares y concientización si existe un marco ético para respaldar este tipo de participación.

Alivio/Información y Asistencia

Las víctimas de la trata y la esclavitud que se han retirado o han salido de los servicios pueden tener que volver a recibir apoyo de vez en cuando. Por desgracia, después de que pueden volver a una situación de crisis y necesitan rondas adicionales de apoyo a la crisis. Los proveedores de servicios deben estar preparados para reevaluar si: 1) se puede proporcionar apoyo de alivio a corto plazo; 2) se requiere una nueva respuesta a la crisis, o; 3) es apropiado remitir a otro servicio. Un proveedor de servicios sociales que haya establecido una relación de confianza con una víctima y que tenga su historial de servicios debe ser capaz de proporcionar referencias y responder a consultas ocasionales de asistencia mediante la reapertura del archivo de la víctima o iniciando una nueva solicitud. Algunos ejemplos son las solicitudes de copias de la información que figura en los archivos de los organismos, la obtención de cartas de apoyo o la verificación de los servicios prestados.

Servicios de Apoyo a la Prevención

Los proveedores de servicios sociales y los encargados de hacer cumplir la ley pueden tomar conciencia de las personas de la comunidad, el bienestar social o los sistemas de justicia penal que corren el riesgo de ser víctimas de trata de personas, esclavitud o prácticas análogas a la esclavitud. En muchos países hay criterios mínimos que deben cumplirse para que las víctimas de la trata de personas puedan recibir servicios sociales. Hay situaciones en que las personas que corren un grave riesgo específico de ser víctimas de la trata no cumplen plenamente los criterios de elegibilidad para recibir asistencia y se les niegan los servicios sociales. Es fundamental que los proveedores de servicios sociales tengan cierta flexibilidad y recursos para intervenir cuando esos indicadores estén presentes, a fin de

reducir la vulnerabilidad de esas personas a la trata de personas y delitos de esclavitud. Los proveedores de servicios sociales pueden abogar por la expansión de los servicios para estas personas y la revisión de los criterios para ampliar la elegibilidad con el objeto de evitar que las personas sean víctimas de la trata. Los organismos de financiamiento, incluyendo organizaciones gubernamentales y no gubernamentales deben considerar la importancia de que estos servicios estén disponibles, especialmente cuando no hay otros programas de prevención específicos en funcionamiento.

Medición del éxito - evaluación del impacto social/recopilación de datos

La mayoría de los proveedores de servicios de las ONG y las fuerzas del orden recopilan datos demográficos y relacionados con la delincuencia y los servicios de registro prestados a las víctimas. Las organizaciones con capacidad de gestión de casos suelen registrar las aportaciones y actividades relacionadas con los procesos de apoyo a las víctimas, pero no los resultados. Siempre que sea posible, la medición del impacto social debe llevarse a cabo para entender si y cómo las actividades de una organización son eficaces. Estos datos proporcionan una base de datos que puede utilizarse para mejorar las respuestas de las ONG, las fuerzas del orden, los gobiernos nacionales e internacionales. Los proveedores de servicios deben contar con políticas y procedimientos para comunicar de forma proactiva y ética los datos pertinentes y responder a las solicitudes externas de conformidad con las leyes de privacidad de su jurisdicción. Es crucial que los datos se aprovechen de manera adecuada y coherente con la protección de las víctimas y sus datos privados individuales para informar a los principales responsables de toma de decisiones, los medios de comunicación y la investigación para la prevención y mejores resultados para los sobrevivientes. La medición del impacto social debe ser proporcionada por un evaluador independiente.

Reconocimientos

"Me gustaría agradecer a Jenny Stanger quien, trabajando con nuestro equipo de Warnath Group, redactó esta Guía Práctica. Jenny, como cofundadora de la Coalición para Abolir la Esclavitud y la Trata (CAST por sus siglas en inglés) en Los Ángeles a finales de 1990, es una de las destacadas pioneras en el movimiento de la esclavitud moderna y la prestación de servicios especializados a las sobrevivientes de la trata de personas."

-Stephen Warnath, Presidente & Director General, the Warnath Group

Copyright © The Warnath Group, LLC 2020 Todos los derechos reservados. Ninguna parte de este documento puede reproducirse sin permiso por escrito.