

CÓMO DESARROLLAR UN DIRECTORIO DE SERVICIOS PARA VÍCTIMAS DE LA TRATA DE NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES

Una Herramienta para Profesionales de la Oficina Regional de Apoyo del Proceso de Bali y el NEXUS Institute



REGIONAL SUPPORT OFFICE
THE BALI PROCESS



Esta herramienta fue preparada por el NEXUS Institute en el marco del proyecto: Mejorando la Identificación, Protección y Reintegración de las Víctimas de la Trata, implementado conjuntamente por el NEXUS Institute y la Oficina Regional de Apoyo del Proceso de Bali. El proyecto apoya el trabajo de los profesionales en los Estados Miembros de la ASEAN y del Proceso de Bali, proporcionando orientación sobre cómo mejorar la identificación, protección y reintegración de las víctimas de la trata.

Autores: Rebecca Surtees and Laura S. Johnson

Revisión técnica: Stephen Warnath (Instituto NEXUS),
Marika McAdam (RSO)

Diseño y maquetación: Laura S. Johnson

Editores: Instituto NEXUS
5335 Wisconsin Avenue NW, Suite 440 Washington,
D.C., Estados Unidos 20015

Oficina Regional de Apoyo del Proceso de Bali (RSO)
Piso 27, Edificio Rajanakarn
3 South Sathorn Road, Sathorn 10120
Bangkok, Tailandia

Mención: Surtees, Rebecca y Laura S. Johnson (2022). Cómo desarrollar un directorio de servicios para víctimas de trata: Una herramienta para profesionales. Bangkok: Oficina Regional de Apoyo del Proceso de Bali (RSO) y Washington, D.C.: Instituto NEXUS.

© 2022 NEXUS Institute y Oficina Regional de Apoyo al Proceso de Bali (RSO)

El NEXUS Institute ® es un centro internacional independiente de investigación y política en materia de derechos humanos. NEXUS se dedica a poner fin a las formas contemporáneas de esclavitud y trata de seres humanos, así como a otros abusos y delitos que entrecruzan los derechos humanos y el derecho y la política penal internacional. NEXUS es líder en investigación, análisis, evaluación y asistencia técnica, así como en el desarrollo de enfoques innovadores para combatir la trata de seres humanos y otras cuestiones relacionadas.



www.NEXUSInstitute.net



@NEXUSInstitute

La Oficina Regional de Apoyo del Proceso de Bali (RSO), fue establecida en 2012 para respaldar la cooperación práctica continua entre los miembros del Proceso de Bali. La RSO reúne conocimientos de políticas, experiencia técnica y operativa para los miembros del Proceso de Bali y otras partes interesadas clave, con el objetivo de desarrollar iniciativas prácticas alineadas con las prioridades del Proceso de Bali.

El Proceso de Bali sobre el Tráfico Ilícito de Migrantes, la Trata de Personas y los Delitos Transnacionales Relacionados (Proceso de Bali), establecido en 2002 y copresidido por Australia e Indonesia, es un proceso voluntario y no vinculante que cuenta con 45 Estados Miembros y 4 organizaciones internacionales, entre ellas el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), la Organización Internacional para las Migraciones (OIM) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), además de varios países observadores y agencias internacionales.



www.BaliProcess.net/Regional-Support-Office/















@BaliProcessRSO

Fotografía de portada por pixelfusion3d para Getty Images.

Esta fotografía ilustra diversos aspectos relacionados con el desarrollo de un directorio de servicios para víctimas de trata. Salvo que se indique lo contrario, las personas que aparecen en esta fotografía no son víctimas de trata.

Índice

Acerca de esta Herramienta para Profesionales.....	1
¿Qué es un Directorio de Servicios para Víctimas de Trata de Niñas, Niños y Adolescentes?.....	1
¿A quién va dirigido?	1
¿Por qué desarrollar un Directorio de Servicios para Víctimas de Trata de Personas?.....	2
Cómo desarrollar un Directorio de Servicios para Víctimas de Trata. Guía paso a paso en un vistazo.....	7
Paso #1.	
Diseñar su plan de implementación.....	8
 1.1 Elija su audiencia meta	8
 1.2 Determine el alcance geográfico	9
 1.3 Considere el idioma o los idiomas del Directorio de Servicios.....	9
 1.4 Decida un formato para el Directorio de Servicios.....	10
 1.5 Elija una institución/organización socia para la implementación, si es apropiado y relevante.....	10
 1.6 Anticipe y aborde cualquier consideración ética o legal	11
 1.7 Planifique para la sostenibilidad.....	12
Paso #2.	
Desarrollar el contenido y mapear los servicios para el Directorio de Servicios	13
 2.1 Determine qué información necesitan las víctimas de trata para comprender sus experiencias y situaciones	13
 2.2 Mapee los servicios existentes a los que pueden acceder las víctimas de trata	14
 2.3 Establezca criterios para la inclusión en el Directorio de Servicios	16
 2.4 Valide la información	17
 2.5 Establezca mecanismos de retroalimentación y rendición de cuentas	17

Paso #3.

Diseñar y probar el Directorio de Servicios 19



3.1 Diseñe el Directorio de Servicios 19



3.2 Lleve a cabo un proceso de revisión externa 20



3.3 Traduzca el Directorio de Servicios a los idiomas pertinentes..... 20



3.4 Haga una prueba piloto del Directorio de Servicios..... 21

Paso #4.

Implementar el Directorio de Servicios 22



4.1 Desarrolle una estrategia para distribuir el Directorio de Servicios 22



4.2 Monitoree y evalúe el uso del Directorio de Servicios..... 23



4.3 Revise y actualice el Directorio de Servicios..... 24

Anexo #1. Plantilla de Microsoft Excel para un directorio de servicios. 25

Anexo #2. Panorama general de la atención y los servicios. 26

Anexo #3. Lista de comprobación para desarrollar un Directorio de Servicios 27

Acerca de esta Herramienta para Profesionales

Esta herramienta proporciona a los profesionales una guía paso a paso sobre cómo diseñar e implementar un Directorio de Servicios para las Víctimas de la Trata de Niñas, Niños y Adolescentes. Explica qué es un Directorio de Servicios, a quién está dirigido y por qué es importante. Luego ofrece una hoja de ruta detallada sobre cómo diseñar e implementar un Directorio de Servicios en un área o país específico. Esta herramienta incluye una plantilla en Microsoft Excel en la cual los profesionales pueden recopilar información sobre los servicios a incluir en el Directorio de Servicios. Un video explicativo también está disponible, brindando una orientación clara sobre cómo diseñar, preparar y mantener actualizado un Directorio de Servicios para Víctimas de la Trata.²

¿Qué es un Directorio de Servicios para Víctimas de Trata de Niñas, Niños y Adolescentes?

Un Directorio de Servicios es un recurso vital para que las víctimas de trata y sus familias accedan a la protección y atención que necesitan para recuperarse y reintegrarse después de haber sido víctimas de trata. Este Directorio informa y educa a las víctimas sobre lo que constituye la trata de personas y la explotación, y sobre los derechos y beneficios a los que tienen acceso como víctimas. También proporciona información sobre los tipos de atención y apoyo disponibles para las víctimas de la trata en un área o país específico (tanto atención específica para víctimas de trata como otros tipos de atención) y cómo pueden acceder a estos servicios.

¿A quién va dirigido?

La audiencia meta de este tipo de Directorio de Servicios son las víctimas de la trata de personas y sus familias. Este enfoque reconoce que muchas víctimas de la trata nunca son identificadas o atendidas y que tal vez no entren en contacto con profesionales especializados en la trata de personas que puedan identificarlas, referirlas y/o asistirlas. El Directorio de Servicios habla directamente a las víctimas y sus familiares, proporcionándoles información sobre sus derechos y beneficios como víctimas de la trata, y los servicios de atención y reintegración disponibles. Esto empodera a las víctimas y les permite comprender y nombrar sus experiencias de explotación, así como buscar los servicios a los que tienen derecho y que puedan necesitar para recuperarse y reintegrarse.

Algunas víctimas de trata pueden optar por no ser identificadas formalmente pero aún desean recibir atención y apoyo. Otros individuos pueden autoidentificarse o ser presuntas víctimas de trata que no han sido formalmente certificadas como tales. El Directorio de Servicios proporciona información sobre la atención y los servicios para las víctimas de trata identificadas, así como servicios a los que pueden acceder las personas vulnerables, incluso si no han sido o no desean ser formalmente identificadas como víctimas de trata.

Si bien las víctimas de trata son la audiencia meta principal de este tipo de Directorio de Servicios, también puede ser utilizado por profesionales involucrados en la identificación, derivación, atención y reintegración de las víctimas de trata para fortalecer su conocimiento sobre la trata de personas y permitirles proporcionar información relevante, útil y actualizada a las víctimas de trata sobre los servicios disponibles para ellas. Los profesionales también pueden desempeñar un papel importante en la distribución y difusión del Directorio de Servicios para Víctimas de Trata, a través de su trabajo diario.

¿Por qué desarrollar un Directorio de Servicios para Víctimas de Trata de Personas?

Las víctimas de trata requieren información clara y completa sobre su estatus como víctimas y sobre los servicios que existen para apoyarlas. Esto es cierto tanto en los lugares donde han sido explotadas como una vez que han regresado a casa. También necesitan orientación práctica sobre cómo acceder a la atención mientras se recuperan y se reintegran después de la explotación por trata.

Cuando las víctimas de la trata tienen esta información, pueden tomar decisiones informadas sobre la atención que pueden querer y necesitar en diferentes etapas de sus vidas después de la trata y en respuesta a diferentes situaciones de vida que puedan enfrentar.

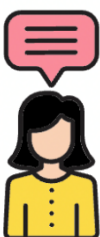
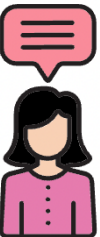







Sí, la mujer me explicó claramente de qué servicios podía beneficiarme en el refugio. Todo estaba muy claro. Me dio un folleto en [mi idioma], donde también todo estaba explicado. (Víctima de trata)³







Las víctimas de la trata enfrentan diferentes desafíos para acceder a los servicios después de la trata. Estos incluyen:






- Las víctimas no saben que son víctimas de trata o desconocen sus derechos
- Las víctimas se sienten incómodas o intimidadas; no saben qué decir o cómo pedir ayuda
- Las víctimas están en estado de shock, incapaces de procesar la información y tomar decisiones
- La información sobre la atención no está diseñada para las víctimas de la trata
- La información sobre la atención es difícil de encontrar, es inexacta o está desactualizada
- Barreras prácticas y logísticas para acceder a la información de atención
- Las víctimas temen a sus tratantes y no confían en las autoridades.

Un Directorio de Servicios para Víctimas de la Trata es un recurso importante para superar estos desafíos, ya que pone información crítica directamente en manos de las víctimas de la trata, lo que les permite acceder a la protección y atención. Un Directorio de Servicios también mejora el conocimiento de los profesionales sobre la trata de personas y los servicios disponibles para las víctimas.

Desafíos para acceder a los servicios después de la trata	Experiencias de las víctimas de trata	Cómo un Directorio de Servicios puede ayudar
<p>Las víctimas no saben que son víctimas de trata ni conocen sus derechos</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Muchas víctimas no son identificadas y regresan por su cuenta a casa sin ningún apoyo o atención. ▪ Una vez en casa, muchas víctimas no son identificadas y desconocen su estatus de víctimas de trata, los servicios a los que tienen derecho o cómo acceder a la atención disponible. ▪ Algunas víctimas son traficadas en sus propias comunidades y nunca son identificadas ni se les ofrece atención. 	<div>  <p>Ni siquiera se me ocurrió que podría pedirle ayuda a alguien... No conocía este tipo de organizaciones en ese momento. (Víctima de trata)⁴</p> </div> <div>  <p>Pensaba que la trata solo involucraba a mujeres traficadas como prostitutas. [Ahora] entiendo que [mi situación como trabajadora doméstica] también fue una situación de trata. (Víctima de trata)⁵</p> </div>	<p>Un Directorio de Servicios proporciona a las víctimas de la trata y sus familias información sobre la trata de personas, sus derechos como víctimas de la trata y los servicios disponibles para que puedan reconocer su situación como trata y aprender qué opciones de atención están disponibles para ellas.</p>

<p>Las víctimas se sienten incómodas o intimidadas; no saben qué decir o cómo pedir ayuda</p> <ul style="list-style-type: none"> Las víctimas de trata pueden no saber qué decir cuando contactan a las agencias de atención o cómo explicar su situación y necesidades. Las víctimas de trata pueden sentirse intimidadas por las autoridades o los profesionales y sentirse inseguras sobre cómo acercarse a ellos. Muchas víctimas sienten vergüenza y pena por haber sido victimizadas y no quieren hablar con los profesionales. Algunas víctimas se sienten incómodas al pedir atención. Algunas víctimas temen que la atención no sea “real” y que sean engañadas o traficadas nuevamente. Algunas víctimas de trata no aceptan atención porque les preocupa ser criminalizadas por actividades ilegales relacionadas con la trata o ser detenidas o maltratadas por las autoridades. 	<div>  <p>Le dije a mi esposo que quería ir al hospital... él no podía encargarse de nada, no puede hablar con personas importantes, ni siquiera con la policía, así que simplemente se queda callado. (Víctima de trata)⁶</p> </div> <div>  <p>Muchos hombres sienten vergüenza de pedir ayuda, porque nuestra sociedad realmente no acepta o aprueba a los hombres que piden atención. Deben arreglárselas por su cuenta. (Profesional)⁷</p> </div> <div>  <p>[El vecino de mi hermana] me habló sobre [un proveedor de servicios]... tomó unos ocho meses [antes de contactarlos]... tenía miedo de llamar. (Víctima de trata)⁸</p> </div> <div>  <p>[Mi empleador dijo]: “Está bien si quieres escapar, pero allá afuera está la policía. Te arrestarán y serás prisionera”. Por eso no tuve el valor de [buscar atención]. (Víctima de trata).⁹</p> </div>	<p>Un Directorio de Servicios explica qué atención está disponible y cómo acceder a esa atención (incluyendo cualquier criterio de elegibilidad o requisitos que deban cumplirse para que una persona reciba servicios). También explica a las víctimas sus derechos (incluyendo el derecho a no ser criminalizadas) y qué decir cuando contacten a los proveedores de servicios (por ejemplo, cómo explicar su situación). Además, incluye información de contacto para dar retroalimentación o quejas en caso de que no reciban la atención enumerada en el Directorio de Servicios o enfrenten desafíos para acceder a la atención.</p> <p>Un Directorio de Servicios puede ser entregado a las víctimas de trata que rechacen la atención para que puedan consultarlo en una etapa posterior. También incluye opciones de atención que no son solo para víctimas de trata, lo que puede aliviar la vergüenza o incomodidad de algunas víctimas acerca de haber sido traficadas.</p>
<p>Las víctimas están en estado de shock, incapaces de procesar la información y tomar decisiones</p> <ul style="list-style-type: none"> •Estar física y psicológicamente mal afecta los sentimientos y decisiones de las víctimas al salir de la trata, al ser identificadas y cuando se les ofrece atención. 	<div>  <p>En ese momento no confiaba en nadie y no podía comprender, en general, que hay personas que quieren hacer cosas buenas por ti. (Víctima de trata)¹⁰</p> </div>	<p>Un Directorio de Servicios es un recurso que las víctimas pueden tomar y consultar cuando estén listas para considerar las opciones de atención. También es una referencia que las víctimas de trata pueden tener a mano mientras toman decisiones sobre su vida y sus necesidades de atención después de la trata y a lo largo del proceso de reintegración.</p>

<ul style="list-style-type: none"> Las víctimas de trata pueden ser incapaces de procesar la información y/o tomar decisiones inmediatamente después de la trata y también durante algún tiempo (meses o incluso años). 	 <p>Están asustadas, cansadas, exhaustas, hambrientas, no saben lo que quieren... les informamos, pero no lo perciben. Es un periodo en el que necesitan descansar, recuperarse del trauma. (Profesional)¹¹</p>	
<p>La información sobre atención no está diseñada para las víctimas de trata</p> <ul style="list-style-type: none"> La información sobre los servicios generalmente no está escrita para las víctimas de trata y puede no ser clara o comprensible para ellas. La información sobre la atención usualmente está dirigida a los profesionales, quienes luego refieren a las víctimas. La información sobre los servicios puede no estar adaptada a las diferencias de edad (adultos y niños), nacionalidad, idioma, niveles de alfabetización y educación, habilidades cognitivas o niveles de comprensión. 	 <p>No sé dónde encontrar atención; no hay ninguna organización que pueda ayudarme. Mis familiares tampoco lo saben. (Víctima de trata)¹²</p>  <p>La razón [por la que no recibí atención] probablemente fue porque fui tonta y no sabía qué tipos de atención [estaban] disponibles. (Víctima de trata)¹³</p>  <p>Quiero que el gobierno nos ayude. No parece que les importemos [...] No sé cómo buscar atención. No entiendo cómo hacerlo. (Víctima de trata)¹⁴</p>	<p>Un Directorio de Servicios debe ser claro, comprensible y accesible para las víctimas de trata, de modo que puedan acceder a los servicios que necesitan. Esto significa adaptar el Directorio de Servicios a diferentes audiencias objetivo, incluyendo en términos de edad, idioma, nivel educativo, alfabetización, comprensión y otras características.</p> <p>Si el Directorio de Servicios está específicamente dirigido a niñas, niños y adolescentes, la información debe estar adaptada para ser amigable para ellos y ajustarse aún más a sus diferencias de edad, alfabetización, nivel educativo y etapa de desarrollo.</p>
<p>La información sobre atención es difícil de encontrar, es inexacta o está desactualizada</p> <ul style="list-style-type: none"> La información sobre atención no siempre es fácil de encontrar; rara vez está consolidada en un solo directorio o documento. Acceder a la atención a menudo implica buscar activamente información en línea, lo que requiere conocimientos de idioma, habilidades en el uso de computadoras, acceso a internet y un dispositivo (computadora, tableta o teléfono inteligente). 	 <p>...No sabía cómo obtener [atención], de qué manera podría acceder. No tengo información, no sé qué organización podría acudir, cómo podría pedir atención. (Víctima de trata)¹⁵</p>  <p>Intenté aquí y allá [para obtener atención]. Gasté dinero en transporte. Había atención, pero era una simple ayuda... Sé que había alguien que ayudaba, debe haber alguien. (Víctima de trata)¹⁶</p>	<p>Un Directorio de Servicios asegura que tanto las víctimas de trata como los profesionales tengan información completa y clara sobre la atención disponible en un recurso consolidado, accesible y fácil de usar.</p> <p>Siempre debe estar actualizado y ser preciso, con la información de contacto más reciente (teléfono, correo electrónico, direcciones) así como con criterios</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Encontrar servicios puede implicar contactar a muchas agencias y hacer preguntas sobre la atención. ▪ La información sobre la atención (por ejemplo, en línea o en un folleto) no siempre está actualizada o es precisa. ▪ La información incorrecta o desactualizada confunde a las víctimas y puede comprometer su confianza en los profesionales. 	<div>  <p>La gente no está muy bien informada sobre la trata en general y no conoce muchas organizaciones y personas que puedan ayudar en estos casos. (Profesional)¹⁷</p> </div> <div>  <p>No sabía nada sobre los servicios disponibles. Las personas de [la organización en el país de destino] me dijeron que existen organizaciones así [en casa]...</p> </div> <p>pero no me dieron ningún número de teléfono ni direcciones. (Víctima de trata)¹⁸</p>	<p>claros de elegibilidad y requisitos o procedimientos para recibir atención.</p> <p>Un Directorio de Servicios incluye organizaciones e instituciones que se han comprometido a proporcionar los servicios indicados y a responder a las solicitudes de las víctimas. Toda la información en un Directorio de Servicios debe ser validada para que las víctimas tengan la seguridad de que recibirán una respuesta adecuada y una recepción apropiada por parte de los profesionales que atiendan sus llamadas y consultas.</p>
<p>Barreras prácticas y logísticas para acceder a la información de atención</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Las víctimas pueden carecer de un dispositivo, acceso a internet, datos suficientes y/o conocimientos tecnológicos para buscar información sobre atención. ▪ Las víctimas pueden carecer de fondos para contactar directamente a los proveedores de servicios; pueden no tener dinero para hacer llamadas telefónicas o viajar para reunirse con los proveedores de servicios en persona. ▪ Las instituciones comunitarias (por ejemplo, clínicas de salud, administración de aldeas, escuelas) pueden no estar capacitadas ni tener el mandato de realizar la identificación de víctimas y derivación para atención. ▪ Los profesionales especialmente capacitados a menudo carecen de fondos para viajar a comunidades rurales para identificar o apoyar a las víctimas, particularmente en países con pocos recursos y geográficamente extensos. 	<div>  <p>Tuvimos que ir donde [las víctimas] vivían, hablar con ellas e intentar convencerlas de que era importante [viajar a la ciudad para recibir atención]. (Profesional)¹⁹</p> </div> <div>  <p>Solía hablar sobre [obtener atención] con las personas. Pero, como estaba lejos y necesitaba algo de dinero para llegar allí, eso fue un callejón sin salida... No tengo un auto, así que también depende de si las personas quieren ir... está lejos. (Víctima de trata)²⁰</p> </div> <div>  <p>Y no es suficiente simplemente decir "llámame si decides que quieres [atención]"... [la víctima puede no] saber la información de contacto... o tal vez no tenga el dinero para llamar a [el proveedor de servicios] para atención. (Profesional) .²¹</p> </div>	<p>Un Directorio de Servicios pone la información directamente en manos de las víctimas de trata, quienes luego pueden buscar atención según sus necesidades y en su área geográfica. Ofrece información sobre servicios en el área que las víctimas pueden no conocer, incluyendo aquellos no específicos para las víctimas de trata. También ofrece información de contacto para los proveedores de servicios que pueden responder preguntas y proporcionar derivaciones.</p> <p>La distribución generalizada de un Directorio de Servicios (por ejemplo, en línea, a través de redes sociales, publicación o entrega de copias físicas) puede superar, al menos en parte, la falta de presencia en persona de los proveedores de servicios en las comunidades de origen de las víctimas.</p>

Las víctimas temen a sus tratantes y no confían en las autoridades

- Muchas víctimas rechazan o evitan la identificación y atención por temor a sus traficantes, quienes pueden percibir que las víctimas que reciben atención están cooperando con las fuerzas del orden, lo que puede llevar a represalias contra las víctimas o sus familias.
- Muchas víctimas no confían en las autoridades o no creen que las ofertas de atención sean reales, por lo que rechazan la identificación y la atención.
- Algunas víctimas que inicialmente tienen miedo de aceptar atención superan su miedo con el tiempo y desean buscar atención en una etapa posterior.



Si el traficante sabe que está siendo asistida, puede temer que ella inicie procedimientos legales. Algunas víctimas incluso dicen “lo hice por mi cuenta” porque tienen miedo de los traficantes (Profesional).²²



[Muchas víctimas están] asustadas de aceptar [atención], tal vez debido a malas historias que han escuchado. Tienen miedo de los jefes, que los encontrarán y los matarán (Víctima de trata).²³



[El proveedor de servicios dijo] que si quería preguntarle algo, podía hacerlo... Pero yo estaba confundida en ese momento, estaba muy asustada, porque mi [traficante] estaba afuera del edificio (Víctima de trata).²⁴

El miedo a los tratantes a menudo disminuye con el tiempo. Un Directorio de Servicios es un recurso que las víctimas pueden llevar consigo y consultar cuando estén listas para considerar las opciones de atención o en cualquier etapa de su recuperación y reintegración. Idealmente, el Directorio de Servicios estará disponible en diferentes formatos, incluidas versiones que sean menos visibles (por ejemplo, de tamaño de bolsillo, abreviadas o compatibles con teléfonos inteligentes) para permitir que las víctimas las oculten de los traficantes.

Cómo desarrollar un Directorio de Servicios para Víctimas de Trata. Guía paso a paso en un vistazo

Hay cuatro pasos principales en el desarrollo de un Directorio de Servicios para Víctimas de Trata. Dentro de cada paso, hay subpasos adicionales que deben implementarse.



Paso #1. Diseñar su plan de implementación

- ☒ Elija su audiencia meta
- ☒ Determine el alcance geográfico
- ☒ Considere el idioma o los idiomas del Directorio de Servicios
- ☒ Decida un formato para el Directorio de Servicios
- ☒ Elija una institución/organización socia para la implementación, si es apropiado y relevante
- ☒ Anticipe y aborde cualquier consideración ética o legal
- ☒ Planifique para la sostenibilidad



Paso #2. Desarrollar el contenido y mapear los servicios para el Directorio de Servicios

- ☒ Determine qué información necesitan las víctimas de trata para comprender sus experiencias y situaciones
- ☒ Mapee los servicios existentes a los que pueden acceder las víctimas de trata
- ☒ Establezca criterios para la inclusión en el Directorio de Servicios
- ☒ Valide la información
- ☒ Establezca mecanismos de retroalimentación y rendición de cuentas



Paso #3. Diseñar y probar el Directorio de Servicios

- ☒ Diseñe el Directorio de Servicios
- ☒ Lleve a cabo un proceso de revisión externa
- ☒ Traduzca el Directorio de Servicios a los idiomas pertinentes
- ☒ Haga una prueba piloto del Directorio de Servicios



Paso #4. Implementar el Directorio de Servicios

- ☒ Desarrolle una estrategia para distribuir el Directorio de Servicios
- ☒ Monitoree y evalúe el uso del Directorio de Servicios
- ☒ Revise y actualice el Directorio de Servicios

Si bien estos pasos y apartados ofrecen una guía general en el desarrollo de un Directorio de Servicios para Víctimas de Trata, cada contexto será diferente. Se requerirán adaptaciones y modificaciones para ajustarse al entorno nacional o local donde se utilizará el Directorio de Servicios.



Paso #1.

Diseñe su plan de implementación

Hay siete subpasos para diseñar su plan de implementación. Estos incluyen:

- ✓ Elija su audiencia meta
- ✓ Determine el alcance geográfico
- ✓ Considere el idioma o los idiomas del Directorio de Servicios
- ✓ Decida un formato para el Directorio de Servicios
- ✓ Elija una institución/organización socia para la implementación, si es apropiado y relevante
- ✓ Anticipe y aborde cualquier consideración ética o legal
- ✓ Planifique para la sostenibilidad



1.1 Elija su audiencia meta

La audiencia meta para este tipo de Directorio de Servicios son las víctimas de trata y sus familias. Es posible que necesite ajustar su audiencia meta para adaptarse a su trabajo específico. Sin embargo, enfocar su audiencia meta de manera muy estrecha (por ejemplo, solo víctimas de explotación sexual o solo mujeres adultas) puede llevar a que algunas víctimas sean pasadas por alto y, por lo tanto, no reciban atención o reciban una atención insuficiente.

Si la audiencia meta son las víctimas adultas de trata, es una buena práctica incluir a todas las víctimas adultas de trata, ya que esto le permite alcanzar, informar y facilitar la atención a un grupo más amplio de víctimas de trata. De manera similar, si la audiencia meta son las víctimas infantiles de trata, es una buena práctica incluir a todas las víctimas infantiles de trata para llegar a tantos niños como sea posible. Esto significa proporcionar información a todas las víctimas, independientemente de su género, nacionalidad u otras características y sin importar la forma de trata a la que hayan sido sometidas.

Una audiencia meta más amplia impactará el formato y el contenido del Directorio de Servicios. También tendrá implicaciones de tiempo y recursos que deben tenerse en cuenta en términos de diseño e implementación, así como en la distribución eventual.

En general, este tipo de Directorio de Servicios está destinado a las víctimas de trata que han salido de la explotación. Esto puede incluir a las víctimas de trata que aún se encuentran en el área o país de explotación, aquellas en ruta a casa, o aquellas que ya están en casa. No obstante, al elegir una audiencia meta, considere si también es posible llegar a las víctimas que aún están siendo traficadas. Algunas pueden tener suficiente libertad de movimiento y acceso a la comunicación para ser alcanzadas mientras están en explotación, y un Directorio de Servicios puede ayudarlas a autoidentificarse y buscar ayuda. Otras víctimas de trata pueden acceder al Directorio de Servicios en interacciones con ciertos profesionales durante la fase de explotación, como en clínicas médicas, durante el trabajo de alcance comunitario o en inspecciones de lugares de trabajo. Estos y otros posibles puntos de entrada deben considerarse en el plan de diseño e implementación.

Un Directorio de Servicios también puede ser útil para los profesionales, para equiparlos con información sobre la trata de personas, así como sobre los servicios de atención y reintegración. Si bien esta herramienta proporciona a los profesionales una guía paso a paso sobre cómo diseñar e implementar un Directorio de Servicios para Víctimas de Trata, puede ser útil para desarrollar un Directorio de Servicios para Profesionales. Sin embargo, no está diseñado pensando en este grupo y requeriría modificaciones y ajustes para adaptar un Directorio de Servicios a esa audiencia específica.



1.2 Determine el alcance geográfico

El Directorio de Servicios puede tener un alcance nacional o centrarse en un área específica dentro de un país. Determine qué alcance se alinea con su ubicación geográfica y/o mandato institucional/organizacional y cómo/dónde es mejor llegar a las víctimas de trata.

En muchos países, las víctimas de trata regresan por su cuenta a sus comunidades de origen después de la trata, por lo que el alcance geográfico de un Directorio de Servicios necesita incluir servicios en las áreas donde viven las víctimas. Sin embargo, algunas comunidades pueden no tener muchos o ningún servicio disponible. Esto requerirá que la información esté disponible sobre los servicios más cercanos y las opciones de transporte.

Algunas víctimas de trata pueden buscar atención mientras aún están en el extranjero, ya sea durante su experiencia de trata o después de haber salido de la trata. Por lo tanto, el alcance geográfico puede necesitar incluir servicios en ciertos países de destino.

Para ediciones actualizadas de un Directorio de Servicios, puede ser deseable expandir el alcance a otras áreas geográficas para ofrecer una mayor cobertura. Esto, sin embargo, estará sujeto al tiempo, los recursos y la viabilidad disponibles. Si el Directorio de Servicios es dirigido o implementado en colaboración con instituciones gubernamentales, es probable que haya un mayor alcance geográfico. Idealmente, un Directorio de Servicios debería tener una cobertura nacional.



1.3 Elija el idioma o los idiomas a utilizar

Se requiere cuidado y atención en la selección de los idiomas para el Directorio de Servicios. Considere qué idiomas habla su audiencia meta y el nivel de alfabetización que tienen.

Es posible que el Directorio de Servicios necesite estar disponible en dos o más idiomas. Por ejemplo, un Directorio de Servicios desarrollado en un país de destino necesita estar disponible en los idiomas hablados por las víctimas extranjeras de trata que pueden no hablar el idioma del país de destino. Es posible que se necesite una publicación multilingüe para los países de destino que reciben víctimas de muchos países de origen diferentes.

Incluso dentro de un país, pueden hablarse múltiples idiomas o puede haber poblaciones minoritarias que hablen su propio idioma y no dominen el idioma mayoritario. Esto requiere que el Directorio de Servicios esté disponible en la mayor cantidad posible de idiomas locales, con especial atención a los grupos que son prevalentes entre las víctimas de trata.

Cuando no disponga de suficientes recursos para traducir el Directorio de Servicios completo, considere opciones para material de menor extensión que pueda traducirse a uno o más idiomas. Considere también si parte del contenido puede transmitirse visualmente para limitar la necesidad de una traducción completa.



1.4 Decida un formato

Si bien las decisiones finales sobre la presentación, diseño y formato se toman en el Paso #3 (Diseñar y probar el Directorio de Servicios), en el Paso #1 ya debe determinar si el Directorio de Servicios se publicará en copia impresa, en versión electrónica o en ambos formatos, ya que esto tiene implicaciones para el proceso de desarrollo. El formato debe estar alineado con los recursos y capacidades técnicas disponibles. También debe basarse en una evaluación de las necesidades, adecuación y preferencias de su audiencia meta.

Considere lo siguiente:



¿Es una versión impresa o electrónica la más adecuada para su audiencia meta? ¿Por qué?



Si elige una versión impresa, ¿cuál es el tamaño y la extensión apropiados para este recurso? ¿Debe estar en color o en blanco y negro? ¿Existen recursos disponibles para el diseño, impresión y difusión (por ejemplo, franqueo o entrega física)?



Si elige una versión electrónica, ¿cómo y dónde se accederá a ella (por ejemplo, en un sitio web, distribuida como un PDF, a través de redes sociales, como una aplicación)? ¿Tiene su audiencia meta acceso a la tecnología necesaria para utilizarla (por ejemplo, acceso a internet, tabletas o teléfonos inteligentes, un lector de PDF)? ¿Será la versión electrónica compatible con teléfonos inteligentes? ¿Cuáles son las plataformas preferidas o frecuentemente utilizadas para compartir información entre la audiencia meta?



¿Qué recursos se necesitan para apoyar la actualización y sostenibilidad del Directorio de Servicios en el formato elegido (por ejemplo, imprimir copias adicionales, tarifas de mantenimiento del sitio web)?



1.5 Elija una institución/organización socia para la implementación, si es apropiado y relevante

Un Directorio de Servicios para Víctimas de Trata puede ser desarrollado por una organización o institución o por varias trabajando en conjunto. Los socios implementadores son diferentes de los proveedores de servicios incluidos en el Directorio de Servicios. Una institución u organización socia para la implementación debe estar involucrada en el diseño, implementación y difusión del Directorio de Servicios. Los proveedores de servicios incluidos en el Directorio de Servicios deben proporcionar servicios a las víctimas de trata.

Seleccionar un socio implementador adecuado requiere prestar atención a las responsabilidades legalmente asignadas en cuanto a la identificación, derivación y prestación de servicios en el país o área. La naturaleza precisa de esta participación puede variar, pero puede involucrar:



Determinar el alcance (audiencia meta, área geográfica, idiomas, formato) del Directorio de Servicios






Realizar la recolección de datos iniciales con la audiencia meta para evaluar su conocimiento sobre la trata de personas y la atención, así como cómo superar las barreras para acceder a la atención



Apoyar el desarrollo del contenido en función del conocimiento de la audiencia meta



Mapear y validar los servicios que se incluirán en el Directorio de Servicios

-  Mantener y actualizar el Directorio de Servicios a lo largo del tiempo
-  Asegurar el compromiso y la participación a largo plazo de las instituciones y organizaciones socias.
-  Proporcionar recursos y capacidad técnica en el desarrollo e implementación del Directorio de Servicios.

Una vez que se alcanzan acuerdos con las agencias socias, puede ser recomendable firmar un **Memorando de Entendimiento (MOU)** para formalizar el acuerdo sobre los objetivos, la cooperación y las expectativas mutuamente aceptadas en el desarrollo del Directorio de Servicios. También puede ser útil desarrollar Términos de Referencia u otros documentos orientativos en los que cada institución u organización se comprometa a roles y responsabilidades específicos, cronogramas y recursos humanos y financieros para completar sus tareas, asegurando así la continuidad y la sostenibilidad.



1.6 Anticipe y aborde cualquier consideración ética o legal

Como parte del diseño y la planificación, es importante identificar posibles problemas éticos o legales que puedan surgir y desarrollar una estrategia para mitigarlos o abordarlos. Parte de este proceso consiste en evaluar cualquier potencial de daño en el uso del Directorio de Servicios y determinar soluciones posibles en su diseño e implementación.

Ejemplos de escenarios donde puede causar daño	Posibles soluciones
Los proveedores de servicios no responden el teléfono cuando una víctima de trata busca atención.	Validar todos los números en el Directorio de Servicios para asegurarse de que alguien responda las llamadas; proporcionar un contacto (de retroalimentación/quejas) si los proveedores de servicios no responden las llamadas; excluir a las agencias que no responden a las consultas de las víctimas del Directorio de Servicios.
Los proveedores de servicios no ofrecen servicios a las víctimas de trata que los contactan.	Eliminar a los proveedores de servicios inadecuados del Directorio de Servicios; reportar casos de atención de baja calidad o maltrato al contacto de retroalimentación/quejas.
Los servicios listados en el Directorio de Servicios son de baja calidad, inapropiados o ineficaces.	Eliminar a los proveedores de servicios inadecuados del Directorio de Servicios; reportar casos de atención de baja calidad o maltrato al contacto de retroalimentación/quejas.
Los proveedores de servicios listados en el Directorio de Servicios muestran una conducta insensible hacia las víctimas que buscan atención.	Reportar casos de maltrato al contacto de retroalimentación/quejas; contactar a los proveedores de servicios sobre sus protocolos y políticas de sensibilidad hacia las víctimas; capacitar a los proveedores de servicios en enfoques sensibles a las víctimas; eliminar a los proveedores de servicios inadecuados del Directorio de Servicios.
Una víctima toma o recibe una copia del Directorio de Servicios a la vista de su traficante, lo cual lleva a amenazas y/o violencia.	Evaluar cuidadosamente cuándo y cómo se distribuye el Directorio de Servicios; considerar el desarrollo de diferentes formatos que puedan distribuirse de manera menos visible; considerar incluir solo números de teléfono (no direcciones físicas).

Pueden surgir daños adicionales en relación con diferentes audiencias objetivo. Por ejemplo, en el caso de las víctimas de trata de niñas, niños y adolescentes, se necesitan medidas especiales y adicionales en términos de protección infantil y asegurando el interés superior del niño,

lo que debe quedar reflejado en el Directorio de Servicios. Esto incluye informar a los profesionales de la necesidad de presumir que alguien es un niño hasta que se demuestre lo contrario, información sobre protección y servicios en situaciones en las que un niño no es identificado como víctima de trata, requisitos de informes obligatorios cuando los niños están en riesgo, el deber de los profesionales de cuidar a cualquier niño con necesidades de protección, entre otros.

De manera similar, las víctimas de trata que son miembros de un grupo minoritario (por ejemplo, debido a su etnia, raza, religión, orientación sexual, identidad de género o discapacidad) pueden sufrir daños si los proveedores de servicios los excluyen por ese motivo. Al desarrollar su Directorio de Servicios, consulte a los proveedores de servicios sobre qué políticas y procedimientos tienen implementados para garantizar la no discriminación y solicite información sobre cualquier criterio de elegibilidad (quién es elegible para recibir atención) o requisitos que las víctimas deben cumplir para recibir servicios. Aquellos que practiquen la discriminación deben ajustar estos enfoques o ser excluidos del Directorio de Servicios.

También es importante revisar las consideraciones éticas a intervalos establecidos a lo largo del curso de la implementación, para evaluar si han surgido nuevos problemas. Esto implica desarrollar un sistema de rendición de cuentas para que las víctimas de trata que no son tratadas o atendidas adecuadamente tengan un mecanismo para hacer seguimiento, buscar servicios alternativos e informar sobre la inacción, el maltrato u otros daños. Los mecanismos de retroalimentación y quejas deben ser identificados al desarrollar el contenido para que cualquier daño experimentado por las víctimas por parte de los proveedores de servicios o por el uso del Directorio de Servicios pueda ser reportado y abordado. Esto se discute en mayor detalle a continuación en el Paso #2 (Desarrollar contenido y mapear servicios para el Directorio de Servicios).



1.7 Planifique para la sostenibilidad

Un Directorio de Servicios no es una publicación única, sino un recurso fundamental que debe actualizarse, mejorarse y distribuirse regularmente. También puede ampliarse para cubrir más áreas o diferentes audiencias objetivo, según sea necesario. Considere qué pasos y asociaciones son necesarias en su país o área para garantizar la continuidad y sostenibilidad del Directorio de Servicios para Víctimas de Trata a largo plazo.

Esto podría incluir:

- ✔ Asegurar el compromiso y la participación a largo plazo de las instituciones y organizaciones socias a través de MOUs y otros procedimientos formalizados.
- ✔ Documentar el proceso de desarrollo en una nota de orientación o manual para ofrecer una guía paso a paso sobre el proceso de desarrollo/revisión de versiones posteriores del Directorio de Servicios y para asegurar la memoria institucional del proceso.
- ✔ Asegurar que haya suficiente tiempo y recursos (humanos y financieros) disponibles para la implementación y actualización continuas, incluyendo los de las diferentes agencias socias.
- ✔ Consultar con las instituciones socias así como con los proveedores de servicios para solicitar retroalimentación sobre la utilidad del Directorio de Servicios y las áreas para mejoras



Paso #2.

Desarrolle contenido y mapee servicios para el Directorio de Servicios

Hay cinco subpasos para desarrollar el contenido del Directorio de Servicios. Estos incluyen:

- ✓ Determine qué información necesitan las víctimas de trata
- ✓ Mapee los servicios existentes a los que pueden acceder las víctimas de trata
- ✓ Establezca criterios para la inclusión en el Directorio de Servicios
- ✓ Valide la información
- ✓ Establezca mecanismos de retroalimentación y rendición de cuentas







2.1 Determine la información que necesitan las víctimas de trata

Un Directorio de Servicios para Víctimas de Trata es más que una simple lista de organizaciones e instituciones que brindan atención y servicios. Debe incluir la información que las víctimas de trata necesitan para entender y nombrar sus experiencias, incluyendo los derechos que tienen y cómo pueden recuperarse y avanzar después de la explotación por trata.

Los temas clave en un Directorio de Servicios para Víctimas de Trata pueden incluir, pero no se limitan a:

- **Entender la trata de personas** Esta sección debe explicar qué es la trata de personas de acuerdo con la definición legal en el país y quién es una víctima de trata. Esta información puede ilustrarse con ejemplos, estudios de casos, preguntas frecuentes (FAQs), etc.
- **Qué derechos y beneficios tienen las víctimas de trata.** Esta sección debe incluir una explicación del proceso de identificación de víctimas de trata, incluyendo la derivación para atención, los servicios a los que las víctimas de trata tienen derecho y cómo pueden obtener esta ayuda. También puede implicar describir las opciones de atención cuando alguien no es identificado como víctima de trata o cuando alguien elige no ser identificado formalmente pero aún tiene necesidades de atención. En los países con un Mecanismo Nacional de Derivación (MND), se debe proporcionar información sobre el MND, los derechos de las víctimas de trata dentro del MND y cómo garantiza el acceso a la atención.
- **Guía sobre cómo acceder al derecho a los servicios.** Esta sección debe explicar cómo las víctimas pueden hacer valer su derecho a la atención, abordando preguntas tales como: ¿Cómo puedo acceder a la atención? ¿A quién contacto? ¿Qué debo decir cuando llame o vaya allí? ¿Qué documentos debo mostrar? ¿Cómo encuentro lo que estoy buscando (por ubicación, necesidad de servicio, circunstancias)? ¿A quién contacto si no puedo encontrar ayuda? ¿Cómo puedo presentar retroalimentación o una queja sobre los proveedores de servicios o el Directorio de Servicios?
- **Descripción de la atención y los servicios disponibles.** Esto incluye una lista de proveedores de servicios, con detalles sobre la organización o institución que brinda los servicios, los tipos de servicios disponibles, criterios de elegibilidad, requisitos para acceder a la atención e información de contacto (por ejemplo, dirección, número de teléfono, correo electrónico, sitio web).

Determinar qué debe incluir el Directorio de Servicios requiere investigar y documentar la información que las víctimas de trata en su país o área desean y necesitan. Esto idealmente debe incluir la recolección de datos iniciales con víctimas de trata y profesionales para aprender directamente de ellos sobre sus necesidades de información y atención. Los temas a estudiar incluirían:








-  Conocimiento de las víctimas sobre la trata de personas
-  Conocimiento de las víctimas sobre su estatus como víctimas de trata y los derechos y beneficios asociados
-  Conocimiento de las víctimas sobre los servicios existentes (aquellos que son servicios especializados para víctimas de trata y servicios de atención más generales)
-  Acceso actual de las víctimas a los servicios, incluidas las barreras que enfrentan y cómo superar estas barreras

Si no es posible realizar esta recolección de datos iniciales, debe revisar investigaciones y reportes existentes para aprender sobre su audiencia meta, los diferentes servicios disponibles para ellos y cualquier problema que enfrenten en el acceso a la atención. Este aprendizaje debe informar el desarrollo del Directorio de Servicios para que el contenido se alinee con lo que las víctimas de trata desean y necesitan.



2.2 Mapee los servicios existentes

Para mapear los servicios existentes, deberá realizar búsquedas (incluyendo investigación de escritorio, telefónica, en internet y en persona) para compilar una lista de proveedores de servicios que potencialmente se incluirán en el Directorio de Servicios. La atención y los servicios para las víctimas de trata pueden estar disponibles a través del gobierno, ONGs y organizaciones internacionales. Una buena práctica en el mapeo de servicios para víctimas de trata es mirar más allá de la atención disponible específicamente para víctimas de trata, y considerar la gama más amplia posible de servicios de los que las víctimas de trata pueden beneficiarse en su recuperación y reintegración. Esto puede incluir:

-  Atención específica para la trata (según la audiencia meta, ya sea para adultos y/o niños e incluyendo diferencias para distintos tipos de víctimas)
-  Atención para víctimas-testigos (si es diferente o adicional a los servicios para víctimas de trata)
-  Atención para trabajadores migrantes (regulares e irregulares)
-  Atención para categorías específicas de personas vulnerables (por ejemplo, padres solteros, personas con discapacidades, personas con inseguridad habitacional)
-  Atención para personas que son miembros de grupos minoritarios (incluyendo minorías étnicas, raciales, religiosas, sexuales o personas con discapacidades)
-  Atención para víctimas de violencia (incluyendo abuso infantil, violencia doméstica, crímenes violentos)
-  Servicios disponibles para todos los ciudadanos del país (por ejemplo, educación formal o atención médica)

📍 Servicios disponibles para niñas, niños y adolescentes a través de la respuesta y el marco de protección infantil del país (cualquier niño en necesidad debería activar una respuesta de protección infantil, independientemente de si ha sido víctima de trata).

El mapeo inicial debe abarcar una amplia gama para captar todos los servicios relevantes. Luego se pueden aplicar filtros adicionales, lo que puede resultar en que algunos proveedores de servicios que se hayan identificado inicialmente durante el mapeo no sean incluidos en el Directorio de Servicios.

Algunas víctimas pueden preferir algunos tipos de atención sobre otros. También pueden tener identidades o experiencias que inhiban (e incluso impidan) su acceso a los servicios o su disposición a aceptar algunas formas de atención. Por ejemplo, las víctimas de trata que pertenecen a un grupo minoritario pueden enfrentar desafíos particulares para acceder a la atención. En tales casos, los servicios pueden ser proporcionados por organizaciones especializadas en trabajar con estas poblaciones, incluso si no son expertas en trata de personas.

El Directorio de Servicios debe capturar todos los tipos de servicios que las víctimas desean y necesitan para su protección inmediata después de salir de una situación de trata, así como para su recuperación y reintegración. Un paquete integral de servicios incluye: opciones de vivienda, alojamiento o cuidado, atención médica, apoyo psicológico y consejería, educación, capacitación y habilidades para la vida, oportunidades de empoderamiento económico, atención y apoyo administrativo, atención y apoyo legal (incluido durante los procedimientos legales), medidas de seguridad y protección, gestión de casos, mediación familiar y consejería, atención a los familiares y atención para el retorno (ver Anexo #2 para la lista completa y descripción de los servicios que en conjunto apoyan la recuperación y reintegración de las víctimas de trata).

Muchas víctimas tienen vulnerabilidades que existían antes de ser traficadas y que pueden haber contribuido a su tráfico. Estas mismas vulnerabilidades también pueden complicar su recuperación y reintegración. Es posible que deban abordarse como parte de la atención a las víctimas, además de abordar aquellas necesidades que surgen de su situación de trata.

El mapeo también incluye la evaluación de cualquier criterio de elegibilidad y requisitos que deban cumplirse para recibir los servicios, y garantizar que estos se transmitan claramente en el Directorio

de Servicios. Los criterios de elegibilidad (quién es elegible para recibir atención) pueden, por ejemplo, incluir la edad, el género, la nacionalidad o la residencia en un área específica. Algunas agencias, por ejemplo, solo brindan atención a mujeres y niñas o a niños, pero no a adultos. Los requisitos para recibir servicios pueden incluir reglas sobre dónde puede trabajar y vivir una persona que recibe servicios, acreditación como víctima de trata o la presentación de documentos de identidad.








Esta herramienta viene acompañada de una versión de muestra de una plantilla de Microsoft Excel, para que los usuarios la adapten a sus propósitos (ver Anexo #1: Plantilla de Microsoft Excel para el Directorio de Servicios).





2.3 Establezca criterios para la inclusión en el Directorio de Servicios


Es fundamental que determine los criterios para todas las instituciones u organizaciones que brindan servicios para ser incluidas en el Directorio de Servicios. Esto podría significar incluir solo:


-  Proveedores de servicios profesionalmente licenciados, para que los profesionales estén sujetos a supervisión y control profesional.
-  Proveedores de servicios que estén legalmente autorizados para prestar los servicios descritos en el Directorio de Servicios (con licencia y/o acreditación).
-  Proveedores de servicios que cuenten con el respaldo del gobierno/organización/institución socia.
-  Proveedores de servicios que no cobren por los servicios.
-  Proveedores de servicios que tengan políticas y prácticas alineadas con la legislación nacional relevante para la protección de las víctimas (incluida la protección y salvaguarda infantil, la confidencialidad y la privacidad, y la no discriminación).


Además, se debe requerir que las organizaciones o instituciones se comprometan a cumplir con ciertos estándares y obligaciones para ser incluidas en el Directorio de Servicios. Esto puede incluir que el proveedor de servicios:


-  Se comprometa con los requisitos de inclusión y acepte que su información de servicios esté disponible públicamente (en formato impreso y digital).


-  Asegure que los servicios proporcionados a las víctimas de trata estén alineados con la información listada en el Directorio de Servicios.






-  Asegure que la información de contacto se mantenga actualizada (mediante solicitudes de actualización periódicas o alertando al contacto adecuado del Directorio de Servicios sobre los cambios a medida que ocurren).

-  Proporcione una persona de contacto para la coordinación relacionada (incluida la actualización de la información).

-  Registre las derivaciones (desglosadas por edad, género, forma de trata) recibidas por la organización/institución a través del Directorio de Servicios.

-  Proporcione información sobre el uso del Directorio de Servicios respondiendo a solicitudes periódicas y/o compartiendo información relevante a medida que surja.

-  Asegure que el proveedor de servicios esté capacitado/dispuesto a comunicarse con las víctimas de manera de forma adecuada, por ejemplo, teniendo en cuenta

-  **Informado en trauma:** Reconociendo el impacto del trauma y promoviendo entornos de curación y recuperación.
-  **Sensible a la víctima:** Priorizando los deseos la seguridad y el bienestar de la víctima en todos los asuntos y procedimientos.
-  **Amigable y apto para la niñez:** Diseñando las necesidades, intereses, seguridad y el interés superior de la persona menor de edad en mente.
-  **Sensible al género:** Tratando a todas las víctimas con igual respeto, independientemente de su identidad de género, absteniéndose de estereotipos o suposiciones basadas en el género
-  **Culturalmente apropiado:** Teniendo en cuenta y respetando las creencias, valores normas, prácticas y el idioma cultural y religioso de la víctima.

los traumas, las víctimas, las personas menores de edad, las cuestiones de género y las diferencias culturales:



2.4 Validar la información

Después de mapear los servicios y establecer los criterios de inclusión, la información debe ser validada y finalizada. Validar la información implica contactar a cada uno de los proveedores de servicios para:

- ✓ Confirmar que el proveedor de servicios está al tanto de su inclusión en el Directorio de Servicios y está dispuesto y capacitado para brindar los servicios tal como se describen en el Directorio de Servicios.
- ✓ Confirmar que el proveedor de servicios se compromete con los requisitos de inclusión (por ejemplo, proporcionar una persona de contacto para la coordinación, registrar las derivaciones, responder a solicitudes periódicas).
- ✓ Confirmar la exactitud de la información de contacto, los servicios listados, los criterios de elegibilidad y cualquier requisito que las víctimas deban cumplir para recibir atención.
- ✓ Confirmar que el proveedor de servicios acepta mantener toda la información actualizada.
- ✓ Asegurarse de que los servicios se proporcionen de acuerdo con la información listada en el Directorio de Servicios.
- ✓ Determinar cómo las víctimas pueden comunicar mejor sus necesidades y cualquier orientación especial que pueda facilitar el acceso a la atención.
- ✓ Recoger cualquier información adicional que las víctimas deban saber antes de contactar al proveedor de servicios.
- ✓ Asegurarse del trato sensible y adecuado de todas las víctimas que buscan servicios.



2.5 Establecer mecanismos de retroalimentación y rendición de cuentas

El Directorio de Servicios debe incluir información sobre qué hacer si las víctimas de trata no son tratadas o atendidas adecuadamente, para que puedan acceder a los servicios que necesitan. También es importante establecer mecanismos de retroalimentación y rendición de cuentas en el Directorio de Servicios para que las víctimas que no sean tratadas o atendidas adecuadamente puedan reportar inacción, maltrato u otros daños. Dependiendo del país, este puede ser el papel del Defensor del Pueblo, el Relator Nacional sobre la Trata de Personas, los Coordinadores Nacionales sobre la Trata de Personas, las agencias encargadas de la identificación y atención a las víctimas, los servicios sociales o las agencias de protección infantil, o las comisiones de derechos humanos.

Identifique si existe un mecanismo que pueda aprovecharse y contacte a esta institución para discutir el Directorio de Servicios y cómo ajustarlo a su trabajo y mandato existente.

Asegúrese de que esta información esté incluida en el Directorio de Servicios con información clara sobre lo que las víctimas pueden hacer y esperar al participar en este proceso.

Si no existe un mecanismo, será necesario crear un mecanismo de retroalimentación/quejas y establecer un medio de reporte (por ejemplo, teléfono y/o correo electrónico). El mecanismo de retroalimentación/quejas debe involucrar a personas de la organización o institución implementadora y socios que se comprometan a desempeñar este rol por un período de tiempo determinado y a responder a los informes de las personas, documentando la información recibida.

Mientras se implemente el Directorio de Servicios, este mecanismo debe ser implementado para garantizar la rendición de cuentas.



Paso #3.

Diseñar y probar el Directorio de Servicios

Hay cuatro subpasos en el diseño y la prueba piloto del Directorio de Servicios. Estos son:

- ✓ Diseñar el Directorio de Servicios
- ✓ Realizar un proceso de revisión externa
- ✓ Traducir el Directorio de Servicios a los idiomas pertinentes
- ✓ Probar el Directorio de Servicios



3.1 Diseñar el Directorio de Servicios

El Directorio de Servicios debe ser accesible, fácil de usar y adecuado para su audiencia prevista. La información debe comunicarse a las víctimas de una manera adecuada, incluyendo ser informado por el trauma, sensible a las víctimas, amigable para niñas, niños y adolescentes, sensible al género y culturalmente apropiado. En esta etapa, deberá tomar decisiones sobre cómo se presenta la información y el diseño del Directorio de Servicios. Las decisiones estarán directamente informadas por el formato (electrónico y/o impreso) y la audiencia meta (incluyendo edad, niveles de alfabetización, capacidad de comprensión, elección de idioma(s) y contexto cultural). Por ejemplo, un Directorio de Servicios para víctimas de trata infantil debe adaptarse a su edad, niveles educativos, alfabetización y etapa de desarrollo, con diferencias sustanciales en la información que se transmite a niños pequeños en comparación con adolescentes mayores.

Los temas clave y consideraciones incluyen:

- 📍 ¿Cómo hacer que la información sobre los servicios sea fácil de entender?
- 📍 ¿Cómo presentar la información de manera simple y comprensible para todas las edades, capacidades lingüísticas, niveles educativos y culturas?
- 📍 ¿Cuál es un formato adecuado para la información (por ejemplo, uso de imágenes, extensión del contenido, densidad de la información)?
- 📍 ¿Cómo abordar los problemas de idioma y alfabetización (por ejemplo, cómo afecta la traducción el diseño o la maquetación)?
- 📍 ¿Qué imágenes y gráficos se necesitan para transmitir la información de manera efectiva?

Considere cuidadosamente el uso de imágenes en el diseño del Directorio de Servicios. Las imágenes atractivas (fotografías, ilustraciones, gráficos) son muy útiles para transmitir información sobre la trata de personas y también sobre la atención. Al mismo tiempo, algunas imágenes pueden crear o reforzar opiniones estereotipadas y negativas sobre las víctimas de trata. Algunas imágenes incluso pueden arriesgarse a revictimizar a las víctimas de trata. Utilice las imágenes de una manera que represente el tema de la trata con precisión y sensibilidad, sin dañar a las víctimas de trata.

Algunos temas y consideraciones clave incluyen:

- ❓ ¿Las imágenes presentan la información de manera precisa? Las imágenes deben llevar un pie de foto para describir lo que se está representando si no se puede entender fácilmente o asociar con la actividad o tema. Se debe tener cuidado para asegurarse de que los servicios disponibles no sean exagerados para las víctimas.
- ❓ ¿La imagen está informada por las víctimas? Cuando sea posible, pregunte a las víctimas de trata de la audiencia meta qué tipo de imágenes les parecerían atractivas y apropiadas para transmitir la información. Asegúrese de que las imágenes no representen a las víctimas de manera negativa o indigna y que sean respetuosas.
- ❓ ¿La imagen transmite esperanza? Las imágenes que transmiten esperanza pueden ayudar a mostrar que las personas pueden y de hecho se recuperan y reintegran después de salir de la explotación.
- ❓ ¿Son las imágenes representativas de individuos de diferentes géneros, edades, razas, estatus socioeconómico y antecedentes? Las imágenes deben ser inclusivas, sensibles al género y culturalmente apropiadas. Considere la diversidad de individuos en su audiencia meta y si todos podrán "verse a sí mismos" en cualquier imagen utilizada.

Se pueden usar fotografías para ilustrar el Directorio de Servicios (por ejemplo, fotos de una clínica médica o de un Profesional). Cualquier uso de fotografías requiere el consentimiento informado de la persona cuya foto se toma y usa. Una buena práctica es evitar fotografías identificativas de víctimas de trata (adultos o niños). El consentimiento informado debe explicar el amplio alcance de los medios digitales.

Es posible que desee usar obras de arte de las víctimas o ilustraciones originales en el diseño del Directorio de Servicios.



3.2 Realizar un proceso de revisión externa

Una vez redactado y diseñado, es importante que el Directorio de Servicios sea revisado y validado por instituciones clave, organizaciones y expertos técnicos para garantizar la precisión del contenido, así como la forma en que se presenta la información. El proceso de validación también es una oportunidad para recibir comentarios sobre la presentación, diseño y formato del Directorio de Servicios. El proceso de revisión debe considerar si hay consideraciones éticas que deban abordarse en el diseño o implementación del Directorio de Servicios.

Antes de participar en el proceso de revisión externa, el Directorio de Servicios debe ser revisado internamente por la agencia/institución implementadora y cualquier socio implementador. Luego, para la revisión y validación externa, se debe involucrar a profesionales de instituciones y organizaciones clave con conocimiento experto sobre la trata de personas, el proceso de identificación, derivación y atención, y los servicios disponibles para revisar el contenido y proporcionar comentarios sobre la forma en que se presenta la información. Se necesitarán hacer revisiones y ajustes después de este proceso de revisión interna y externa.



3.3 Traducir el Directorio de Servicios

En muchos casos, será necesario traducir el Directorio de Servicios a uno o más idiomas para llegar a la audiencia meta. La traducción debe realizarse después del proceso de revisión interna y externa, pero antes de la prueba piloto, para que pueda probarse en el idioma de la audiencia meta.

La traducción puede afectar el diseño y la presentación del Directorio de Servicios. Por ejemplo, algunos idiomas requieren más o diferentes caracteres que otros. Si el Directorio de Servicios está en formato electrónico (como un sitio web o una aplicación), también puede requerir la traducción de la interfaz (el conjunto de características que una aplicación proporciona para que un usuario pueda suministrar entrada y recibir salida del programa).

Trabajar con traductores locales ayudará a garantizar que la traducción sea precisa y específica al contexto. Las traducciones deben ser probadas con la audiencia meta para asegurar la calidad y precisión, así como la sensibilidad en cuanto a cómo se presenta la información. Puede ser útil documentar el proceso de traducción en una nota de orientación o manual para ofrecer una guía paso a paso sobre los términos utilizados para versiones posteriores del Directorio de Servicios. También considere si el Directorio de Servicios puede ser traducido a más idiomas a largo plazo para garantizar que todas las víctimas puedan acceder a la información sobre los servicios en un idioma que comprendan. Cuando los recursos no permitan la traducción completa del Directorio de Servicios a varios idiomas, considere opciones para materiales más breves que puedan traducirse a uno o más idiomas, o si se pueden traducir secciones específicas del Directorio de Servicios (por ejemplo, en folletos o ventanas emergentes en un sitio web).



3.4 Pilotear el Directorio de Servicios

Una vez probado y finalizado, será necesario realizar una prueba piloto del Directorio de Servicios con su audiencia meta. Si su audiencia meta incluye a niños, esto requiere específicamente garantizar la participación y contribución de los niños en la revisión y validación, utilizando técnicas amigables para niñas, niños y adolescentes.

La prueba piloto implicará determinar las respuestas a las siguientes preguntas:

- 📍 ¿Entiende la audiencia meta la información (incluyendo en términos de idioma, alfabetización, nivel educativo adecuado, uso de imágenes)?
- 📍 ¿Es el idioma claro y comprensible (incluyendo en las versiones traducidas)?
- 📍 ¿Tiene sentido la maqueta del Directorio de Servicios (los miembros de la audiencia meta entienden cómo usarlo)?
- 📍 ¿Hay consideraciones éticas adicionales que deban abordarse?
- 📍 ¿Tiene la audiencia meta algún comentario sobre las imágenes utilizadas (son claras, plantean algún problema de sensibilidad)?

La prueba piloto se puede realizar mediante entrevistas o discusiones en grupos focales con víctimas de trata. También puede solicitar a los proveedores de servicios que prueben el Directorio de Servicios con sus beneficiarios víctimas y luego proporcionen comentarios. Según la prueba piloto, será necesario realizar ajustes y mejoras. Esto también implicará ajustes en la traducción o, en algunos casos, posiblemente una retraducción. Si se necesitan revisiones y ajustes sustanciales, puede ser necesario volver a realizar una prueba piloto del Directorio de Servicios.



Paso #4.

Implementar el Directorio de Servicios

Hay tres subpasos en la implementación del Directorio de Servicios. Estos son:

- ✓ Desarrollar una estrategia para distribuir el Directorio de Servicios
- ✓ Monitorear y evaluar el uso del Directorio de Servicios
- ✓ Revisar y actualizar el Directorio de Servicios



4.1 Desarrollar una estrategia para distribuir el Directorio de Servicios

El Directorio de Servicios debe distribuirse a tantos miembros de la audiencia meta como sea posible. Cómo se logrará esto dependerá de su audiencia meta, alcance geográfico, el formato del Directorio de Servicios (copia impresa y/o electrónica) y los recursos disponibles. En algunos casos, la distribución del Directorio de Servicios puede ser más efectiva tanto en el país de destino como en el país de origen. Esto implica consideraciones y recursos adicionales. Es importante desde el principio prever los costos de distribución para que el Directorio de Servicios, una vez desarrollado, pueda llegar a quienes está destinado a ayudar.







Para desarrollar una estrategia de distribución, considere diferentes momentos y lugares donde pueda llegar a su audiencia meta, así como las organizaciones/instituciones que puedan estar involucradas. Esto puede incluir llegar a las víctimas de trata:

- 📍 Mientras son traficadas (por ejemplo, con los servicios de emergencia, en clínicas de salud, a través de organizaciones que apoyan a los trabajadores migrantes o personas en prostitución o personas con inseguridad habitacional, en embajadas en el extranjero, en centros de trabajadores migrantes, a través de líneas de ayuda).
- 📍 Después de la salida y escape (por ejemplo, en embajadas en el extranjero, con las fuerzas del orden, en oficinas administrativas locales, a través de líneas de ayuda, con proveedores de servicios en los países de destino o en las comunidades).
- 📍 Durante el retorno (por ejemplo, con autoridades de inmigración y fronteras, en cruces fronterizos, en centros de transporte dentro o entre países, con organizaciones que apoyan a los trabajadores migrantes).
- 📍 Durante la identificación o derivación (por ejemplo, en estaciones de policía o centros de trabajo social, con profesionales responsables de identificar a las víctimas de trata, en clínicas de salud, oficinas administrativas).
- 📍 Una vez en casa (por ejemplo, en oficinas administrativas locales, en clínicas de salud, con trabajadores sociales, a través de agencias de protección infantil, en centros comunitarios, en escuelas).

En algunos casos, el Directorio de Servicios puede ser entregado directamente a las víctimas de trata como un recurso que pueden llevar a casa (por ejemplo, en una clínica médica o en una agencia gubernamental).

En otros casos, un Directorio de Servicios puede ser distribuido por profesionales en el transcurso de su trabajo de identificación o atención, por lo que también pueden tomarse el tiempo para explicarlo mientras lo proporcionan a las víctimas de trata.

También considere diferentes estrategias de difusión que utilicen diferentes plataformas para aumentar la conciencia sobre el Directorio de Servicios. Por ejemplo:

-  Medios impresos (periódicos, boletines comunitarios, folletos)
-  Programas de radio y televisión (incluidos podcasts y programas en línea)
-  Plataformas de redes sociales y tecnología (cuentas institucionales de Twitter y Facebook, anuncios a través de WhatsApp, Instagram, TikTok)
-  Sitios web de las organizaciones o instituciones socias o implementadoras
-  Eventos de lanzamiento u otras reuniones formales del gobierno
-  Conferencias (presenciales y virtuales) y capacitaciones o reuniones de proveedores de servicios





También puede considerar usos adicionales del Directorio de Servicios más allá del objetivo principal de informar a las víctimas de trata sobre la trata de personas y la atención disponible. Por ejemplo, un Directorio de Servicios también puede usarse para trabajar con diferentes audiencias objetivo para aumentar su conocimiento sobre la trata de personas y la protección de las víctimas, como en la capacitación de profesionales en primera línea o en entornos educativos.



4.2 Monitorear y evaluar el uso del Directorio de Servicios

Desde el principio, se recomienda recopilar información de referencia para entender qué información desean y necesitan las víctimas de trata para apoyar su autoidentificación, derivación y atención. También es necesario comprender su conocimiento actual sobre la trata de personas, sus derechos y beneficios, la atención disponible y cómo acceder a ella.

Luego es posible recopilar datos en una etapa posterior para aprender cómo el Directorio de Servicios ha tenido un impacto. Esto podría incluir considerar:

-  ¿Ha aumentado el conocimiento sobre la trata de personas a través del Directorio de Servicios?
-  ¿Las víctimas tienen conocimiento de sus derechos y beneficios gracias al Directorio de Servicios?
-  ¿Más víctimas de trata están accediendo a los servicios disponibles (aquellos que son servicios especializados para víctimas de trata y más servicios generales de atención) a través del Directorio de Servicios?
-  ¿Las víctimas han superado las barreras identificadas para acceder a los servicios mediante el uso del Directorio de Servicios?

El monitoreo y la evaluación incluyen buscar retroalimentación a largo plazo de la audiencia meta sobre el contenido en términos de utilidad, claridad, accesibilidad y adecuación. Esto podría hacerse a través de discusiones en grupos focales o entrevistas.

Además, es importante monitorear la implementación y el uso del Directorio de Servicios en términos de la medida en que se traduce en víctimas de trata que acceden a la atención.

Esto se puede hacer, por ejemplo, trabajando con los proveedores de servicios para registrar/documentar las derivaciones que han recibido como resultado del Directorio de Servicios.

Finalmente, el monitoreo y la evaluación deben incluir la evaluación de si han surgido problemas éticos o legales durante la implementación para que las víctimas puedan estar protegidas de violaciones, y se puedan realizar ajustes y mejoras en el proceso general. Este tipo de información puede recopilarse del mecanismo o cuerpo de retroalimentación/quejas, así como de las víctimas de trata que han sido atendidas y las que no lo han sido, y de los proveedores de servicios que trabajan con las víctimas.



4.3 Revisar y actualizar el Directorio de Servicios

La información en el Directorio de Servicios puede volverse obsoleta rápidamente. Las leyes y políticas sobre la identificación y atención de las víctimas pueden cambiar. Los servicios pueden expandirse o reducirse debido a problemas de financiamiento o personal. Los criterios de elegibilidad para los servicios pueden cambiar. La información de contacto, incluidas direcciones, números de teléfono y personas de contacto, puede cambiar. Esto requiere revisar y actualizar regularmente el Directorio de Servicios, incluyendo:

- ✓ Asegurarse de la precisión de toda la información sobre los derechos y beneficios de las víctimas, y agregar la información necesaria para corregir o aclarar.
- ✓ Validar toda la información sobre los proveedores de servicios y los servicios en el Directorio de Servicios como se describió anteriormente.
- ✓ Confirmar el proceso de identificación, derivación y atención, y actualizar según sea necesario.
- ✓ Agregar nuevos proveedores de servicios o eliminar a los que ya no cumplan con los criterios de inclusión.

Idealmente, un Directorio de Servicios debe revisarse y actualizarse de manera regular. Debe establecerse con qué frecuencia se revisará y actualizará el Directorio de Servicios en función del tiempo y los recursos disponibles. Si no tiene suficientes recursos para revisiones y actualizaciones regulares, considere aprovechar las asociaciones institucionales u organizacionales para acceder a los recursos necesarios. Cada versión debe estar claramente fechada (mes y año) y, idealmente, incluir información sobre si se anticipan versiones futuras y, de ser así, cuándo.

El proceso de revisión es una oportunidad para mejorar el Directorio de Servicios, por lo que se debe prestar atención a cómo puede fortalecerse y mejorarse. Al revisar la información incluida en el Directorio de Servicios, considere si se necesitan otros ajustes (por ejemplo, en relación con la audiencia meta, el alcance geográfico, los socios implementadores, etc.). Revisar la guía paso a paso anterior puede ser útil para identificar lo que está funcionando bien en el Directorio de Servicios y dónde se pueden necesitar mejoras.

Anexo #1. Plantilla de Microsoft Excel para un Directorio de Servicios.







Existe una versión de Microsoft Excel de esta plantilla disponible en <https://bit.ly/3uc5626>



Desarrollo de un Directorio de Servicios para Víctimas de Trata de Personas: plantilla para profesionales.

Anexo #2. Panorama general de la atención y los servicios.

Existe una serie de servicios que, de forma acumulativa, apoyan la recuperación y reintegración de las víctimas de la trata.²⁶

	Alojamiento, cuidado y atención. Provisión de opciones de alojamiento y cuidado (por ejemplo, refugios, con familiares, cuidado de acogida, cuidado en base a parentesco, colocaciones alternativas).
	Atención médica. Servicios médicos y de atención de salud, incluyendo atención médica general, tratamientos especializados, atención dental, optometría, atención ginecológica, entre otros.
	Apoyo psicológico y consejería. Apoyo y atención psicológica, incluyendo consejería, terapia grupal, grupos de apoyo, entre otros.
	Educación, capacitación y habilidades para la vida. Oportunidades de educación formal y no formal, incluyendo escolarización, apoyo de reinserción escolar, capacitación vocacional, capacitación profesional, formaciones para la vida y tutorías.
	Oportunidades de empoderamiento económico. Oportunidades de empoderamiento económico, como colocación laboral, pasantías, actividades generadoras de ingresos y desarrollo de negocios.
	Atención y apoyo administrativo. Atención y apoyo administrativo (por ejemplo, obtención de documentos de identidad, residencia y otros documentos oficiales, registro de nacimiento y la designación de un tutor legal en el caso de menores).
	Atención y apoyo legal. Atención y apoyo a las víctimas de la trata en procesos legales, incluyendo procedimientos de justicia penal, civil y laboral, así como cuestiones legales no relacionadas con la trata de personas (por ejemplo, tutela, custodia, emancipación de menores).
	Medidas de seguridad y protección. Garantizar la seguridad física de las víctimas de la trata en diferentes etapas después de la trata (por ejemplo, realizar evaluaciones de seguridad y riesgos, proporcionar protección física, protección de testigos).
	Gestión de casos. Diseño e implementación de un plan de atención y reintegración individual, en colaboración con la víctima de la trata, que incluya la prestación de servicios o la coordinación de derivaciones a servicios.
	Mediación familiar y consejería, atención a los familiares de la víctima Fomentar y apoyar un ambiente familiar saludable a través de diversas formas de atención a los familiares de la víctima.
	Atención para el retorno. Apoyo para el retorno voluntario de las víctimas de la trata a su lugar de origen o residencia.

Anexo #3. Lista de comprobación para desarrollar un Directorio de Servicios



Paso #1. Diseñe su plan de implementación

- ☐ Elija su audiencia meta
- ☐ Determine el alcance geográfico
- ☐ Considere el idioma o los idiomas del Directorio de Servicios
- ☐ Decida un formato para el Directorio de Servicios
- ☐ Elija una institución/organización socia para la implementación, si es apropiado y relevante
- ☐ Anticipe y aborde cualquier consideración ética o legal
- ☐ Planifique para la sostenibilidad



Paso #2. Desarrolle contenido y mapee servicios para el Directorio de Servicios

- ☐ Determine qué información necesitan las víctimas de trata para comprender sus experiencias y situaciones
- ☐ Mapee los servicios existentes a los que pueden acceder las víctimas de trata
- ☐ Establezca criterios para la inclusión en el Directorio de Servicios
- ☐ Valide la información
- ☐ Establezca mecanismos de retroalimentación y rendición de cuentas



Paso #3. Diseñe y pruebe el Directorio de Servicios

- ☐ Diseñe el Directorio de Servicios
- ☐ Realice una revisión externa del Directorio de Servicios
- ☐ Traduzca el Directorio de Servicios a los idiomas pertinentes
- ☐ Pruebe el Directorio de Servicios



Paso #4. Implemente el Directorio de Servicios

- ☐ Desarrolle una estrategia para distribuir el Directorio de Servicios
- ☐ Monitoree y evalúe el uso del Directorio de Servicios
- ☐ Revise y actualice el Directorio de Servicios

¹ Please see <https://bit.ly/3uc5626>

² Please see <https://bit.ly/3uc5626>

³ Surtees, R. (2007) *Listening to victims: Experiences of identification, return and assistance in South-Eastern Europe*. Vienna: ICMPD and Washington, D.C.: NEXUS Institute, p. 72.

⁴ Surtees, R. (2007) *Listening to victims: Experiences of identification, return and assistance in South-Eastern Europe*. Vienna: ICMPD and Washington, D.C.: NEXUS Institute, p. 74.

⁵ Surtees, R., L.S. Johnson, T. Zulfahary and S.D. Caya (2016) *Going home. Challenges in the reintegration of trafficking victims in Indonesia*. Washington, DC: NEXUS Institute, p. 67.

⁶ Surtees, R., L.S. Johnson, T. Zulfahary and S.D. Caya (2016) *Going home. Challenges in the reintegration of trafficking victims in Indonesia*. Washington, DC: NEXUS Institute, p. 79.

⁷ Surtees, R. (2007) *Listening to victims: Experiences of identification, return and assistance in South-Eastern Europe*. Vienna: ICMPD and Washington, D.C.: NEXUS Institute, p. 198.

⁸ Brunovskis, A. and R. Surtees (2007) *Leaving the past behind. When victims of trafficking decline assistance*. Oslo: Fafo and Washington, D.C.: NEXUS Institute, p. 115.

⁹ Surtees, R. and T. Zulfahary (2018) *Seeing the unseen. Barriers and opportunities in the identification of trafficking victims in Indonesia*. Washington, D.C.: NEXUS Institute. p. 56.

¹⁰ Surtees, R. (2007) *Listening to victims: Experiences of identification, return and assistance in South-Eastern Europe*. Vienna: ICMPD and Washington, D.C.: NEXUS Institute, p. 69.

¹¹ Brunovskis, A. and R. Surtees (2007) *Leaving the past behind. When victims of trafficking decline assistance*. Oslo: Fafo and Washington, D.C.: NEXUS Institute, p. 79.

¹² Surtees, R. (2013) *After Trafficking. Experiences and Challenges in the (Re)integration of Trafficked Persons in the Greater Mekong Sub-region*. Bangkok: United Nations Inter-agency Project on Human Trafficking (UNIAP) and Washington, D.C.: NEXUS Institute, p. 52.

¹³ Surtees, R., L.S. Johnson, T. Zulfahary and S.D. Caya (2016) *Going home. Challenges in the reintegration of trafficking victims in Indonesia*. Washington, DC: NEXUS Institute, p. 81.

¹⁴ Surtees, R., L.S. Johnson, T. Zulfahary and S.D. Caya (2016) *Going home. Challenges in the reintegration of trafficking victims in Indonesia*. Washington, DC: NEXUS Institute, p. 85.

¹⁵ Surtees, R., L.S. Johnson, T. Zulfahary and S.D. Caya (2016) *Going home. Challenges in the reintegration of trafficking victims in Indonesia*. Washington, DC: NEXUS Institute, p. 80.

¹⁶ Surtees, R., L.S. Johnson, T. Zulfahary and S.D. Caya (2016) *Going home. Challenges in the reintegration of trafficking victims in Indonesia*. Washington, DC: NEXUS Institute, pp. 84-85.

¹⁷ Brunovskis, A. and R. Surtees (2007) *Leaving the past behind. When victims of trafficking decline assistance*. Oslo: Fafo and Washington, D.C.: NEXUS Institute, p. 114.

¹⁸ Surtees, R. (2007) *Listening to victims: Experiences of identification, return and assistance in South-Eastern Europe*. Vienna: ICMPD and Washington, D.C.: NEXUS Institute, p. 116.

¹⁹ Surtees, R. (2014) *In African waters. The trafficking of Cambodian fishers in South Africa*. Geneva: International Organization for Migration (IOM) and Washington, D.C.: NEXUS Institute, p. 157.

²⁰ Surtees, R., L.S. Johnson, T. Zulfahary and S.D. Caya (2016) *Going home. Challenges in the reintegration of trafficking victims in Indonesia*. Washington, DC: NEXUS Institute, p. 94.

²¹ Brunovskis, A. and R. Surtees (2007) *Leaving the past behind. When victims of trafficking decline assistance*. Oslo: Fafo and Washington, D.C.: NEXUS Institute, p. 76.

²² Brunovskis, A. and R. Surtees (2007) *Leaving the past behind. When victims of trafficking decline assistance*. Oslo: Fafo and Washington, D.C.: NEXUS Institute, p. 94.

²³ Brunovskis, A. and R. Surtees (2012) *Out of sight? Approaches and challenges in the identification of trafficked persons*. Oslo: Fafo and Washington, D.C.: NEXUS Institute, p. 49.

²⁴ Surtees, R. (2007) *Listening to victims: Experiences of identification, return and assistance in South-Eastern Europe*. Vienna: ICMPD and Washington, D.C.: NEXUS Institute, p. 58.

²⁵ Sexual minorities are groups of people whose sexual orientation, gender identity or sexual characteristics are different from the presumed majority of the population. This includes individuals who identify as lesbian, gay, bisexual, transgender and queer or questioning (LGBTQ+).

²⁶ Surtees, R. (2017) *Supporting the Reintegration of Trafficked Persons. A Guidebook for the Greater Mekong Sub-Region*. Washington, D.C.: NEXUS Institute and Bangkok: UN-ACT and World Vision; Surtees, R. (2013) *After Trafficking: Experiences and Challenges in the (Re)integration of Trafficked Persons in the Greater Mekong Sub-region*. Washington, D.C.: NEXUS Institute and Bangkok:

UNIAP; Surtees, R. (2010) *Monitoring anti-trafficking reintegration programmes. A manual*. Washington, D.C.: NEXUS Institute and Brussels: King Baudouin Foundation.



REGIONAL SUPPORT OFFICE
THE BALI PROCESS

Oficina Regional de Apoyo al Proceso de Bali (RSO)
Planta 27 del edificio Rajanakarn
3 South Sathorn Road, Sathorn, Bangkok 10120, Tailandia
Tel. +66 2 343 9477 Fax. +66 2 676 7337
info@rso.baliprocess.net

Para más información acerca del Proceso de Bali y la OSR, visite
www.baliprocess.net



www.facebook.com/baliprocessrso



[www.linkedin.com/company/
regional-support-office-of-the-bali-process](http://www.linkedin.com/company/regional-support-office-of-the-bali-process)



www.twitter.com/baliprocessrso



NEXUS Institute
5335 Wisconsin Ave. NW
Suite 440 Washington, D.C. 20015
Office@NEXUSInstitute.net

Para más información acerca del Proceso de Bali y la OSR,
www.nexusinstitute.net



www.twitter.com/NEXUSInstitute