



Generalitat de Catalunya
Departament d'Interior

PROTOCOLS DE SEGURETAT PER A LES DONES (víctimes de TEH) I ELS I LES PROFESSIONALS QUE LES ATENEN



PHIT

Psychological Health
Impact of Trafficking
in Human Beings



Project PHIT has received funding from the European Union and is co-funded by the EU under the ISF instrument under Grant Agreement number HOME/2015/ISFP/AG/THBX/4000008432.

This presentation reflects the views only of the author, and the European Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Objectiu del PHIT:

1. Incrementar el coneixement sobre l'impacte psicològic del tràfic de dones amb explotació sexual
2. Millorar l'atenció que es dona a les supervivents

Objectiu del Departament d'Interior (DG de la Policia i DG d'Administració de Seguretat):

- Aportar el coneixement en matèria de seguretat de la problemàtica TEH
- Impulsar i coordinar les accions corresponents a l'àmbit de la seguretat:
 - Recomanacions de seguretat per a víctimes
 - Recomanacions de seguretat per als professionals que les atenen

Sota els eixos d'actuació: **PREVENCIÓ, DETECCIÓ, ATENCIÓ I PROTECCIÓ**



Generalitat de Catalunya
**Departament
d'Interior**

- El Departament d'Interior ha liderat accions en l'àmbit de la **SEGURETAT** (recomanacions de seguretat)
- **Wp 4: Desenvolupament d'eines i millora dels operadors per a una millor assistència a les víctimes:**
 - **Activitat 4.4**
 - **Activitat 4.5**



WP4: Desenvolupament d'eines i millora dels operadors per a una millor assistència a les víctimes

- **Activitat 4.4: Desenvolupament de directrius de seguretat per a l'autoprotecció de les víctimes de TEH i també per al personal d'ONG**
 - Responsable d'activitat: Departament d'Interior i Universitat de Barcelona
 - Col·laboradors: Adoratrius (SICAR.cat) , Proyecto Esperanza, Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida (APRAMP), Fier



Generalitat de Catalunya
**Departament
d'Interior**



WP4: Desenvolupament d'eines i millora dels operadors per a una millor assistència a les víctimes

- **Activitat 4.5: Revisar els protocols de seguretat existents per a les víctimes de tràfic i proposar recomanacions generals**
 - Responsable d'activitat: Departament d'Interior i Adoratrius (SICAR.cat)
 - Col·laboradors: Asociación para la Prevención, Reinserción y Atención a la Mujer Prostituida (APRAMP), Proyecto Esperanza, Fier





PHIT

Psychological Health
Impact of Trafficking
in Human Beings



1 fullet (mida A5)

RECOMENDACIONES DE **SEGURIDAD**

para **víctimas** de **trata de seres**
hum_nos con fines de **explotación**
sexual



1 fullet (mida A5)

RECOMENDACIONES DE **SEGURIDAD** PARA **PROFESIONALES** QUE ATIENDEN

víctimas de **trata de seres hum_nos**
con fines de **explotación sexual**



- Material per a víctimes
- Material per als i les professionals de les entitats
- Idiomes: CATALÀ, CASTELLÀ, ANGLÈS, FRANCÈS, HOLANDÈS, XINÈS, PORTUGUÈS, ÀRAB, RUS
I ROMANÈS



Generalitat de Catalunya
Departament
d'Interior

RECOMENDACIONES DE **SEGURIDAD**

para **víctimas** de **trata de seres
hum_nos** con fines de **explotación
sexual**



PORTADA

Si te han traído hasta aquí, te han **enga-
ñado**, te han **amenazado** y te están
explotando o **forzando** para que te
prostituyas, estás sufriendo una situación de
trata de personas y eso es un **delito**.
Puedes sentir **vergüenza**, **miedo** o, inclu-
so, sentirte **culpable**. Estas reacciones son
normales, pero tienes que saber que has
sido víctima de un engaño, de un delito.

Tienes derecho a **poner fin** a esta situación.

PREVENCIÓ / DETECCIÓ / ATENCIÓ / PROTECCIÓ

ALGUIEN TE **OFRECE UN TRABAJO** EN OTRO PAÍS...

1. Valora las condiciones del trabajo:

- Busca información sobre el trabajo, sus condiciones y el lugar.
- Pide los datos de quien contacta contigo.
- Comunica la propuesta a alguien en quien confíes.
- Pide por escrito las condiciones laborales.

2. Atención si te ofrecen marcharte con:

- Documentación falsa.
- Engaño a tu familia.
- Tener una deuda.
- No tener que pagar nada.
- Poca información.

3. Si te marchas, recuerda...

- Hacer copia (en papel o digital) de tu documentación.
- Hacer foto de los billetes de avión.
- Pedir una dirección del lugar al que vas.
- Enviarle a una persona de confianza.

ESTATE **ALERTA** Y SOSPECHA SI...

1. Se quedan tu documento de identidad o viaje.
2. Te obligan a hacer un trabajo que tú NO quieres hacer.
3. Te obligan a trabajar sin descanso, aunque no quieras.
4. Te controlan constantemente el móvil, el dinero, qué haces y dónde vas.
5. Te tratan mal: insultos, amenazas, gritos, agresiones, hacia ti y hacia tu familia.
6. Te impiden relacionarte con quien tú quieres.
7. Te obligan a mantener relaciones sexuales, con desconocidos, a prostituirte en beneficio suyo.
8. Tienes una deuda económica pendiente con quien te controla.
9. No te dejan que recibas atención médica, psicológica, social u otros servicios.
10. No te dejan salir de casa o siempre debes ir acompañada.

Tienes que saber que estás en una **situación de violencia**, sólo la persona que te amenaza y te agrede es la responsable. **¡Busca ayuda!**

¿NECESITAS **AYUDA**?

¿Sientes que estás en peligro? ¿No sabes cómo salir de la situación?

Puedes ir a informarte en:

- Entidades especializadas en atención a mujeres.
- Centro médico de salud de atención primaria (CAP).
- Servicios sociales o servicios de atención a mujeres del Ayuntamiento.
- Comisaría de policía.
- Fiscalía o juzgados.

Ten en cuenta:

- Aprovecha el mejor momento, cuando estés menos controlada.
- ¡Es importante que te cuides! Piensa en tu alimentación, la higiene y tu salud.
- **Si necesitas ayuda, puedes llamar al 112: es gratuito y la llamada que has hecho no queda registrada.**
- Te puedes descargar la app 112 de emergencias.

SI CREES QUE **PUEDES SUFRIR** O SI **SUFRES** UNA AGRESIÓN...

1. Intenta salir del lugar; si no puedes, ve a una habitación donde puedas encerrarte.
2. Esconde los objetos peligrosos que haya.
3. Protégete las zonas vitales (cabeza, cuello y pecho) con las manos u objetos.
4. Grita pidiendo AYUDA o HELP (o una palabra de ayuda en la lengua nacional) o llama al 112, que es un teléfono de emergencias.

Memoriza el teléfono 112 de emergencias, que te pondrá en contacto con los servicios de urgencias médicas, la policía o los bomberos. **Este teléfono no deja rastro** en tu móvil, la llamada no queda registrada ni saldrá en la factura de teléfono porque es gratuito.

PREVENCIÓ / DETECCIÓ / ATENCIÓ / PROTECCIÓ

Si necessites ajuda o estàs en perill,
llama al 112. Este telèfon da resposta
a qualsevol situació d'emergència y te
pondrà en contacte con los **servicios de
urgencias médicas**, la **policía** o los
bomberos.

Te pedirán tus datos (nombre y apellidos),
que expliques qué te pasa y el lugar en que
estás en aquel momento. Podrás explicar lo
que te están obligando a hacer y enviarán
a una persona para que **te ayude**. Recuer-
da que este teléfono no deja registro de la
llamada en tu móvil.



PHIT

Psychological Health
Impact of Trafficking
in Human Beings



PREVENCIÓ / DETECCIÓ / ATENCIÓ / PROTECCIÓ



MEDIDAS DE EMERGENCIA (KIT) PARA ESCAPAR: PLANIFICA TU SEGURIDAD

Si has decidido abandonar la situación de explotación, piensa en planificar tu salida:

- Haz fotocopias o fotos de tu documentación y guárdalas.
- Esconde dinero y un papel con teléfonos importantes.
- Memoriza las palabras en inglés: HELP, FEAR, KIDNAPPING, TRAFFICKING.
- Observa el lugar donde vives, cómo es el edificio, si hay gente vigilando; fíjate en las salidas que tiene y si están cerradas con llave, para escoger el mejor momento para escapar.
- Decide dónde quieres ir y piensa como llegar. Planifica la ruta a pie o en transporte (metro, taxi, bus) hasta el lugar que quieres llegar (asociación, centro médico, comisaría de policía, servicios sociales). Ayúdate de un mapa por internet.

Ten en cuenta:

1. Procura cuidar tu salud:

- Intenta alimentarte e hidratarte, sobre todo antes de salir, y llévate alguna provisión de comida y bebida.
- Intenta cuidar de tu salud para escapar cuando sea oportuno.

2. Prepárate:

- Escoge ropa cómoda para salir y llévate una muda en el bolso.
- Ponte calzado cómodo por si tienes que correr o andar.
- Coge los medicamentos que necesites o anota la medicación para pedirla si vas a un centro en que te puedan ayudar.
- Guárdate la documentación, si la tienes, o copias.
- Coge a tus hijos o hijas y su documentación, si la tienes, y lo imprescindible para su cuidado. No te vayas si están enfermos, procura marcharte cuando se encuentren bien.
- Informa de tu salida, de dónde te encuentras y dónde irás con una llamada a una persona de confianza o algún profesional, o con algún código que hayáis establecido.

11/16

SI TE RESCATAN...

Explica que te están explotando sexualmente o has sido obligada a hacer cosas que no quieres hacer.

Pide ayuda a una entidad que acompañe a mujeres como tú que han sido explotadas. Explícales tu situación.

Si vas a la policía, te ayudarán en tu situación. No obstante, no estás obligada a denunciar.

En cualquier situación, si tienes problemas para entender o hacerte entender, pide a una persona que te pueda hacer de traductora.

Deja que te informen y no tomes decisiones precipitadas. Cuando estés segura y recuperada, te explicarán tus derechos y los procesos legales.

SI QUIERES DENUNCIAR...

Puedes presentar una denuncia en una comisaría de policía, y pedir a un abogado que te pueda asesorar.

En el momento que interpongas denuncia, la policía podrá establecer medidas de protección policiales para darte seguridad.

Denunciar implica iniciar un proceso judicial difícil, que te hará revivir situaciones dolorosas; por lo tanto, es importante que puedas estar acompañada y, si es posible, que recibas apoyo psicológico.

RECURSOS GENERALES Y ESPECÍFICOS

Teléfono de emergencias 112.

Teléfonos de organizaciones, servicios o entidades contra el tráfico de seres humanos.

(Cada país posarà els seus)

Si estás en situación de riesgo, deshazte de este documento y guarda sólo los datos básicos de la persona y la entidad de referencia.

Guárdalos en un lugar seguro.



Persona de contacto: _____

Teléfono: _____



Generalitat de Catalunya
**Departament
d'Interior**



NOTAS

RECOMENDACIONES DE **SEGURIDAD** PARA **PROFESIONALES** QUE ATIENDEN

víctimas de **trata de seres hum_nos**
con fines de **explotación sexual**



PORTADA

La trata de personas con fines de explotación sexual consiste en la captación, el traslado y el acogimiento a personas mediante la fuerza, la amenaza, el engaño o aprovechándose de su estado de necesidad y vulnerabilidad, para explotarlas sexualmente o cualquier otra actividad vinculada a la trata de seres humanos. **Esto es un delito y una violación de los derechos humanos.**



PHIT

Psychological Health
Impact of Trafficking
in Human Beings



PREVENCIÓ I SEGURETAT

RECOMENDACIONES PARA ATENDER CON SEGURIDAD A LA VÍCTIMA

- Buscar un **sitio seguro y confortable** para hacer la atención.
- Generar **confianza y confidencialidad**, hecho que se puede facilitar con la presencia de profesionales de las **entidades especializadas** durante la intervención.
- Informar claramente de sus **derechos**, de los **riesgos**, de las consecuencias personales a terceros y de los procedimientos legales que se activaran, con motivo de su colaboración.
- **Asegurarse y descartar** que pueda tratarse de una persona vinculada en cualquier medida a los explotadores (controladores, etc.).
- Ofrecer **recursos de acogida y protección** donde la víctima pueda trasladarse, si ha facilitado información sensible, que afecte a su seguridad. En casos de renuncia, recoger la misma en un documento firmado.
- Valorar el riesgo que percibe la víctima por el hecho de encontrarse con el/la profesional, preguntar si cree que puede tener problemas o si la han amenazado. Como recurso, se le puede **pedir por escrito** si le preocupa comunicar o hablar de algún aspecto concreto.
- Es importante que en el caso que la posible víctima pueda venir acompañada por terceras personas que puedan interferir (otras mujeres, tratantes, familia, personas de la comunidad) que la entrevista se **realice individualmente** para que nadie pueda interferir y provocar un entorno de riesgo (la víctima puede desatender a profesionales o bien sufrir amenazas o actos violentos).
- Ejemplificar situaciones de otras víctimas pero **nunca facilitar información** concreta de sus circunstancias.
- En diferentes contextos, por ejemplo durante la atención por profesionales (centro de salud, servicios sociales, comisaría), podríamos detectar **indicios de peligrosidad** hacia la víctima (por una llamada telefónica, o llamadas reiteradas, por sentirse incómoda la víctima, por aparecer una tercera persona), cambiar de tema y dar alternativas (de salud o formación), ofrecer un sitio de seguridad o cerrar entrevista, concertando otra cita.

5/12

ASPECTOS A VALORAR EN LA ATENCIÓN A LA VÍCTIMA

- Previamente a la intervención nos aseguramos de tener **toda la información** disponible sobre la víctima (situación administrativa y/o penal, antecedentes, informes previos conductuales, médicos, etc.) que servirá para **conocer** la situación, **detectar** informaciones falsas, **contextualizar/interpretar** el relato.
- Al inicio de la atención: ofrecer un lugar **seguro, confortable, sin ruidos** y ofrecer agua o algo para comer.
- **Minimizar** el número de entrevistas/declaraciones, con el objeto de reducir los procesos de **doble victimización**.
- **Valorar** el estado general de la víctima (físico y psicológico-emocional). Identificar las **necesidades urgentes** y solicitar lo que necesita.
- Es importante apoyar en la atención con la figura de una **traductora o mediadora cultural**, aunque la víctima conozca nuestro idioma.
- Cuidar el **lenguaje verbal y no verbal**, no cuestionar el relato de la víctima, no presionar, mantener una **actitud de escucha** en todo momento, tener en cuenta que la mujer desconfía y tiene miedo.
- Utilizar un lenguaje sencillo y claro para informar de:
 - La **confidencialidad** de la entrevista y pedir sinceridad.
 - Los **derechos de protección** y de asistencia.
 - Las dificultades que habrá y no crear falsas expectativas.
 - Las **opciones que dispone la víctima** (denunciar, permiso de residencia, retorno a su país, recursos de protección del entorno o desplazamiento a otras CCAA).

PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS PARA AYUDAR A LA VÍCTIMA DELANTE LA AFECTACIÓN DURANTE EL RELATO

- **Parar y tranquilizar.** Recomendar a la víctima que respire pausadamente.
- **Ubicarla** en el presente.
- **No enfrentarse a ella** ni acusarla de la situación que ha sufrido.
- Preguntar **cómo se encuentra** y si quiere continuar o dejarlo para otro momento.
- Preguntar si quiere **seguir** con el mismo tema o prefiere cambiar de tema.
- Recordar la finalidad de la entrevista como prueba de la **recogida de información**.
- Agradecer su colaboración **reforzando el esfuerzo** que realiza.

7/12



Generalitat de Catalunya
**Departament
d'Interior**

RECOMENDACIONES PARA PROFESIONALES

MEDIDAS DE SEGURIDAD PARA PROFESIONALES

- Trabajar con un **nombre de pila** (real o instrumental) y facilitar únicamente un **teléfono de trabajo**.
- Evitar dar datos identificativos del organismo (no informar de su ubicación concreta), hasta que no se concrete su **incorporación** al programa asistencial.
- Nunca realizar ninguna entrevista, gestión o diligencia en **solitario**. Siempre dos personas profesionales.
- Antes de realizar un encuentro con alguna víctima, el profesional debe informarse de las diferentes **rutras alternativas** por si es necesario salir en caso de detectar indicios de riesgo. Informar en el trabajo del lugar donde se tiene previsto ir y el horario. Activar el **GPS** del móvil.
- Delante de situaciones de riesgo con terceros, **no interponerse** entre el agresor y la víctima ni enfrentarse. Huir y dar **aviso inmediato**.
- En caso de ser agredido/a **protegerse de las zonas vitales** (cabeza, cuello y pecho) con algún objeto o con las manos y brazos. Aprender técnicas de **autodefensa**.
- **Informar** a la policía de cualquier **actividad delictiva** de la que haya tenido conocimiento y anotar datos referentes a personas, vehículos u otras cuestiones sospechosas, para poder avanzarse a en la detección de personas potencialmente vinculadas.
- Dejar constancia por escrito de las **actuaciones diarias** delante posibles fiscalizaciones legales posteriores.
- Nunca ofrecer favores o soluciones a demandas y/o problemas que **supongan salir de los protocolos, las normas o las leyes**.
- Cuando se nos cite a comparecer en un juicio solicitar **medidas de seguridad**. Pedir que nos llamen a declarar por el número de nuestro colegio profesional, nunca por nuestro nombre.

RECOMENDACIONES PARA PROFESIONALES

CONSEJOS DE CURA PARA PROFESIONALES

- **Identificar** las situaciones que generen estrés o malestar.
- Hacer uso de **habilidades y recursos propios** para afrontar situaciones complejas (optimismo).
- Huir de la personalización en el proceso asistencial y recordar que se trata de una actividad **vinculada a un organismo**, no a una sola persona.
- Aceptar las **limitaciones** profesionales.
- No perder la **empatía** respecto a las personas a las que se les da atención.
- Dar valor a la tarea profesional que se está realizando.
- Dar y recibir soporte social/laboral.
- Tener hábitos y comportamientos **saludables**.
- Tener una persona supervisora de la tarea. **Compartir** las situaciones más complejas con el **equipo de trabajo**.
- Solicitar que se genere un espacio de trabajo amable y de apoyo mutuo.
- Establecer que cuando exista una atención con mucha **carga emocional** se pueda pedir un espacio de escucha y apoyo por parte de una persona del equipo.

NOTAS



MOLTES GRÀCIES

montserrat.roig@gencat.cat

Montserrat Roig Terradas

Psicòloga

Gabinet de Seguretat

Direcció General d'Administració de Seguretat

Departament d'Interior