

## PROTOCOLO INTERSECTORIAL DE ATENCIÓN A VÍCTIMAS DE TRATA DE PERSONAS

### I. Antecedentes.

El presente Protocolo se enmarca dentro del Plan de Acción Nacional contra la Trata de personas elaborado por la Mesa Intersectorial sobre Trata de Personas en Chile, específicamente en su eje de Protección y Asistencia a víctimas.

El Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas de Trata de Personas [en adelante Protocolo Intersectorial] es coherente con lo establecido por el *Protocolo para prevenir, reprimir y sancionar la Trata de personas, especialmente en mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la Delincuencia Organizada Transnacional*, conocido también como Protocolo de Palermo, en materias orientadas específicamente a la asistencia de las víctimas, toda vez que dicho documento indica en su artículo 6 N° 3 que “Cada Estado Parte considerará la posibilidad de aplicar medidas destinadas a prever la recuperación física, psicológica y social de las víctimas de la Trata de personas ...”, formulación similar a aquellas del punto 14 de la Declaración sobre principios básicos de justicia para víctimas de delito y del abuso de poder de 1985 de Naciones Unidas en que se aborda la necesidad de proveer asistencia en diversos ámbitos a tales víctimas.

Asimismo, el Protocolo de Palermo en los N°s. 1 y 3 de su artículo 9, impone a los Estados parte la obligación de establecer políticas, programas y otras medidas de carácter amplio para prevenir y combatir la Trata de Personas y proteger a las víctimas, incorporando, cuando proceda la cooperación de organizaciones no gubernamentales y otros sectores de la sociedad civil. Adicionalmente, la Convención sobre los Derechos del Niño mandata a los Estados a adoptar todas las medidas que se estimen necesarias para la protección de las víctimas de trata y tráfico de menores de edad. Además, el Convenio núm. 182 de la OIT sobre las peores formas de trabajo infantil, año 1999, aborda la necesidad de adoptar medidas urgentes para erradicar las peores formas de trabajo infantil, que incluye la Trata de niños, niñas y adolescentes.

El Protocolo Intersectorial establece la coordinación de las instituciones que prestan asistencia de diversa índole a víctimas del delito de Trata de personas a objeto de garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de las víctimas. En concordancia con lo anterior, el Diagnóstico nacional 2012 en materia de Trata de personas en Chile, planteó como desafío:

- El desarrollo de un protocolo de asistencia integral a víctimas de Trata de personas que defina los componentes, contenidos y fases de la intervención de

cada institución, especialmente en la reparación integral, y la manera en que las diversas instituciones se coordinarán para proveerla, ya sea conjuntamente o por separado.

- El sistema de intervención diseñado debe, necesariamente, incluir a las organizaciones pertenecientes a la sociedad civil y organismos internacionales que han intervenido en la materia.
- El sistema de asistencia debe coordinarse adecuadamente con las políticas migratorias y de persecución penal a fines de garantizar la adecuada protección y asistencia a las víctimas, sin encontrarse ésta condicionada a la participación de las víctimas en los procesos para determinar o sancionar las responsabilidades penales. Lo anterior es sin perjuicio de las medidas de protección que otorga al Ministerio Público que necesariamente están vinculadas a una investigación criminal.
- Por último, la asistencia debe considerar el necesario apoyo a la provisión de las necesidades básicas de las víctimas, como son el acceso a alojamiento, alimentación y acceso a condiciones de vida mínimas que impliquen una mejora sustancial en relación a su situación previa de explotación.

## **II. Definición.**

El Protocolo Intersectorial es un instrumento de coordinación intersectorial, compuesto por procedimientos específicos, que hacen operativos los compromisos institucionales para el adecuado acceso de las víctimas a los servicios en forma y plazo, teniendo como parámetro las necesidades de las víctimas de Trata de personas.

El Protocolo Intersectorial se refiere exclusivamente a la atención de víctimas del delito de Trata de personas. Junto con esto, deberá articularse de manera efectiva con las políticas implementadas en los ámbitos de prevención y persecución penal.

Por tanto, el Protocolo intersectorial está constituido por las instituciones que lo integran, sin que medie jerarquía entre ellas.

## **III. Objetivo.**

*Garantizar el ejercicio efectivo de derechos de las personas víctimas del delito de Trata de personas orientadas a la atención, protección, reparación y prevención de la victimización secundaria.*

Cabe mencionar que en las acciones tendientes al logro de este objetivo se respetarán las normativas constitucionales y legales que regulan a cada institución que suscribe este protocolo, normativas que constituirán los límites para la interpretación de los términos en los cuales se encuentra formulado.

#### **IV. Condiciones de Funcionamiento.**

Son condiciones de funcionamiento del Protocolo Intersectorial el que las instituciones y organizaciones integrantes:

- a) Designen contrapartes en los niveles nacional y regional que corresponda.
- b) Gestionen en forma y plazo los instrumentos que permitan la operatividad del Protocolo intersectorial.
- c) Presten en forma y plazo las prestaciones a que se comprometen por medio de la adhesión al Protocolo intersectorial.
- d) Transfieran en forma y plazo el informe de valoración integral y otro tipo de información que permita satisfacer las necesidades de las víctimas de forma oportuna.
- e) Realicen coordinación constante con las demás instituciones que estén interviniendo el caso y mantengan informada a la víctima de los avances en los diferentes ámbitos, según corresponda.

El Protocolo intersectorial busca resguardar los derechos de la víctima en cada etapa del proceso, evitando así situaciones que puedan provocar victimización secundaria.

En virtud de lo anterior, se considera necesario que la misma institución que haya realizado el informe de valoración integral, se constituya en el referente para la víctima, puesto que con ésta inicialmente ha construido un vínculo de confianza. A partir de ello, la institución asume el compromiso de informar oportunamente a la víctima acerca de las acciones realizadas por las instituciones que intervienen en su caso. Del mismo, la aludida institución comunicará a los demás organismos intervinientes respecto de las necesidades y avances del caso.

Es de importancia connotar que se exceptúa al Ministerio Público de lo señalado anteriormente, debido a que este organismo en cumplimiento de sus funciones le corresponde mantenerse en contacto permanente con la víctima, sin que resulte procedente relacionarse con ella a través de otra institución.

#### **V. Instituciones que forman parte del Protocolo.**

- Ministerio Público.
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública (Subsecretaría de Interior - Departamento de Extranjería, Subsecretaría de Prevención del Delito - Programa Apoyo a Víctimas).
- Ministerio de Justicia (Corporaciones de Asistencia Judicial, Servicio Nacional de Menores y Servicio Médico Legal).
- Carabineros de Chile.
- Policía de Investigaciones de Chile.
- Ministerio de Salud.
- Servicio Nacional de la Mujer.

- Ministerio de Educación.
- Corporación Humanas.
- Fundación Ciudadano Global Servicio Jesuita a Migrantes y Refugiados.
- Instituto Católico Chileno de Migración (Incami).
- Clínica Jurídica, Universidad Diego Portales.
- Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH).
- Junta Nacional de Jardines Infantiles (JUNJI).
- Fundación Integra.
- Organización Internacional para las Migraciones (OIM).
- Organismos colaboradores de SENAME<sup>1</sup>.
- Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR).

## **VI. Ámbito de aplicación.**

Todas las víctimas de Trata de personas, sin distinción de edad, sexo, etnia, nacionalidad, nivel socioeconómico, tipo de explotación a la que fue sometida, con independencia de la existencia o el resultado del proceso penal, salvo en lo relativo a las prestaciones otorgadas por el Ministerio Público.

El Protocolo Intersectorial se implementará en su fase piloto en la Región Metropolitana. Posteriormente, se extenderá a las demás regiones del país mediante un plan de trabajo que incorpore las particularidades de cada una de las regiones y de los servicios e instituciones presentes en ellas. Este proceso será liderado por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

## **VII. Roles y funciones.**

Para el adecuado funcionamiento del Protocolo Intersectorial se ha previsto que éste cuente con un ente de coordinación, que asegure su adecuada operación, y un ente de evaluación, que permita detectar problemas de funcionamiento y proponga soluciones a fin que las instituciones en su conjunto puedan acogerlas, rechazarlas o acordar otras según corresponda<sup>2</sup>.

El Programa de Apoyo a Víctimas de la Subsecretaría de Prevención del Delito será la entidad que ejercerá la coordinación y evaluación del Protocolo Intersectorial, lo que realizará en los siguientes niveles:

---

<sup>1</sup> Cabe mencionar que ONG Raíces ha liderado el trabajo en el país sobre el delito de Trata en niños, niñas y adolescentes.

<sup>2</sup> Esta evaluación en ningún caso podrá referirse o comprender ámbitos relacionados con las funciones propias del Ministerio Público debido a que éstas se encuentran normado por su Ley Orgánica.

## **1. Coordinación nacional.**

**Objetivo:** Velar por el adecuado funcionamiento del Protocolo Intersectorial de atención a víctimas de Trata de personas.

### **Funciones:**

- Monitorear la completa y adecuada implementación y funcionamiento del Protocolo intersectorial a nivel nacional y regional, por medio del contacto permanente con las contrapartes de los niveles centrales de cada una de las instituciones y organizaciones integrantes y con las coordinaciones regionales del Protocolo intersectorial, así como del análisis de la información aportada por las mismas.
- Gestionar y mantener actualizados los instrumentos que conforman el Protocolo intersectorial.
- Mantener actualizado el directorio de instituciones y organizaciones y sus respectivos representantes del nivel central y regional.
- Sugerir acciones y medidas a la Mesa Intersectorial sobre Trata de personas del nivel nacional para optimizar el funcionamiento del Protocolo Intersectorial.

## **2. Coordinación regional.**

**Objetivo:** Coordinar la entrega de las distintas prestaciones a las víctimas por parte de las instituciones que integran el Protocolo Intersectorial, a fin de garantizar el ejercicio de los derechos de las personas afectadas por el delito de Trata de personas, especialmente en lo relativo al acceso a la atención, protección, reparación y prevención de la victimización secundaria, para lo cual tendrá en cuenta las necesidades de las víctimas y los criterios de acceso a servicios que forman parte del Protocolo intersectorial.

### **Funciones:**

- Ejecutará las coordinaciones necesarias para garantizar el acceso a las atenciones o acciones requeridas por las víctimas y/o por las instituciones y organismos.
- Mantendrá comunicación permanente con las instituciones y organismos que integran el Protocolo intersectorial para ser informado e informar sobre la existencia de potenciales víctimas de Trata de personas.
- Operará con un sistema de registro de información<sup>3</sup> de las víctimas que ingresen al Protocolo intersectorial, la cual contendrá antecedentes de la

---

<sup>3</sup> Cabe señalar que este registro se utilizará exclusivamente para los fines propios del Protocolo Intersectorial y que ésta se registrará bajo estándares de confidencialidad y protección a información personal de las víctimas.

victimización sufrida, datos en relación al género, edad y lugar de procedencia, además de las necesidades que presenta como consecuencia del delito y finalmente los servicios que ha recibido y los que requerirá recibir por parte de los organismos integrantes del Protocolo Intersectorial. Todo lo anterior, para promover la entrega coordinada de prestaciones favoreciendo la atención, protección, reparación y prevención de la victimización secundaria.

- Realizará seguimiento del acceso de las víctimas ingresadas al Protocolo intersectorial, específicamente de la satisfacción de sus necesidades básicas (es decir, aquellas relativas a protección, salud y regularización migratoria).
- Mantendrá informada a la coordinación nacional del Protocolo intersectorial respecto de sus acciones en el marco del mismo<sup>4</sup>.

### **A.3 Evaluación.**

**Objetivo:** Optimizar los mecanismos de coordinación en materia de asistencia y protección a víctimas de Trata de personas, con la finalidad de asegurar el ejercicio efectivo de sus derechos.

#### **Funciones:**

- Evaluar el funcionamiento del Protocolo Intersectorial en sus niveles nacional y regional.
- Proponer a la Mesa Intersectorial sobre Trata de personas, soluciones o ajustes ante los problemas detectados como parte de la evaluación.
- Generar información confiable en materia de asistencia y protección a víctimas de Trata de personas en Chile, mediante reportes de información, incluyendo boletines e investigaciones según corresponda.

### **B. Prestación de servicios de atención:**

#### **Instituciones/organismos participantes.**

**Objetivo:** Proveer los servicios de atención comprometidos teniendo como parámetro las necesidades de las víctimas.

---

<sup>4</sup> En caso de Ministerio Público, la entrega de antecedentes tiene como límite la información que se maneje en carácter de reservada.

## **Funciones:**

- Proveer servicios a las víctimas de Trata de personas de acuerdo a sus competencias y facultades legales.
- Gestionar oportunamente los instrumentos de coordinación y traspaso de información que forman parte del Protocolo intersectorial<sup>5</sup>.
- Participar en reuniones de coordinación y evaluación.
- Difundir el Protocolo intersectorial al interior de sus instituciones/organismos, equipos y profesionales.
- Participar activamente en las instancias de coordinación dispuestas a nivel nacional y regional, por medio de su contraparte institucional.

## **VIII. Descripción proceso de funcionamiento Protocolo intersectorial.**

Con el fin de operativizar de forma eficaz el proceso de atención, se establece una distinción entre la modalidad para la atención de adultos y aquella de niños, niñas y adolescentes (NNA).

### **A. Modalidad Adultos.**

#### **A.1 Fase de Activación del Protocolo Intersectorial.**

Dada la posibilidad de contacto de la víctima con cualquier institución o entidad participante del Protocolo Intersectorial, la activación se puede generar por medio de la solicitud directa de atención por parte de una víctima o un tercero a su nombre, o bien, por medio de cualquier institución que haya realizado la detección de un caso.

En caso de no existir denuncia y teniendo como principio la Protección de las víctimas, los funcionarios públicos que tomen conocimiento de un caso de Trata de personas procederán a entregar los antecedentes a las instituciones pertinentes, correspondiente a: Ministerio Público, Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones o ante cualquier tribunal con competencia criminal<sup>6</sup>, por el medio más expedito.

Cabe mencionar que la denuncia deberá efectuarse, con previa información a la víctima y en el marco del conocimiento de sus derechos y empoderamiento de éstos.

En el caso que la víctima esté reticente a que se efectúe la denuncia, las instituciones deberán contemplar estrategias de intervención con la víctima tendiente a que pueda conocer sus derechos como tal, promoviendo la denuncia como una manera efectiva que favorece su protección y que facilita el acceso a servicios que requieren de dicha acción.

---

<sup>5</sup> Con excepción de la información de carácter reservada que maneje el Ministerio Público.

<sup>6</sup> Basado en Art. 175. Denuncia Obligatoria. Código Procesal Penal.

En el caso de los operadores que no detentan la calidad de funcionarios públicos, si bien no están afectas a la obligación de denuncia ante la detección de un caso, se reconoce la importancia de entregar los antecedentes, previa información a la víctima, que puedan dar cuenta del delito a las entidades correspondientes para el inicio de la investigación, considerando las necesidades de protección de las víctimas y a fin de poner término a la explotación de otras víctimas que pudieran existir.

Se hace presente que toda vez que se requiera la intervención de un organismo público en el marco del Protocolo Intersectorial, incluyendo la figura del Coordinador de Casos de Trata, el funcionario respectivo deberá denunciar el hecho.

## **A.2 Fase de valoración.**

Una vez ingresado el caso al Protocolo Intersectorial, se inicia la fase de valoración, la cual consiste en realizar un diagnóstico del caso. Esta acción se realizará por medio de la elaboración de un **Informe de valoración integral**<sup>7</sup>, que contendrá los siguientes elementos:

- Antecedentes generales de identificación del caso/víctima.
- Antecedentes e indicadores que permitan presumir la existencia del delito de Trata de personas.
- Necesidades de la víctima.

Este informe se establecerá como un instrumento único y también será válido para ser utilizado en la tramitación y obtención de diversas prestaciones en el marco del Protocolo Intersectorial.

El uso de este instrumento en la fase de valoración se guiará por los siguientes pasos:

1. El informe de valoración integral deberá ser elaborado idealmente por la institución que haya realizado la activación del caso, siempre que cuente con un equipo psicosocial que se encuentre capacitado en la materia de delito de Trata de personas.

1.a En el caso que la organización no cuente con el equipo psicosocial señalado, tomará contacto con el Coordinador de casos de Trata vía correo electrónico (o vía telefónica, que luego respaldará vía correo electrónico) solicitando la derivación para la atención por una institución integrante que preste servicios de atención psicosocial.

1.b El Coordinador de casos de Trata solicitará vía correo electrónico y en un plazo no mayor a las 24 horas, la elaboración del informe de valoración integral a una institución que cuente con un equipo capacitado.

2. Una vez elaborado el informe de valoración integral por parte del organismo correspondiente, remitirá en el menor tiempo posible -vía correo electrónico este documento al Coordinador de casos de Trata de personas.

---

<sup>7</sup>Este informe será aprobado previamente por las distintas instituciones/organismos que participan en el Protocolo intersectorial estableciéndose como un instrumento único.



2.a Si la institución que ha realizado la valoración de la víctima detecta necesidades que no puede brindar ni gestionar, solicitará al Coordinador de casos de Trata el requerimiento de tales servicios, a través del mismo informe de valoración integral, a objeto de dar respuesta a las necesidades detectadas.

3. A aquellos organismos o instituciones a quienes se les solicita brindar los servicios, deberán entregar respuesta de su disponibilidad de atención en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

Cabe mencionar que si bien el Ministerio Público (URAVIT) no elaborará el informe de valoración integral, sí podrá solicitar dicho informe vía correo electrónico a la institución que corresponda para tomar conocimiento de información complementaria que apoye la labor de protección y apoyo de la víctima de Trata de personas, de modo de realizar una acción coordinada.

### **A.3 Fase de atención.**

Se entenderá esta fase como el período en la cual se generan las acciones relativas a la protección, atención, y reparación de la víctima por parte de las instituciones participantes en el Protocolo Intersectorial, cuyos ámbitos de acción son los siguientes<sup>8</sup>:

Se entenderá esta fase como la instancia en la cual se generan las acciones relativas a la protección, atención, y reparación de la víctima por parte de las instituciones participantes en el Protocolo Intersectorial, cuyos ámbitos de acción son los siguientes<sup>9</sup>:

- **Ministerio Público.**

Las prestaciones que se otorgan a las víctimas están condicionadas a la existencia de un proceso penal. A través de las Unidades Regionales de Atención a Víctimas y testigos (URAVIT) se entregará orientación, protección y apoyo para comparecer a diligencias de investigación y audiencia de juicio oral.

Las prestaciones que se entreguen en virtud de los servicios señalados, previa evaluación el caso, pueden ser:

- Alojamiento.
- Atención médica (salud física).
- Atención psicológica y psiquiátrica.
- Gastos de Traslado.
- Otros.

---

<sup>8</sup>Oferta Programática correspondiente a la Región Metropolitana.

<sup>9</sup>Oferta Programática correspondiente a la Región Metropolitana.

- **Ministerio del Interior y Seguridad Pública - Subsecretaría de Interior.**

**Departamento de Extranjería y Migración (DEM):** concederá la visa para víctimas de Trata según lo establece el art 33 bis.

Respecto a la solicitud de visa:

- Será solicitada por la víctima, sin perjuicio de que pueda ser representada o acompañada por cualquier persona perteneciente a un servicio público u organismo de la sociedad civil que participe en el Protocolo Intersectorial.
- Se realizará por oficio al Jefe del Departamento de Extranjería y Migración (DEM).
- Los requisitos y antecedentes específicos necesarios para solicitar la visa serán definidos por la autoridad Migratoria Nacional.
- El DEM recepcionará los antecedentes, si son suficientes gestionará la visa e informará del resultado de la gestión al Coordinador Nacional de casos de Trata de Personas por medio de correo electrónico. Si los antecedentes no son suficientes podrá solicitar mayor información a la institución u organismo que se encuentre interviniendo en el caso y/o al Coordinador de casos de Trata de Personas.

**Departamento de Acción Social (DAS):** Se brindará asistencia económica y social a las personas extranjeras víctimas del delito de Trata de personas en situación migratoria regular o en vías de regularización<sup>10</sup>.

Esto será posible a través de la generación de un convenio de transferencia de recursos entre el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y agencias implementadoras que determine el DAS, para el desarrollo de un Programa específico de Asistencia para Inmigrantes vulnerables víctimas de Trata de personas a través del Fondo Organización Regional de Acción Social, ORASMI.

Las prestaciones que se entregarán en el Programa son las siguientes: 1) Asistencia social básica, 2) Asistencia en vivienda, 3) Asistencia en salud física y mental, 4) Asistencia en educación, 5) Habilitación de la vivienda, 6) Tramitación de documentos, 7) Capacitación 8) Capital semilla/ Fortalecimiento de Micro emprendimiento, 9) Traslados.

Los requisitos y mecanismos de coordinación para acceder a los beneficios serán definidos por DAS en convenio que se suscriba entre el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y la/s agencia/s implementadora/s, según corresponda.

---

<sup>10</sup> Se entenderá que se encuentra en vías de regularización desde el momento que ha presentado ante el Departamento de Extranjería y Migración del Ministerio del Interior y Seguridad Pública solicitud de visa o permiso de residencia, cualquiera sea su naturaleza.

- **Ministerio del Interior Y Seguridad Pública - Subsecretaría de Prevención del Delito.**

**Programa Apoyo a Víctimas:** a través de los Centros de Apoyo a Víctimas de Delito (CAVD) se brindará atención reparatoria integral y gratuita en el ámbito psicológico, psiquiátrico, social y legal (que incluye tanto orientación como representación judicial en el ámbito penal) a las víctimas de Trata de personas. Las víctimas podrán ser ingresadas por vía de demanda espontánea o a través de derivación por parte del Coordinador de casos de Trata u otras organizaciones del Protocolo intersectorial, vía correo electrónico.

- **Ministerio de Justicia.**

**Corporación de Asistencia Judicial (CAJ):** Entregarán prestaciones por medio de las Oficinas de Defensa Laboral (ODL) y Centros de Atención integral a Víctimas de Delitos Violentos (CAVI).

**Oficinas de defensa laboral (ODL):** atención a víctimas de delito de Trata de personas, brindando orientación e información en derechos y patrocinio judicial en materia laboral. Cabe mencionar que las ODL podrán brindar atención de forma parcial complementando la atención entregada por otras instituciones u organismos.

**Centros de Atención integral a Víctimas de Delitos Violentos (CAVI):** atención integral por medio de la atención jurídica (orientación y representación judicial), y atención psicosocial a las víctimas. Cabe mencionar que los CAVIS sólo prestarán atención si es entregada desde todos sus ámbitos (social, psicológico y jurídico), y por tanto no entregarán prestaciones parciales.

En ambos Programas las víctimas podrán ser ingresadas por vía de demanda espontánea o a través de derivación por parte del Coordinador de casos de Trata u otras organizaciones del Protocolo intersectorial, por vía correo electrónico.

- **Servicio Nacional de la Mujer, SERNAM.**

**Casa de Acogida** para mujeres víctimas del delito de Trata de personas con fines de explotación sexual o laboral, entrega las siguientes prestaciones:

- Intervención psicológica (estabilización emocional).
- Intervención social.
- Intervención jurídica: por medio del patrocinio y presentación de querrela, regularización migratoria y orientación legal.
- Alojamiento Protegido para mujeres y sus hijos.
- Intervención socioeducativa.

- **Ministerio de Salud.**

- Atención en salud a víctimas de Trata de personas con su situación migratoria regular: tendrán acceso a todas las prestaciones generales del Servicio de salud.

- Atención en salud a víctimas de Trata de personas en proceso de regularización migratoria: se brindará atención en el "Consultorio 1" Dr. Ramón Corbalán Melgarejo.

Las prestaciones de salud en el Consultorio 1 consisten en control preventivo de salud por parte de un médico. Por otro lado, de acuerdo a las necesidades de las víctimas, tendrán acceso a atención de especialidad en materia de infecciones de transmisión sexual en la UNACESS (Unidad de Atención y Control en Salud Sexual).

Para poder recibir el acceso a la atención, en los casos en que la persona se encuentra en el proceso de regularizar su situación migratoria, se generará un mecanismo de coordinación específico, en el cual el Coordinador de casos de Trata emitirá una constancia de ingreso de la persona al Protocolo intersectorial a efecto que desde el Consultorio 1 se brinde la atención necesaria.

- **Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH):** Pueden prestar asesoría jurídica a instituciones intervinientes, en casos de Trata de Personas. La solicitud de intervención podrá ser realizada directamente desde Ministerio Público, por demanda espontánea o bien, por solicitud de otros organismos. Cabe mencionar que INDH podrá brindar asesoría según estime conveniente.

- **Instituto Chileno Católico de Migración (INCAMI):** entregan prestaciones a migrantes, incluyendo víctimas de Trata de personas en los siguientes servicios:

- Atención psicológica.
- Servicios de traducción.
- Programas de formación profesional y/o acceso al empleo (bolsa de trabajo).
- Alojamiento protegido solo para mujeres víctimas de delito de trata de personas con fines de explotación laboral
- Alojamiento en general solamente para mujeres.
- Orientación legal.

Las víctimas podrán ser ingresadas por vía de demanda espontánea o a través de derivación por parte del Coordinador de casos de Trata u otras organizaciones del Protocolo.

- **Ciudadano Global (Servicio Jesuita a Migrantes y Refugiados):** atención a migrantes incluyendo víctimas del delito de Trata, en las siguientes prestaciones:

- Orientación legal.
- Apoyo social.
- Proceso inserción laboral mediante apresto laboral y bolsa de empleo.

Las víctimas podrán ser ingresadas por vía de demanda espontánea o a través de derivación por parte del Coordinador de casos de Trata u otras organizaciones del Protocolo.

- **Corporación Humanas:** entregan orientación legal y representación judicial a las mujeres víctimas del delito de Trata de personas, que son ingresadas ya sea por

solicitud del Ministerio Público como de otras entidades. Cabe mencionar que Corporación Humanas será quien determine en qué casos intervendrá.

- **Clínica Jurídica Migrantes y Refugiados, Universidad Diego Portales:** entrega orientación legal y representación jurídica a las víctimas de Trata de personas. La solicitud de intervención podrá ser realizada directamente desde Ministerio Público, por demanda espontánea o bien, por solicitud de otros organismos.

- **Organización Internacional para las Migraciones Chile (OIM):** realiza colaboración en coordinaciones para prestaciones que consisten en el retorno al país de origen. El coordinador de casos de Trata podrá solicitar a OIM el apoyo según corresponda.

- **Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR):** brinda asistencia y atención a personas extranjeras que requieran recibir el reconocimiento de la condición de refugiado. En el caso de las víctimas del delito de Trata de personas que requieran protección internacional, también pueden ejercer este derecho de solicitar asilo en Chile, independientemente de su situación migratoria. Lo anterior, se establecerá a partir de la existencia de antecedentes que den cuenta de que la víctima no puede regresar a su país de origen por estar en riesgo su vida o su integridad física.

## **IX. Condiciones y criterios para el acceso a atención por parte de las instituciones y organismos integrantes del Protocolo intersectorial.**

Para la prestación de los servicios hacia las víctimas de Trata de personas se deberán considerar dos elementos transversales:

- **Voluntad de la víctima:** La voluntad de la persona afectada por el delito de Trata de personas es un elemento determinante que condiciona tanto el acceso a los servicios como las consideraciones relativas a la derivación a instituciones.
- **Necesidades de la víctima:** Las necesidades básicas presentadas por las víctimas de Trata de personas (esto es: protección, atención de salud física, psicológica y psiquiátrica) deberán ser cubiertas de forma contingente, y una vez que éstas sean satisfechas, se podrá dar prioridad a la satisfacción de posteriores necesidades.

Habiendo establecido las condiciones básicas, se presentan los criterios para aquellos casos en que las instituciones que hayan ingresado a una víctima de Trata de personas requieran de un prestador de servicios suplementarios para satisfacer las necesidades de las víctimas. Tales criterios se aplicarán en el siguiente orden de prelación y operarán tanto para la derivación por parte del Coordinador de casos de Trata como para las gestionadas por cualquier otra institución u organización integrante del Protocolo Intersectorial.

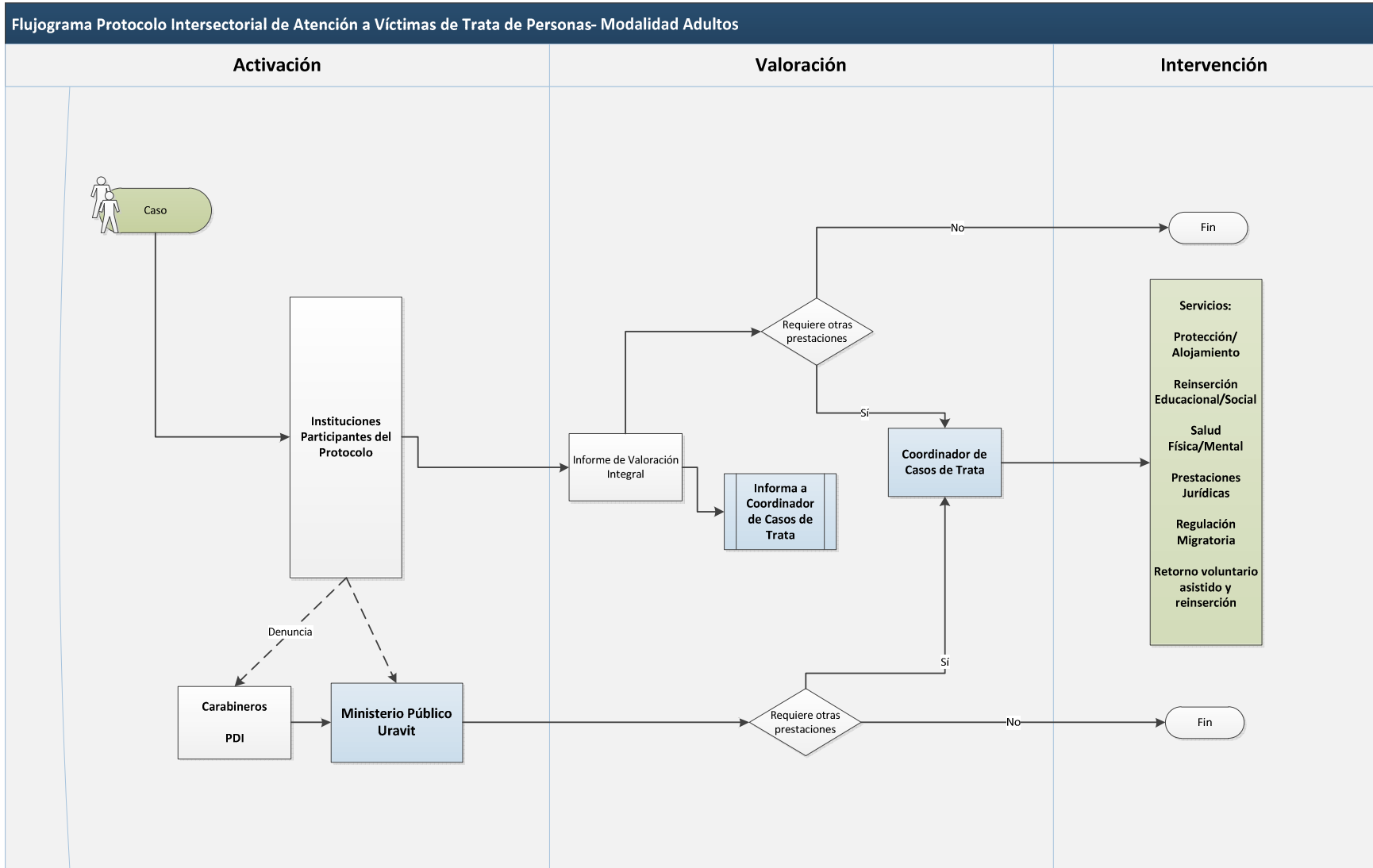
**1. Integralidad del servicio:** se optará por los programas que presten servicios integrales, es decir, que provean servicios de intervención psicosocial con atención jurídica, considerando siempre las necesidades que presente la víctima. Este aspecto se señala con el fin de que la víctima deba recurrir al menor número de instancias para recibir atención.

**2. Criterios sociodemográficos de la población atendida:** puesto que algunas instituciones integrantes prestan servicios a poblaciones específicas, se derivará a las instituciones especializadas o focalizadas en la intervención de tal población.

**3. Criterios particulares de atención:** Se tendrá en consideración los criterios de acceso particulares de cada institución u organización.

**4. Criterios prácticos** como son cercanía geográfica y disponibilidad de cupos de atención.

# Flujograma Modalidad Adultos



## **B. Modalidad Niños, Niñas y Adolescentes (NNA).**

### **B.1 Fase de Activación del Protocolo Intersectorial.**

La activación del Protocolo Intersectorial de la/las víctima/s NNA, al igual que en los casos de adultos, puede ser realizado por cualquier institución participante, quien entregará los antecedentes a los organismos pertinentes (Carabineros, Policía de Investigaciones, Ministerio Público o ante cualquier tribunal con competencia criminal<sup>11</sup>, vía correo electrónico o bien por el medio más expedito, para dar inicio a la investigación del delito y para que se realice la solicitud de medida de protección correspondiente al Tribunal de Familia competente.

La institución que haya detectado el caso, efectuará la derivación correspondiente a SENAME (Unidad Regional de Protección de Derechos, -UPRODE- o bien, en casos de víctimas extranjeras, directamente con la Unidad de Relaciones Internacionales). Dicha instancia de SENAME, verificará que se hayan solicitado las medidas de protección pertinentes ante el Tribunal de Familia y efectuará las coordinaciones necesarias con dicho Tribunal prestando la asesoría técnica que se requiera.

En ambos casos, de víctimas tanto nacionales como extranjeras, SENAME sugerirá al Tribunal de Familia el programa ambulatorio o residencial más adecuado a las características del caso, velando por la aplicación del Principio del Interés Superior del Niño, y considerando la mayor especialización posible de acuerdo a la oferta programática existente en la región.

Si se ha iniciado una investigación por el Ministerio Público, es URAVIT quien se contactará directamente con la entidad de SENAME correspondiente. En caso de víctimas extranjeras se coordinará con la Unidad de Relaciones Internacionales para coordinar y solicitar prestaciones según el caso, y en los casos de víctimas nacionales, con la Unidad de Protección de Derechos, UPRODE, o bien con el Programa de SENAME correspondiente que se encuentre interviniendo.

### **B.2 Fase de valoración**

Luego de la detección y derivación a la Unidad Regional de Protección de Derechos, -UPRODE o Unidad de Relaciones Internacionales, según corresponda, la fase siguiente de valoración dependerá si el caso corresponda a víctimas Trata de personas de Niños, Niñas y Adolescentes extranjeros o nacionales.

En situaciones donde la víctima es extranjera, el proyecto de SENAME que esté interviniendo se pondrá en contacto con la Unidad de Relaciones Internacionales, para efecto de elaborar en conjunto el **informe de valoración integral** del caso. Posteriormente, este informe será enviado al Coordinador de casos de trata con alcance regional vía correo electrónico.

En casos de víctimas nacionales, el proyecto SENAME a cargo del caso será quien elaborará el **informe de valoración integral**. Posteriormente, se enviará dicho

---

<sup>11</sup> Basado en Art. 175. Denuncia Obligatoria. Código Procesal Penal.



documento al Coordinador de Casos de Trata resguardando la debida confidencialidad de los datos.

Si la institución que ha realizado la valoración de la víctima detecta necesidades que no puede brindar ni gestionar, solicitará al Coordinador de casos de Trata el requerimiento de tales servicios, a través del mismo informe de valoración integral, a objeto que se dé respuesta a las necesidades detectadas.

A aquellos organismos o instituciones a quienes se les solicita brindar los servicios, deberán entregar respuesta de su disponibilidad de atención en un plazo no mayor a 3 días hábiles.

Cabe mencionar que si bien el Ministerio Público (URAVIT) no elaborará el informe de valoración integral, sí podrá solicitar dicho informe vía correo electrónico a SENAME para tomar conocimiento de la información complementaria que apoye la labor de protección de la víctima menor de edad.

### **B.3 Fase de atención**

Las gestiones y coordinaciones para la atención en casos de víctimas extranjeras serán realizadas por la Unidad de Relaciones Internacionales, y en casos de víctimas nacionales, por la Unidad Regional de Protección de Derechos, -UPRODE.

Esta fase de atención será principalmente otorgada por la Red de SENAME y sus programas que otorgan atención a los Niños, Niñas y Adolescentes víctimas de Trata.

Cabe mencionar que el programa que esté interviniendo en el caso será quien coordinará la satisfacción de las necesidades detectadas con las demás instituciones/organismos, pudiendo requerir apoyo del Coordinador de casos de Trata para dichas gestiones. Este apoyo deberá ser requerido vía correo electrónico o contacto telefónico con posterior respaldo de la acción por correo electrónico.

Al igual que en la atención de adultos, para los NNA se consideran las mismas instituciones que brindan prestaciones en Protección, Salud y Regularización migratoria.

Específicamente para la atención de NNA víctimas de Trata de personas existe por parte de la Red de SENAME, los siguientes programas:

- **Centros Residenciales:** aseguran condiciones bio-psico-sociales y la satisfacción de necesidades básicas de provisión, buen trato, educación y salud, con las condiciones de protección residencial correspondientes.
- **Programas Especializados- Programa de Intervención Integral Especializada (PIE):** Intervención psicosocial especializada a niños, niñas y adolescentes que presentan situaciones de alta complejidad, como situación de Trata

- **Programas Especializados- Programa Especializado en Explotación Sexual Comercial Infantil y Adolescente (PEE):** atención psicosocial especializada a niños, niñas y adolescentes víctimas de explotación sexual comercial, la que incluye el delito de Trata en contexto del ámbito sexual.
- **Programas Especializados- Programas Especializado en temáticas de NNA en situación de calle (PEC):** intervención en niños, niñas y adolescentes que se encuentren habitando o presentan prolongada permanencia en la calle, que incluye peores formas de trabajo infantil, y de estas formas, la victimización por el delito de Trata.
- **Programas de Representación Jurídica (PRJ):** implementación de acciones para aportar en el proceso de seguridad de las víctimas en el proceso de representación legal de niños, niñas y adolescentes (NNA) en situación de vulneración que incluye la victimización por Trata. Interrupción de la situación de vulneración de derecho mediante la activación de mecanismos judiciales, orientados a resolver la situación legal del NNA.
- **Programas de Reparación Especializada (PRM):** Los programas de protección especializados en la reparación del daño asociados a maltrato infantil constitutivo de delito están destinados a proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes que sufren maltrato físico grave y/o agresión sexual, promoviendo su recuperación física y psicológica a través de una intervención reparatoria especializada.

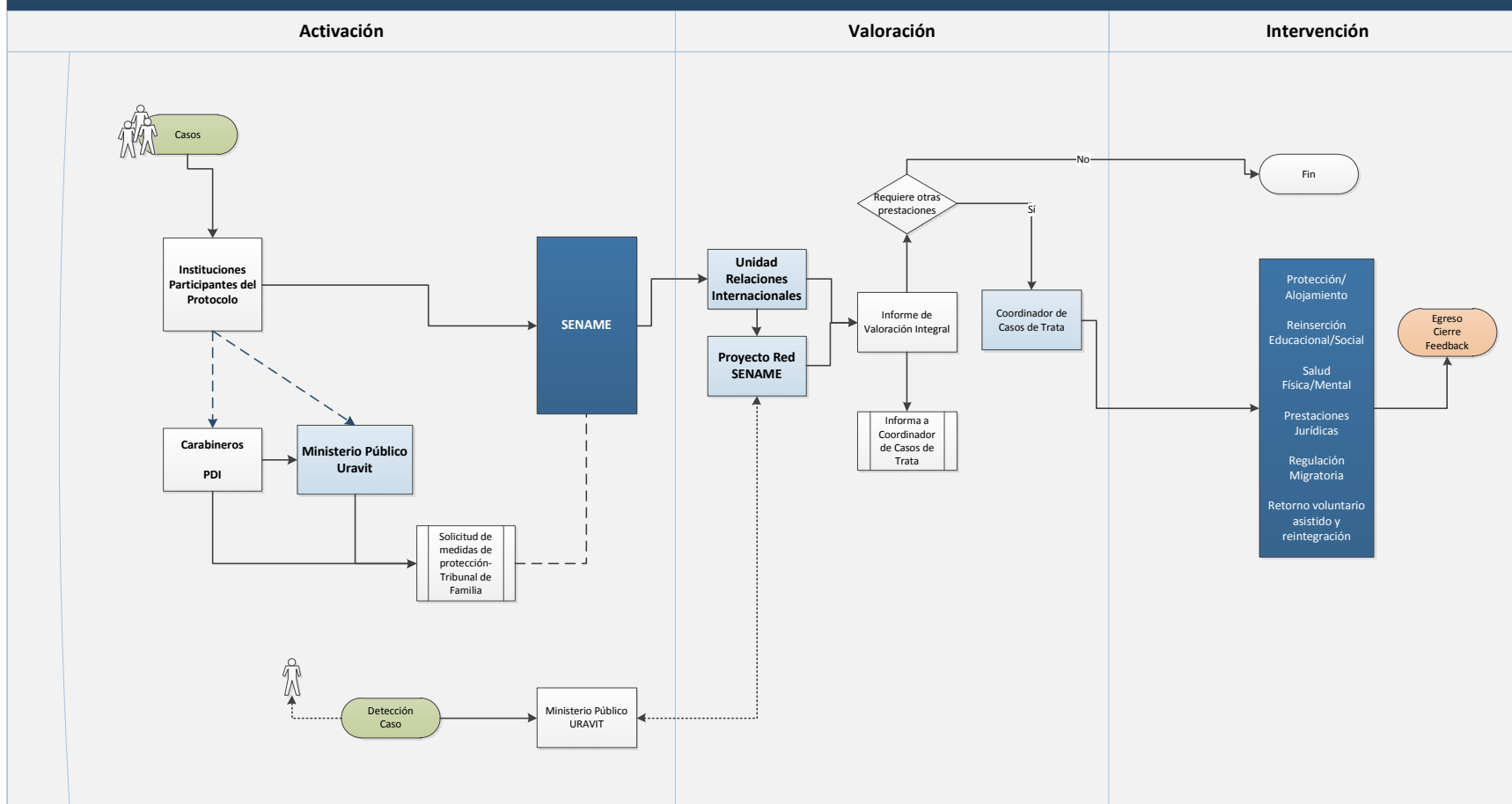
Cabe señalar que para los casos de víctimas NNA extranjeras, todos estos programas se coordinarán con la Unidad de Relaciones Internacionales de SENAME. Esta Unidad está encargada de la vinculación con organizaciones internacionales para lograr la protección integral de niños, niñas y adolescentes, y de la gestión de la labor de protección en casos de extranjeros en Chile y de chilenos en el exterior, incluyendo las víctimas de Trata. Realiza, además, coordinaciones de regulación migratoria, retorno y reunificación familiar, junto con la elaboración de peritajes psicosociales por parte de los centros de diagnóstico e intervención de la Red SENAME.

Respecto a la satisfacción de necesidades en el ámbito de **Reinserción Social y Educativa**, será el programa a cargo del caso quien realice las gestiones correspondientes con Integra, JUNJI, Ministerio de Educación, atención primaria de Salud, entre otros servicios a objeto de facilitar el acceso a éstas, con el apoyo del Coordinador de casos de Trata, en caso de ser necesario. Para estos casos, las formas de coordinación serán por medio de correo electrónico con los representantes de las instituciones correspondientes o bien por el medio más expedito.

Es relevante señalar que para efectos del correcto funcionamiento del Protocolo intersectorial de atención NNA, no se requieren criterios de derivación más que los ya establecidos en la especialización de cada programa y unidades de SENAME.

## Flujograma modalidad NNA víctimas extranjeras

Flujograma Protocolo Intersectorial de Atención a Víctimas de Trata de Personas- Modalidad víctimas NNA extranjeras



## Flujograma modalidad NNA víctimas de Trata nacional.

