

SECRETARÍA DE LAS MUJERES

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA CONTRA LA TRATA.

Al margen Escudo del Estado de México y un logotipo que dice: Estado de México ¡El poder de servir! y una leyenda que dice: MUJERES, Secretaría de las Mujeres.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA CONTRA LA TRATA

NOVIEMBRE DE 2023

SECRETARÍA DE LAS MUJERES

Derechos Reservados ©
Primera edición, noviembre de 2023.
Gobierno del Estado de México.
Secretaría de las Mujeres.
Avenida Miguel Hidalgo N°. 1031 poniente, Barrio San Bernardino,
Toluca Estado de México.

Impreso y hecho en Toluca, México.
Printed and made in Toluca, México.
Correo electrónico: uippe.semujeres@edomex.gob.mx
La reproducción total o parcial de este documento
podrá efectuarse mediante la autorización expresa
de la fuente y dándole el crédito correspondiente.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA CONTRA LA TRATA	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2023
	Código: 22700003000200L
	Página: I

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	II
OBJETIVO GENERAL	III
IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS	IV
RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	V
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO	VI
1.- Procedimiento: Atención de Personas Usuarias a través de la Línea Contra la Trata.	22700003000200L/01
SIMBOLOGÍA	VII
REGISTRO DE EDICIONES	IX
DISTRIBUCIÓN	X
VALIDACIÓN	XI

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA CONTRA LA TRATA	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2023
	Código: 22700003000200L
	Página: II

PRESENTACIÓN

La sociedad mexicana exige de su gobierno cercanía y responsabilidad para lograr, con hechos, obras y acciones, mejores condiciones de vida y constante prosperidad.

Por ello, la Mtra. Delfina Gómez Álvarez Gobernadora Constitucional del Estado de México, impulsa la construcción de un gobierno eficiente y de resultados, cuya premisa fundamental es la generación de acuerdos y consensos para la solución de las demandas sociales.

El buen gobierno se sustenta en una administración pública más eficiente en el uso de sus recursos y más eficaz en el logro de sus propósitos. La ciudadanía es el factor principal de su atención y la solución de los problemas públicos su prioridad.

En este contexto, la Administración Pública Estatal transita a un nuevo modelo de gestión, orientado a la generación de resultados de valor para la ciudadanía. Este modelo propugna por garantizar la estabilidad de las instituciones que han demostrado su eficacia, pero también por el cambio de aquellas que es necesario modernizar.

La solidez y el buen desempeño de las instituciones gubernamentales tienen como base las mejores prácticas administrativas emanadas de la permanente revisión y actualización de las estructuras organizacionales y sistemas de trabajo, del diseño e instrumentación de proyectos de innovación y del establecimiento de sistemas de gestión de la calidad.

El presente manual administrativo documenta la acción organizada para dar cumplimiento a la misión de la Subdirección de Atención a la Violencia de Género de la Secretaría de las Mujeres, en materia de Prestación de Servicios Integrales a Víctimas de Trata, Personas en Riesgo de Serlo y Público en General. La estructura organizativa, la división del trabajo, los mecanismos de coordinación y comunicación, las funciones y actividades encomendadas, el nivel de centralización o descentralización, los procesos clave de la organización y los resultados que se obtienen, son algunos de los aspectos que delimitan la gestión administrativa de esta dependencia.

Este documento contribuye en la planificación, conocimiento, aprendizaje y evaluación de la acción administrativa. El reto impostergable es la transformación de la cultura hacia nuevos esquemas de responsabilidad, transparencia, organización, liderazgo y productividad.

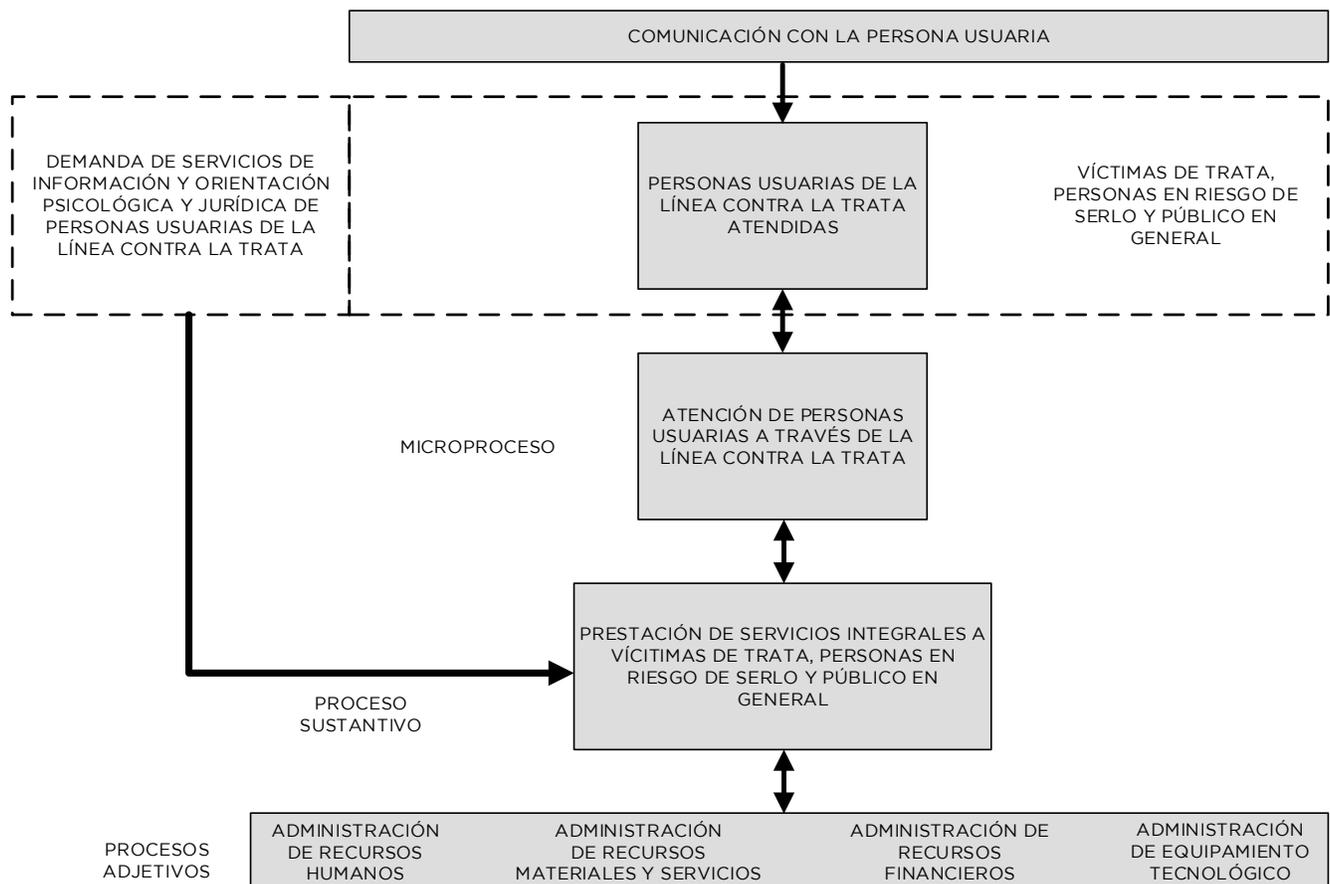
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA CONTRA LA TRATA	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2023
	Código: 22700003000200L
	Página: III

OBJETIVO GENERAL

Incrementar la calidad, eficiencia y eficacia de las actividades de la Subdirección de Atención a la Violencia de Género de la Secretaría de las Mujeres a través de la Línea Contra la Trata, mediante la formalización y estandarización de sus métodos de trabajo y el establecimiento de políticas que regulen la ejecución del procedimiento y las situaciones de excepción que puedan presentarse durante su desarrollo, así como para orientar a las personas servidoras públicas responsables de su ejecución.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA CONTRA LA TRATA	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2023
	Código: 22700003000200L
	Página: IV

IDENTIFICACIÓN E INTERACCIÓN DE PROCESOS



PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA CONTRA LA TRATA	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2023
	Código: 22700003000200L
	Página: V

RELACIÓN DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS**Proceso:**

Prestación de Servicios Integrales a Víctimas de Trata, Personas en Riesgo de Serlo y Público en General: De la solicitud de telefónica de atención, a la canalización a la red de apoyo a víctimas de trata.

Procedimiento:

1.- Procedimiento: Atención de Personas Usuarias a través de la Línea Contra la Trata.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA CONTRA LA TRATA	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2023
	Código: 22700003000200L
	Página: VI

DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA CONTRA LA TRATA	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2023
	Código: 22700003000200L/01
	Página:

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA CONTRA LA TRATA.**OBJETIVO**

Mejorar la identificación de posibles casos de trata de personas a fin de proporcionar información, atención psicológica y asesoría jurídica vía telefónica a personas que se encuentran en esta situación, y al público en general para su vinculación con las instancias competentes, mediante la atención a través de la Línea Contra la Trata.

ALCANCE

Aplica a las personas servidoras públicas adscritas a la Subdirección de Atención a la Violencia de Género de la Secretaría de las Mujeres, a través de la Línea Contra la Trata, encargadas de proporcionar orientación, información y canalización; así como a víctimas de trata o personas que se encuentran en riesgo de serlo y al público en general que lo solicite.

REFERENCIAS

- Ley General para Prevenir, Sancionar y Erradicar los Delitos en Materia de Trata de Personas y para la Protección y Asistencia a las Víctimas de estos Delitos. Libro Primero, Título Primero, Capítulo I, Artículo 3, fracción V, Artículo 4, fracción XIV; Capítulo II, Artículo 6; Título Tercero, Capítulo I, Artículo 62, fracción III; Capítulo II, Artículo 69; Libro Segundo, Título Segundo, Capítulo I, Artículo 98; Título Tercero, Capítulo II, Artículo 114, fracciones I y V, Artículo 115, fracción III, Artículo 116, fracción IV. Diario Oficial de la Federación, 14 de junio de 2012, reformas y adiciones.
- Ley de Asistencia Social del Estado de México y Municipios. Título Primero, Capítulo Segundo, Artículo 7, fracción I, incisos e y g, fracción II, inciso c; Capítulo Tercero, Artículo 10, fracciones IV y VII. Gaceta del Gobierno, 7 de septiembre de 2010, reformas y adiciones.
- Decreto por el que se aprueba el Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente mujeres y niños, que complementa la Convención de las Naciones Unidas contra la

Delincuencia Organizada Transnacional, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas el quince de noviembre de dos mil. Diario Oficial de la Federación, 27 de noviembre de 2002.

- Reglamento Interior de la Secretaría de las Mujeres. Capítulo IV, Artículo 11, fracción IV. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 12 de marzo de 2021, reformas y adiciones.
- Manual General de Organización de la Secretaría de las Mujeres. Apartado VII, Objetivo y Funciones por Unidad Administrativa, 22700003000200L Subdirección de Atención a la Violencia de Género. Periódico Oficial “Gaceta del Gobierno”, 1 de septiembre de 2023.

RESPONSABILIDADES

La Subdirección de Atención a la Violencia de Género de la Secretaría de las Mujeres, a través de la Línea Contra la Trata, es la Unidad Administrativa responsable de coordinar los servicios de atención telefónica relacionados con la orientación, información y canalización a víctimas de trata, personas en riesgo de serlo y público en general.

La persona responsable de la Línea Contra la Trata deberá:

- Firmar los formatos “Registro de Llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo”.

La persona operadora de la Línea Contra la Trata deberá:

- Informar a la persona usuaria el nombre de la Línea Contra la Trata, identificarse mediante un seudónimo y determinar si la persona usuaria requiere información o se encuentra en una situación de riesgo.
- Llenar el formato “Registro de Llamadas”, firmarlo y turnarlo a la persona responsable de la Línea Contra la Trata para recabar su nombre y firma.
- Determinar el nivel de riesgo de la persona usuaria, llenar el formato “Clasificación del Nivel de Riesgo”, firmarlo y turnarlo a la persona responsable de la Línea Contra la Trata para recabar su firma.
- Determinar, conforme al nivel de riesgo, si la persona usuaria requiere asesoría psicológica, asesoría jurídica o vinculación con servicios de emergencia.
- Turnar llamada con los formatos “Registro de Llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo” a la abogada o el abogado, o con la psicóloga o el psicólogo, de acuerdo con nivel de riesgo identificado.
- Proporcionar a las personas usuarias información de las instancias que pueden proporcionar atención a su situación.
- Realizar llamada telefónica al servicio de emergencia 911, presentarse como persona operadora de la Línea Contra la Trata, indicar su seudónimo, proporcionar los datos requeridos y solicitar el envío del servicio de emergencia para víctima de trata o persona en riesgo de serlo.
- Gestionar el Sistema de Referencia y Contra-Referencia, notificar vía telefónica y/o mediante oficio a las instancias competentes la situación de la persona usuaria, en caso de atender una llamada de riesgo.
- Solicitar a la persona usuaria autorización para hacer seguimiento mediante llamada telefónica.
- Realizar el seguimiento telefónico en la fecha programada al caso de la persona usuaria, de contar con su autorización.
- Resguardar los formatos “Registro de Llamadas” y “Clasificación del Nivel de Riesgo” en el archivo en trámite de las Líneas 800.
- Registrar la información del seguimiento al caso de la persona usuaria en el formato “Registro de Llamadas”.

La psicóloga o el psicólogo de la Línea Contra la Trata deberá:

- Atender la llamada de la persona usuaria, identificarse mediante un seudónimo y como psicóloga o psicólogo de la Línea Contra la Trata.
- Solicitar a la persona usuaria información de su estado emocional.
- Proporcionar orientación psicológica o primeros auxilios psicológicos según requiera la persona usuaria.
- Requisitar y turnar a la persona responsable de la Línea Contra la Trata los formatos “Registro de Llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo” para conocimiento y firma.

- Resguardar en el archivo en trámite de las Líneas 800 los formatos “Registro de Llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo” firmados por la persona responsable de la Línea Contra la Trata.

La abogada o el abogado de la Línea Contra la Trata deberá:

- Identificarse con la persona usuaria mediante un seudónimo y como abogada o abogado de la Línea Contra la Trata.
- Solicitar a la persona usuaria información de su situación jurídica.
- Proporcionar a la persona usuaria orientación jurídica.
- Requisar y turnar a la persona responsable de la Línea Contra la Trata los formatos “Registro de Llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo” para conocimiento y firma.
- Resguardar en el archivo en trámite de las Líneas 800 los formatos “Registro de Llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo” firmados por la persona responsable de la Línea Contra la Trata.

DEFINICIONES

Atención Proporcionar a las personas usuarias información, así como los servicios integrales que ofrece la Línea Contra la Trata.

Emergencia Situación de peligro o desastre que requiere una acción inmediata de apoyo o auxilio.

Información Comunicación o adquisición de conocimientos que permiten ampliar o precisar los que se poseen sobre una materia determinada, en este caso sobre el tema de trata, que permite a la persona usuaria identificar, prevenir y tomar las medidas necesarias para su caso en específico.

Línea Contra la Trata Servicio telefónico gratuito y confidencial de información al público en general, así como de orientación y canalización de víctimas de trata o personas en riesgo de serlo al 800 832 47 45. Se brinda las 24 horas del día, los 365 días del año.

Nivel de riesgo Probabilidad de que suceda un evento resultante en perjuicio de una persona; para efecto del presente manual el riesgo se ubicará dentro de las siguientes categorías:

Riesgo bajo:

- La víctima de trata o persona en riesgo de serlo ha recibido propuestas de trabajo con beneficios económicos sobre remunerados.
- La víctima de trata o persona en riesgo de serlo ha recibido propuestas de trabajo con facilidades de desplazamiento hacia otros lugares.
- La víctima de trata o persona en riesgo de serlo ha recibido invitaciones para realizar estudios en alguna institución desconocida, sin haberla solicitado o contactado.
- La víctima de trata o persona en riesgo de serlo ha recibido invitaciones de personas desconocidas vía internet con posibles fines de explotación.
- La víctima de trata o persona en riesgo de serlo ha sido contactada a través de algún medio de difusión (internet, periódico, volantes, etc.), con posibles fines de explotación.
- La víctima de trata o persona en riesgo de serlo ha entablado alguna relación amorosa directa o indirecta con posibles fines de explotación.
- La víctima de trata o persona en riesgo de serlo ha recibido propuestas de matrimonio a poco tiempo de conocer a su pareja, con posibles fines de explotación.
- La víctima de trata o persona en riesgo de serlo ha recibido regalos y/o favores por parte de alguna persona que conoció recientemente con posibles fines de explotación.

Riesgo medio:

- La víctima de trata ha contactado de manera directa o indirecta a alguna o algún traficante de personas con fines de explotación.
- La víctima de trata ha sido trasladada a otro municipio o estado con fines de explotación.
- La víctima de trata ha salido del país con o sin su consentimiento de manera legal con fines de explotación.
- La víctima de trata ha salido del país con o sin su consentimiento de manera ilegal con fines de explotación.

Riesgo alto:

- La víctima de trata ha sido amenazada con ser enviada a prisión o ser deportada.
- La víctima de trata ha sido privada de su libertad.
- La víctima de trata ha recibido amenazas directas o contra sus seres queridos.
- A la víctima de trata se le ha suministrado alcohol o drogas.
- La víctima de trata ha sido abusada física, sexual o psicológicamente.
- A la víctima de trata le han sido decomisados o retenidos documentos de viaje o de identidad.
- La víctima de trata es presionada o chantajeada por supuestas deudas.
- La víctima de trata se encuentra aislada de manera social y lingüística.
- La víctima de trata es amenazada con objetos o armas.
- La víctima de trata ha sido amenazada de muerte.
- La víctima de trata ha sufrido lesiones y/o agresiones que ponen en riesgo su vida.

Orientación	Consiste en presentar una serie de acciones encaminadas en ayudar a la persona usuaria en la toma de decisiones de acuerdo a su caso específico.
Orientación jurídica	Conjunto de servicios proporcionados a la persona usuaria con la finalidad de informar y orientar sobre las dudas e inquietudes planteadas en materia jurídica específica a su caso.
Orientación psicológica	Conjunto de herramientas y técnicas de evaluación que permiten elaborar una impresión diagnóstica del estado emocional, congruencia de los hechos, temporalidades e intervención en crisis de la persona usuaria, para que le faciliten la expresión de la situación en que se encuentra.
Persona operadora	Se refiere al personal que atiende las llamadas en la Línea Contra la Trata 800 832 47 45, que puede ser profesionista del ramo jurídico o psicológico.
Persona responsable de las Líneas 800	Persona servidora pública adscrita a la Subdirección de Atención a la Violencia de Género de la Secretaría de las Mujeres, encargada de coordinar y supervisar los servicios que prestan la Línea Contra la Trata 800 832 47 45 y la Línea Sin Violencia 800 10 84 053.
Persona usuaria	Se refiere a la víctima de trata, persona que se encuentre en riesgo de serlo y/o al público en general, que solicite información relacionada con el tema de la trata de personas.
Riesgo	Situación a la que pueda estar o haber estado expuesta la persona usuaria que llama a la Línea Contra la Trata y que pueda vulnerar su integridad física y psicológica.
Servicios de emergencia	Aquellos que brindan apoyo, tales como, seguridad pública, bomberos, servicio médico, entre otros.

Seudónimo	Nombre ficticio adoptado por el personal de la Línea Contra la Trata para proteger su integridad.
Sistema de Referencia y Contra-Referencia	<p>Instituciones donde puede ser referida la persona usuaria, mediante contacto telefónico y/o mediante oficio, de acuerdo a las necesidades específicas para cada caso:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Víctima con posibilidad de huir <ul style="list-style-type: none"> ○ Seguridad Pública ○ Instancias de Procuración de Justicia ○ Sistemas de Salud ○ Sistemas Municipales • Víctima con posibilidad de huir menor de 18 años <ul style="list-style-type: none"> ○ Instituciones vinculadas al desarrollo y bienestar familiar ○ Seguridad Pública ○ Instancias de Procuración de Justicia ○ Ministerio Público ○ Ayuntamientos • Cuando la persona usuaria en el pasado fue víctima de trata y sigue vinculada con la persona tratante <ul style="list-style-type: none"> ○ Instancias de Procuración de Justicia ○ Secretaría del Trabajo ○ Seguridad Pública ○ Instituciones encargadas de proteger los derechos humanos ○ Ayuntamientos • Víctima de nacionalidad extranjera <ul style="list-style-type: none"> ○ Instancias de Procuración de Justicia ○ Instituciones de migración ○ Delegaciones municipales ○ Seguridad Pública • Denuncia Realizada por un tercero <ul style="list-style-type: none"> ○ Instancias de Procuración de Justicia ○ Seguridad Pública ○ Ministerio Público ○ Ayuntamientos ○ Instituciones encargadas de proteger los derechos humanos
Trata de personas	Captación, traslado, acogida o recepción de personas, recurriendo al uso de la fuerza u otras formas de coacción, el rapto, el fraude, el engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad; a la concesión, recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona sobre otra con propósitos de explotación. Esa explotación incluirá como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos, entre otras.
Víctima de trata	Persona que individual o colectivamente esté en riesgo o haya sufrido algún daño, incluyendo lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales como consecuencia de acciones u omisiones que constituyan una violación del derecho penal nacional y que contrapongan normas internacionalmente reconocidas referentes a los derechos humanos.

Vinculación Establecer contacto vía telefónica y/o mediante oficio, con las instancias a las que se canaliza a la persona usuaria, a fin de informar del servicio que requiere y con ello garantizar su atención oportuna.

INSUMO

Solicitud de atención vía telefónica de la persona usuaria.

RESULTADO

Personas usuarias a través de la Línea Contra la Trata atendidas.

INTERACCIÓN CON OTROS PROCEDIMIENTOS

Procedimientos inherentes a la atención de los servicios de emergencia.

POLÍTICAS

- La psicóloga o el psicólogo de la Línea Contra la Trata deberá proporcionar orientación psicológica específica en crisis, contención emocional o primeros auxilios psicológicos, de acuerdo con la situación que identifique en la persona usuaria.
- La psicóloga o el psicólogo de la Línea Contra la Trata deberá turnar la llamada con los formatos “Registro de llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo” a la abogada o al abogado de la Línea Contra la Trata, cuando la persona usuaria solicite asesoría jurídica.
- La abogada o el abogado de la Línea Contra la Trata deberá turnar la llamada con los formatos “Registro de llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo” a la psicóloga o al psicólogo de la Línea Contra la Trata, cuando la persona usuaria solicite atención psicológica.
- La abogada o el abogado de la Línea Contra la Trata deberá proporcionar orientación jurídica a partir de la situación que externé la persona usuaria, ya sea en materia civil, familiar y/o penal, según lo amerite el caso.
- La persona operadora de la Línea Contra la Trata deberá gestionar el Sistema de Referencia y Contra-Referencia cuando identifique que la situación de la persona usuaria lo requiere, sin importar el nivel de riesgo en que se encuentre.
- La persona operadora de la Línea Contra la Trata deberá realizar seguimientos posteriores, cuando la persona usuaria no haya recibido la atención necesaria por parte de la instancia correspondiente.
- La abogada o el abogado y la psicóloga o el psicólogo, deberán cuidar su lenguaje y mantendrán el tono de voz que brinde y haga sentir a la persona usuaria confianza para expresar su situación.
- La persona operadora de la Línea Contra la Trata deberá valorar el tipo de llamada al que corresponda, si es riesgo bajo, medio o alto, de acuerdo con los criterios establecidos en este manual, llenando el formato “Registro de llamadas”.
- La persona operadora de la Línea Contra la Trata deberá solicitar apoyo inmediato a seguridad pública, ya sea municipal, estatal o federal para que se realice la intervención correspondiente a fin de rescatar a víctimas de trata que al momento de la llamada se encuentren en riesgo dando el seguimiento hasta que la víctima se encuentre en un lugar seguro y con las instancias competentes para su atención.
- La persona operadora de la Línea Contra la Trata deberá vincular la llamada a la Línea Sin Violencia 800 10 84 053, en caso de recibir una llamada relacionada con violencia contra la mujer.
- La persona operadora de la Línea Contra la Trata deberá abstenerse de proporcionar atención cuando detecte que la llamada es realizada por una persona posible tratante intentando obtener información.
- La persona operadora de la Línea Contra la Trata deberá concluir el seguimiento cuando no logre establecer contacto vía telefónica dentro de los cinco días hábiles con la persona usuaria, anotando dicha situación en el formato “Registro de llamadas”.
- La persona operadora de la Línea Contra la Trata deberá informar de inmediato a la persona responsable de las Líneas 800 cuando tenga un posible caso de trata de personas, con la finalidad de hacer la vinculación correspondiente con la Fiscalía Especializada de Trata de Personas del Estado de México y/o a las instancias competentes.

DESARROLLO

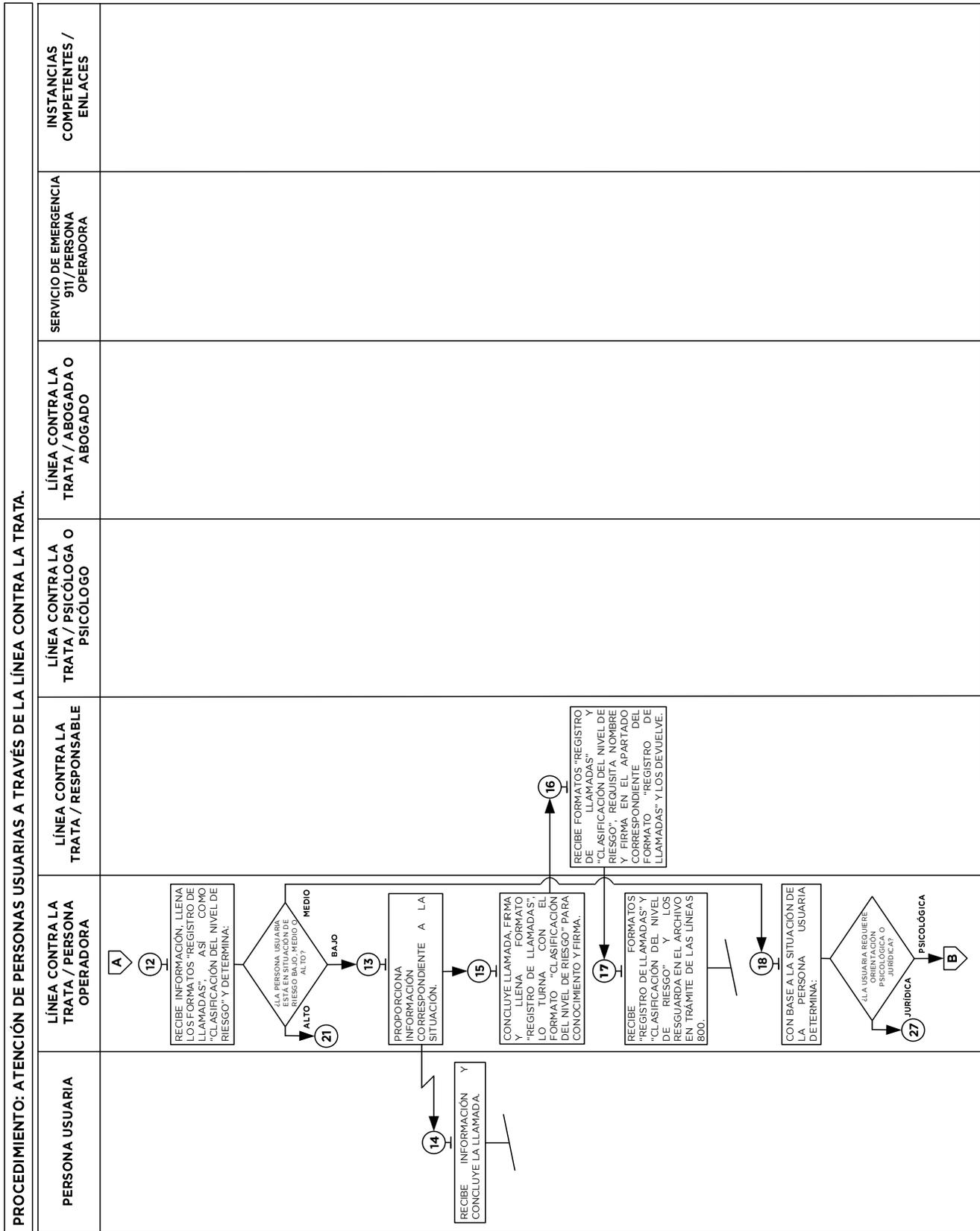
PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA CONTRA LA TRATA.		
No.	Unidad Administrativa y/o Puesto	Actividad
1	Persona usuaria	Solicita atención vía telefónica a la persona operadora de la Línea Contra la Trata.
2	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Recibe llamada telefónica, informa el nombre de la Línea Contra la Trata, se identifica mediante un seudónimo y solicita a la persona usuaria informar el motivo de la llamada.
3	Persona usuaria	Recibe información, se entera e informa a la persona operadora de la Línea Contra la Trata el motivo de su llamada.
4	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Recibe información, se entera del motivo de la llamada y determina: ¿La persona usuaria requiere información o se encuentra en una situación de riesgo?
5	Línea Contra la Trata / Persona operadora	La persona usuaria requiere información: Proporciona la información solicitada por la persona usuaria, requisita el formato "Registro de Llamadas", le reitera que la Línea Contra la Trata se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año y puede hacer uso de ella las veces que sea necesario.
6	Persona usuaria	Obtiene información y concluye la llamada.
7	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Concluye la llamada, anota su nombre, firma, fecha, hora de inicio y fin de la atención en el formato "Registro de Llamadas" y turna formato a la persona responsable de la Línea Contra la Trata para conocimiento y firma.
8	Línea Contra la Trata / Responsable	Recibe el formato "Registro de Llamadas", se entera, anota su nombre, firma el formato y lo devuelve a la persona operadora de la Línea Contra la Trata para su archivo.
9	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Recibe el formato "Registro de Llamadas" firmado y lo resguarda en el archivo en trámite de las Líneas 800.
10	Línea Contra la Trata / Persona operadora	La persona usuaria se encuentra en una situación de riesgo: Solicita a la persona usuaria que informe detalladamente la situación en la que se encuentra.
11	Persona usuaria	Recibe solicitud, se entera e informa detalladamente su situación a la persona operadora de la Línea Contra la Trata.
12	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Recibe información detallada de la situación de la persona usuaria, con base en esta llena los formatos "Registro de llamadas", así como "Clasificación del nivel de riesgo" y determina: ¿La persona usuaria está en situación de riesgo bajo, medio o alto?
13	Línea Contra la Trata / Persona operadora	La persona usuaria está en situación de riesgo bajo: Proporciona información correspondiente a la situación de la persona usuaria, asimismo le informa que la Línea Contra la Trata se encuentra disponible las 24 horas del día, los 365 días del año y puede hacer uso de ella las veces que sea necesario.
14	Persona usuaria	Recibe información referente a su situación, se entera y concluye la llamada.
15	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Concluye llamada, firma y coloca hora del fin de la llamada en el formato "Registro de Llamadas" y lo turna con el formato "Clasificación

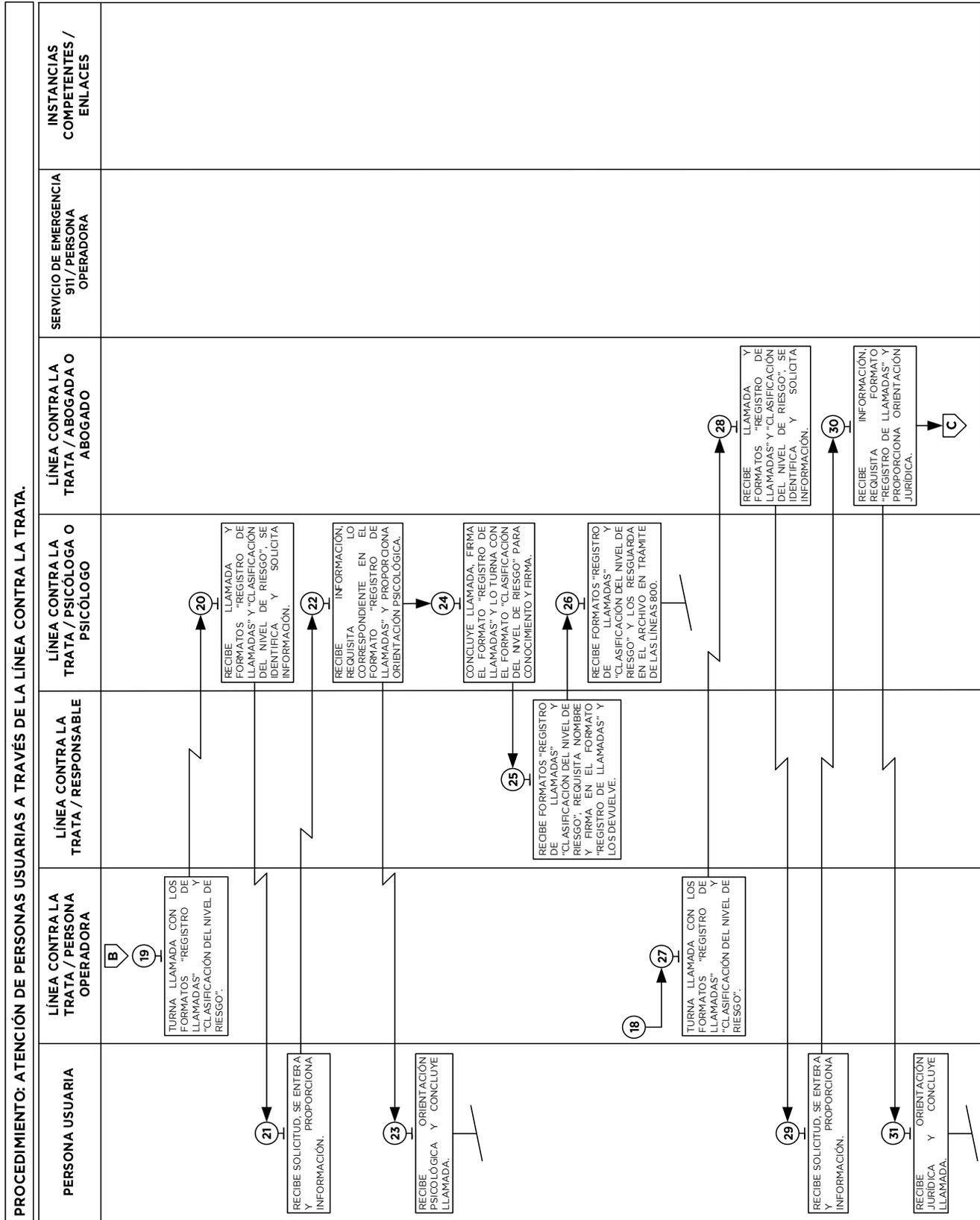
		del nivel de riesgo” a la persona responsable de la Línea Contra la Trata para conocimiento y firma.
16	Línea Contra la Trata / Responsable	Recibe formatos “Registro de llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo”, se entera, requisita nombre y firma en el apartado correspondiente del formato “Registro de llamadas” y lo devuelve con el formato “Clasificación del nivel de riesgo” a la persona operadora de la Línea Contra la Trata.
17	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Recibe formatos “Registro de llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo” y los resguarda en el archivo en trámite de las Líneas 800.
18	Línea Contra la Trata / Persona operadora	La persona usuaria está en situación de riesgo medio: Con base a la situación de la persona usuaria determina: ¿La usuaria requiere orientación psicológica o jurídica?
19	Línea Contra la Trata / Persona operadora	La usuaria requiere orientación psicológica: Turna la llamada con los formatos “Registro de llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo” a la psicóloga o al psicólogo de la Línea Contra la Trata.
20	Línea Contra la Trata / Psicóloga o psicólogo	Recibe llamada y formatos “Registro de llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo”, se identifica mediante un seudónimo como psicóloga o psicólogo de la Línea Contra la Trata con la persona usuaria y le solicita información de su estado emocional.
21	Persona usuaria	Recibe solicitud, se entera y proporciona información de su estado emocional a la psicóloga o al psicólogo de la Línea Contra la Trata.
22	Línea Contra la Trata / Psicóloga o psicólogo	Recibe información del estado emocional de la persona usuaria, con base en esta requisita lo correspondiente en el formato “Registro de llamadas”, proporciona orientación psicológica, asimismo le informa que la Línea Contra la Trata está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año y puede hacer uso de ella las veces que sea necesario.
23	Persona usuaria	Recibe orientación psicológica, se entera que la Línea Contra la Trata está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, que puede hacer uso de ella las veces que sea necesario y concluye llamada.
24	Línea Contra la Trata / Psicóloga o psicólogo	Concluye la llamada, firma y anota la hora del fin de la orientación psicológica en el formato “Registro de llamadas” y lo turna con el formato “Clasificación del nivel de riesgo” a la persona responsable de la Línea Contra la Trata para conocimiento y firma.
25	Línea Contra la Trata / Responsable	Recibe formatos “Registro de llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo”, se entera, requisita nombre y firma en el apartado correspondiente del formato “Registro de llamadas” y lo devuelve con el formato “Clasificación del nivel de riesgo” a la psicóloga o al psicólogo de la Línea Contra la Trata.
26	Línea Contra la Trata / Psicóloga o psicólogo	Recibe formatos “Registro de llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo” y los resguarda en el archivo en trámite de las Líneas 800.
27	Línea Contra la Trata / Persona operadora	La persona usuaria requiere orientación jurídica: Turna llamada con los formatos “Registro de llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo” a la abogada o al abogado de la Línea Contra la Trata.
28	Línea Contra la Trata / Abogada o abogado	Recibe llamada y formatos “Registro de llamadas” y “Clasificación del nivel de riesgo”, se identifica con la persona usuaria mediante un seudónimo y como abogada o abogado de la Línea Contra la Trata y le solicita información acerca de su situación jurídica.

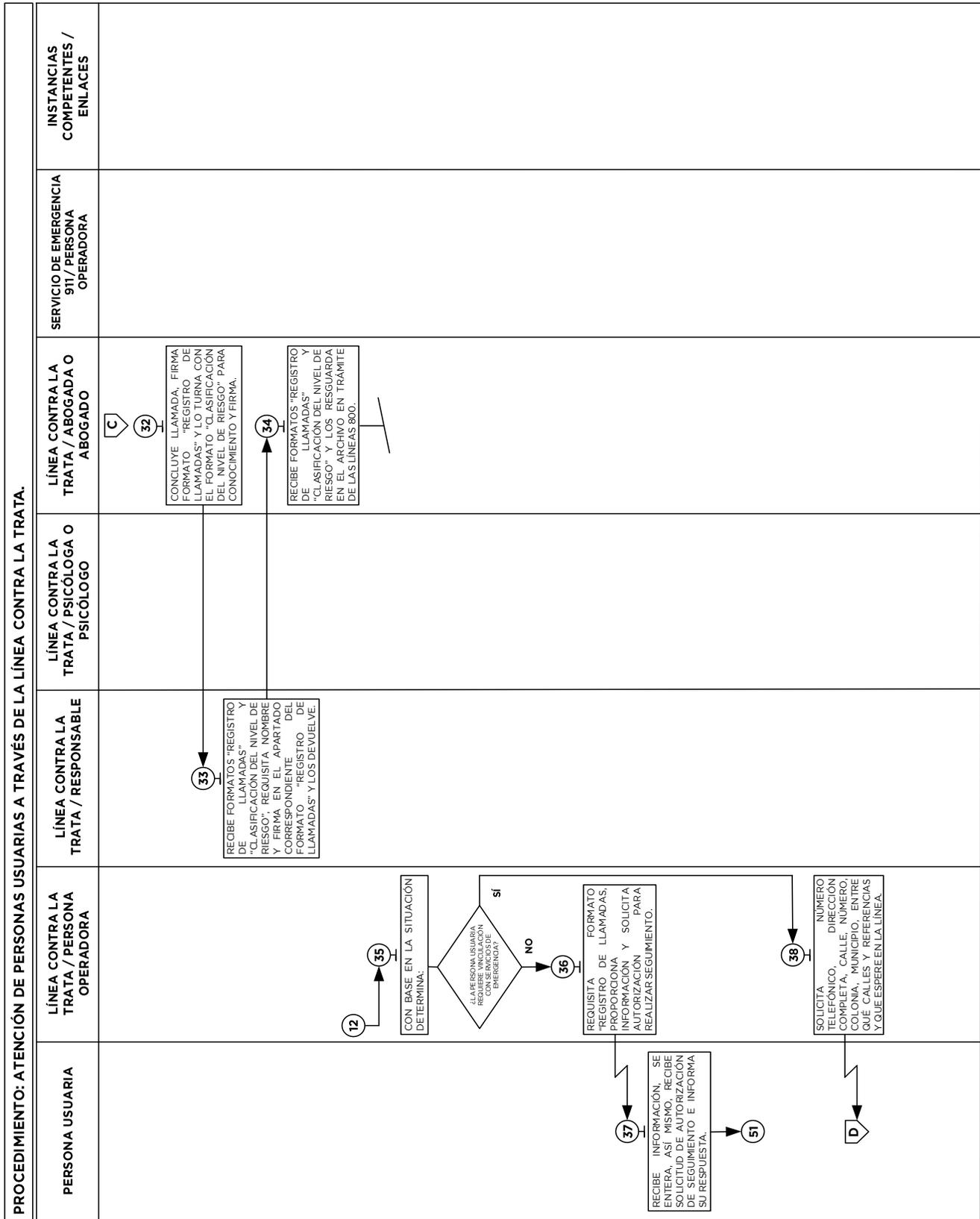
29	Persona usuaria	Recibe solicitud, se entera y proporciona información de su situación jurídica a la abogada o al abogado de la Línea Contra la Trata.
30	Línea Contra la Trata / Abogada o abogado	Recibe información de la situación jurídica de la persona usuaria, con base en esta requisita lo correspondiente en el formato "Registro de llamadas", proporciona orientación jurídica a la persona usuaria, asimismo le informa que la Línea Contra la Trata está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año y puede hacer uso de ella las veces que sea necesario.
31	Persona usuaria	Recibe orientación jurídica, se entera que la Línea Contra la Trata está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año y puede hacer uso de ella las veces que sea necesario y concluye llamada.
32	Línea Contra la Trata / Abogada o abogado	Concluye la llamada, firma y anota la hora del fin de la orientación jurídica en el formato "Registro de llamadas" y lo turna con el formato "Clasificación del nivel de riesgo" a la persona responsable de la Línea Contra la Trata para conocimiento y firma.
33	Línea Contra la Trata / Responsable	Recibe formatos "Registro de llamadas" y "Clasificación del nivel de riesgo", se entera, requisita nombre y firma en el apartado correspondiente del formato "Registro de llamadas" y lo devuelve con el formato "Clasificación del nivel de riesgo" a la abogada o al abogado de la Línea Contra la Trata.
34	Línea Contra la Trata / Abogada o abogado	Recibe formatos "Registro de llamadas" y "Clasificación del nivel de riesgo" y los resguarda en el archivo en trámite de las Líneas 800.
35	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Viene de la operación número 12. Con base en la situación de la persona usuaria determina: ¿La persona usuaria requiere vinculación con servicios de emergencia?
36	Línea Contra la Trata / Persona operadora	La persona usuaria no requiere vinculación con servicios de emergencia: Requisita lo correspondiente en el formato "Registro de llamadas, proporciona a la persona usuaria información de las instancias que le pueden proporcionar atención a su situación y le solicita autorización para realizar el seguimiento mediante llamadas telefónicas.
37	Persona usuaria	Recibe información, se entera de las instancias que le pueden proporcionar atención, así mismo, recibe solicitud de autorización de seguimiento mediante llamadas telefónicas e informa si autoriza o no el seguimiento a la persona operadora de la Línea Contra la Trata. Se conecta con la operación número 51.
38	Línea Contra la Trata / Persona operadora	La persona usuaria sí requiere vinculación con servicios de emergencia: Solicita a la persona usuaria un número telefónico, dirección completa, calle, número, colonia, municipio, entre qué calles y referencias del lugar en el que se ubica, le sugiere ubicarse en un lugar seguro y le solicita que espere en la línea.
39	Persona usuaria	Recibe solicitud, se entera, proporciona número telefónico, dirección completa, calle, número, colonia, municipio, entre qué calles y referencias del lugar en el que se ubica a la persona operadora de la Línea Contra la Trata y espera en la línea.
40	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Recibe número telefónico, dirección completa, calle, número, colonia, municipio, entre qué calles y referencias del lugar en el que se ubica, manteniendo la comunicación con la persona usuaria, realiza llamada telefónica al servicio de emergencia 911, se presenta como persona operadora de la Línea Contra la Trata, indica su seudónimo y le solicita

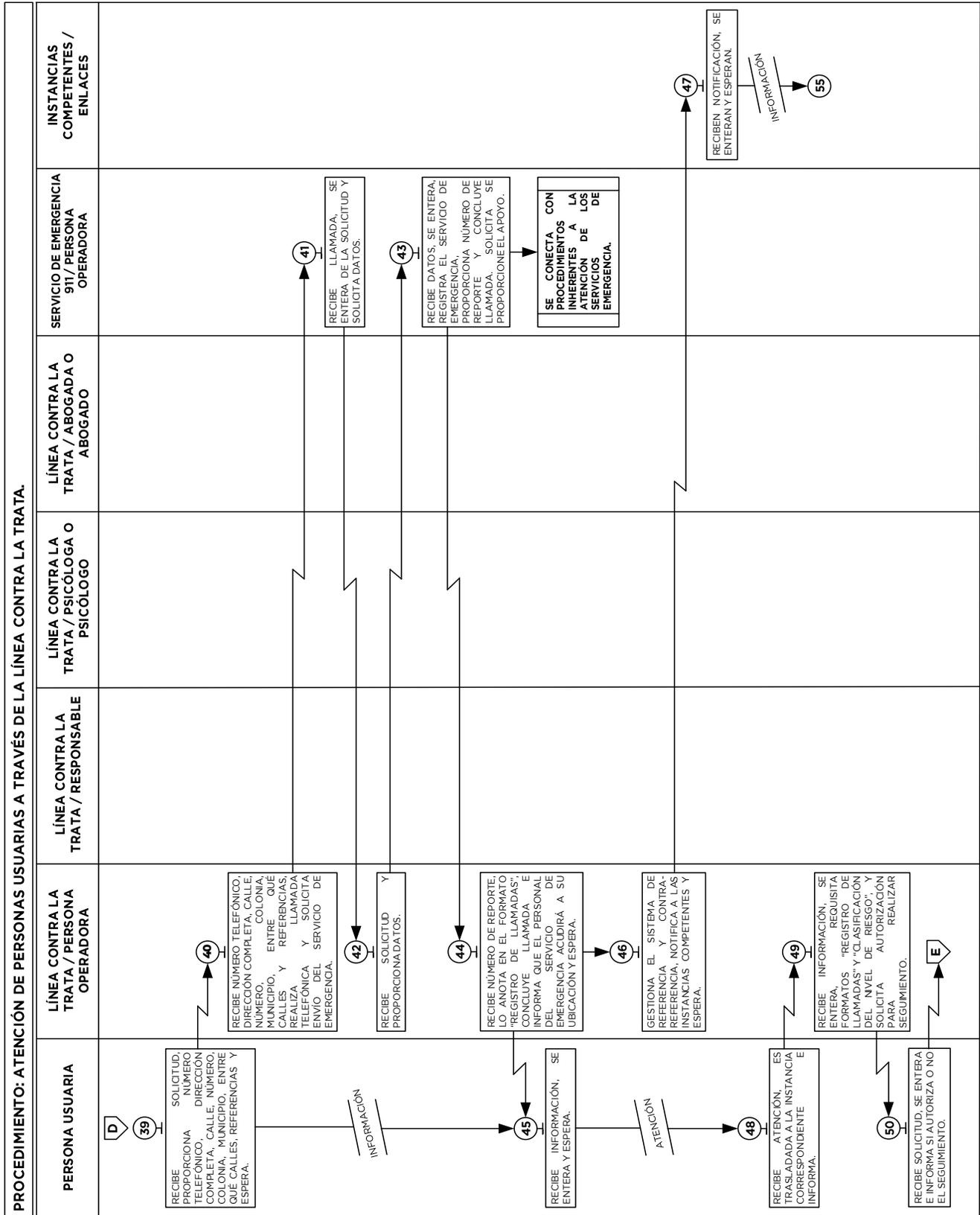
		envío del servicio de emergencia para víctima de trata o personas en riesgo de serlo.
41	Servicio de emergencia 911 / Persona operadora	Recibe llamada telefónica, se entera de la solicitud de servicio de emergencia para víctima de trata o personas en riesgo de serlo, solicita a la persona operadora de la Línea Contra la Trata datos de la persona usuaria número telefónico, dirección completa, calle, número, colonia, municipio, entre qué calles y referencias del lugar en el que se ubica.
42	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Recibe solicitud de datos y proporciona a la persona operadora del servicio de emergencia 911 el número telefónico, dirección completa, calle, número, colonia, municipio, entre qué calles y referencias del lugar en el que se ubica la persona usuaria.
43	Servicio de emergencia 911 / Persona operadora	Recibe datos de la persona usuaria, se entera, registra el servicio de emergencia, proporciona número de reporte a la persona operadora de la Línea Contra la Trata y concluye llamada. Solicita al personal del servicio de emergencia que proporcione el apoyo a la persona usuaria. Se conecta con procedimientos inherentes a la atención de los servicios de emergencia.
44	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Recibe número de reporte, se entera, lo anota en el apartado correspondiente del formato "Registro de llamadas", concluye llamada con el servicio de emergencia 911, retoma la llamada con la persona usuaria y le informa que el personal del servicio de emergencia acudirá a su ubicación.
45	Persona usuaria	Recibe información de la persona operadora de la Línea Contra la Trata, se entera, permanece en la línea y espera a que acuda el personal del servicio de emergencia a su ubicación.
46	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Permanece en la línea, gestiona el Sistema de Referencia y Contra-Referencia, notifica vía telefónica y/o mediante oficio a las personas enlaces de las instancias competentes la situación de la persona usuaria.
47	Instancias competentes / Enlaces	Reciben notificación, se enteran de la situación y esperan se les informe de la atención proporcionada a la persona usuaria.
48	Persona usuaria	Una vez que recibe atención del personal del servicio de emergencia y que es trasladada a la instancia donde recibirá la atención correspondiente a su situación, le informa a la persona operadora de la Línea Contra la Trata.
49	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Recibe información, se entera que la persona usuaria ha sido trasladada a la instancia donde recibirá la atención y con base en la información recibida, requisita lo correspondiente en los formatos "Registro de llamadas" y "Clasificación del nivel de riesgo", y solicita autorización a la persona usuaria para realizar seguimiento mediante llamada telefónica.
50	Persona usuaria	Recibe solicitud, se entera e informa si autoriza o no el seguimiento mediante llamada telefónica a la persona operadora de la Línea Contra la Trata.
51	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Recibe información, se entera y determina: ¿La persona usuaria autoriza el seguimiento mediante llamada telefónica?
52	Línea Contra la Trata / Persona operadora	La persona usuaria no autoriza el seguimiento mediante llamada telefónica: Requisita lo correspondiente a la no autorización del seguimiento mediante llamada telefónica en el formato "Registro de llamadas" e informa a la persona usuaria que concluye la atención.

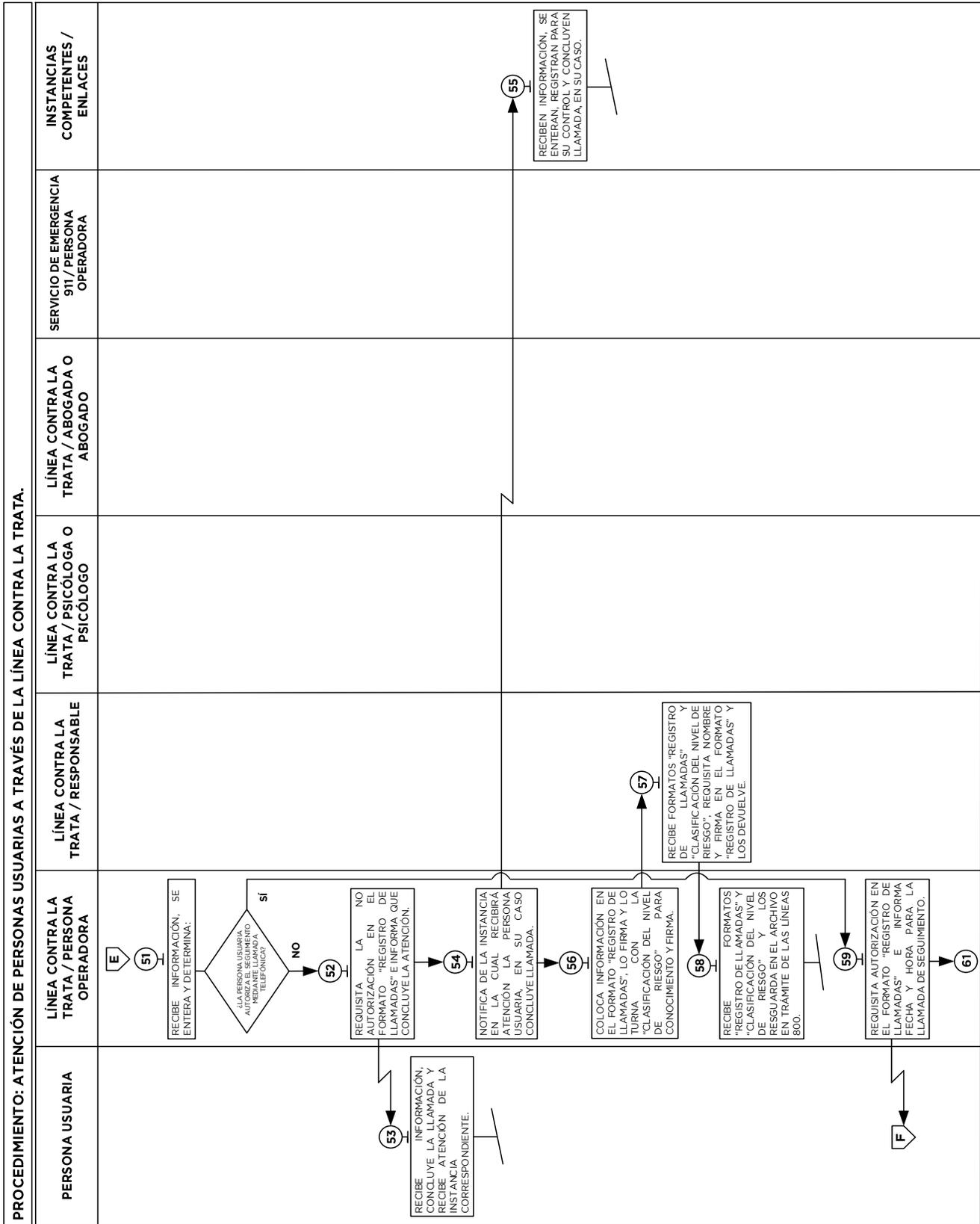
53	Persona usuaria	Recibe información, concluye la llamada y recibe atención de la instancia correspondiente.
54	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Notifica vía telefónica y/o mediante oficio a las personas enlaces de las instancias competentes de la instancia en la cual recibirá atención la persona usuaria, en su caso concluye llamada.
55	Instancias competentes / Enlaces	Reciben llamada telefónica y/o información mediante oficio, se enteran de la instancia en la cual recibirá atención la persona usuaria, registran para su control y concluyen llamada, en su caso.
56	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Coloca hora del fin de la llamada en el formato "Registro de Llamadas", lo firma y lo turna con el formato "Clasificación del nivel de riesgo" a la persona responsable de la Línea Contra la Trata para conocimiento y firma.
57	Línea Contra la Trata / Responsable	Recibe formatos "Registro de Llamadas" y "Clasificación del nivel de riesgo", se entera, requisita nombre y firma en el apartado correspondiente del formato "Registro de llamadas" y lo devuelve con el formato "Clasificación del nivel de riesgo" a la persona operadora de la Línea Contra la Trata.
58	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Recibe formatos "Registro de Llamadas" y "Clasificación del nivel de riesgo" y los resguarda en el archivo en trámite de las Líneas 800.
59	Línea Contra la Trata / Persona operadora	La persona usuaria sí autoriza el seguimiento mediante llamada telefónica: Requisita lo correspondiente a la autorización del seguimiento mediante llamada telefónica en el formato "Registro de Llamadas", informa fecha y hora programada, dentro de los siguientes cinco días naturales, para realizar la llamada de seguimiento a la persona usuaria.
60	Persona usuaria	Recibe información, se entera, concluye la llamada y espera fecha, dentro de los siguientes cinco días naturales, para recibir la llamada telefónica de seguimiento.
61	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Concluye llamada, firma y anota la hora del fin de la atención en el formato "Registro de Llamadas" y lo turna con el formato "Clasificación del nivel de riesgo" a la persona responsable de la Línea Contra la Trata para conocimiento y firma.
62	Línea Contra la Trata / Responsable	Recibe formatos "Registro de Llamadas" y "Clasificación del nivel de riesgo", se entera, requisita nombre y firma en el apartado correspondiente del formato "Registro de llamadas" y lo devuelve con el formato "Clasificación del nivel de riesgo" a la persona operadora de la Línea Contra la Trata.
63	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Recibe formatos "Registro de Llamadas" y "Clasificación del nivel de riesgo", los archiva y espera fecha para realizar la llamada de seguimiento a la persona usuaria.
64	Línea Contra la Trata / Persona operadora	En la fecha programada extrae del archivo el formato "Registro de Llamadas", realiza llamada telefónica de seguimiento y solicita a la persona usuaria información de su situación.
65	Persona usuaria	Recibe llamada telefónica de seguimiento y proporciona información de su situación a la persona operadora de la Línea Contra la Trata.
66	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Recibe información de la situación de la persona usuaria, la registra en el formato "Registro de Llamadas" y le informa que concluye el seguimiento.
67	Persona usuaria	Se entera que concluye el seguimiento y finaliza llamada.
68	Línea Contra la Trata / Persona operadora	Archiva el formato "Registro de Llamadas" y concluye el seguimiento. Fin del procedimiento.

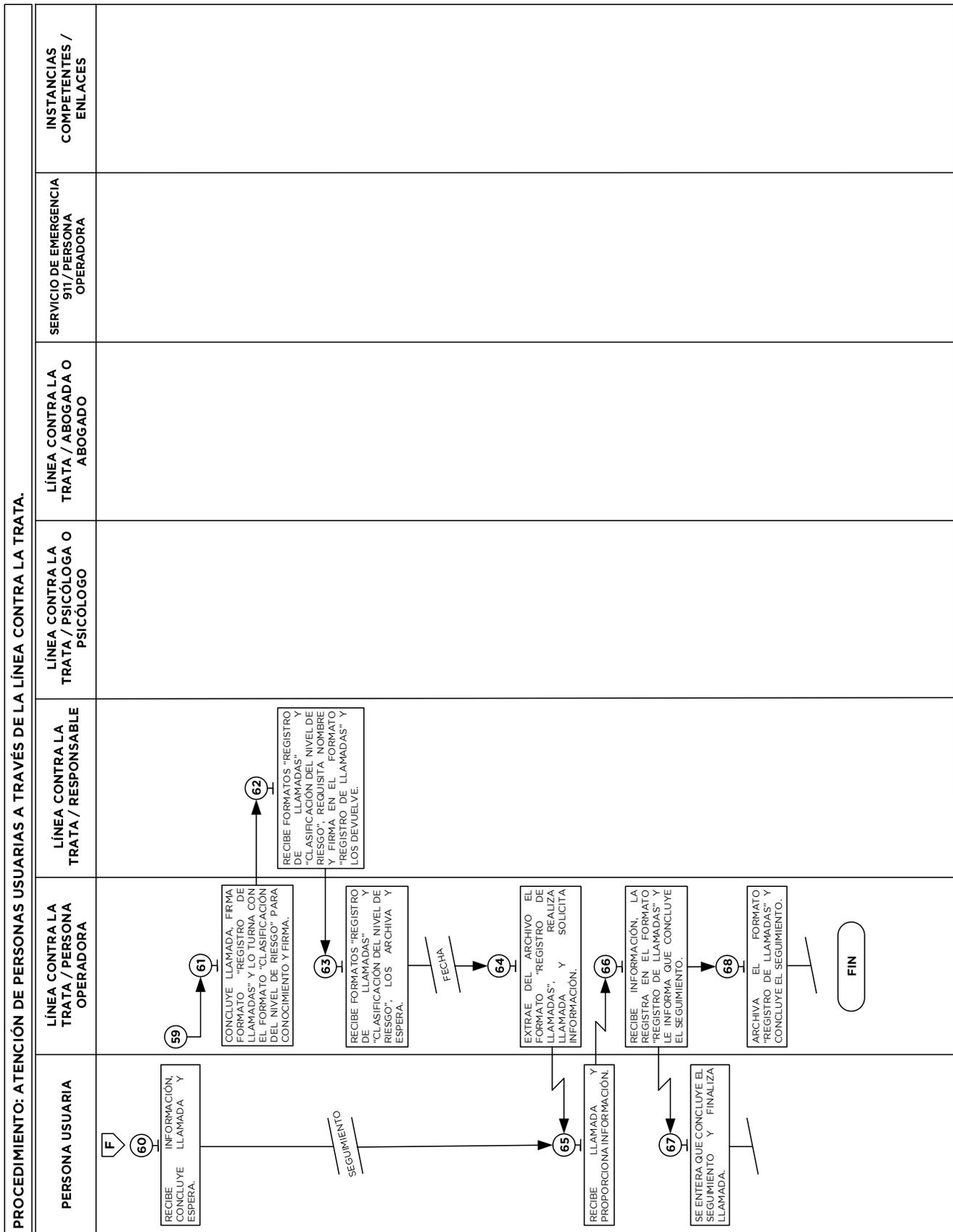












MEDICIÓN

Indicador para medir la eficiencia en la atención de Personas Usuarias a través de la Línea Contra la Trata.

$$\frac{\text{Número mensual de solicitudes atendidas de Personas Usuarias a través de la Línea Contra la Trata}}{\text{Número mensual de solicitudes recibidas de atención de Personas Usuarias a través de la Línea Contra la Trata}} \times 100 = \% \text{ Eficiencia mensual de solicitudes atendidas de Personas Usuarias a través de la Línea Contra la Trata}$$

Registro de evidencias

Las llamadas recibidas y atendidas en la Línea Contra la Trata quedan registradas en los formatos Registro de Llamadas y Clasificación del nivel de riesgo que se resguarda en el archivo en trámite de las Líneas 800.

FORMATOS E INSTRUCTIVOS

- Registro de llamadas.

- Clasificación del nivel de riesgo.



DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A LA VIOLENCIA
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

LÍNEA CONTRA LA TRATA
REGISTRO DE LLAMADAS

DATOS	DATOS DE LA VÍCTIMA INDIRECTA: 1				
	NOMBRE (SEUDÓNIMO), APELLIDO PATERNO Y MATERNO 2		EDAD: 3		
	DOMICILIO (CALLE, NÚMERO, LOCALIDAD, MUNICIPIO, C.P., ENTIDAD FEDERATIVA): 4		TELÉFONO (CON LADA): 5	SEXO 6 1. MUJER 2. HOMBRE	
	NACIONALIDAD: 7				
GENERAL	ESCOLARIDAD 8 1. SIN INSTRUCCIÓN 2. PRIMARIA 3. SECUNDARIA 4. PREPARATORIA O BACHILLERATO		ESTADO CIVIL 9 1. CASADA(O) 2. SOLTERA(O) 3. SEPARADA(O) 4. UNIÓN LIBRE 5. VIUDA(O) 6. DIVORCIADA(O) 7. NO INFORMA		
	¿TIENE ALGUNA DISCAPACIDAD? 12 1. NO 2. SÍ, ¿CUÁL?		¿PRESENTA ALGUNA ADICCIÓN? 13 1. NO 2. SÍ, ¿CUÁL?		
	¿HABLA ALGUNA LENGUA INDÍGENA? 18 1. NO 2. SÍ, ¿CUÁL?		¿HABLA ALGÚN OTRO IDIOMA? 19 1. NO 2. SÍ, ¿CUÁL?		
	OCUPACIÓN 1. ESTUDIANTE 2. DESEMPLEADA(O) 3. LABORES EN EL HOGAR 4. EMPLEADA(O) DOMÉSTICA(O) 5. EMPLEADA(O) 6. TRABAJO NO REMUNERADO 7. POR SU CUENTA 8. NO INFORMA 9. OTRO, ¿CUÁL?		SERVICIO MÉDICO 15 1. IMSS 2. ISSEMYM 3. ISSSTE 4. PEMEX 5. SEDENA 6. INSABI 7. SEGURO PRIVADO 8. SEMAR 9. NINGUNO 10. SE IGNORA 11. OTRO, ¿CUÁL?		
NO. HIJAS(OS) Y EDADES 1. 0 2. 1 3. 2 10 4. 3 5. 4 o más 6. NO INDICA		SITUACIÓN MIGRATORIA 1. LEGAL 2. ILEGAL 3. OTRO 4. NO APLICA		ORIENTACIÓN SEXUAL 11 1. HOMOSEXUAL 2. BISEXUAL 3. HETEROSEXUAL	
DESCRIPCIÓN	FASES DE LA TRATA DE PERSONAS O EXPLOTACIÓN 1. ENGANCHE 2. TRASLADO 20 3. EXPLOTACIÓN 4. NO APLICA		FORMAS O MECANISMOS DE EXPLOTACIÓN 21 1. LABORAL 2. SEXUAL 3. FALSAS ADOPCIONES 4. SERVIDUMBRE 5. MILITAR 6. TRÁFICO DE ÓRGANOS 7. PRÁCTICAS ESCLAVISTAS 8. NO APLICA		
	TIPOS DE VIOLENCIA 25 1. FÍSICA 2. PSICOLÓGICA 3. SEXUAL 4. ECONÓMICA 5. PATRIMONIAL 6. OTRA, ¿CUÁL? 7. NO APLICA		SECTORES (PROPÓSITO O FIN) 22 1. MENDICIDAD 2. TRABAJO DOMÉSTICO 3. VIENTRES DE ALQUILER 4. PROSTITUCIÓN FORZADA 5. PORNOGRAFÍA 6. TURISMO SEXUAL 7. AGENCIAS MATRIMONIALES 8. EMBARAZOS FORZADOS 9. VENTA DE NIÑAS(OS) 11. PRÁCTICAS RELIGIOSAS Y CULTURALES 12. MATRIMONIOS SERVILES 13. SOLDADOS CAUTIVOS 14. NIÑAS(OS) SOLDADOS 15. SUSTRACCIÓN DE ÓRGANOS 16. SERVILISMO 17. OTRO ¿CUÁL? 18. NO APLICA		
	ACTIVIDAD 23 1. CAPTACIÓN 2. TRANSPORTE 3. TRASLADO 4. ACOGIDA 5. RECEPCIÓN DE PERSONAS 6. OTRAS ¿CUÁL? 7. NO APLICA		MEDIOS 24 1. AMENAZA 2. USO DE LA FUERZA 3. COACCIÓN 4. RAPTO 5. FRAUDE 6. ENGAÑO 7. ABUSO DE PODER 8. VULNERABILIDAD 9. CONCESIÓN O RECEPCIÓN DE PAGO 10. DEUDA 11. OTRO ¿CUÁL? 12. NO APLICA		
	CONDICIONES DE VIDA DE LA VÍCTIMAS: 26 1. ¿VIVE CON MIEMBROS DE SU FAMILIA? 1. NO; 2. SÍ, ESPECIFIQUE _____ 2. ¿VIVE CON MIEMBROS DE SU FAMILIA DE SU PAREJA? 1. NO; 2. SÍ, ESPECIFIQUE _____ 3. ¿VIVE CON FAMILIA PROPIA? 1. NO; 2. SÍ, ESPECIFIQUE _____ 4. ¿CUENTA CON ALOJAMIENTO SUFICIENTE? 1. SÍ; 2. NO, ESPECIFIQUE _____ 5. NO APLICA		LUGAR DE LOS HECHOS 27 PAÍS _____ ESTADO _____ DIRECCIÓN _____ DESCRIPCIÓN DEL LUGAR _____ NO APLICA LLENADO DE INFORMACIÓN		
TRATA	SITUACIÓN 28 1. PROCESO DE ENGANCHE 2. VÍCTIMA VIGILADA LAS 24 HRS 3. VÍCTIMA PUEDE SALIR SIN VIGILANCIA 4. VÍCTIMA VIGILADA PERO CON ACCESO A MEDIO DE COMUNICACIÓN 5. EN EL PASADO FUE VÍCTIMA DE TRATA 6. OTRO, ¿CUÁL? 7. NO APLICA				
	TRATANTE 29 NOMBRE (SEUDÓNIMO): _____ EDAD: _____ ESCOLARIDAD: _____ OCUPACIÓN: _____ SERVIDORA(OR) PÚBLICA(O): NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> CARGO: _____ ESTADO: _____ MUNICIPIO: _____ NACIONALIDAD: _____ USO DE ARMAS: NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> ¿CUÁL? _____ PERTENECE A ALGÚN GRUPO DELICTIVO: NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> ¿CUÁL? _____ USO DE SUSTANCIAS: NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> ¿CUÁL? _____ ANTECEDENTES PSIQUIÁTRICOS: NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> ¿CUÁL? _____ ANTECEDENTES PENALES: NO <input type="checkbox"/> SÍ <input type="checkbox"/> ¿CUÁL? _____ NO APLICA LLENADO DE INFORMACIÓN		RELACIÓN CON LA O EL TRATANTE 30 1. ESPOSA(O) / PAREJA 2. NOVIA(O) 3. MADRE 4. PADRE 5. HIA(O) 6. HERMANA(O) 7. SUEGRA(O) 8. COMPAÑERA(O) DE ESCUELA 9. SERVIDORA(OR) PÚBLICA(O) 10. JEFA(E) 11. AMIGA(O) 12. OTRO, CUÁL _____ 13. NO APLICA		
	31 FECHA (DÍA / MES / AÑO)		32 HORA DE INICIO		
	33 HORA DE TÉRMINO		34 DURACIÓN DE LA LLAMADA		
35 NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA OPERADORA		36 FIRMA DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LÍNEAS 800			





DIRECCIÓN GENERAL DE PREVENCIÓN Y ATENCIÓN A LA VIOLENCIA
SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

CANALIZACIÓN	SERVICIO SOLICITADO 1. INFORMACIÓN U ORIENTACIÓN SOBRE TRATA DE PERSONAS 2. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA 3. ASESORÍA JURÍDICA 4. DENUNCIA ANÓNIMA GENERAL 5. INFORMACIÓN GENERAL 6. OTRO, ¿CUÁL? <p style="text-align: center;">37</p>	SERVICIO OTORGADO 1. INFORMACIÓN U ORIENTACIÓN SOBRE TRATA DE PERSONAS 2. ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA 3. ASESORÍA JURÍDICA 4. CANALIZACIÓN 5. OTRO, ¿CUÁL? <p style="text-align: center;">38</p>	CANALIZACIÓN 1. FISCALÍA GENERAL DE JUSTICIA DEL ESTADO DE MÉXICO 2. FISCALÍA ESPECIALIZADA DE TRATA DE PERSONAS DEL ESTADO DE MÉXICO 3. CEAVEM 4. SEGURIDAD PÚBLICA 5. AYUNTAMIENTO 6. DELEGACIONES MUNICIPALES 7. INSTITUCIONES DE MIGRACIÓN 8. RED NACIONAL DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ¿CUÁL? 9. ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD CIVIL ¿CUÁL? 10. OTRO, ¿CUÁL? 11. NO SE CANALIZA, ESPECIFIQUE <p style="text-align: right;">39</p>
---------------------	---	---	---

OBSERVACIONES / DESCRIPCIÓN DEL CASO

40

LLAMADAS DE RIESGO

TIPO DE LLAMADA 1. INFORMATIVA 2. REPORTE 3. SOLICITUD DE AYUDA <p style="text-align: center;">41</p>	NIVEL DE RIESGO 1. RIESGO ALTO 2. RIESGO MEDIO 3. RIESGO BAJO 4. NO APLICA <p style="text-align: center;">42</p>	SEGUIMIENTO REALIZADO 1. VÍA TELEFÓNICA A LA PERSONA QUE DENUNCIA 2. NINGUNO, ESPECIFIQUE 3. NO APLICA <p style="text-align: center;">43</p>	DESCRIPCIÓN DEL SEGUIMIENTO REALIZADO <p style="text-align: center;">44</p>
--	--	---	---

"AUTORIZACIÓN DE USO DE DATOS PERSONALES" En términos de los artículos 3 Fracción II, 4 y 143 de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de México y Municipios, y de los artículos 6, 15, 39 y 32 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de México y Municipios, y demás relativos aplicables, los datos recabados serán protegidos, concentrados y tratados para efectos estadísticos, de seguimiento y de control interno para la Dirección General de Prevención y Atención a la Violencia y de la Secretaría de las Mujeres, dichos datos podrán ser difundidos en los diversos materiales e informes que emita esta organismo descentralizado, como proceso de fiscalización.

SAVG-TRATA-01-2023



INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: REGISTRO DE LLAMADAS.		
OBJETIVO: Mantener un registro de los datos generales de la persona usuaria, así como de los hechos, de ser una víctima de trata o persona en riesgo y la asistencia brindada a su caso.		
DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO: Se genera en original y se resguarda en el archivo en trámite de las Líneas 800.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Datos de la víctima indirecta	Anotar el apellido paterno, materno y nombre(s) de la víctima indirecta en caso de que no sea la persona usuaria directa la que solicita el servicio.
2	Nombre	Anotar el apellido paterno, materno y nombre(s) o en su caso el seudónimo que proporciona la persona usuaria.
3	Edad	Registrar con número los años cumplidos de la persona usuaria.
4	Domicilio	Anotar la calle, número, localidad, municipio y entidad federativa donde vive la persona usuaria.
5	Teléfono	Escribir un número telefónico en el que se pueda localizar a la persona usuaria, empezando por la clave lada y el número consecutivo.
6	Sexo	Subrayar según sea el caso de la persona usuaria.
7	Nacionalidad	Anotar la nacionalidad de la persona usuaria.
8	Escolaridad	Subrayar el grado de estudios con que cuenta la persona usuaria.
9	Estado civil	Señalar según indique la persona usuaria.
10	No. hijas(os) y edades	Subrayar el número de hijas e hijos de la persona usuaria y anotar sus edades.
11	Orientación sexual	Subrayar según indique la persona usuaria.
12	¿Tiene alguna discapacidad?	Indicar si la persona usuaria padece alguna discapacidad, en caso de ser afirmativo, especificar de qué tipo.
13	¿Presenta alguna adicción?	Registrar si la persona usuaria presenta alguna adicción, y en caso afirmativo especificar cuál.
14	Ocupación	Señalar la ocupación actual de la persona usuaria.
15	Servicio médico	Subrayar la institución a la que se encuentra afiliada la persona usuaria.
16	Situación migratoria	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún nivel de riesgo, indicando la situación migratoria de la persona usuaria.
17	Medio por el que se enteró de la Línea	Subrayar el medio por el cual la persona usuaria se enteró de los servicios que ofrece la Línea Contra la Trata.
18	¿Habla alguna lengua indígena?	Indicar si la persona usuaria habla alguna lengua indígena y en caso de ser afirmativo, especificar cuál.
19	¿Habla algún otro idioma?	Subrayar si la persona usuaria habla algún otro idioma diferente al español y en su caso, señalar cuál.
DESCRIPCIÓN DEL CASO		
20	Fases de la trata de personas o explotación	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún nivel de riesgo, indicando la fase en la que se encuentra la víctima de trata o persona en riesgo de serlo.
21	Formas o mecanismos de explotación	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún nivel de riesgo, subrayando la forma o mecanismo de explotación de la víctima de trata.
22	Sectores (propósito o fin)	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún nivel de riesgo, señalando el propósito o fin de la trata.
23	Actividad	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún nivel de riesgo seleccionando el tipo de actividad en la que se encuentra la víctima de trata.
24	Medios	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún nivel de riesgo, indicando los medios utilizados por la o el tratante para coaccionar a la víctima.
25	Tipos de violencia	Subrayar según el tipo de violencia que presenta la persona usuaria: física, psicológica, sexual, económica, patrimonial u otra.

26	Condiciones de vida de las víctimas	Identificar el entorno de la víctima, si vive con su núcleo familiar, con el de su pareja (en caso de tenerla) o bien, si formó núcleo familiar propio.
27	Lugar de los hechos	Anotar el país, estado, dirección y descripción del lugar de los hechos.
28	Situación	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún nivel de riesgo, subrayando la situación actual en la que se encuentra la víctima de trata o persona en riesgo de serlo.
TRATANTE		
29	Tratante	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún nivel de riesgo. Registrar los datos de la o del tratante, así como su nombre o seudónimo, edad, escolaridad, ocupación y demás datos que proporcione la víctima de trata o en su caso de la organización. Si no aplica el llenado de este apartado, subrayar la opción correspondiente.
30	Relación con la o el tratante	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún nivel de riesgo, señalando la relación que tiene la o el tratante con la víctima.
31	Fecha	Anotar con número la fecha en que se recibe la llamada, en formato DD/MM/AAAA.
32	Hora de inicio	Registrar con número la hora exacta en que se comienza a dar el servicio vía telefónica, en formato de 24 hrs.
33	Hora de término	Escribir con número la hora exacta de culminación de la llamada en formato de 24 horas.
34	Duración de la llamada	Registrar con número los minutos que duró la llamada.
35	Nombre y firma de la Persona Operadora	Colocar el apellido paterno y nombre(s) y asentar la firma de quienes atendieron la llamada de la persona usuaria.
36	Firma de la Persona Responsable de Líneas 800	Asentar la firma de la persona responsable de las Líneas 800.
CANALIZACIÓN		
37	Servicio solicitado	Subrayar el o los tipos de apoyos y/o servicios que solicitó la persona usuaria.
38	Servicio otorgado	Indicar el o los servicios que se le proporcionaron a la persona usuaria.
39	Canalización	Señalar a que institución fue canalizada la víctima, una vez valorado su caso.
40	Observaciones/descripción del caso	Describir específicamente los hechos del caso que relata la persona usuaria, así como detalles que permitan valorar su situación y un posible seguimiento.
41	Tipo de llamada	Indicar cuál fue el motivo por el cual la persona usuaria realizó la llamada. Categorizando una llamada como informativa, cuando la persona solicitante del servicio requiere información sobre la trata de personas o medidas preventivas; categorizando una llamada como reporte, cuando la persona solicitante del servicio sea víctima de trata, se encuentre en riesgo de serlo o bien, conoce de alguien que puede ser víctima de dicho delito o esté en riesgo de serlo; y categorizando una llamada como solicitud de ayuda cuando sea referente a otros casos ajenos al delito de trata de personas tales como: casos de violencia, denuncias por maltrato infantil, etc.
42	Nivel de riesgo	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún nivel de riesgo, indicando el nivel de riesgo de la llamada, con base en el formato "Clasificación del nivel de riesgo".
43	Seguimiento realizado	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún nivel de riesgo, subrayando el seguimiento que se realizó a la persona que denuncia o en caso de señalar ninguno, especificar el motivo.
44	Descripción del seguimiento realizado	Únicamente deberá ser llenado en caso de identificarse como situación de trata y por ende en algún nivel de riesgo, describiendo la forma en que se llevó a cabo el seguimiento, destacando la información y hechos relevantes recabados.



**CLASIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO
LÍNEA CONTRA LA TRATA DE PERSONAS**

NOMBRE (SEUDÓNIMO), APELLIDO PATERNO Y MATERNO 1

NIVEL DE RIESGO	CRITERIOS A CUMPLIR	SI
BAJO 2	1. La víctima o en riesgo de serlo ha recibido propuestas de trabajo con beneficios económicos sobre remunerados.	
	2. La víctima o en riesgo de serlo ha recibido propuestas de trabajo con facilidades de desplazamiento hacia otros lugares.	
	3. La víctima o en riesgo de serlo ha recibido invitaciones para realizar estudios en alguna institución desconocida, sin haberla solicitado o contactado.	
	4. La víctima o en riesgo de serlo ha recibido invitaciones de desconocidos vía internet con posibles fines de explotación.	
	5. La víctima o en riesgo de serlo ha sido contactada a través de algún medio de difusión (internet, periódico, volantes, etc.), con posibles fines de explotación.	
	6. La víctima o en riesgo de serlo ha entablado alguna relación amorosa directa o indirecta con posibles fines de explotación.	
	7. La víctima o en riesgo de serlo ha recibido propuestas de matrimonio a poco tiempo de conocer a su pareja, con posibles fines de explotación.	
	8. La víctima o en riesgo de serlo ha recibido regalos y/o favores por parte de alguna persona que conoció recientemente con posibles fines de explotación.	
MEDIO 3	1. La víctima ha contactado de manera directa o indirecta, con algún traficante de personas (pollero, coyote, etc.) con fines de explotación.	
	2. La víctima ha sido trasladada a otro municipio o estado con fines de explotación.	
	3. La víctima ha salido del país con o sin su consentimiento manera legal con fines de explotación.	
	4. La víctima ha salido del país con o sin su consentimiento manera ilegal con fines de explotación.	
ALTO 4	1. La víctima de trata, ha sido amenazada con ser enviada a prisión o ser deportada.	
	2. La víctima de trata, ha sido privada de su libertad.	
	3. La víctima de trata, ha recibido amenazas directas o a sus seres queridos.	
	4. A la víctima de trata, se le ha suministrado alcohol o drogas.	
	5. La víctima de trata, ha sido abusada física, sexual o psicológicamente.	
	6. A la víctima de trata, le han sido decomisados o retenidos documentos de viaje o de identidad.	
	7. La víctima de trata, es presionada o chantajeada por supuestas deudas.	
	8. La víctima de trata, se encuentra aislada de manera social y lingüística.	
	9. La víctima de trata, es amenazada con objetos o armas.	
	10. La víctima de trata, ha sido amenazada de muerte.	
	11. La víctima de trata ha sufrido lesiones y/o agresiones que ponen en riesgo su vida.	

5 FECHA (DÍA / MES / AÑO)	6 NOMBRE Y FIRMA DE LA PERSONA OPERADORA
------------------------------	---

Nota: Criterios basados en Ezeta, E. (2006). *Trata de personas: Conceptos básicos*. OIM México. Señalando que las manifestaciones de trata no son necesariamente consecutivas, sino que pueden ser experimentadas de manera progresiva; por lo que, al presentarse un criterio de riesgo de mayor escala, éste será referente para sugerir el nivel de riesgo de la llamada.

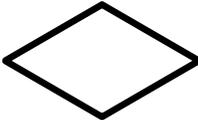
SAVG-TRATA-02-2023



INSTRUCTIVO PARA LLENAR EL FORMATO: CLASIFICACIÓN DEL NIVEL DE RIESGO.		
OBJETIVO: Valorar y clasificar el nivel de riesgo en el que se encuentra la víctima de trata o persona en riesgo de serlo.		
DISTRIBUCIÓN Y DESTINATARIO: Se genera en original y se resguarda en el archivo en trámite de las Líneas 800.		
No.	CONCEPTO	DESCRIPCIÓN
1	Nombre	Anotar el apellido paterno, materno y nombre(s) o en su caso el seudónimo que proporciona la persona usuaria.
NIVEL DE RIESGO		
2	Bajo	Marcar con una "O" el recuadro SI, en aquellos criterios que describan la situación de la víctima de trata o persona en riesgo de serlo.
3	Medio	Señalar con "O" el recuadro SI, para aquellos criterios que describan la situación de la víctima de trata.
4	Alto	Marcar con una "O" el recuadro SI, en aquellos criterios que describan la situación de la víctima de trata.
5	Fecha	Anotar con número la fecha en que se realiza el llenado de los criterios, en formato: DD/MM/AAAA.
6	Nombre y firma de la persona operadora	Anotar el nombre(s), apellido paterno, materno y asentar la firma de quién realiza el llenado del formato.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA CONTRA LA TRATA	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2023
	Código: 22700003000200L
	Página: VII

SIMBOLOGÍA

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Inicio o final del procedimiento: Señala el principio o terminación de un procedimiento. Cuando se utiliza para indicar el principio del procedimiento se anota la palabra INICIO y cuando se termina se escribe la palabra FIN.
	Operación: Representa la realización de una operación o actividad, relativas a un procedimiento y se anota dentro del símbolo la descripción de la acción que se realiza en ese paso.
	Decisión: Se emplea cuando en la actividad se requiere preguntar si algo procede o no, identificando dos o más alternativas de solución. Para fines de mayor claridad y entendimiento, se describe brevemente en el centro del símbolo lo que va a suceder, cerrándose la descripción con un signo de interrogación.
	Conector de hoja en un mismo procedimiento: Se utiliza con la finalidad de evitar las hojas de gran tamaño, el cual muestra al finalizar la hoja, hacia dónde va, y al principio de la siguiente hoja de dónde viene; dentro del símbolo se anota la letra "A" para el primer conector y se continúa con la secuencia de las letras del alfabeto.

SÍMBOLO	REPRESENTA
	Línea continua: Marca el flujo de la información y los documentos o materiales que se están utilizando en el Área. Su dirección se maneja a través de terminar la línea con una pequeña punta de flecha que puede ser utilizada en la dirección que se requiera para unir cualquier actividad.
	Conector de operación: Muestra las principales fases del procedimiento y se emplea cuando la acción cambia o requiere conectarse a otra operación dentro del mismo procedimiento. Se anota dentro del símbolo un número en secuencia, concatenándose con las operaciones que le anteceden y le siguen.
	Fuera de flujo: Cuando por necesidades del procedimiento, una determinada actividad o participación ya no es requerida dentro del mismo, se utiliza para finalizar su intervención en el procedimiento.
	Interrupción del procedimiento: En ocasiones el procedimiento requiere de una interrupción para ejecutar alguna actividad o bien, para dar tiempo a la persona usuaria de realizar una acción o reunir determinada documentación. Por ello, el presente símbolo se emplea cuando el proceso requiere de una espera necesaria.
	Conector de procedimientos: Es utilizado para señalar que un procedimiento proviene o es la continuación de otros. Se anota dentro del símbolo el nombre del procedimiento del cual se deriva o hacia dónde va.
	Línea de comunicación: Indica que existe flujo de información, la cual se realiza a través de teléfono, telex, fax, modem, correo electrónico, etc. La dirección del flujo se indica como en los casos de las líneas de guiones y continúa.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA CONTRA LA TRATA	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2023
	Código: 22700003000200L
	Página: IX

REGISTRO DE EDICIONES

Primera edición (noviembre de 2023) elaboración del Procedimiento: Atención de Personas Usuarias a través de la Línea Contra la Trata.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA CONTRA LA TRATA	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2023
	Código: 22700003000200L
	Página: X

DISTRIBUCIÓN

El original del Procedimiento: Atención de Personas Usuarias a través de la Línea Contra la Trata se encuentra bajo resguardo de la Unidad de Información, Planeación, Programación y Evaluación.

Las copias controladas están distribuidas de la siguiente manera:

- Dirección General de Prevención y Atención a la Violencia.
- Subdirección de Atención a la Violencia de Género.

PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN DE PERSONAS USUARIAS A TRAVÉS DE LA LÍNEA CONTRA LA TRATA	Edición: Primera
	Fecha: Noviembre de 2023
	Código: 22700003000200L
	Página: XI

VALIDACIÓN

Mtra. Mónica Chávez Durán
Titular de la Secretaría de las Mujeres
Rúbrica.

Dra. Sonia Guadalupe Contreras Medina
Directora General de Prevención y
Atención a la Violencia
Rúbrica.

Mtro. José Felipe Cantú Sánchez
Subdirector de Atención a la Violencia de Género
Rúbrica.

Dra. Alicia Trejo Patiño
Jefa de la Unidad de Información, Planeación,
Programación y Evaluación
Rúbrica.