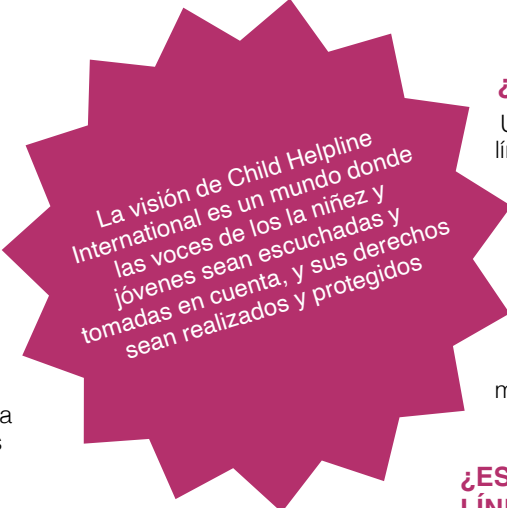


Propósito del kit de inicio

Este kit de inicio está destinado principalmente a profesionales, representantes gubernamentales y trabajadores de ONG internacionales que están en el proceso de establecer o están explorando la posibilidad de establecer una Línea de Ayuda a la Infancia. También pueden utilizarlo los donantes, el gobierno y los representantes del grupo de coordinación humanitaria que deseen comprender mejor el proceso.

Este kit de inicio se divide en dos partes, destacando las consideraciones necesarias antes de iniciar una línea de ayuda, así como los pasos necesarios y los recursos disponibles para apoyar ese proceso.

Este kit de inicio ha sido desarrollado por Child Helpline International y se basa en más de 15 años de experiencia iniciando y ampliando líneas de ayuda para la niñez junto con nuestros miembros y socios. Para obtener más información, visite: www.childhelplineinternational.org



La visión de Child Helpline International es un mundo donde las voces de los la niñez y jóvenes sean escuchadas y tomadas en cuenta, y sus derechos sean realizados y protegidos

Preguntas clave antes de establecer una child helpline

¿CUÁL ES LA DIFERENCIA ENTRE UNA LÍNEA DE EMERGENCIA A LA INFANCIA Y UNA LÍNEA DE AYUDA A LA INFANCIA?

Ambos términos algunas veces se usan indistintamente. Sin embargo, es importante distinguir entre las líneas directas, que se utilizan principalmente con fines de denuncia y señalización (aunque también pueden proporcionar algunos consejos e información limitados), y las líneas de ayuda para la niñez, que generalmente brindan un apoyo más activo, incluida la escucha activa y el asesoramiento, servicios y remisión de preocupaciones autoinformadas por la niñez y adultos, como casos de violencia, abuso y negligencia¹.

¿SE NECESITA UN NUEVO SERVICIO DE LÍNEA DE AYUDA PARA LA NIÑEZ?

Una pregunta obvia, pero importante. ¿Existe una línea de ayuda para la niñez o una línea de ayuda para casos de violencia de género (VG) con la que se pueda asociar y que, mediante una mejor coordinación y asistencia, podría ampliar sus servicios para derivar y canalizar casos para obtener apoyo adicional? ¿Otros actores están considerando establecer un servicio de Línea de Ayuda a la Infancia que pueda ser compartido o administrado de manera conjunta para maximizar el uso de los recursos? ¿La tecnología, incluidos los teléfonos móviles, está disponible y es accesible? ¿Otro método de divulgación es más apropiado cuando hay poco uso de teléfonos móviles? Dichos métodos podrían incluir servicios postales o de radio, o, si es posible, caravanas de líneas telefónicas de ayuda para la niñez itinerantes/servicios móviles de protección infantil (PI) o extensión de trabajadores comunitarios².

¿ES EL MOMENTO ADECUADO PARA PONER EN MARCHA UNA NUEVA LÍNEA DE AYUDA A LA INFANCIA?

Establecer una Línea de Ayuda a la Infancia que sea sostenible requiere suficiente tiempo, recursos humanos y financieros, así como una planificación cuidadosa. El inicio de una crisis o el punto álgido de una pandemia pueden no ser el mejor momento para considerarlo. En cambio, la atención debe centrarse en cómo un servicio existente puede proporcionar o ampliar su soporte telefónico o en línea para satisfacer las necesidades actuales. En efecto, esto significa poner en marcha arreglos provisionales que en el futuro podrían sentar las bases para una Línea de Ayuda a la Infancia permanente cuando sea más factible³.

¿QUÉ RECURSOS SE NECESITAN?

Se necesitará un coordinador dedicado con suficiente conocimiento del contexto local, sensibilidades políticas y la capacidad de movilizarse y abogar por varias partes interesadas para liderar el establecimiento de una Línea de Ayuda a la Infancia. Idealmente, el coordinador debería estar disponible durante al menos un año para poder supervisar todo el proceso. Esto, a su vez, requerirá que se aseguren suficientes recursos financieros al inicio del proceso.

Kit de Inicio - Línea de Ayuda a la Infancia

PROPÓSITO

El kit de inicio está destinado a cualquier persona que esté en proceso de establecer o esté pensando en establecer una Línea de Ayuda a la Infancia. También pueden utilizarlo los donantes, el gobierno y los representantes del grupo de coordinación humanitaria que deseen comprender mejor el proceso.



MAPEAR RECURSOS

Identifique las líneas de ayuda, líneas directas y partes interesadas clave existentes.

1

mes 1-5



EVALUAR Y COORDINAR

Llevar a cabo un estudio de evaluación de viabilidad y necesidades y coordinar con las partes interesadas clave, incluidos los la niñez.

2

mes 1-5



DESARROLLAR EL PLAN DE NEGOCIOS

Iniciar un plan de negocios (incluida la movilización de recursos, divulgación y estrategia de comunicación)

3

mes 5



ASEGURAR UN NÚMERO GRATUITO

Obtener un número corto y fácil de recordar de 3 o 4 dígitos

4

mes 6-8



DESARROLLAR HERRAMIENTAS

Identificar vías de derivación y desarrollar herramientas prácticas y Procedimientos Operativos Estándar

5

mes 6-10



CONFIGURAR LA INFRAESTRUCTURA Y EL PERSONAL

Configurar un centro de llamadas y capacitar a los consejeros

6

mes 9-13



PROMOCIONAR LA LÍNEA DE AYUDA A LA INFANCIA

Lanzamiento de una campaña de sensibilización

7

mes 14-15



¡INICIE SU LÍNEA DE AYUDA PARA LA NIÑEZ!

8

mes 14-15



RECOPILAR DATOS

Recopilar datos para identificar tendencias y necesidades de retroalimentación

9

mes 14 en adelante



CONSOLIDAR Y ESCALAR

Intercambiar las mejores prácticas con sus pares y consolidar/ampliar los servicios

10

mes 15 en adelante

¿Cuáles son los pasos mínimos para construir una línea de ayuda para la niñez?

NOTA: Este es un resumen de los pasos mínimos que se deben tomar y, por lo tanto, no es una lista exhaustiva. El cronograma es indicativo y dependerá del contexto y el compromiso de las partes interesadas relevantes.

1. RECURSOS DEL MAPA: MES 1-5

- Identificar todas las líneas de ayuda y las líneas directas existentes e identificar los servicios que brindan, incluidas las brechas.
- Identificar las partes interesadas clave (por ejemplo, agentes del orden público, organizaciones comunitarias, líderes religiosos y tradicionales) y realizar un análisis de las partes interesadas.
- **Considerare:** vínculos con líneas de ayuda subnacionales, potencial de sinergias y ampliación de las líneas directas/líneas de ayuda existentes (por ejemplo, la violencia de género).

2. EVALUAR Y COORDINAR: MES 1-5

- Realizar un estudio de viabilidad que incluya el análisis del contexto local y político, una evaluación de necesidades e identificar la posible estructura de la Línea de Ayuda a la Infancia, así como la arquitectura del centro de atención telefónica y las herramientas tecnológicas y otros recursos necesarios.
- Organizar una reunión con las partes interesadas clave para discutir la viabilidad, vías de referencia y obtener comentarios, incluidos los la niñez⁴, representantes del gobierno local, líderes religiosos y tradicionales, medios de comunicación y sector privado, incluidas las plataformas de redes sociales cuando sea relevante.
- **Considerare:** cobertura telefónica y opciones de extensión, datos y protocolos de seguridad generales que deberán desarrollarse, bajo qué Ministerio se ubicará la línea de ayuda en el caso de una línea de ayuda para la niñez dirigida por el gobierno, vínculos con grupos de coordinación para la protección de la niñez y emergencias, mecanismos de coordinación a nivel nacional y subnacional, asegurar que los grupos vulnerables y marginados sean consultados.

3. DESARROLLAR UN PLAN DE NEGOCIOS: MES 5

- Desarrollar un plan de negocios presupuestado que incluya objetivos claros y un cronograma, una estrategia de movilización de recursos, divulgación y comunicación.

- **Considerar:** la elección de la tecnología y sus implicaciones futuras (por ejemplo, software gratuito que deberá actualizarse a un costo frente al software de código abierto para la recopilación y gestión de datos), fuentes de financiación sostenibles, aceptabilidad y accesibilidad de una línea de ayuda actual o futura⁵, así también cómo se puede utilizar el plan de negocios para la abogacía.

4. OBTENER UN NÚMERO GRATUITO: MES 6 AL 8

- Asegurarse de que la autoridad reguladora de telecomunicaciones (o el departamento / ministerio responsable de las telecomunicaciones) y las empresas de telecomunicaciones privadas participen en las etapas iniciales de planificación de la Línea de Ayuda a la Infancia.
- Abogar ante la autoridad reguladora o el ministerio correspondiente para que designe la Línea de Ayuda a la Infancia como un número de emergencia.
- Abogar con el sector de las telecomunicaciones para poner en funcionamiento el número gratuito para que los la niñez se comuniquen con la Línea de Ayuda a la Infancia de forma gratuita, que también es gratuita para la Línea de Ayuda a la Infancia.
- Asegurar un número corto y fácil de recordar de 3 o 4 dígitos⁶. Comprobar si ya existe un número armonizado en su región⁷.
- **Considerare:** en la mayoría de los países, la autoridad reguladora necesita recibir una solicitud oficial por escrito de un número gratuito que puede estar respaldado por cartas de compromiso de las empresas de telecomunicaciones privadas. Child Helpline International también puede ayudar en ese proceso⁸.

5. DESARROLLAR HERRAMIENTAS: 6 A 10 MESES

- Identificar las vías de referencia y los protocolos para los servicios que la Línea de Ayuda a la Infancia proporcionará o no podrá proporcionar.
- Desarrollar una política de protección para la Línea de Ayuda a la Infancia y los protocolos de seguridad de datos, incluso con respecto al uso de las redes sociales.
- Desarrollar Procedimientos Operativos Estándar ('SOP') para el funcionamiento de la Línea de Ayuda a la Infancia, incluido qué hacer en caso de derivación urgente, violación de la confidencialidad, cómo operar en circunstancias extraordinarias como encierros, disturbios civiles, etc.
- Diseñar junto con la niñez y jóvenes un logotipo y un nombre para la Línea de Ayuda a la Infancia.
- **Considerar:** desarrollar planes de contingencia, así como planes de apoyo y desarrollo para el personal. Consultar con el personal sobre cuestiones prácticas que podrían no haber sido consideradas (por ejemplo, transporte hacia y desde la oficina a altas horas de la noche, acceso a la oficina para personas con necesidades especiales,...).

6. CONFIGURAR LA INFRAESTRUCTURA Y EL PERSONAL: 9 A 13 MESES

- Configurar el centro de llamadas con la infraestructura y los materiales necesarios para operar la Línea de Ayuda a la Infancia.
- Contratar personal y consejeros de diversos antecedentes y géneros⁹.
- Capacitar a los asesores sobre la política de protección, los SoP, los estándares mínimos para protección infantil, respuesta a las llamadas, gestión de casos, recopilación de datos y uso del software.
- Identificar la formación adicional necesaria en el futuro.
- **Considerar:** diferente nivel de conocimiento y experiencia de los consejeros, diversidad del personal, incluidos los idiomas para garantizar que las minorías y otros grupos vulnerables (por ejemplo, la niñez migrantes) también puedan acceder y beneficiarse de la Línea de Ayuda a la Infancia.

7. PROMOCIONAR LA LÍNEA DE AYUDA PARA LA NIÑEZ: 14-15 MESES

- Lanzar una campaña de sensibilización de acuerdo con la estrategia de comunicación, utilizando diferentes medios e idiomas.
- Abogar con el sector privado para apoyar la campaña.
- **Considerar:** confiar en el sector de la educación para promover la Línea de Ayuda a la Infancia, así como los socios de protección infantil, incluidos los grupos de coordinación en situaciones humanitarias. Considerar una campaña por etapas más allá del lanzamiento de la línea de ayuda con un sistema de monitoreo para ajustarlo con el tiempo según sea necesario.

8. LANZAMIENTO DE LA LÍNEA DE AYUDA PARA LA NIÑEZ: 14-15 MESES


- Lanzar oficialmente la línea de ayuda, idealmente bajo el auspicio del gobierno o de un campeón.
- **Considerar:** un lanzamiento suave antes del lanzamiento oficial para probar, probar y ajustar los servicios de la línea de ayuda durante un par de meses. Supervisar la calidad de los servicios y referencias, así como el acceso a la línea de ayuda. Considerar convertirse en miembro de Child Helpline International para beneficiarse del apoyo específico, así como de la experiencia, conocimiento y riqueza de una red diversa de líneas telefónicas nacionales de ayuda para la niñez¹⁰.

9. RECOPIACIÓN DE DATOS: MES 14 EN ADELANTE

- Recopilar datos sobre cada contacto recibido por los servicios de la Línea de Ayuda a la Infancia desglosados por edad, género, región y tipo de problemas para identificar brechas y tendencias en los problemas de protección infantil.
- Analizar los datos y ajustar las prácticas de asesoramiento si es necesario en función de las necesidades identificadas (volumen y tipos de contactos).
- Compartir tendencias con socios relevantes, incluidos los grupos de coordinación de protección infantil en contextos humanitarios.
- **Considerar:** si el sistema que ha establecido es el mejor para sus necesidades. Identificar brechas para mejorar la recopilación de datos, incluida la capacitación adicional.

10. CONSOLIDAR Y AMPLIAR: MES 15 EN ADELANTE

- Continuar revisando, monitoreando y evaluando los servicios de la Línea de Ayuda a la Infancia para ajustarlos y consolidarlos en cooperación con otros proveedores de servicios, socios y la niñez/usuarios finales.
- Identificar el potencial de ampliación y/o nuevos servicios (por ejemplo, chat web).
- Contribuir a los esfuerzos nacionales, regionales o internacionales para monitorear e informar sobre los derechos del niño al continuar compartiendo tendencias con socios y abogando por los derechos del niño.
- Continuar abogando por recursos adecuados para el funcionamiento de la Línea de Ayuda a la Infancia, incluso en caso de emergencias.
- **Considerar:** la participación en intercambios entre pares con otras líneas de asistencia para la niñez y contribuya a la red de Child Helpline International compartiendo su experiencia.



Para obtener ayuda o preguntas adicionales, comuníquese con Child Helpline International en:
info@childhelplineinternational.org

Recursos Disponibles

RECURSO (HAGA CLIC PARA VER EL ENLACE)	AÑO	TIPO *
Directrices sobre el funcionamiento de una Línea de Ayuda a la Infancia en áreas de emergencia	2012	directrices
Guía de práctica de consejería	2009	manual
Líneas de ayuda para la niñez y operadores móviles: Trabajando juntos para proteger los derechos del niño	2018	manual
Kit de herramientas de colaboración de medios	2016	Kit de herramientas
¿Qué sucede cuando llama a una Línea de Ayuda a la Infancia?	2016	video
Líneas de ayuda para la niñez y telecomunicaciones: Un conjunto de herramientas para ayudar a su línea de ayuda para la niñez a abogar por un número de teléfono gratuito	2012	Kit de herramientas
Protección infantil en línea para líneas de ayuda para la niñez	2018	e-learning
Apoyar y responder a los la niñez desplazados por la fuerza: Módulo de capacitación para el consejero de la línea de ayuda para la niñez	2017	manual
Nota técnica: Líneas de ayuda para la niñez y protección de los la niñez durante la pandemia COVID-19	2020	directrices
No discriminación, normas sociales y accesibilidad	2019	e-learning
Práctica inclusiva: La niñez en migración	2020	e-learning
Habilidades de consejería para líneas de ayuda para la niñez: Introducción	2021	e-learning
Habilidades de asesoramiento para líneas de ayuda para la niñez: Buenas prácticas durante situaciones de emergencia	2021	e-learning
Práctica inclusiva: Orientación sexual, identidad y expresión de género y características sexuales (SOGIESC)	2019	e-learning
Práctica inclusiva: Kit de herramientas de género	2015	e-learning
Gestión de datos	2020	e-learning

PIE DE PÁGINA

¹ Nota técnica: Child Helplines and the Protection of Children during the COVID-19 Pandemic, The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, Child Helpline International, Child Protection Area of Responsibility and UNICEF, Mayo 2020, p. 1

² Ídem, p. 5

³ Ibidem, p. 5. Véase, por ejemplo, la Línea de Ayuda a la Infancia AGUIAS 116 en Guinea.

⁴ Para obtener herramientas adicionales sobre la participación infantil, consulte la recopilación de recursos clave [aquí](#).

⁵ Vea [Availability, Accessibility, Acceptability and Quality framework: A tool to identify potential barriers to accessing services in humanitarian settings](#), UNICEF, 2019

⁶ Vea [E.164 : Guidance with regard to the selection of numbers for helplines for children \(itu.int\)](#)

⁷ Por ejemplo, 116 en África, 116 111 en Europa, 1098 en el sudeste asiático o 150 en Asia central.

⁸ Construyendo su línea de ayuda para la niñez, Child Helpline International, 2011, p. 48-49

⁹ Child Helpline International puede brindar apoyo sobre puestos clave a considerar y plantillas para descripciones de puestos.

¹⁰ Para obtener más información sobre cómo convertirse en miembro: [¡Únase a nosotros! Child Helpline International](#)

* Para obtener acceso a eLearning, envíe un correo electrónico a [Child Helpline International](#) para discutir la membresía