

LLAMAMIENTO MUNDIAL A LA ACCIÓN

GARANTIZAR QUE SE ESCUCHE LA VOZ DE LOS NIÑOS Y JÓVENES DURANTE LA COVID-19

La pandemia de Covid-19 sigue afectando a la vida de millones de niños y jóvenes en todo el mundo. A pesar de las medidas de cierre y las restricciones en muchos países, las líneas de ayuda a la infancia siguieron operativas y muchas pudieron adaptarse rápidamente a las nuevas realidades del trabajo remoto, proporcionando servicios esenciales en tiempos difíciles. Para muchos niños y jóvenes, han sido -y siguen siendo- el único punto de apoyo.

En 2020, las líneas de ayuda a la infancia respondieron a más de 1.900.000 llamadas¹. La mayoría de las líneas de ayuda para niños se enfrentaron a un aumento de la demanda de sus servicios, que aún no ha disminuido². Al igual que el año anterior, la violencia y la salud mental siguen siendo los principales motivos por los que los niños y jóvenes se ponen en contacto con una línea de asistencia para niños. Las solicitudes de información sobre Covid-19, y los contactos relacionados con las relaciones familiares, el acceso a servicios esenciales y las preocupaciones sobre su propia salud física también han surgido como principales motivos de contacto durante el año.

LLAMAMIENTO A LA ACCIÓN

Child Helpline International es una red de **166 líneas de ayuda a la infancia que operan en 139 países y territorios** de todo el mundo. Defendemos el derecho del niño a la protección frente a la violencia en todo momento, incluso durante emergencias como la pandemia de Covid-19.

Reiterar nuestro Llamamiento a la Acción de abril de 2020³ y sus recomendaciones, en particular la necesidad de que los gobiernos y los socios sigan apoyando y reforzando las líneas de ayuda a la infancia y otros mecanismos de información adaptados a los niños para responder a las necesidades adicionales de los niños y los jóvenes en tiempos de emergencia,

Destacando el papel central de las líneas de ayuda a la infancia en los sistemas nacionales de protección de la infancia, hacemos un **llamamiento**:

¹ *The impact of Covid-19 on child helplines, children and young people Factsheet*, March 2021 containing data from 50 helplines. <https://www.childhelplineinternational.org/wp-content/uploads/2021/03/Covid-19-Impact-Factsheets.pdf>

² *Voces durante la pandemia de Covid-19: El impacto en los niños, los jóvenes y las líneas de ayuda a la infancia de todo el mundo*, mayo de 2021. <https://www.childhelplineinternational.org/data-overview/publications/voices-during-the-covid-19-pandemic/>

³ *Child Helpline Services and the Covid-19 Outbreak: Call for Action*, 16 mayo 2020. <https://www.childhelplineinternational.org/child-helplines/tools/coronavirus/the-covid-19-outbreak-and-child-helpline-services/>



Gobiernos:

- Garantizar urgentemente que las líneas de ayuda a la infancia estén dotadas de los recursos financieros y humanos necesarios para funcionar plenamente, incluso durante las emergencias, pero también garantizar que los mecanismos de derivación estén disponibles, operativos y bien conectados con dichas líneas de ayuda.
- Garantizar que las líneas de ayuda a la infancia se integren plenamente en los planes de respuesta a las emergencias y en los planes de acción nacionales y en los sistemas de protección de la infancia, en coordinación con otros proveedores de servicios y agentes humanitarios cuando sea pertinente ⁴.
- Seguir dando a conocer los servicios de ayuda a la infancia en las comunicaciones de Covid-19 a través de diferentes canales.
- Garantizar que todos los niños y jóvenes tengan acceso gratuito e ilimitado a los servicios de ayuda a la infancia, incluidos los niños y jóvenes especialmente vulnerables, como los niños que se desplazan, los niños con necesidades especiales, los niños de minorías, los LGBTQI+, los niños y jóvenes refugiados y desplazados.
- Apoyar y facilitar la creación de líneas telefónicas nacionales de ayuda a la infancia allí donde aún no existan.
- Apoyar a las líneas de ayuda a la infancia para que refuercen sus sistemas de gestión de datos, de modo que éstos puedan contribuir de forma eficaz y eficiente a informar sobre las políticas y servicios pertinentes para defender los derechos de la infancia.

Instituciones y organizaciones regionales:

- Reconocer el papel central de las líneas de ayuda a la infancia a la hora de abordar la violencia contra los niños y jóvenes, la salud mental y otros problemas clave de protección de la infancia.
- Abogar ante los gobiernos y los donantes por recursos adicionales para que las líneas de ayuda a la infancia sigan funcionando durante las emergencias y refuercen sus servicios de forma sostenible.
- Seguir abogando por la armonización regional de los números de teléfono de ayuda a la infancia para hacerlos más accesibles a los niños y jóvenes, como el 116 en África, el 1098 en Asia, el 116 111 en Europa y el 150 en la Comunidad de Estados Independientes.

Operadores móviles, TIC y plataformas de medios sociales:

- Utilizar sus canales para difundir entre sus usuarios los datos de contacto de las líneas de ayuda a la infancia e información sobre los servicios que prestan.
- Apoyar a las líneas de ayuda a la infancia para que se adapten a los servicios a distancia según sus necesidades, y ayudarles a ampliar sus operaciones mediante el uso de tecnologías innovadoras.
- No cobrar los costes de los números de ayuda a los niños siempre que se produzcan y sea posible.
- Seguir reforzando las medidas para proteger a los niños de todas las formas de violencia, incluidos el acoso y la explotación sexual en línea, incluso mediante mecanismos de control y vías de denuncia.

Puede encontrar más información en <https://www.childhelplineinternational.org/about/>. Contacto: Steve Erwood - Gerente de Membresía y Comunicaciones: steve@childhelplineinternational.org

⁴ En línea con la Nota Técnica 2020 sobre la Protección de los Niños durante la Pandemia de COVID-19 disponible en: <https://alliancecpha.org/en/child-protection-news/alliance-coordinators-new-technical-note-protecting-children-during-covid-19>