

Resumen ejecutivo

Child Helpline International es una organización de impacto colectivo que cuenta con **168 miembros de líneas de ayuda a niños de 139 países y territorios de todo el mundo**. Coordinamos la información, los puntos de vista, el conocimiento y los datos de nuestros miembros, socios y fuentes externas. **Este recurso excepcional** se utiliza para ayudar y apoyar a los sistemas de protección de la infancia a nivel mundial, regional y nacional, y para ayudar a nuestros miembros a defender los derechos de los niñ@s y a amplificar sus voces.

Las líneas telefónicas de ayuda a la infancia desempeñan un **papel crucial en la protección de los niñ@s**. Escuchan y ayudan activamente a los niñ@s y jóvenes. Evitan la violencia y otras formas de daño contra los niñ@s. **En última instancia, permiten que los niñ@s se ayuden a sí mismos**. Las líneas telefónicas de ayuda a la infancia también desempeñan un papel crucial en la transformación de los sistemas, tanto en los países donde los sistemas de protección de la infancia son débiles o inexistentes como en los países donde esos sistemas son más fuertes y sofisticados.

Este informe describe los contactos que los miembros de nuestra red recibieron en 2019. Los datos presentados aquí se obtuvieron a través de la encuesta anual de datos de Child Helpline International, y fueron recogidos por los miembros de nuestra red. Recibimos datos de 82 líneas de ayuda infantil en 72 países y territorios de todo el mundo.

Hallazgos clave

Nuestra recopilación de datos de 2019 confirma tristemente que la **violencia** es el principal motivo de preocupación. **La violencia es la primera o segunda razón más frecuente para contactar con una línea de ayuda para niñ@s** en cada una de las cinco regiones. Esto significa que, en todo el mundo, una de cada cuatro veces que un niñ@s o joven contacta una línea de ayuda infantil, es por una preocupación relacionada con la violencia. A nivel mundial, el 19,5% de los contactos en esta categoría se relacionan con la violencia física, y el 11,2% con la violencia sexual.

Otro gran tema de preocupación en 2019 fue la **salud mental**. Este tema fue la **principal razón para el contacto a nivel mundial** y estuvo entre las cuatro principales razones para el contacto en cada una de las cinco regiones. **Más de una cuarta parte de los contactos realizados con las líneas telefónicas de ayuda a los niñ@s a nivel mundial en 2019 se referían a un problema de salud mental**.

Las cuestiones relativas a la **accesibilidad** de diversos servicios, por ejemplo, la educación o las necesidades esenciales, figuraban también entre las cinco principales razones por las que los niñ@s y jóvenes se ponían en contacto con las líneas telefónicas de ayuda a la infancia en la mayoría de nuestras regiones.

Un último hallazgo clave de nuestra recopilación de datos de 2019 se refiere a los **niñ@s en casa**. Según los datos, la mayoría de las cuestiones que los niñ@s y jóvenes querían plantear durante su contacto con una línea telefónica de ayuda se referían a algo que ocurría **dentro de sus propios hogares** (más de la mitad de los contactos, a nivel mundial). La gran mayoría de los niñ@s y jóvenes que se pusieron en contacto con una línea de ayuda parecen estar viviendo actualmente **con sus padres o con su cuidador principal** (casi 9 de cada 10 niñ@s y jóvenes). Los datos también revelaron que **la mayoría de las cuestiones que los niñ@s y jóvenes querían plantear también estaban relacionadas de alguna manera con sus padres o cuidadores primarios** (dos de cada tres contactos en todo el mundo).

En el contexto de la actual pandemia de Covid-19 y de las medidas de bloqueo aplicadas en muchos países del mundo, este hallazgo pone aún más de relieve el papel crucial que desempeñan las líneas telefónicas de ayuda a los niñ@s. **Las líneas de ayuda son por su propia naturaleza capaces de prestar servicios a distancia y de fácil acceso a los niñ@s y jóvenes que necesitan apoyo o protección**.

Recomendaciones clave

Esbozamos **cuatro recomendaciones clave** derivadas de los datos y de nuestra experiencia como red mundial. Estas recomendaciones están diseñadas para asegurar que los derechos y el bienestar de los niños estén protegidos en todo el mundo a través del trabajo de las líneas de ayuda a la infancia.

Nuestra primera recomendación es que **todos los niños tengan acceso gratuito e irrestricto a los servicios de la línea de ayuda para niños**. Esto es más cierto ahora que nunca antes. La pandemia de Covid-19 ha puesto de relieve la necesidad de servicios accesibles a distancia para los niños. Las líneas telefónicas de ayuda deberían reforzarse mediante inversiones en infraestructura y nuevas funcionalidades, la compensación de los costos de los servicios y la práctica inclusiva basada en pruebas. Además, se debería facilitar financiación y apoyo para dar a conocer las líneas de ayuda a los niños de una manera adaptada, a fin de que los niños y los jóvenes sepan cómo utilizar los servicios de las líneas de ayuda y lo que pueden esperar.

Nuestra segunda recomendación es **mejorar la calidad y la sostenibilidad de las líneas telefónicas de ayuda a los niños, para que puedan realizar su labor crucial de garantizar los derechos de los niños**. Las líneas de ayuda a la infancia deberían recibir financiación y apoyo para, entre otras cosas: la aplicación de prácticas de buena gobernanza; la reunión y el análisis eficaces de datos; programas amplios de capacitación para el personal y los voluntarios que interactúan con los niños y los jóvenes; y planes de emergencia para ayudar a mantener en funcionamiento las líneas de ayuda a la infancia durante los fallos tecnológicos o de infraestructura, y durante las emergencias nacionales y mundiales, como la pandemia de Covid-19 puso duramente de manifiesto.

Nuestra tercera recomendación es **mejorar las asociaciones estructuradas, ya que tienen un papel crucial en la erradicación de la violencia contra todos los niños**. Los gobiernos, los organismos de protección de la infancia y las organizaciones temáticas de expertos deberían trabajar con las líneas telefónicas de ayuda a la infancia para promover sus servicios como punto de entrada de bajo umbral en los sistemas nacionales de protección de la infancia. Se necesitan asociaciones estructuradas para establecer vías de remisión e intervenciones claras para proteger a los niños, y para crear un intercambio eficaz de conocimientos sobre temas pertinentes para la vida de los niños.

Por último, nuestra cuarta recomendación es que las **voces** de los niños, recogidas a través de los datos de la línea de ayuda a la infancia y la participación de los jóvenes, **deben informar las políticas y la toma de decisiones que afectan a la vida de los niños**. Las voces de los niños no sólo deberían desempeñar un papel en la configuración de los servicios de línea de ayuda a la infancia, sino que deberían informar la toma de decisiones a los niveles más altos.