

OTA TÉCNICA: LÍNEAS DE AYUDA A LA INFANCIA Y PROTECCIÓN DE LOS NIÑOS DURANTE LA PANDEMIA COVID-19¹

INTRODUCCIÓN

El estrés de la pandemia COVID-19 en los niños y las familias, agravado por factores de seguridad, salud y financieros, ha aumentado los riesgos de violencia en la pareja y de violencia contra los niños². Las medidas de contención pueden agravar aún más las situaciones de los niños que ya están expuestos a entornos abusivos, descuidados y sin apoyo. Es probable que las fuentes de apoyo de los niños fuera de la familia, incluidos los servicios de protección de la infancia y la escuela, estén fuera del alcance de algunos, si no de todos, los niños. El encierro ha encerrado a algunos niños mientras que simultáneamente ha cerrado los servicios de protección infantil, y ha comprometido el acceso a las disposiciones sociales, educativas y de salud. Otros niños, como los que se encuentran en situaciones de calle³ o en movimiento, pueden estar aún más privados y aislados de la asistencia, al igual que los que viven en instituciones de atención residencial o en detención.

Como respuesta a la crisis de COVID-19, los agentes de protección de la infancia y los proveedores de servicios -incluidos los departamentos gubernamentales, (I)ONG y organismos de las Naciones Unidas- están estudiando cómo pueden seguir prestando apoyo a los niños, las familias y las comunidades a distancia mediante el uso de la tecnología. Esto incluye **las líneas telefónicas de ayuda a los niños**, que en el último decenio han adquirido una importancia cada vez mayor para responder a las preocupaciones planteadas por los niños y los jóvenes sobre una serie de cuestiones que afectan a sus vidas.

Es importante distinguir entre las **líneas de atención telefónica**, que se utilizan principalmente para informar y señalar (aunque también pueden ofrecer asesoramiento e información limitados) y **las líneas de ayuda a los niños, que por lo general ofrecen un apoyo más activo**, incluidos servicios de escucha/asesoramiento activos y remisión de las preocupaciones autodeclaradas por niños y adultos, como los casos de violencia, abuso y abandono.

¹ Aunque esta guía se ha escrito especialmente para la pandemia COVID-19, la información que contiene será de utilidad en otras situaciones, incluidas otras pandemias, cuando se requiera trabajar a distancia.

² Para obtener más información sobre las repercusiones de COVID-19 en los niños, véase The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action, End Violence Against Children, UNICEF, OMS (mayo de 2020) [COVID-19: Proteger a los niños de la violencia, el abuso y el abandono en el hogar, versión 1](#).

³ Para más información sobre los niños en situaciones de calle, véase la Observación [General Nº 21 del Comité de los Derechos del Niño de las Naciones Unidas \(2017\) sobre los niños en situaciones de calle](#).

La presente nota se ha elaborado teniendo en cuenta dos objetivos principales:

1. Proporcionar asesoramiento práctico a los agentes y proveedores de servicios de protección de la infancia - incluidos los departamentos gubernamentales, (I)ONG, organizaciones de la sociedad civil, organizaciones de base comunitaria, organismos de las Naciones Unidas y grupos de coordinación de la protección de la infancia - sobre cómo apoyar a los niños y las familias a través de un servicio de línea telefónica de ayuda a la infancia, incluida la colaboración con las líneas telefónicas de ayuda a la infancia existentes a nivel nacional.
2. Estudiar la forma en que las líneas telefónicas de ayuda a la infancia existentes⁴ pueden contribuir a los esfuerzos por apoyar a los niños y las familias durante la pandemia de COVID-19, y participar en ellos, mediante mecanismos y sistemas de protección de la infancia. Esto incluye la ampliación de sus servicios.⁵

Para ambos objetivos, se trata de maximizar los recursos evitando la duplicación de esfuerzos y aprovechando los proveedores de líneas telefónicas de ayuda a los niños que ya existen, incluso mediante una mayor cooperación entre los servicios de ayuda a los niños y otros agentes.

Este documento está dividido en dos secciones:

1. 3. **Consideraciones organizativas y de coordinación** para los organismos que están trabajando con las líneas de ayuda a la infancia existentes y adaptándolas, los que están estableciendo servicios de líneas de ayuda a la infancia y las prácticas comunes para ambos.
2. **Guía operativa** para quienes trabajan en una línea de ayuda a la infancia y para quienes prestan apoyo telefónico a las familias con las que ya trabajan.

En la presente nota, el término línea de ayuda a los niños se utiliza para referirse principalmente a un servicio telefónico, aunque otras formas de comunicación como el texto, el chat en línea y el correo electrónico también pueden formar parte de la respuesta de una línea de ayuda a los niños. Se hace hincapié en el apoyo telefónico, ya que es la asistencia más inmediata, y a menudo la más difícil de proporcionar.

A fin de que esta nota sea lo más sucinta posible, se ha omitido un debate más amplio de las cuestiones. Se centra en *lo que hay que hacer de forma diferente en una pandemia*. En las notas de pie de página se incluyen detalles de recursos más generales.

Esta nota es sólo una guía, describiendo lo que hay que hacer. Si desea obtener más apoyo técnico, prácticas y recursos, sírvase ponerse en contacto con Child Helpline International (info@childhelplineinternational.org) o visite <https://www.childhelplineinternational.org/>.

⁴ Para obtener una visión general de las líneas telefónicas de ayuda a la infancia existentes en el país, véase [la Red de líneas telefónicas de ayuda a la infancia](#).

⁵ Child Helpline International (CHI) es una red de líneas de ayuda con 173 miembros de 142 países. Además de proporcionar promoción, investigación y apoyo al desarrollo de las líneas de ayuda a los niños, CHI también establece normas de calidad.



SECCIÓN 1: CONSIDERACIONES DE ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN

La regla de oro de proporcionar una línea de ayuda a los niños es que el servicio debe ser contestado! No tiene sentido ofrecer un servicio de ayuda infantil por teléfono si los niños y las familias no pueden hacer una llamada y acceder a la ayuda cuando la necesitan. Hay que tomar decisiones realistas con respecto a lo que es factible. Por ejemplo, un servicio que pueda ser alcanzado de forma fiable durante parte del día es preferible a uno que dice ser de 24 horas, pero que a menudo es incontactable. Reconocer esto como un principio básico de ofrecer servicios de línea de ayuda a los niños debería apuntalar y guiar todas las decisiones que se tomen.

Un servicio de ayuda a la infancia también debe ser claro sobre lo que puede lograr de manera realista para proteger a un niño. Muchos contactos serán anónimos y muchos niños serán reacios a comprometerse con otras agencias. Cuando se comunican con otros organismos para pedir apoyo, es importante que se cumplan sus criterios de intervención. Prometirle a un niño algo que no puede cumplir puede tener graves consecuencias para la confianza del niño en los adultos para protegerlo.

1. Para adaptar las líneas de ayuda a los niños existentes, considere:

Las líneas telefónicas de ayuda a la infancia existentes tienen una ventaja clara: ya están establecidas con estructuras y procesos para apoyar a los niños y las familias a distancia. El reto de las líneas de ayuda a los niños es adaptar, reforzar y coordinar sus respuestas para que puedan satisfacer las exigencias del trabajo en el contexto de una pandemia, y potencialmente con una gama más amplia de actores que antes. Es necesario tener en cuenta las líneas de ayuda a los niños existentes:

1. **¿Qué tipo de apoyo y orientación se necesita para garantizar que la línea de ayuda al niño pueda seguir funcionando con seguridad?** Si es posible, la línea de ayuda infantil debería crear un grupo de respuesta COVID-19 que incluya a los directores, gerentes y miembros clave del equipo para proporcionar liderazgo y orientación. Este grupo debería:
 - Identificar y mitigar los riesgos para el personal de la línea de ayuda a los niños de COVID-19 sobre la base de las directrices nacionales publicadas por los organismos pertinentes. Esto incluye proporcionar información precisa y actualizada al personal y a los voluntarios.
 - Promover cambios en el lugar de trabajo para que se apliquen medidas de salud pública, incluido el distanciamiento social.
 - Entrenar a todo el personal para que conozca el impacto de COVID-19 en los niños y las familias.
 - Siga las pautas que se indican a continuación en el punto [3. Acciones comunes para adaptar los servicios de las líneas de ayuda existentes y establecer nuevas líneas de ayuda.](#)

2. ¿Cómo se deben adaptar y fortalecer los modelos de prestación de servicios? Dado que algunas líneas telefónicas de ayuda a los niños utilizan modelos de prestación distintos del servicio telefónico, incluido el trabajo en persona, será importante determinar si es necesario modificar y adaptar los modelos de prestación de servicios y cómo hacerlo. Si bien algunos servicios pueden seguir funcionando normalmente mientras se permite el desplazamiento (aunque con algunos cambios en las prácticas de trabajo, como el distanciamiento social), en otros casos esto puede no ser posible. Incluso cuando se permite el movimiento, es prudente planificar el cierre para que los servicios puedan ser objeto de una rápida transición. Entre las medidas que deben considerarse figuran las siguientes:

- Coordinar con los agentes de protección de la infancia y de violencia sexual y de género, incluida la coordinación de la protección de la infancia y los grupos/áreas de responsabilidad de la violencia sexual y de género en los entornos humanitarios y otros asociados, a fin de determinar estrategias comunes para adaptar los servicios de las líneas telefónicas de ayuda a la infancia a las medidas de contención existentes y aumentar las capacidades humanas para prestar los servicios apropiados.
- Donde y si es posible, transición al trabajo a distancia para el personal de la línea de ayuda a los niños⁶. Esto incluye la revisión y adaptación de las políticas y reglamentos del lugar de trabajo para reflejar el trabajo a distancia.
- Proporcionar directrices y capacitación, cuando sea necesario, al personal para ayudarle a adaptar los servicios, utilizar nueva tecnología y comprender la mitigación de riesgos (como los equipos de protección personal o las instalaciones de higiene) para cualquier servicio continuado en persona que no pueda transferirse al servicio a distancia, suponiendo que se permitan los viajes.

3. ¿Cómo se deben aumentar las capacidades del personal de la línea de ayuda a los niños?

- Realizar una evaluación rápida entre el personal, los voluntarios y los asociados en torno a las principales esferas de necesidad y capacidad. Esto puede incluir el contacto con los asociados existentes, como el gobierno local, las ONG y las organizaciones de base comunitaria, para averiguar qué retos y soluciones positivas han desarrollado en el contexto de COVID-19.
- Examinar los datos existentes y, junto con los asociados, evaluar los problemas y las emociones específicas que los niños pueden enfrentar durante ese tiempo, así como los riesgos y las vulnerabilidades específicas de la protección de los niños en la zona o el país (es decir, los niños sin atención familiar; los niños refugiados, desplazados internos, migrantes o apátridas; los niños en situación de calle; los niños con discapacidades y/o problemas de salud mental; los niños madres, los niños supervivientes de la violencia, etc.). Esto incluye los vínculos con los grupos o subgrupos de coordinación de la protección de la infancia y la violencia sexual y de género en los entornos humanitarios y las líneas telefónicas de ayuda existentes para la violencia sexual y de género.⁷
- Ofrecer capacitación al personal de la línea de ayuda a los niños para ayudarles a adaptarse al trabajo a distancia, a utilizar nuevas tecnologías y a comprender la mitigación de los riesgos para poder seguir prestando servicios en persona.

⁶ Véase UNICEF y la Global Social Service Workforce Alliance (2020) Technical Note: [Care and Protection of the Social Service Workforce durante la respuesta a COVID-19](#).

⁷ Véanse las recomendaciones específicas del Grupo de Referencia del Comité Permanente entre Organismos sobre Salud Mental y Apoyo Psicosocial (2020) Nota informativa provisional sobre los aspectos de [salud mental y psicosociales del brote de COVID-19](#).

- Evaluar si existe la necesidad y el potencial de contratar personal adicional con conocimientos específicos (como salud mental, violencia de género, crianza positiva, etc.) o experiencia en el trabajo en contextos humanitarios.

2. Para establecer un nuevo servicio de ayuda a los niños, considere:

1. ¿Se necesita un nuevo servicio de línea de ayuda para niños?

Una pregunta obvia, pero importante. ¿Existe una línea telefónica de ayuda para niños o una línea de ayuda contra la violencia de género con la que se pueda asociar y, mediante una mejor coordinación y asistencia, poder ampliar sus servicios, a fin de remitir y canalizar los casos para obtener apoyo adicional? ¿Están otros agentes considerando la posibilidad de establecer un servicio de línea telefónica de ayuda a la infancia que pueda compartirse o gestionarse conjuntamente a fin de aprovechar al máximo los recursos? ¿Está la tecnología, incluidos los teléfonos, disponible y accesible? En los casos en que se utilizan poco los teléfonos móviles, puede ser más apropiado otro servicio de divulgación, como la radio, el servicio postal o, si se permite el movimiento, las caravanas de líneas telefónicas de ayuda a la infancia itinerantes/servicios móviles de protección de la infancia (CP) o la divulgación por parte de trabajadores comunitarios.⁸

Durante una pandemia, o por lo menos mientras el bloqueo está en curso o hay restricciones de movimiento, no es el momento de establecer una nueva línea de ayuda para niños que funcione plenamente. Esto lleva meses y requiere una cuidadosa planificación y exploración de muchas cuestiones, entre ellas la demanda y el acceso, la tecnología apropiada, la elaboración de mapas de remisión, la confidencialidad, el almacenamiento y la retención de los datos reunidos, la dotación de personal, la creación de capacidad, la movilización de recursos, la supervisión y la evaluación. Estas consideraciones se suman a la necesaria coordinación con el gobierno y los proveedores de TIC. En cambio, dadas las limitaciones, la atención debe centrarse en la forma en que un servicio existente puede prestar o ampliar su apoyo telefónico o en línea para adaptarse a las necesidades actuales. En efecto, esto significa establecer acuerdos provisionales que en el futuro podrían ser la base para el desarrollo de una línea telefónica permanente de ayuda a los niños después de que se alivien las restricciones, siempre que sea el mejor medio para llegar a los niños y no exista ya otra línea nacional de ayuda a los niños.

Si no hay ningún otro servicio y se necesita apoyo, entonces una línea telefónica de ayuda para niños es una forma esencial para que los niños y las familias tengan acceso a la asistencia. Sin embargo, si la idea es prestar apoyo a quienes ya son conocidos por un servicio, como en el caso de la gestión de casos, establecer directamente el apoyo por conducto del trabajador social o el encargado del caso proporcionando números de contacto puede ser una forma más apropiada y pragmática de ofrecer asistencia.⁹

⁸ Para más ideas e información sobre los mecanismos de denuncia sensibles a los niños, ver Sekulovic, R. y Delaney, S. (2016) *Speak Out - Be Protected! Creación de mecanismos de denuncia sensibles a los niños de presuntos casos de violencia contra los niños*; Plan Internacional

⁹ "Para más información, ver la Alianza para la Protección de la Infancia en Entornos Humanitarios [COVID-19 Guía de Gestión de Casos de Protección de la Infancia](#) (de próxima aparición).

2. ¿Qué capacidad de personal está disponible y/o puede desarrollarse fácilmente?

El personal que se necesitará se relaciona con el propósito de la línea de ayuda a los niños y reflejará *cómo funcionará* el servicio de la línea de ayuda a los niños. Es poco probable que haya mucho tiempo para preparar y desarrollar las capacidades del nuevo personal de la línea de ayuda durante una situación de encierro. Puede ser difícil reclutar y llevar a cabo una amplia capacitación en materia de asesoramiento y apoyo telefónico. Por esta razón (a menos que exista una línea telefónica de ayuda a la infancia establecida que pueda prestar asistencia o que se pueda contratar fácilmente otro personal cualificado y experimentado), es probable que para dotar de personal al servicio de línea telefónica de ayuda a la infancia sea necesario utilizar los recursos humanos existentes. Si el objetivo del servicio de línea de ayuda a la infancia no es prestar un apoyo amplio (es decir, proporcionar información y presentación de informes como en una línea telefónica directa), entonces puede ser posible utilizar personal administrativo o de otro tipo; cuando se prevea que se preste un apoyo más profundo, como la escucha y el asesoramiento, será necesario que responda a las llamadas personal más experimentado y cualificado, como (para) los trabajadores sociales, los trabajadores sociales o el personal de salud mental y apoyo psicosocial (MHPSS). La adscripción o redistribución del personal existente puede ser una solución temporal para colmar la laguna en la disponibilidad de personal de la línea de ayuda a los niños plenamente capacitado y experimentado.

Para ello será necesario pensar y planificar cuidadosamente en términos de la disponibilidad de personal para trabajar en la línea de ayuda a los niños, y también equilibrar cualquier otra tarea que todavía se les pueda exigir. En el apoyo adicional se debería considerar la posibilidad de lograr un equilibrio de género entre los trabajadores de la línea de ayuda y ampliar la accesibilidad en los idiomas locales.

Para todo el personal, incluso el que tiene experiencia, es esencial impartir un curso de orientación (que podría hacerse a distancia o en línea, si fuera necesario), hablar de los procedimientos para el funcionamiento del servicio de línea de ayuda a los niños y explorar la orientación sobre las formas de trabajar en una línea de ayuda a los niños, incluyendo cuándo y cómo hacer las remisiones (véase la Sección 2). Esta orientación debería incluir la concienciación de los posibles riesgos que supone para los niños el uso de la tecnología, **como el abuso y la explotación sexual de los niños en línea.**¹⁰

3. ¿Cómo va a funcionar la línea de ayuda al niño?

Cada escenario tendrá que decidir cómo operar dado el contexto. También será necesario explorar con los proveedores de TIC/telecomunicaciones las capacidades de los equipos, la conectividad, la posibilidad de proporcionar un número de teléfono gratuito, etc. Estas negociaciones y decisiones sobre el funcionamiento de la línea de ayuda a los niños llevan tiempo y requieren una reflexión cuidadosa. Por ello, en general no se recomienda tratar de establecer una nueva línea de ayuda a los niños que funcione plenamente durante una crisis y, en cambio, pensar en un arreglo provisional que satisfaga las necesidades inmediatas y pueda seguir desarrollándose en el futuro.¹¹

Las decisiones sobre el funcionamiento inmediato del servicio de línea telefónica de ayuda a los niños durante una crisis deben tener en cuenta las siguientes consideraciones fundamentales:

¹⁰ Para acceder a un recurso en línea sobre la protección de la infancia en línea, véase [Child Helpline International Tools for Child Helplines](#).

¹¹ Para obtener más información, visite [Child Helpline International](#).

- ¿Desde dónde trabajará el personal? ¿Es factible que viajen y trabajen con seguridad en una oficina? Si no, ¿podrán trabajar a distancia en la línea de ayuda?
- Si el personal va a trabajar a distancia, ¿podrán encontrar un lugar seguro y confidencial para trabajar donde puedan tener conversaciones privadas con las personas que llaman?
- ¿Qué clase de equipo se necesitará? Por ejemplo, ¿equipo de telefonía, software de recolección de datos o capacidades de SMS? ¿Qué número se utilizará - un número existente de la organización o nuevos números?
- ¿Cómo se gestionarán las llamadas para que puedan ser compartidas entre el personal? ¿O se espera que el personal esté "de guardia" en todo momento? Esto podría lograrse a través de características como el desvío automático de llamadas a los teléfonos designados.
- ¿Qué pasará si los niños y las familias llaman cuando las líneas están ocupadas? ¿Es posible asegurar un mensaje grabado para ser reproducido, tal vez pidiendo llamar de nuevo o contactar de otra manera? ¿Se puede pedir a las personas que llaman que dejen un mensaje para que se les pueda contactar cuando el personal esté libre?
- Según la demanda, los consejeros de la línea de ayuda a los niños pueden fatigarse; considere cómo dar un descanso a los consejeros, sin dejar de prestarles apoyo. Si el equipo es lo suficientemente grande, o si el personal también tiene otras obligaciones, haga que un equipo pequeño siga una rotación para que no todos trabajen en la línea de ayuda a los niños en todo momento. Esto puede suponer una carga adicional para el equipo si no se puede compartir. Si se comparte, considere las normas de limpieza y transporte.
- Lo ideal sería que siempre hubiera **al menos** dos personas trabajando en el servicio de ayuda a la infancia en cualquier momento, incluso si trabajan a distancia. Esto significa que si un trabajador está ocupado en una llamada larga o compleja, el otro puede seguir contestando llamadas y ayudando si es necesario. Es importante que la línea de ayuda a la infancia tenga más de una línea, de modo que se pueda atender más de una llamada a la vez.
- De ser posible, tenga un número (o números) separado para los servicios de la línea de ayuda, de manera que los números de la oficina y otros números móviles puedan mantenerse libres para las actividades regulares, la coordinación y la realización de remisiones. Si no hay tiempo suficiente para establecer nuevas líneas telefónicas fijas, los teléfonos móviles pueden ofrecer una solución alternativa rápida.
- Siempre debe haber un supervisor disponible para que el personal pueda consultar y buscar apoyo mientras están "en turno". Esta persona debe ser alguien con experiencia en la gestión de casos de protección de niños. Su papel es fundamental tanto para garantizar una respuesta de calidad para los niños como para apoyar al personal de la línea de ayuda a la infancia.¹²
- Si es posible, el supervisor debe verificar con los trabajadores antes de que empiecen su turno en el servicio de línea de ayuda a los niños, y proporcionar un informe al final del turno. Cuando se prevea que el personal esté de guardia durante períodos prolongados, el supervisor debe verificarlo regularmente (idealmente al menos una vez al día). La duración de los turnos deberá reflejar la

¹² Véase UNICEF y la Global Social Service Workforce Alliance (2020) Technical Note: [Care and Protection of the Social Service Workforce durante la respuesta a COVID-19](#).

demanda y otras actividades que se espera que realice el personal que trabaja en la línea de ayuda a los niños.

- Deberían elaborarse directrices/procedimientos operativos estándar sencillos y proporcionarse al personal que trabaja en el servicio de línea de ayuda a la infancia como recurso al que remitirse durante las llamadas. Esto debería incluir
 - Procedimientos estándar que deben seguirse, como cuándo/cómo trabajar con otro personal de la línea de ayuda a la infancia (especialmente el supervisor), horas de funcionamiento, mantenimiento de registros, etc.
 - Orientación sobre cómo utilizar el equipo, por ejemplo, cómo desviar llamadas o recuperar mensajes.
 - Mensajes actuales sobre COVID-19 y consejos emitidos por el gobierno responsable y otras agencias.
 - Directorio de otros proveedores de servicios/apoyos y asistencia que pueden estar disponibles, incluyendo otras líneas de ayuda especializadas (tanto para que las personas que llamen se remitan a sí mismas como para que la línea de ayuda infantil se remita en su nombre).
 - Vías de remisión actualizadas, para cuando los llamantes consientan en las remisiones, y cualquier situación y procedimiento para cuando los llamantes no consientan en las remisiones pero se trate de una situación que ponga en peligro la vida (por ejemplo, intento de suicidio, casos de abuso infantil o actividades delictivas) y cuando sea necesario romper la confidencialidad.
 - Información clara sobre los procedimientos de remisión a otros servicios -estatutos o no estatutarios- en la que se describan los servicios que esos organismos se comprometen a prestar. Procedimientos para las llamadas de seguimiento, si procede, para las personas que llaman en apuros.
 - Procedimientos para la confidencialidad y protección de los datos personales.
 - Consejos y técnicas para prestar servicios de escucha y asesoramiento en línea y para atender las llamadas de prueba (véase la sección 2).
 - Cómo manejar las alertas de seguridad, como las amenazas de bomba. Las líneas telefónicas de ayuda se utilizan a menudo como vías para informar de las amenazas a la seguridad. Todas las amenazas deben tomarse en serio, aunque parezcan improbables. Los procedimientos típicos incluyen el registro, al pie de la letra, de toda la información sobre la amenaza (fecha, hora, lugar, etc.), la información al supervisor de que se ha recibido una amenaza y la transmisión de la información al organismo de seguridad pertinente.
 - En función de los conocimientos y la experiencia del personal, incluya recordatorios de las posibles repercusiones de la pandemia en la vida de los niños y las familias, como la salud mental y el bienestar psicosocial de los niños y las diferentes formas en que los niños responden al estrés.

4. ¿Cuáles son los requisitos para registrar y supervisar el servicio de línea de ayuda a los niños?

Especialmente si el personal trabaja a distancia, los procesos de grabación normales (como el CPIMS+) pueden ser difíciles de usar. Incluso cuando el personal no trabaja a distancia, puede ser conveniente introducir procesos de grabación simplificados que recopilen información básica (por ejemplo, tiempo,

edad, problema), de manera confidencial pero no información personal sensible que pueda identificar a la persona que llama, en particular si se reciben llamadas que son únicas, como la solicitud de información o asesoramiento general.

3. Entre las medidas comunes para adaptar los servicios de la línea de ayuda a la infancia existentes ¹³y establecer nuevas líneas de ayuda a la infancia se incluyen:

Promoción de la colaboración y la coordinación entre organismos

- Únase a los equipos de respuesta/fuerzas de tarea oficiales de COVID-19 en el país y a los grupos de coordinación de la protección de la infancia/AoR existentes (si existen), o promueva el establecimiento de esos mecanismos de coordinación.
- Cuando exista y sea posible, unirse o asegurarse de que existan vínculos con otros mecanismos de coordinación asociados, como los grupos y estructuras de MHPSS y S/GBV, el bienestar social y/o las redes de servicios básicos esenciales.
- Apoyar las evaluaciones conjuntas de los efectos de las medidas de contención en la prestación de servicios de protección de la infancia y revisar/adaptar la presentación de informes, las remisiones y los protocolos interinstitucionales/multisectoriales y los enfoques comunes, según sea necesario. Esto incluye la supervisión conjunta de las directivas y respuestas nacionales a la pandemia y su impacto en los niños para asegurar que las tendencias recogidas por las líneas de ayuda a los niños, y los servicios prestados por las líneas de ayuda a los niños, puedan informar las respuestas de protección a los niños, incluidos los planes de respuesta humanitaria (HRP) y las evaluaciones de necesidades.
- Velar por que las estrategias elaboradas para abordar las preocupaciones en materia de protección de la infancia incluyan respuestas prácticas para hacer frente a los daños reales o inminentes, estrategias negativas para hacer frente a los problemas (por ejemplo, el uso indebido de sustancias, los matrimonios precoces y forzados, etc.), la salud mental y otras necesidades identificadas mediante evaluaciones conjuntas. La estrategia también debería basarse en iniciativas positivas de protección basadas en la comunidad y en estrategias de afrontamiento y promover una estrecha colaboración con los servicios de salud, educación y bienestar social.
- Desarrollar o adaptar los Memorandos de Entendimiento (MOU) o los POE existentes entre los actores de la protección de la infancia y el gobierno en el contexto de la respuesta a COVID-19. Esto debería incluir enfoques y formas de trabajo comunes y, cuando sea posible, compartir recursos e identificar los vacíos que otras organizaciones pueden llenar si un socio no puede operar.
- Asegurar que todos los cambios en los servicios, incluidas las restricciones impuestas como resultado de la contención y las horas de funcionamiento revisadas, se compartan con los asociados de manera oportuna, incluso en la cartografía de los servicios humanitarios.

¹³ Además, abogar ante el gobierno por la designación de líneas de ayuda como proveedores de servicios esenciales y por la provisión de fondos adecuados, recursos humanos, tecnología, PPE y capacitación. Para más información, véase [The Alliance for Child Protection in Humanitarian Action \(2020\) Advocacy Messages for Child Protection Actors: Priorizar la protección de la infancia en los planes de respuesta de COVID-19.](#)

- Asegúrate de que las líneas de ayuda proporcionen información precisa y actualizada a las personas que llaman.
- Coordinar la difusión de información sobre los servicios de protección de la infancia disponibles y los mecanismos de presentación de informes en los sectores social, educativo, sanitario, policial y otros sectores pertinentes en los entornos humanitarios (por ejemplo, seguridad alimentaria, agua, saneamiento, etc.).
- Coordinar con los ministerios pertinentes y los agentes de protección de la infancia para determinar y financiar las necesidades de capacitación. Éstas evolucionarán a medida que los procedimientos operativos, las estrategias de mitigación de COVID-19 y las necesidades de los niños y las familias cambien con el tiempo.

Reforzar y mantener las vías de remisión y la gestión de los casos

- Junto con el gobierno y los asociados en los grupos de coordinación de la respuesta y la protección de los niños de COVID-19, examinar los protocolos y mecanismos existentes de presentación de informes, remisión y gestión de casos. Actualizarlos, cuando sea necesario, y mantenerlos en examen. De ser necesario, establecer o mejorar las vías de remisión de emergencia para garantizar que los niños y las familias con problemas relacionados con COVID-19 puedan acceder rápidamente a los servicios necesarios.
- Contribuir a los ejercicios de cartografía conjunta de los asociados en la protección de la infancia sobre la disponibilidad de servicios de remisión en el contexto de COVID-19. Establecer un enlace con los asociados en materia de violencia de género y MHPSS para garantizar las remisiones cuando sea posible. Esto incluye el mapeo de cualquier plan que se esté realizando para los cambios previstos, como el levantamiento del bloqueo.
- Establecer contacto con otras líneas telefónicas de ayuda basadas en temas concretos (por ejemplo, apoyo a los padres, S/GBV, MHPSS, canales de rendición de cuentas a la población afectada (AAP)/protección contra la explotación y el abuso sexuales (PSEA), etc.) para el envío de mensajes coherentes y el fortalecimiento, o para el desarrollo de remisiones cruzadas.
- Coordinar con los operadores de telefonía móvil y otras empresas de la industria de las TIC para reforzar la capacidad de las líneas de ayuda para prestar servicios durante COVID-19 (por ejemplo, garantizando la continuidad del servicio o aumentando la cobertura de los servicios o las adaptaciones necesarias para facilitar el trabajo a distancia).

Personal de la línea de ayuda de apoyo

- Promover la higiene en el lugar de trabajo, proporcionar equipos de prevención personal (PPE) y aplicar los principios de distanciamiento social/físico en el lugar de trabajo.
- Facilitar el acceso a la capacitación para aumentar la capacidad del personal, incluida la capacitación virtual y los seminarios en la web
- Personal de apoyo para integrar los entrenamientos en la práctica diaria.

- Revisar o elaborar un plan de contingencia que sea coherente con las directrices ofrecidas por las autoridades para mejorar la capacidad de recuperación de la organización y apoyar a los empleados y sus familias. Revisar y revisar al menos una vez por semana.
- Asegurarse de que exista un sistema para prestar apoyo de asesoramiento al personal afectado por COVID-19 (en particular a los que están aislados o en cuarentena) y a sus familiares.
- Promover el aumento de la frecuencia de las sesiones de supervisión de apoyo para los que trabajan con los teléfonos.

Concienciar sobre los servicios de la línea de ayuda a los niños, incluso con los niños y las familias, y promover el acceso

Es necesario que los niños y las familias conozcan el propósito de las líneas de ayuda para niños, los números de acceso, el apoyo disponible y el horario de funcionamiento. Es probable que toda iniciativa de sensibilización repercuta en el número de llamadas y contactos recibidos; es fundamental que la línea de ayuda a los niños tenga la capacidad de responder a una posible oleada de llamadas *antes de* promoverla.

Formas en que se puede aumentar la conciencia y promover el acceso:

- aconsejar a los trabajadores sociales, los administradores de casos y otras personas que trabajan con las familias para asegurar que la información sobre la línea de ayuda a los niños se transmita cuando tengan conversaciones con los niños y las familias.
- Coordinarse con las autoridades gubernamentales y los asociados para promover la información de la línea de ayuda a los niños en los mensajes de los medios de comunicación públicos existentes, y colocar la información en los espacios públicos (farmacias, centros de salud, comisarías de policía, mercados, estaciones de autobuses y de ferrocarril) y con servicios específicos para los niños y las familias, como en plataformas de aprendizaje (si las escuelas utilizan el aprendizaje en línea) o mensajes (adaptados a los niños) a través de otros apoyos (por ejemplo, números de la línea de ayuda a los niños en la información sobre los programas de protección social o en los programas educativos de televisión).
- Siempre que sea seguro y posible, consulte a los niños y las familias sobre cómo y dónde acceden a la información y se comunican con otros, incluso en línea. Analizar los datos para identificar a quienes no acceden a las líneas de ayuda para niños. Utilizando esta información, realizar actividades de sensibilización a distancia, adecuadas a la edad, la capacidad y el género y sensibles a través, por ejemplo, de mensajes dirigidos.
- Considere la posibilidad de hacer un llamamiento a las organizaciones donantes para obtener fondos adicionales en apoyo de la ampliación de los servicios de la línea telefónica de ayuda a los niños.
- Incluir a los operadores de telefonía móvil, las TIC y las plataformas de medios sociales en los esfuerzos por promover el conocimiento de las líneas de ayuda y aumentar la accesibilidad. Ello podría incluir el mantenimiento del apoyo mediante la garantía de acceso gratuito a las líneas de ayuda a los niños por parte de todos los operadores; la prestación de apoyo a los niños en los entornos más desfavorecidos para que denuncien los abusos y el descuido y soliciten asistencia mediante la exención de los gastos de conexión; y la promoción de estos recursos entre los niños.

PUNTOS DE PROMOCIÓN PARA LOS SOCIOS CLAVE

Los gobiernos deberían:

- Defender y designar a los trabajadores de los servicios sociales y de protección de la infancia como proveedores de servicios esenciales y proporcionar una financiación adecuada para los salarios, la tecnología de apoyo, el equipo de protección personal y la capacitación.
- Fortalecer y asegurar el funcionamiento continuo de las líneas telefónicas de ayuda a los niños y otros mecanismos de presentación de informes adaptados a los niños, a fin de permitir respuestas adaptadas a los niños, incluida la presentación de informes y la remisión de casos y la respuesta.
- Dar prioridad a los servicios de protección de la infancia, incluidos el MHPSS, la gestión de casos y las líneas de ayuda a los niños como servicios esenciales para que estos servicios altamente críticos sigan siendo operativos.
- Revisar, actualizar y poner en funcionamiento los procedimientos operativos estándar (POE) para la gestión de casos y las vías de remisión, a fin de tener en cuenta el contexto de COVID-19.
- Ampliar el apoyo financiero y los recursos de las líneas telefónicas nacionales de ayuda a la infancia para aumentar su capacidad de respuesta a la crisis de COVID-19 y garantizar la continuidad de sus servicios.
- Concienciar sobre los servicios de línea de ayuda a los niños en las respuestas y comunicaciones de COVID-19.
- Incluir las líneas telefónicas de ayuda a la infancia existentes en COVID-19 y en los grupos de coordinación de la protección de la infancia (y en los grupos de protección en los entornos humanitarios).
- Asegurar el intercambio periódico de información con las líneas telefónicas de ayuda a la infancia existentes sobre COVID-19 y las directivas y respuestas nacionales relacionadas con la protección de la infancia, y el impacto en los niños y sus familias.
- Abogar ante los operadores de telefonía móvil y otras empresas de la industria de las TIC por el fortalecimiento de las capacidades de las líneas de ayuda a la infancia para la prestación de servicios durante COVID-19.
- Los operadores de telefonía móvil, las TIC y las plataformas de medios sociales deberían:
- Proporcionar y mantener el apoyo a los servicios de las líneas de ayuda a los niños para garantizar la continuidad de los servicios, asegurando el acceso gratuito a las líneas de ayuda a los niños por parte de todos los operadores.
- Colaborar con las líneas de ayuda a los niños para establecer condiciones de trabajo a distancia para el personal de las líneas de ayuda a los niños.
- Apoyar a los niños en los entornos más desfavorecidos para que denuncien los abusos y busquen ayuda. Esto puede hacerse mediante llamadas de corta duración o gratuitas, renunciando a los cargos de conexión y promoviendo estos recursos entre los niños.

Fortalecer las líneas telefónicas nacionales de ayuda a la infancia para recibir informes y prestar servicios a los niños en situación de peligro apoyando el uso de la innovación (como las soluciones basadas en la nube) para permitir la continuidad de las líneas de ayuda desde lugares remotos.



SECCIÓN 2: APOYO OPERACIONAL - PROPORCIONAR APOYO A TRAVÉS DE UNA LÍNEA DE AYUDA (INFANTIL)¹⁴

Esta sección de la guía incluye **consejos prácticos y técnicas** para trabajar de manera segura y apropiada con los niños y las familias, o cualquier otra persona de la comunidad que pueda estar llamando en su nombre, durante la pandemia. Esta sección también puede ser útil para aquellos que ahora están proporcionando apoyo a distancia a los niños y familias con los que ya estaban trabajando, pero con los que ya no pueden reunirse cara a cara.

Proporcionar apoyo por teléfono

Antes de tomar o hacer cualquier llamada:

- Si trabaja a distancia y no está en la oficina o en el centro de llamadas de la línea de ayuda a los niños, asegúrese de estar en un lugar tranquilo donde no se le moleste para poder concentrarse en la llamada y tener una conversación privada y confidencial.
- Asegúrate de tener una conexión telefónica o de Internet fuerte y estable para asegurar un flujo constante de las llamadas. (Si la señal es débil o fluctuante, tendrás que explicarlo con antelación en caso de que se pierda la conexión de la llamada.
- Asegúrese de tener fácil acceso a los números de contacto y detalles de otros servicios de referencia e información actualizada sobre la respuesta a COVID-19, incluyendo cualquier directriz de los organismos pertinentes, con respecto a las reglas sobre el distanciamiento social, los toques de queda, etc.
- Compruebe que sabe cómo y cuándo ponerse en contacto con su supervisor u otros colegas (según lo acordado) para obtener apoyo y asistencia, cuando sea necesario.
- Asegúrese de que conoce todos los procedimientos estándar, como la forma de hacer frente a las amenazas a la seguridad, la gestión de los casos, la realización de remisiones, etc. y si/cuando se puede romper la confidencialidad.
- Si está trabajando a distancia, asegúrese de que cualquier registro que haga se mantenga seguro y no pueda ser accedido, ni siquiera accidentalmente, por nadie más.

Al tomar las llamadas:

Proporcionar apoyo por teléfono es muy diferente a hablar con alguien cara a cara. Aunque las "pistas" normales que nos ayudan a comunicarnos, como el lenguaje corporal, no están disponibles, de una manera

¹⁴ Para más orientación, véase la Guía [práctica de asesoramiento](#) internacional de la Línea de Ayuda Infantil.

extraña una llamada telefónica también puede sentirse mucho más intensa e íntima. Esto es a menudo debido a que las personas que llaman llaman en momentos de angustia - inmediatamente y sin tiempo para prepararse. Las emociones pueden sentirse muy "crudas".

Al comienzo de las llamadas:

- Al responder, tenga claro quién es usted para que la persona que llama se sienta segura de que tiene el número correcto, e invítela a hablar. Podrías decir algo como *"Hola, soy X de Y. ¿En qué puedo ayudarle?"*
- Algunas personas que llaman tienen mucho que decir porque se han esforzado por hacer la llamada. Déjelos hablar y trate de no interrumpir con demasiadas preguntas. Siempre puedes rastrear más tarde y aclarar los puntos, o indagar más. A otros llamantes les puede resultar difícil hablar y pueden necesitar que se les anime, por ejemplo: *"Me alegro de que te hayas sentido capaz de llamar". Me gustaría poder ayudar".*
- Tan pronto como sea posible, compruebe que es seguro que la persona que llama esté hablando con usted. Podrías decir algo como: *"¿Es seguro para ti llamar ahora?"* o *"¿Estás en algún lugar donde puedas hablar en privado?"*
- Además de las llamadas de los niños y las familias, también puede recibir llamadas de otras personas que llaman en su nombre o que están preocupadas por una situación relativa a un niño. Si la llamada no es acerca de un niño/familia, entonces trate de proporcionar información o de señalarlos a una organización más relevante.
- Es importante que se establezca una relación con la persona que llama, de modo que, sin dejar de tener en cuenta la confidencialidad y la necesidad de información, no se lance directamente a hacer preguntas sobre los permisos de remisión, ni consienta en hablar con otras personas o comience a indagar para obtener mucha información, como la fecha de nacimiento, la dirección, etc. Estos detalles pueden comprobarse más adelante en una llamada una vez que se haya establecido una relación. Pregunte demasiado pronto y la persona que llama puede asustarse y colgar.

Lidiar con las llamadas de prueba

Los que trabajan en las líneas de ayuda existentes estarán familiarizados con las "llamadas de prueba". Esto es cuando un niño o adulto contacta con una línea de ayuda sobre algo aparentemente sencillo, o incluso trivial. A menudo es para probar el servicio, por lo que es importante responder adecuadamente y no dar a entender que se está perdiendo el tiempo o que la llamada no debería haberse hecho.

Los niños también pueden hacer llamadas de broma, especialmente si están aburridos y no pueden salir y socializar con sus amigos. Las llamadas de broma de los niños deben ser vistas como una prueba para el servicio, y respondidas con respeto. Si se vuelve a centrar la atención en el niño haciendo preguntas como "¿Cómo te sientes al respecto?" o "¿Cómo crees que puedo ayudarte?", a menudo se acabarán rápidamente estas llamadas. Las llamadas de broma también pueden ser utilizadas como una forma de concienciar, por ejemplo haciendo preguntas como "¿Sabes por qué hemos creado la línea de ayuda?" y luego proporcionando información precisa.

Desafortunadamente, los adultos también pueden hacer llamadas de broma. A veces se deben al aburrimiento o a problemas de salud mental, y pueden ser de naturaleza agresiva o incluso sexualmente ofensiva. Es inútil enojarse o comprometerse con tales llamadas. Simplemente ocupan tiempo y energía emocional, por lo que es una buena idea cerrarlas lo antes posible diciendo algo como 'Esta es una línea de ayuda para niños y familias que están experimentando problemas'. Voy a terminar la llamada ahora para poder mantener la línea libre para alguien que necesite hablar con nosotros'. Entonces termina la llamada.

Durante toda la llamada:

- Use todas sus habilidades de escucha activa, y no tenga miedo de los silencios, ya que las personas que llaman pueden necesitar tiempo para responder preguntas o procesar sus pensamientos. Recuerda que la persona que llama no puede verte (a menos que utilice una videollamada), por lo que decir cosas como "*sigo aquí cuando quieras hablar*" o "*me sentaré en silencio mientras piensas en esa pregunta*" puede ayudar a mantener la conexión y también animar a la persona que llama a seguir hablando.
- A menudo, las personas que llaman pueden querer y pedir información específica (por ejemplo, cómo acceder a un servicio). Incluso si esto parece ser todo lo que quieren, siempre es prudente confirmar que es todo lo que necesitan y recordarles que pueden volver a llamar en otro momento. No es raro que las personas que llaman "prueben" un servicio o que el problema que se presenta no sea lo que realmente quieren discutir. Podrían decir algo como '*¿Es todo lo que necesitan ahora?..... recuerden que siempre pueden llamar de nuevo si quieren hablar de cualquier otra cosa...*'
- Tengan en cuenta que no todos los niños (¡o adultos!) tienen nombres para sus emociones. La gente también puede tener sentimientos contradictorios. Todo esto puede conducir a sentimientos de confusión, tristeza y rabia. Escuchar con empatía sin juzgar, y sin sacar conclusiones o hacer suposiciones, puede ayudar a los que llaman a procesar sus sentimientos y estructurar sus pensamientos.
- Asegúrate de evaluar la seguridad en cada llamada: ¿dónde está la persona que llama ahora, qué le está pasando y/o la persona por la que llama? ¿Quién está cerca que pueda ser una influencia protectora?

Al final de la llamada:

- Antes de terminar la llamada, especialmente si la seguridad es una preocupación, debe obtener el acuerdo para hacer una remisión (con permiso) y/o desarrollar un plan de seguridad y/o un seguimiento

confirmado. Esto puede ser un acuerdo específico, o, si no es un caso grave, simplemente para tranquilizar a la persona que llama para que se ponga en contacto cuando sea necesario.

- Si se trata de una situación que pone en peligro la vida -por ejemplo, en caso de abuso o suicidio- debe discutir con su supervisor la necesidad de hacer una remisión sin permiso según el protocolo de la agencia.
- Una vez finalizada la llamada, asegúrese de completar los registros (según lo requiera su agencia) y de hacer las remisiones/llamadas de seguimiento.
- Si se ha sentido angustiada o abrumada por la llamada, busque el apoyo de su supervisor y/o colegas (según los procedimientos de la agencia), antes de tomar otra llamada de asesoramiento.