

# RUTA CRÍTICA PARA LA CREACIÓN DE UNA LÍNEA DE AYUDA PARA NIÑAS, NIÑOS Y ADOLESCENTES



unicef  para cada niño

# Estudio de factibilidad

- Analizar la factibilidad para la creación de una línea de ayuda para niñas, niños y adolescentes que considere los recursos institucionales ya existentes, definiendo una hoja de ruta.
- Se realizó una investigación de gabinete y entrevistas con actores gubernamentales, empresas de telecomunicaciones y organizaciones de la sociedad civil vinculadas con líneas de ayuda y de emergencia en el país.

Instituciones Gubernamentales	Operador telefónico privado	Líneas de ayuda activas
<ol style="list-style-type: none"> <li>Consejo Nacional de Población</li> <li>Secretaría Ejecutiva del Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes</li> <li>Comisión Nacional de los Derechos Humanos</li> <li>Secretariado Ejecutivo del Servicio Nacional de Seguridad Pública</li> <li>Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia de la Ciudad de México</li> <li>Procuraduría Federal de Protección de Niños, Niñas y Adolescentes</li> <li>Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres</li> </ol>	8. AXTEL	<ol style="list-style-type: none"> <li>C5 de CDMX <ul style="list-style-type: none"> <li>Línea 9-1-1</li> <li>Línea LOCATEL 56581111</li> </ul> </li> <li>C4 de Sonora</li> <li>Comisión Nacional de Seguridad - Policía Federal <ul style="list-style-type: none"> <li>Línea 088</li> </ul> </li> <li>CONAVIM y Fundación Origen <ul style="list-style-type: none"> <li>01 800 HÁBLALO</li> </ul> </li> <li>Consejo Ciudadano de Seguridad de la Ciudad de México <ul style="list-style-type: none"> <li>5533 5533</li> </ul> </li> </ol>
	<b>Organizaciones de Sociedad Civil</b>	
	9. Visión Mundial	
	10. Save the Children	
	11. Fundación JUCONI	
	12. Asociación para el Desarrollo Integral para personas violadas	
	13. Grupo focal con niñas, niños y adolescentes	

# Justificación

La situación actual de vulnerabilidad y riesgo de NNA hace necesario crear espacios que contribuyan a prevenir y responder a la violencia.

- Los NNA tendrán una plataforma donde puedan recibir información y orientación, y reportar incidentes de violencia o vulneraciones de sus derechos.
- Las autoridades fortalecerán su contacto con NNA, identificarán casos de violencia y activarán los mecanismos de protección de sus derechos.
- La especialización de los operadores del 9-1-1 y la mejora de sus protocolos, permitiría mejorar la identificación y canalización de casos de violencia, asegurando su seguimiento a través del procedimiento de protección especial.
- Observación General 13 del CDN: líneas de ayuda 24/7

# Servicios de la línea de ayuda

- **Información y Asesoramiento:** Orientación en temas de derechos de niñez y asuntos de su interés.
- **Escucha activa:** Es una forma estructurada de escuchar y responder centrando la atención en la persona que llama.
- **Primeros auxilios psicológicos.** Es primordial en la línea, pues constituye la puerta de entrada al bienestar del NNA.
- **Remisión/Derivaciones:** Identificación de vulneraciones de derechos humanos o situaciones de violencia para activar el procedimiento de protección especial.
- **Intervención:** Intervenir para salvaguardar la integridad física y emocional del NNA.

# Algunas conclusiones

- Las líneas existentes no ofrecen un servicio especializado para la atención de NNA.
- No se cuenta con estadísticas de llamadas sobre situaciones que involucran a NNA.
- Un centro de operaciones centralizado es más sencillo de operar y de asegurar un enfoque especializado de atención; sin embargo, existe mayor desconocimiento del contexto local.
- La operación descentralizada puede ser más eficiente, pero resulta más complejo la operación estandarizada y especializada.
- En la mayoría de las líneas telefónicas que dependen de instituciones no se logra dar seguimiento a los casos.

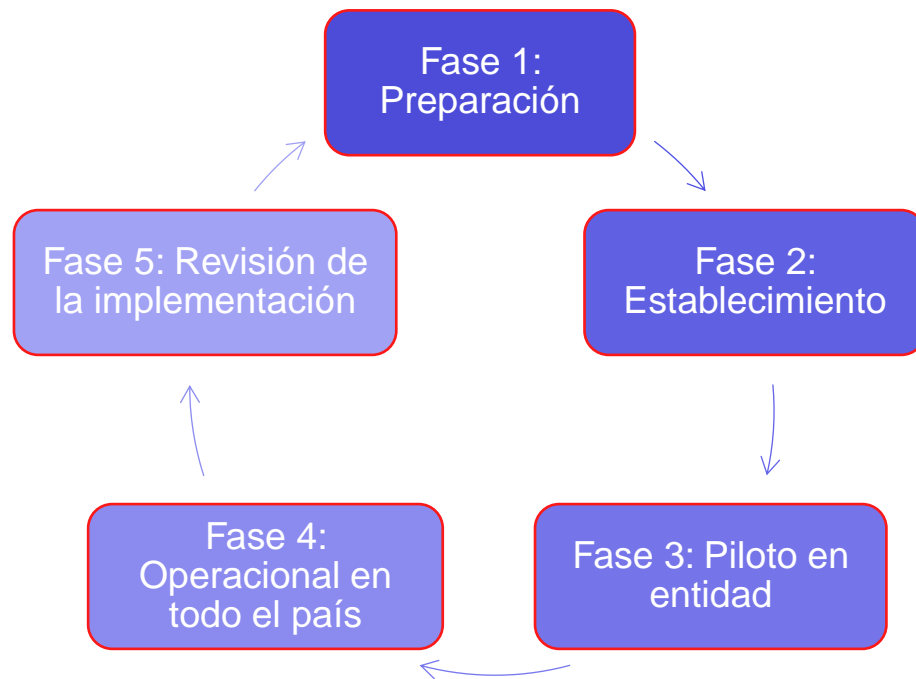
# Escenarios

Esquema de corresponsabilidad institucional: Procuraduría Federal de Protección tiene la rectoría técnica y se apoya de otra institución con capacidades para operar la línea.

- a) Aprovechar la existencia y operación de la línea 01800 HÁBLALO, ampliando sus servicios para que atiendan a NNA (2018).
- b) Que la línea sea un servicio nuevo del Centro Nacional de Atención Ciudadana (088-Policía Federal).
- c) Emplear la experiencia y capacidades técnicas y operativas de LOCATEL.
- d) Incorporar la línea de ayuda a los servicios del Consejo de Seguridad Ciudadana de la CDMX: 5533-5533.

Además, se contemplaría que 9-1-1 (C5) cuente con un despachador para NNA que de seguimiento a las emergencias y vincule el procedimiento de protección especial.

# Propuesta





unicef  | for every child