

**Violencia contra l@s niñ@s**  
**Informe de seguimiento**  
**2 años más tarde**

**Child Helpline International**



## Prólogo

Este informe de seguimiento de Violencia contra l@s niñ@s (VAC por sus siglas en inglés) facilita una visión general del trabajo realizado por las líneas de asistencia para niñ@s, de todo el mundo, a la hora de implementar las Recomendaciones VAC planteadas por el estudio sobre Violencia contra l@s niñ@s, 2006, realizado por la Secretaría General de Naciones Unidas (Ver: <http://www.childhelplineinternational.org/en/publications>).

En su conclusión final, el Profesor Pinheiro, experto principal al mando del Estudio, recomendó expresamente que las líneas de asistencia fueran utilizadas y vistas como un mecanismo importante para la protección de los derechos de l@s niñ@s. La protección completa de los derechos de l@s niñ@s y la prevención de la violencia contra l@s niñ@s solo se puede conseguir si se adopta un acercamiento holístico; es esencial la implementación de todas las recomendaciones VAC.

A Child Helpline International (CHI) le gustaría darles las gracias a los miembros del Grupo de Trabajo de Promoción cuyo asesoramiento ha sido gran importancia en el desarrollo del cuestionario VAC 2008. También nos gustaría darle las gracias a las 34 líneas de asistencia para niñ@s que completaron y enviaron el cuestionario VAC. Sin su importante respuesta y aporte este informe no habría sido posible.

### El equipo de CHI



# Contenidos

Prólogo	3
Introducción	7
Capítulo 1: Recomendaciones de CHI	11
Recomendación 1	11
Recomendación 2	12
Recomendación 3	15
Recomendación 4	18
Recomendación 5	20
Conclusión	22
Capítulo 2: Estudio de casos	30
Anexo I: Cuestionario VAC de CHI	36
Anexo II: Recomendaciones VAC	40
Anexo III: Número de llamadas atendidas en 2007	42
Colofón	42

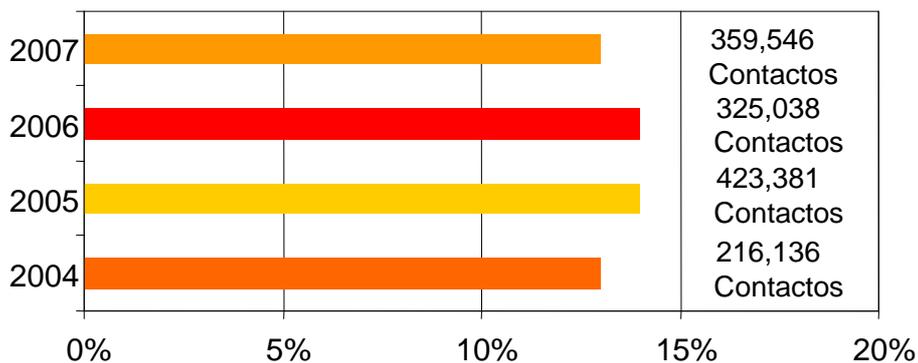


## Introducción

Las líneas de asistencia para niñ@s de todo el mundo se enfrentan a casos de violencia contra l@s niñ@s todos los días. Los datos recopilados por CHI muestran, constantemente, la violencia contra l@s niñ@s como una de las razones principales por las que l@s niñ@s se ponen en contacto con las líneas de asistencia. Según nuestros datos de 2007, los abusos y la violencia representan un 13% de todos los contactos que las líneas de asistencia tuvieron con niñ@s y adolescentes:

Child Helpline International ha ido recabando datos desde sus comienzos en el año 2003. Desde entonces hasta ahora, los abusos y la violencia continúan siendo una de las razones más importantes por las que l@s niñ@s se ponen en contacto con las líneas de asistencia (véase el gráfico 1).

**Gráfico: 1 Violencia y abuso como porcentaje del total de contactos en cada año de recopilación de datos.**



En el Estudio de la Secretaría General sobre la Violencia contra l@s niñ@s del año 2006, el Profesor Paulo Pinheiro recomendó a las líneas de asistencia, las cuales a través de l@s niñ@s podían informar sobre violencia, que hablaran confidencialmente con un asesor formado y le pidieran apoyo y consejo<sup>1</sup>. El papel fundamental de las líneas de asistencia se reiteró en el informe de seguimiento un año más tarde. En la recomendación 18 el Profesor Pinheiro afirmó; “Otra iniciativa importante es la creación de líneas de asistencia para niñ@s, las cuales están dedicando líneas telefónicas u otros canales para niñ@s y adultos con el fin de informar o discutir preocupaciones o

<sup>1</sup> Recomendación 8 del “Estudios de la ONU sobre Violencia contra l@s niñ@s”, Informe del experto independiente para la sexta sesión de la Asamblea General de la ONU, Paulo Sérgio Pinheiro suministró un informe en referencia a la resolución de la Asamblea General 60/231

incidentes actuales”. El gráfico demuestra que los contactos realizados a las líneas de asistencia para niños en relación a asuntos relacionados con violencia y abusos no pueden ser ignorados. En el año 2007, se realizaron casi 300.000 llamadas a las líneas de asistencia para niños en las que las personas que llamaban querían hablar sobre asuntos relacionados con la violencia que les habían sucedido a ellos o a niños que ellos mismos conocían.

### Proceso

Child Helpline International continúa comprometida con combatir y prevenir la violencia contra los niños. En el año 2006, CHI, por primera vez, compiló información para las líneas de asistencia para niños sobre la violencia contra los niños. Se utilizó un cuestionario adaptado a las recomendaciones VAC. En ese cuestionario se pidió a las líneas de asistencia que observaran las políticas gubernamentales sobre la implementación de la Recomendación 8 realizada en el Estudio sobre Violencia contra los niños. El cuestionario, creado sobre una matriz desarrollada por la Secretaría VAC, mostró dificultades para que las líneas de asistencia lo completaran.

En 2008, se volvió a desarrollar el cuestionario VAC con el fin de reflejar, de forma más adecuada, el trabajo de las líneas de asistencia para niños. El cuestionario revisado se desarrolló en cooperación con representantes de la red de líneas de asistencia para niños. El cuestionario tiene dos objetivos. En primer lugar, esbozar las políticas y actividades de las líneas de asistencia en relación a las recomendaciones del informe VAC. En segundo lugar, reforzar la conciencia, entre todas las líneas de asistencia para niños, sobre las recomendaciones VAC. En mayo de 2008, el cuestionario VAC se envió a las líneas de asistencia de la red de CHI. Treinta y cuatro líneas de asistencia para niños completaron el cuestionario (véase recuadro 1).

**Recuadro 1:  
Completaron el  
cuestionario las  
siguientes líneas de  
asistencia para niños:**

Botsuana, Guinea Conakry, Kenia, Malawi, Namibia, Senegal, Sud África, Swaziland, Uganda, Zimbabue, República Democrática del Congo, Lesoto, Mozambique, Tanzania, Argentina, Perú, Estados Unidos de América (Switchboard), Australia, Nueva Zelanda (Kidsline) Nueva Zelanda (What's Up), Corea del Sur, Austria, Albania, Bielorrusia, Croacia, Dinamarca, Grecia (Smile of the Child), Los Países Bajos, Eslovaquia, EAU Zarja, Jordania, Irán.

## **Cómo se organiza este informe**

Este informe está formado en dos capítulos. El primer capítulo facilita cinco recomendaciones realizadas por CHI basadas en las respuestas de la red de CHI al cuestionario VAC. Además, las recomendaciones actuales se fortalecen con las recomendaciones realizadas en los dos informes anteriores presentadas por CHI. El segundo capítulo contiene estudios de casos realizados por líneas de asistencia sobre abuso y violencia<sup>2</sup>. Por último, el informe concluye con varias recomendaciones. El anexo contiene el cuestionario VAC original, que se envió a los miembros, y los resultados del análisis estadístico.

---

<sup>2</sup> Cada año CHI recopila datos de las líneas de asistencia sobre los contactos que tienen con l@s niñ@s. Los resultados están recopilados en *Connecting to Children*. Este documento esboza las características de los contactos que mantienen las líneas de asistencia con l@s niñ@s, por ejemplo las razones por las que llaman, edad y sexo de la persona que llama. También facilita información sobre la red de CHI, por ejemplo los años de ejercicio y el costo de una llamada a la línea de asistencia. La sexta edición de *Connecting to Children*, en la que se mostraban datos del año 2006 se ha publicado en agosto de 2008. Para esta edición de *Connecting to Children* 62 líneas de asistencia para niñ@s enviaron información, ascendiendo a 10.5 millones de llamadas recogidas por las líneas durante la época de compilación de datos de CHI. Para más información visiten nuestra página web. [www.childhelplineinternational.org](http://www.childhelplineinternational.org)



## Capítulo 1: Recomendaciones CHI

### General: Respuestas al cuestionario VAC

El cuestionario VAC se envió a las líneas de asistencia en mayo de 2008.

Respondieron treinta y cuatro miembros, representando a todas las regiones: África, América y Caribe, Pacífico Asiático, Europa y Oriente Medio- África del Norte (MENA). En la Tabla 1 se puede apreciar la distribución de las respuestas.

Tabla 1: Distribución de respuestas al cuestionario VAC		
Región	Frecuencia	%
África	14	41%
América y Caribe	6	18%
Pacífico Asiático	4	12%
Europa	8	23%
MENA	2	6%
Total	34	100%

### Recomendación 1

*Los gobiernos y las entidades internacionales vinculadas deberían reconocer a las líneas de asistencia para niñ@s como un mecanismo vital a la hora de prevenir y combatir la violencia contra l@s niñ@s.*

L@s niñ@s contactarán una línea de asistencia si saben que una persona de confianza se encuentra al otro lado de la línea con ganas de poder escucharles. La protección de l@s niñ@s y los derechos de l@s niñ@s es el núcleo de las líneas de asistencia para niñ@s. Las líneas de asistencia para niñ@s son vitales en el esfuerzo por eliminar, en todo el mundo, la violencia contra l@s niñ@s. El número de contactos relacionados con violencia y abusos muestra que las líneas de asistencia se pueden ver como medios fiables de ayuda y apoyo. Cada año CHI compila información sobre el número de contactos realizados a las líneas de asistencia para niñ@s (ver nota al pie 2). De las treinta y cuatro líneas de asistencia para niñ@s que completaron el cuestionario VAC, 27 enviaron datos sobre los contactos que habían

#### Lo que dice la línea de asistencia...

“Desarrollamos un nuevo sistema de referencia en el que las víctimas de abuso son especialistas “filtro”, lo que significa que tras un procedimiento de consentimiento informado, hacemos una llamada en conferencia junto a una persona del equipo de intervención en crisis de la organización en el lugar donde vive el niño. De forma que el niño no necesite llamar él/ella mismo al equipo de intervención de crisis”  
Kindertelefoon, Holanda

establecido con niños durante el año 2007. Estas líneas de asistencia atendieron a más de 2.7 millones de llamadas de niños y adolescentes (véase anexo III).

## Recomendación 2

*Los gobiernos y otras entidades vinculadas, nacionales e internacionales, deberían trabajar conjuntamente con las líneas de asistencia para niños diseñando estrategias holísticas creadas expresamente para prevenir la violencia contra los niños.*

### Lo que dice la línea de asistencia...

“A menudo, nuestra línea no está invitada o incluida en las fases de planteamiento de las estrategias pero sin embargo responde a las solicitudes para implementar las formaciones y proporciona apoyo (psicológico y protección). Es fundamental que estemos.” Childline, Zimbawe

“La directora es un miembro activo de la Comisión para Abusos del niño en Aruba y ha trabajado anteriormente con directores de diferentes ONGs en el establecimiento y mejora de un centro para el Abuso del Niño. Bureau SosteneMi (el centro de Abuso del Niño) lleva existiendo casi dos años y nuestra línea de asistencia para niños trabaja muy estrechamente con dicha organización.” Telefon pa Hubentud, Aruba

Las estrategias y campañas de protección infantil no pueden existir de forma aislada; se necesitan servicios constructivos y directos para llegar a todos los niños que sean víctimas de abusos o violencia. Las líneas de asistencia son en sí dicho mecanismo. Ofrecen el apoyo necesario a aquellas víctimas de violencia o abusos.

Las líneas de asistencia para niños reconocen el papel crucial que desempeñan a la hora de combatir y prevenir la violencia contra los niños. Conjuntamente con las entidades vinculadas (y a menudo con los propios niños), las líneas de asistencia para niños trabajan para diseñar políticas que combatan la violencia contra los niños.

Aquellos que toman las decisiones fundamentales deberían reconocer el papel que desempeñan las líneas de asistencia para garantizar la seguridad de los niños. Las líneas de asistencia para niños deberían ser observadas como una fuente a la hora de diseñar e implementar las políticas de prevención de violencia contra los niños.

**Tabla 2: Cooperación con entidades vinculadas para diseñar estrategias de prevención**

Cooperación	Nº de líneas de asistencia para niños	
	No.	%
no	3	9%
si	29	91%
Total	32	100%

Los acercamientos holísticos que se

**Tabla 3: La línea de asistencia para niñ@s actuó para prevenir la violencia contra l@s niñ@s**

Mi línea de asistencia...	Líneas de asistencia para niñ@s	
	Nº.	%
No consideró que fuera una tarea que tuviera que cumplir	2	7%
Lo consideró, pero no realizó ninguna acción	2	7%
Planificó pero no paso a la acción	3	11%
Realizó planes y los puso en práctica	13	48%
Otras...	7	26%
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>100%</b>

fundamentan en la experiencia de cada actor en el sistema de protección del niñ@ tendrán más éxito en la erradicación de los abusos y violencia contra l@s niñ@s.

Casi todos los que respondieron a los cuestionarios trabajan conjuntamente con otra entidad vinculada para diseñar e implementar políticas y actividades generales de prev

enci  
ón y

com

bate

ante

los

abus

os y

la

viole

ncia

(Véa

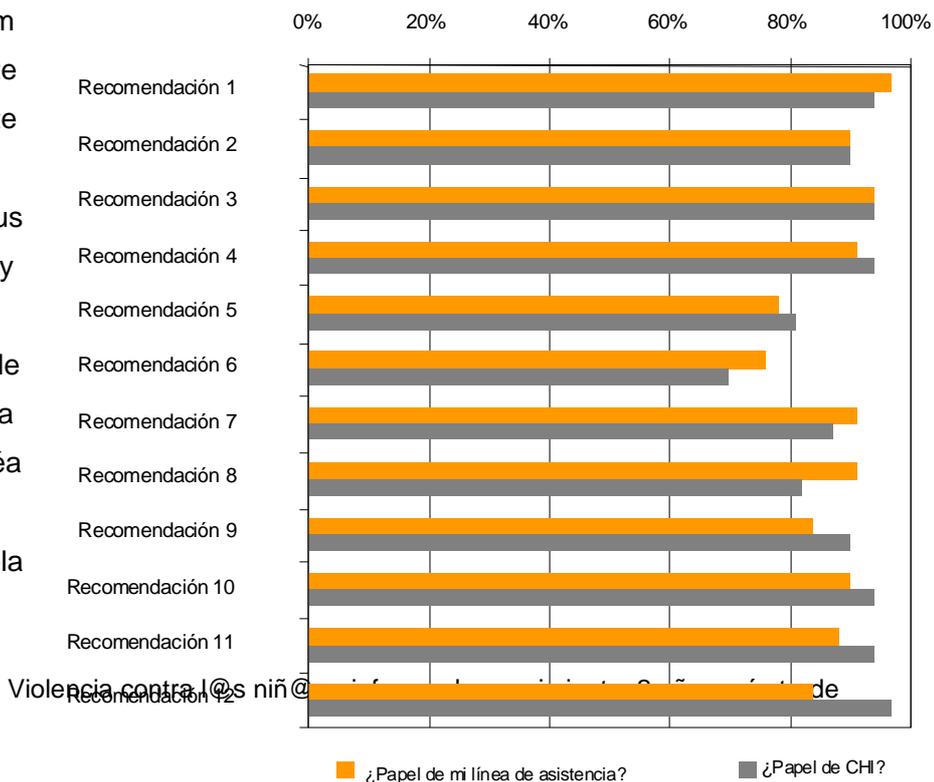
se

tabla

2).

Violencia contra l@s niñ@s

**Gráfico 2: % de líneas de asistencia que debería desempeñar un papel en la puesta en práctica de las recomendaciones VAC**



Además, las respuestas al cuestionario muestran un abrumador apoyo entre las líneas de asistencia para niñ@s en cuanto a su papel en la puesta en práctica de las Recomendaciones VAC (véase gráfico 2).

Esto muestra dos cosas:

- 1) Que las líneas de asistencia para niñ@s se ven a sí mismas como catalizadoras del cambio; y,
- 2) Que CHI es una red que puede trabajar en pos de controlar e implementar las Recomendaciones VAC (véase gráfico 2). Muchas de las líneas de asistencia para niñ@s ya cooperan con entidades vinculadas en el diseño de planes que combatan la violencia contra l@s niñ@s.

Durante el pasado año, más del 90% de los participantes mencionaron su participación con entidades vinculadas. Tal y como se muestra en la tabla 2, no se han implementado todos los planes. Únicamente dos de los encuestados se quedaron sin diseñar estrategias que combatan la violencia contra l@s niñ@s. Dichas líneas de asistencia para niñ@s indicaron que en su caso o bien les faltaban recursos o que sus servicios no existían en dicho momento.

#### Lo que dice la línea de asistencia...

“Se da una colaboración exhaustiva con la policía incluyendo contactos de alto nivel dentro del Proyecto de Niñ@s Desaparecidos. Igualmente, cooperamos con la ONG e-Slovensko (por una Internet más segura) y con el Ministerio del Interior y el Centro Crisis de Cuidado de Día (proporcionado servicios a niñ@s con sus madres, en su mayor parte violencia familiar). Además, participamos activamente en las conferencias de UNICEF sobre violencia contra l@s niñ@s.” TOM, Eslovaquia

“Cooperamos con muchas organizaciones dentro de los Emiratos Árabes Unidos que nos ayudan a llegar y ayudar a niñ@s víctimas de abusos y violencia.” Social Service Department, Sharjah Emiratos Árabes Unidos

### Recomendación 3

*Los Gobiernos deberían asignar recursos adecuados a las líneas de asistencia para niñ@s para garantizar que éstas puedan ofrecer la apropiada formación de su personal y poder operar 24 horas al día.*

Las líneas de asistencia para niñ@s se dedican a asistir a l@s niñ@s. La recopilación de datos realizada por CHI muestra que l@s niñ@s vuelven su mirada hacia las líneas de asistencia como un importante medio para poder hablar de sus problemas. Las líneas de asistencia necesitan medios para poder sacar adelante sus planteamientos a largo plazo y las actividades relacionadas.

Las respuestas al cuestionario VAC mostraron que muchas líneas de asistencia para niñ@s, especialmente en los países en vías de desarrollo, mostraron una falta de concienciación en relación a las Recomendaciones VAC.

El análisis muestra que existe una relación directa entre la concienciación y el compromiso de mejora de las Recomendaciones (véase tabla 4). Ello prueba que si las líneas de asistencia desempeñan un papel real y significativo a la hora de mejorar los sistemas de protección a l@s niñ@s, resulta ser esencial entonces una mejora en la calidad y en la

#### Lo que dice la línea de asistencia...

“Nos vemos a nosotros mismos mejorando las Recomendaciones VAC por medio de nuestro trabajo del día a día al responder a las llamadas de l@s niñ@s que sufren este tipo de violencia, conectándoles con servicios de cuidado y apoyo adicional cuando se hace necesario, recopilando datos relativos a casos de violencia contra l@s niñ@s y presentándolo en publicaciones y conferencias, etc.”  
What’s Up, Nueva Zelanda

“Como línea de asistencia para niñ@s a nivel nacional que lleva operando 20 años, la lucha contra la violencia contra l@s niñ@s es para nosotros una de nuestras prioridades a diario. Publicamos artículos, comunicados de prensa y anuncios en televisión en nuestra página web para concienciar sobre el tema.”  
Rat auf Draht, Austria

**Tabla 4: Análisis de la concienciación y relación con su papel en la implementación**

¿La línea de asistencia para niñ@s estaba comprometida con la implementación?	Nuestra línea de asistencia...						Total
		No estaba concienciada sobre la existencia de las Recomendaciones VAC	Estaba concienciada pero no se consideró su papel en la implementación	Se consideró pero nuestra organización no tenía la capacidad	Se hicieron planes y se implementaron	Otras	
no	9	1	2	0	5	17	
si	1	1	0	10	3	15	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>32</b>	

formación en lo que se refiere al tema de la violencia. Así pues, las líneas de asistencia necesitan del apoyo de los gobiernos para lograrlo.

El análisis de las respuestas muestra a su vez que hay relación directa entre la región en la que esté ubicada la línea de asistencia y el compromiso activo de mejora de las Recomendaciones VAC. En África, muchas líneas de asistencia para niños no se comprometieron activamente con la mejora de las Recomendaciones VAC.

Igualmente, muchas de las líneas de asistencia de este grupo no fueron conscientes ni de la existencia de dichas Recomendaciones. Los encuestados de ambos grupos indicaron que tenían falta de recursos para proporcionar formación sobre el tema de la violencia y los abusos al personal o que no estaban operando todavía como línea de asistencia para niños el pasado año.

#### Lo que dice la línea de asistencia...

“La violencia contra el niño no puede esperar una determinada franja horaria. La mayoría de los casos se localizan de madrugada, entre las 4 y las 6 AM, así como por la noche entre las 9 y las 11 PM.” Tithandize, Malawi

Aunque la mayoría de los encuestados no dirigieron los esfuerzos de defensa a mejorar activamente las Recomendaciones VAC, la mayoría de las líneas de asistencia se esfuerzan por prevenir la violencia contra niños por medio de sus políticas generales. Las líneas de asistencia consideran la prevención de la violencia y el abuso como fundamentales para sus objetivos.

Los datos muestran que las líneas de asistencia para niños son capaces de llegar a más niños si operan 24

horas al día en comparación con aquellas que operan menos horas. El análisis estadístico de los datos recopilados por CHI de las líneas de asistencia sobre el número de contactos que se tienen con niños muestra que dichos contactos se pueden hasta triplicar si las líneas de asistencia están disponibles 24 horas al día<sup>3</sup>. La violencia y el abuso no se concentran en un horario de 9 a 5 y es importante para aquellas víctimas de abusos que tengan la posibilidad de obtener apoyo en el que puedan confiar, que sea gratuito, a cualquier hora del día, estén donde estén. Los contactos con las líneas de asistencia muestran que muchas de las llamadas relativas

<sup>3</sup> Análisis sobre los datos recopilados relativos a los contactos tenidos por las líneas de asistencia con niños durante 2007. Datos analizados por el Dr. Ruben Fukkink, de la Universidad de Amsterdam. CHI facilitará el análisis completo a petición.

a violencia contra l@s niñ@s son por la noche o de madrugada. Sin embargo, no todas las líneas de asistencia disponen de financiación suficiente para operar a dichas horas. Así pues, es vital que exista apoyo estructural sobre este tema por parte de los donantes y de los gobiernos.

#### **Recomendación 4**

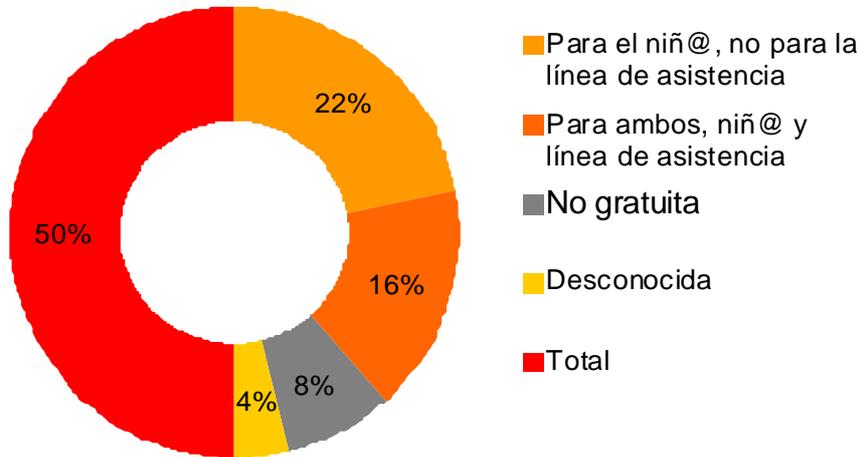
*Los gobiernos, los agentes del sector de las telecomunicaciones y otras entidades vinculadas deberían cooperar para asignar a la línea de asistencia un número gratuito de teléfono, de 3 o 4 dígitos, tanto para l@s niñ@s como para las propias líneas de asistencia para niñ@s.*

Los datos recopilados por CHI muestran una relación directa entre el número de llamadas que recibe una línea de asistencia y el estatus de su número de teléfono: l@s niñ@s llaman más a las líneas de asistencia con números gratuitos. El análisis estadístico del número de contactos que las líneas de asistencia tienen con l@s niñ@s muestra que aquellas líneas de asistencia con un número gratuito son capaces de llegar a l@s niñ@s diez veces más que aquellas en las que l@s niñ@s tienen que pagar<sup>4</sup>.

---

<sup>4</sup>Análisis sobre los datos recopilados relativos a los contactos tenidos por las líneas de asistencia con l@s niñ@s durante 2007. Datos analizados por el Dr. Ruben Fukkink, de la Universidad de Amsterdam. CHI facilitará el análisis completo a petición.

**Gráfico 3: estatus de las líneas gratuitas por región**



Las líneas de asistencia llegan a más niñ@s cuando l@s niñ@s pueden acceder a ellas por medio de un número gratuito. Por consiguiente, es fundamental que las líneas de asistencia puedan disponer de dicho número gratuito para l@s niñ@s para que así, cada niñ@, tenga la posibilidad de llamar a las líneas de asistencia para niñ@s sin importar donde se encuentre y en que situación se encuentre.

El gráfico 3 proporciona una visión general del número de líneas de asistencia para niñ@s de CHI que disponía de número gratuito en 2007. Todavía muchas líneas de asistencia no disponen de un número que sea gratuito tanto para l@s niñ@s como para la propia línea de asistencia. Esto significa que muchos niñ@s corren el riesgo de no tener la oportunidad de usar una red segura y que los recursos de las líneas de asistencia para niñ@s se emplean en pagar la cuenta del teléfono.

L@s niñ@s que son víctimas de violencia o abusos experimentan a menudo confusión o estados de shock. Así pues, necesitan disponer de un número al que les resulte fácil llamar y sea fácil de recordar. Investigaciones en Irlanda han concluido que l@s niñ@s pueden recordar fácilmente números de 3 o 4 dígitos. Childline India enseña a l@s niñ@s de las calles a que llamen al número gratuito 1098 para llamar a la línea de asistencia. La experiencia muestra que hasta estos niñ@s marginados son capaces de utilizar y recordar dichos números cortos.

Los ejemplos (véase la caja 2) muestran que se puede contactar con un importante número de líneas de asistencia para niñ@s por medio del sistema de un número de teléfono corto. Para ser capaces de asistir a la mayor cantidad de niñ@s posible, y prevenir la violencia contra l@s niñ@s, todas las líneas de asistencia deberían poder

## **Caja 2: Ejemplos de armonización de números cortos para las líneas de asistencia**

### **Europa**

En la Unión Europea, la Comisión Europea asignó el número 116 111 a las líneas de asistencia para niñ@s. Como consecuencia de ello, la Conferencia Europea sobre Agencias Postales y de Telecomunicación (CEPT) ha pedido que los 48 estados miembros de toda Europa sigan el ejemplo de la Comisión Europea y asignen el número 116 111 para las líneas de asistencia. Consecuentemente, líneas de asistencia de 11 países europeos han asignado este número corto y fácil de recordar.

### **Asia**

En Asia del Sur muchas de las líneas de asistencia para niñ@s han sido asignadas con números cortos gratuitos: en India y Nepal, l@s niñ@s pueden utilizar el número 1098. En Maldivas, se va a crear una línea de asistencia próximamente con el número 1412.

### **América**

En Sudamérica, la línea de asistencia para niñ@s de Argentina utiliza el número 102. La línea de asistencia para niñ@s de Aruba y Trinidad & Tobago se puede contactar utilizando el 131, para la línea de asistencia de Colombia es el 106 y en Paraguay se puede acceder utilizando el 147.

### **África**

En África, se puede acceder a cada vez más líneas de asistencia marcando el 116. La línea de asistencia para niñ@s de Kenia ha sido la que lanzó este número y poco a poco, otros países le han seguido (p.e. Mozambique).

ser accesibles por medio de números cortos gratuitos. Gobiernos y agencias de telecomunicaciones deberían garantizar la asignación de este vital recurso para las líneas de asistencia.

## Recomendación 5

*Ante la inexistencia de una línea de asistencia para niñ@s, los gobiernos deberían colaborar con otras entidades vinculadas claves para el establecimiento de una línea de asistencia para niñ@s. Esto resulta ser un punto crucial a la hora de luchar frente a la violencia contra l@s niñ@s.*

<b>Tabla 5: Número de líneas de asistencia para niñ@s pertenecientes a la red de CHI</b>	
<b>Fecha</b>	<b>Nº de líneas de asistencia para niñ@s</b>
1 de diciembre de 2003	55
1 de diciembre de 2005	83
1 de diciembre de 2006	88
1 de diciembre de 2007	91
1 de agosto de 2008	97

La importancia de las líneas de asistencia para niñ@s dentro de los sistemas de protección infantil es cada vez más y más reconocida por las entidades vinculadas. Esto puede verse claramente en el

importante incremento del número de líneas de asistencia para niñ@s que son parte de la red de CHI (véase tabla 5). El respaldo gubernamental es crucial en el establecimiento de las líneas de asistencia para niñ@s. A pesar del incremento del número de líneas de asistencia para niñ@s y el apoyo que éstas reciben de los gobiernos, todavía hay muchos países que no tienen líneas de asistencia para niñ@s. Los gobiernos deberían respaldar los esfuerzos en sus países para el establecimiento de líneas de asistencia para niñ@s y proporcionar asistencia a las líneas de asistencia para niñ@s emergentes. *Más aún, si una línea de asistencia ya existe en un país, tanto el gobierno como donantes deberían apoyarla y no duplicar esfuerzos estableciendo líneas de asistencia para niñ@s adicionales.*

## Conclusión

La prevención y la lucha frente a la violencia contra l@s niñ@s son importantes para el trabajo de las líneas de asistencia para niñ@s. En su mayor parte, las líneas de asistencia para niñ@s han diseñado políticas de prevención ante la violencia y el abuso contra l@s niñ@s por medio de su trabajo. Aun así, las líneas de asistencia no siempre disponen de políticas que puedan implementar las recomendaciones, lo que puede atribuirse a una falta de concienciación o a no disponer de los recursos necesarios. La violencia contra l@s niñ@s es un hecho que ocurre todos los días. Sólo se podrá proteger los derechos de l@s niñ@s si se les protege de abusos y violencia. Las conclusiones aquí expresadas muestran que las líneas de asistencia

para niñ@s consideran vitales todas las recomendaciones VAC. La recomendación referente a las líneas de asistencia para niñ@s no se puede implementar aisladamente. Las entidades vinculadas al sistema de protección infantil, incluidas las propias líneas de asistencia, deberían colaborar para implementar un acercamiento holístico que lleve a la práctica totalmente todas las recomendaciones realizadas por el Profesor Pinheiro para erradicar la violencia contra l@s niñ@s.

Las líneas de asistencia para niñ@s son el primer punto de contacto para la mayoría de aquell@s niñ@s que son víctimas de violencia o abusos. Los contactos realizados a las líneas de asistencia para niñ@s muestran que la violencia y los abusos siguen siendo una de las razones más importantes por las que l@s niñ@s contactan con las líneas de asistencia. Así, se necesita el esfuerzo continuo para proteger a l@s niñ@s de que se conviertan en una víctima de violencia y abuso. Las líneas de asistencia para niñ@s son importantes para ell@s dado que les asisten en su vida cotidiana y les protege de convertirse en víctimas. La información de la que disponen las líneas de asistencia sobre temas relacionados con l@s niñ@s deberían llegar las policías o a otros socios miembros del sistema de protección infantil, tales como agencias gubernamentales, hospitales o policía.

Muchas líneas de asistencia para niñ@s notificaron que tenían falta de conocimiento sobre las recomendaciones VAC, si bien trabajaban en la protección de l@s niñ@s frente a la violencia y abuso por medio de sus políticas y de sus actividades cotidianas. CHI continúa comprometida a elevar el grado de concienciación en todo lo que se refiera a las recomendaciones VAC.

## Capítulo 2: estudio de casos

Las líneas de asistencia se enfrentan a casos de violencia contra l@s niñ@s diariamente. En este capítulo se presentan una serie de casos relativos a violencia o abusos a niñ@s y se esboza como los han acometido las líneas de asistencia para niñ@s. Para proteger la identidad de l@s niñ@s, se han modificado ligeramente los casos.

### *Abusos físicos y violencia*

#### **Asia-Pacífico**

La madre de un chico joven contacta la línea de asistencia en busca de ayuda. Cuando iba a pre-escolar, el maestro le pegaba a su hijo y éste tenía un lado de su cuerpo lleno de moratones. La madre informó al director y pidió ayuda. Aunque el profesor confesara el hecho, no se tomó ninguna acción por parte del colegio. El niño, que se volvió muy inquieto, se negaba a ir al colegio. El orientador de la línea de asistencia facilitó información a la madre relativa al cuidado del niñ@s y le guió en la elaboración de un escrito oficial dirigido al consejo de la escuela preescolar, incluyendo fotografías de los moretones del niño.

El orientador contactó igualmente con dicho centro de preescolar, solicitando alguna acción. Finalmente, el centro respondió realizando una sesión de reflexión crítica para revisar los errores de la profesora y le solicitó a ésta que se disculpara oficialmente ante el niño y su familia. El consejo del colegio accedió igualmente a cambiar de clase al niño si éste no quería continuar con la misma profesora. La madre del niño se puso de nuevo en contacto con la línea de asistencia para agradecer el apoyo recibido.

#### **Europa**

Una niña de once años informó que era víctima de la violencia de un grupo de niñas que estaban en la calle. En primer lugar, el orientador escuchó activamente y se identificó con las emociones expresadas por la niña: indefensa, condescendiente y débil. El orientador compartió el caso con un equipo de intervención en caso de crisis para calmar a la niña y desarrollar un plan de acción. Tras un prolongado período de

tiempo, la niña fue tranquilizada y pudo expresar sus opiniones al orientador. Así, decidió contárselo a sus padres y acudir a la policía.

### **Europa**

Una niña llamó a la línea de asistencia para niñ@s y comentó lo siguiente: “Tengo 12 años y llamo para decir que a mi compañero de clase le pega su padre. Creo que ayer le pegaron una paliza porque tiene muchas heridas en la cara y manos. Le he preguntado que le había pasado y me ha dicho que había tenido una pelea muy fuerte con su hermano. No le he creído porque su hermano tiene 8 años y no le podría haber hecho tanto daño. También he visto restos de sangre en su ropa. Esta mañana su madre le ha traído al colegio y ella también tenía heridas en la cara.”

El orientador de la línea de asistencia obtuvo toda la información necesaria de la niña y contactó con agencias colaboradoras en la Agencia de Protección Infantil, Departamento de Policía e Inspección de Educación, cuyas intervenciones resultaron vitales para la seguridad del niño.

### **Abuso Sexual**

#### **Asia-Pacífico**

Una mujer contactó la línea de asistencia para niñ@s para obtener consejo sobre cómo ayudar a un niñ@ del que se había abusado. Comenzó a revelar los hechos del abuso, pero omitía los detalles de la dirección completa del niñ@. La mujer prometió que volvería a llamar. Los especialistas de la línea de asistencia coordinaron conjuntamente con el gobierno un dispositivo de búsqueda del niñ@. Gracias a los esfuerzos conjuntos se encontró a este niñ@: una niña de ocho años de edad. La niña había sido raptada por su tío y su abuelo. La línea de asistencia comenzó un proceso legal para responsabilizar a los adultos, pero los intentos por encontrarlos han sido inútiles. La niña está inmersa en un programa de terapia y forma parte de un programa de rehabilitación. Actualmente va al colegio y le gusta el teatro.

### **Europa**

Una chica adolescente llamó a la línea de asistencia para niñ@s y comenzó hablando de cosas cotidianas. Preguntó por información sobre la línea de asistencia y sobre las políticas que ésta tenía. Como su confianza y su relación con el orientador aumentaron, la chica mencionó que su padre abusaba de ella. Este abuso había sido

continuado durante años, pero ella no supo que fuera algo que no estaba bien hasta hace poco tiempo. Su madre no lo sabía y la niña no pensaba que su madre le fuera a creer. Además, no creía que hubiera algún otro adulto en quien confiar. Tras reconfortarla y respaldarla, ella accedió a que el orientador le pusiera en contacto con los servicios sociales. La niña se contactó con este servicio, y tras muchas sesiones, les facilitó información de fondo para que pudieran intervenir.

### **Europa**

Una madre llamó tras encontrar un mensaje de texto en el teléfono de su hija en el que la niña comentaba que había sido drogada y violada hacía un año y medio. La niña había estado en contacto con el violador, quién había colgado fotografías de ella (pornográficas) en Internet. El padre de la niña vivía en el extranjero y no sabía nada de esta situación. La línea de asistencia se contactó con la policía para presentar un informe. La policía trabajó codo con codo con la línea de asistencia, quien proporcionó guía y asesoramiento especializado para emprender acciones legales contra el violador y proveer apoyo y respaldo a la niña y a su madre.

### **Oriente Medio y África del Norte**

Una persona llamó a la línea de asistencia para niños exponiendo que un familiar suyo estaba abusando sexualmente de sus propias hijas. La persona aclaró que el padre había amenazado a la madre con divorciarse si le contaba a alguien lo que estaba haciendo. La línea de asistencia para niños informó inmediatamente a un representante del Ministerio del Interior, quién envió una patrulla de policía a la casa del hombre. Se procedió al arresto del hombre y las niñas comenzaron una terapia.

### **América y Caribe**

La línea de asistencia fue contactada por una casa de acogida infantil a la que se había acercado una madre con su hija de cinco años. La madre buscaba información y guía para su hija, la cual había sido agredida sexualmente por su padre. La línea de asistencia grabó todos los detalles del caso y guió al personal de la casa de acogida infantil en una intervención rápida. La madre sufría una crisis de ansiedad extrema y la niña parecía estar en estado de shock.

La línea de asistencia envió todos los detalles por fax al Ministerio Público y a la policía para que intervinieran directamente. Paralelamente, se cuidó a la niña en un centro médico y los psicólogos de la casa de acogida infantil la atendieron psicológicamente. La línea de asistencia realizó un seguimiento junto con las instituciones para garantizar que el caso se tratara correctamente. La línea de asistencia para niños a su vez proporcionó un taller para los agentes sociales y el personal de las instituciones sobre abuso infantil, abuso sexual y medios efectivos para detectar casos de abusos en la comunidad donde estos ocurran.

### **América y Caribe**

Una niña de catorce años llamó en varias ocasiones a la línea de asistencia para hablar de un problema que tenía con el conductor del autobús que la llevaba cada día. El conductor había tratado de besarla. Ella tenía miedo de contárselo a alguien. Tampoco quería que el conductor perdiera su trabajo porque éste se había casado con una prima suya y no quería causar problemas en la familia. El orientador de la línea de asistencia analizó con la niña los argumentos a favor y en contra de contarle a su madre lo ocurrido.

El orientador también trató de mostrar a la niña el peligro que podía suponer mantener en secreto el comportamiento del conductor. Igualmente trataron de encontrar una persona de la familia con la que la niña pudiera tener la suficiente confianza como para hablar. Unos días después la niña llamó de nuevo y comentó que había hablado con su madre y que habían decidido informar de la situación.

### **África**

Un hombre llamó a la línea de asistencia para niños para informar de que su vecino estaba abusando sexualmente de su sobrina. Informó que se los encontró por accidente y que cuando lo confrontó con su sobrina, ésta le confirmó que llevaba teniendo relaciones sexuales con él a cambio de dinero durante más de un año. El tío estaba muy trastornado con el hecho de que el abuso se hubiera dado sin que la niña le hubiera comentado nada a él. La línea de asistencia para niños organizó un encuentro entre el tío y su sobrina para asistirles sobre como llevar el problema. En la reunión, el tío comentó que el vecino había comenzado a hacerse notorio en el vecindario por hacer insinuaciones sexuales a los niños. Como parte de su decisión

de garantizar que el “affair” entre su sobrina y el vecino no continuaría, se envió a la niña de vuelta con su padre, quién vivía a bastante distancia.

### **África**

Una niña de 14 años contactó con la línea de asistencia para niñ@s para informar de que el padre de su compañera de clase estaba abusando de ella. Tras una entrevista mantenida entre los orientadores de la línea de asistencia y la compañera de la niña, éstos comprobaron que los padres de la niña eran alcohólicos, lo que significaba que estaba sola durante mucho tiempo. La línea de asistencia intervino, inspeccionó la casa y ofreció asesoramiento a la niña traumatizada. Posteriormente se formuló una investigación formal ante la policía y se arrestó al padre. La línea de asistencia se aseguró que la niña se mudaba a un entorno seguro, donde continuó su educación en un colegio nuevo.

### **Desatención**

#### **Europa**

Una niña de 13 años llamó a la línea de asistencia para niñ@s alegando abusos físicos y desatención por parte de su madre. Los padres estaban divorciados y su padre se había mudado y acababa de formar una nueva familia. La niña comentó que se sentía triste y sola. La niña trató de comunicarse con su madre pero ésta estaba siempre muy cansada debido a las amplias jornadas de trabajo; a menudo la gritaba, chillando y criticándola, por ejemplo por no haber fregado los platos. A su vez, la madre pasaba los fines de semana en casa de su nuevo novio y dejaba sola en casa a la niña. La niña intentó hablar con la madre sobre sus sentimientos, en vano. Un voluntario habló con la niña sobre el colegio, sus amigos, y su relación con los profesores. Conjuntamente decidieron que la niña hablara con algún profesor del colegio y psicólogo y que igualmente hablaría con su padre. Un voluntario le explicó que su padre era un responsable paterno asimismo y que tenía la responsabilidad de protegerla.

### **Bullying (acoso escolar)**

#### **Europa**

Una chica joven llamó a la línea de asistencia para niñ@s porque en el colegio estaba sufriendo bullying. Otras niñas la pegaban e insultaban. Esto ocurría todos los días y ella no quería ir más al colegio. Sentía pánico y no acudió a clase porque otras chicas

la estaban esperando para burlarse de ella. Los padres de la chica desconocían por completo que esto estuviera ocurriendo. Les contaba que no quería ir a clase porque estaba cansada y le dolía la cabeza. Trato de hablar con su madre una vez pero su madre no la creyó. El orientador alentó a la niña a hablar con sus padres y profesores y exploró las razones por las que no lo hacía. El orientador le aconsejó que no estuviera sola en el colegio sino que anduviera con más niñ@s los cuales le respaldarían. Se alentó a la niña a que volviera a llamar a la línea de asistencia para niñ@s en caso de que necesitara mayor respaldo para sobreponerse a la situación.

## Anexo I: Cuestionario VAC de CHI

### Pregunta 1

Durante el presente año, ¿se ha comprometido su línea de asistencia para niñ@s a poner en práctica las recomendaciones VAC en un amplio espectro de la sociedad?

Sí  No

*Nuestra línea de asistencia para niñ@s: Márquese la (s) que proceda (n)*

No estaba concienciada de la existencia de las recomendaciones VAC

Estaba concienciada, pero no se consideró su papel en la implementación

No se consideró que fuera una tarea a desempeñar por nuestra organización

Se consideró, pero las recomendaciones VAC nos son una prioridad para nuestra línea de asistencia

Se consideró, pero no se realizó ninguna acción en consecuencia

Se consideró pero nuestra organización no disponía de la capacidad

Se realizó una planificación pero no se ha llevado a la práctica todavía

Se realizaron planificaciones y se llevaron a la práctica

Otra:.....

Por favor, explique o ejemplifique sus respuestas

Por favor, especifique escollos u obstáculos que, durante el año pasado, haya encontrado su organización que les impidieran la implementación mientras llevaban a la práctica las recomendaciones VAC

¿Hay alguna asistencia que su organización pueda requerir de CHI y su red en relación al desarrollo de una estrategia para su organización para llevar a cabo las recomendaciones VAC?

**Pregunta 2**

¿Durante el pasado año, ha cooperado su línea de asistencia para niñ@s con otras entidades vinculadas en el desarrollo de estrategias a medida para llegar mejor a aquell@s niñ@s que son víctimas de abusos y violencia?

Sí           No

Por favor, explique su respuesta

*Nuestra línea de asistencia para niñ@s: Márquese la (s) que proceda (n)*

No se consideró que fuera una tarea a desempeñar por nuestra organización

Se consideró, pero no se realizó ninguna acción en consecuencia

Se consideró pero nuestra organización no disponía de la capacidad

Se realizó una planificación pero no se ha llevado a la práctica todavía

Se realizaron planificaciones y se llevaron a la práctica

Otra:.....

Por favor, explique o ejemplifique sus respuestas

### Pregunta 3

¿Cree que su línea de asistencia para niñ@s y CHI como red deben ayudar a llevar a cabo las Recomendaciones VAC? A continuación se resumen las recomendaciones VAC. Especifique una respuesta para cada recomendación. Aclare sus respuestas si lo estima necesario.

*Las líneas de asistencia deberían ayudar a:*

#### 1. Fortalecer el compromiso y la acción en el ámbito nacional y local:

Establecer un punto de vista común nacional sobre violencia contra l@s niñ@s y la integración de acciones en procesos de planificación nacional.

*Mi línea de asistencia para niñ@s debería ayudar CHI como red debería ayudar*

Sí

No

Sí

No

#### 2. Prohibir la violencia contra l@s niñ@s Introducción e implementación de leyes que prohíban la violencia contra l@s niñ@s.

*Mi línea de asistencia para niñ@s debería ayudar CHI como red debería ayudar*

Sí

No

Sí

No

#### 3. Dar prioridad a la prevención: Prevención activa de cualquier forma de violencia contra l@s niñ@s.

*Mi línea de asistencia para niñ@s debería ayudar CHI como red debería ayudar*

Sí

No

Sí

No

#### 4. Promover valores no violentos y aumentar la concienciación: Cambiar la actitud de la sociedad ante la violencia contra l@s niñ@s, de manera que no sea condonada o normalizada.

*Mi línea de asistencia para niñ@s debería ayudar CHI como red debería ayudar*

Sí

No

Sí

No

#### 5. Mejorar la capacidad de todos aquellos que trabajen con y para l@s niñ@s

Desarrollar la capacidad de mejorar, prevenir, detectar y responder de todos aquellos que trabajan por y para l@s niñ@s

*Mi línea de asistencia para niñ@s debería ayudar CHI como red debería ayudar*

Sí

No

Sí

No

**6. Proporcionar servicios de reestablecimiento y reinserción social:** Proporcionar servicios sociales y de salud accesibles, sensibilizados con l@s niñ@s y universales para todas aquellas víctimas de violencia.

*Mi línea de asistencia para niñ@s debería ayudar CHI como red debería ayudar*

Sí

No

Sí

No

**7. Garantizar la participación de l@s niñ@s:** Nos referimos aquí a los Estados y los partners que se encuentren vinculados activamente con l@s niñ@s y que respeten sus puntos de vista.

*Mi línea de asistencia para niñ@s debería ayudar CHI como red debería ayudar*

Sí

No

Sí

No

**8. Crear sistemas y servicios de información accesibles y amistosos con l@s niñ@s:** Establecer mecanismos seguros, conocidos y accesibles para l@s niñ@s, sus representantes y otros, para que se puedan informar fácilmente sobre casos de violencia contra l@s niñ@s.

*Mi línea de asistencia para niñ@s debería ayudar CHI como red debería ayudar*

Sí

No

Sí

No

**9. Garantizar la responsabilidad y el fin de la impunidad:** Fomentando la confianza en el sistema de justicia y haciendo que aquellos que ejerzan algún tipo de violencia contra l@s niñ@s sean llevados ante los tribunales.

*Mi línea de asistencia para niñ@s debería ayudar CHI como red debería ayudar*

Sí

No

Sí

No

**10. Acometer la variable del género dentro de la violencia contra l@s niñ@s** Prestar atención al papel integral de la parcialidad del género en lo relativo a la violencia contra l@s niñ@s, y promover y proteger los derechos de las mujeres y niñas como una parte de las formas de violencia contra l@s niñ@s.

*Mi línea de asistencia para niñ@s debería ayudar CHI como red debería ayudar*

Sí

No

Sí

No

**11. Desarrollar y llevar a cabo la investigación y recolección de datos sistemática a nivel nacional:** Mejorar la recolección de datos y los sistemas de información en las incidencias y formas de violencia contra l@s niñ@s para estar preparados a responder mejor ante ellas.

*Mi línea de asistencia para niñ@s debería ayudar CHI como red debería ayudar*

Sí

No

Sí

No

**12. Fortalecer el compromiso internacional:** Ratificación de los tratados internacionales por parte de los Estados y puesta en práctica de los estándares internacionales.

*Mi línea de asistencia para niñ@s debería ayudar CHI como red debería ayudar*

Sí

No

Sí

No

Por favor explique o razone el porqué de sus respuestas en relación al papel de su línea de asistencia para niñ@s.

Por favor explique o razone el porqué de sus respuestas en relación al papel de CHI como red.

¿Hay alguna ayuda adicional que su organización querría recibir de CHI para que su organización pueda hacer realidad su visión?

**Pregunta 4**

¿Qué tres recomendaciones del Estudio-VAC cree que son las más importantes?  
Puede encontrar un resumen de las Recomendaciones en el Anexo I

*Creo que las Recomendaciones más importantes son (marque tres casillas)*

1 , 2 , 3 , 4 , 5 , 6 , 7 , 8 , 9 , 10 , 11 , 12

Por favor explique o razone el porqué de dicha elección

**Pregunta 5**

¿Tiene algún otro comentario, punto de vista o idea en relación al estudio-VAC y las Recomendaciones, así como sobre papel de las líneas de asistencia para niñ@s que quisiera comentar?

Por favor, no dude en incluir su opinión, se agradecerán todos los comentarios

## Anexo II: Recomendaciones VAC

A continuación se detallan las recomendaciones VAC. Estas recomendaciones están dirigidas a todas las entidades vinculadas y Estados para que se emprendan acciones que prevengan y luchen frente a la violencia contra l@s niñ@s.

Recomendaciones formuladas en su informe final por el Profesor Pinheiro:

### A. Recomendaciones Principales.

#### **1. Fortalecer el compromiso y la acción en el ámbito nacional y local:**

Recomiendo que todos los estados desarrollen un marco multifacético y sistemático que responda ante la violencia contra l@s niñ@s que se encuentre integrado en los procesos de planificación nacional. Se debería formular una estrategia, política o plan de actuación a nivel nacional sobre la violencia contra l@s niñ@s que integre objetivos realistas y plazos, el cual sea coordinado por una agencia capaz de integrar distintos sectores en la ejecución de dicha amplia estrategia. Toda norma, política plan o programa nacional debería cumplir con los derechos humanos internacionales y conocimientos científicos actuales. La puesta en ejecución de dicha estrategia, política o plan nacional debería evaluarse sistemáticamente de acuerdo con los plazos y objetivos establecidos, y debería disponer de los recursos financieros y humanos adecuados para su ejecución. Sin embargo, toda estrategia, política plan o programa destinado a combatir la violencia contra l@s niñ@s debería ser compatible con las condiciones y recursos de cada país.

#### **2. Prohibir todo tipo de violencia contra l@s niñ@s:**

Impelo a los Estados a que garanticen que ninguna persona de menos de 18 años sea condenada a la pena de muerte o cadena perpetua e imposibilitada de quedar liberada. Recomendando a los Estados a que acometan las medidas necesarias que suspendan inmediatamente la ejecución de las penas de muerte impuestas a personas por crímenes cometidos antes de cumplir los 18 años y a que tomen las medidas legales apropiadas para que dichas condenas se conviertan en condenas conformes con los estándares de los derechos humanos internacionales. Como asunto de prioridad máxima, debería abolirse la pena de muerte como condena impuesta a personas que cometieron crímenes antes de cumplir los 18 años.

Impelo igualmente a los Estados a que prohíban toda forma de violencia contra l@s niñ@s, en todos sus estadios, incluyendo castigos corporales, prácticas dolorosas tradicionales, como los matrimonios forzados a cortas edades, la mutilación genital femenina, los llamados crímenes de honor, la violencia sexual así como torturas u otro tratamiento o castigo inhumano, cruel o degradante, tal y como requieren los tratados internacionales, incluyendo la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes y la Convención de los Derechos del Niño. Traslado mi atención al comentario general N° 8 (2006) del Comité sobre los Derechos del Niño relativo a los derechos del niño en cuanto a la protección de castigos físicos y otras formas de castigo crueles o degradantes (artículos 19, 28, párrafo. 2, Inter. Alia) (CRC/C/GC/8).

### **3. Dar prioridad a la prevención:**

Recomiendo que los Estados den prioridad a la prevención de la violencia contra l@s niñ@s acometiendo las causas subyacentes. Si ya únicamente los recursos destinados a la intervención tras la aparición de la violencia han sido esenciales, los Estados deberían asignar recursos apropiados que acometan los factores de riesgo, tales como la falta de vínculo parental, familias fragmentadas, abuso de alcohol y drogas, accesos a alarmas anti-incendios. En línea con los Objetivos del Milenio, se debería centrar la atención sobre las políticas sociales y económicas que están dirigidas a la pobreza, desigualdad entre sexos o de otro tipo y otros factores que minan a la sociedad.

### **4. Promover valores no violentos y aumentar la concienciación:**

Recomiendo que tanto los Estados como la sociedad civil se esfuercen por transformar las actitudes que condonan o normalizan la violencia contra l@s niñ@s, incluyendo aquellas conductas estereotipadas, como los roles en función del género o la discriminación, la aceptación de los castigos físicos o las prácticas tradicionales dañinas.

Los Estados deberían garantizar que los derechos de l@s niñ@s estén extendidos y hayan sido comprendidos, incluidos por l@s propi@s niñ@s. Las campañas públicas de información deberían utilizarse para sensibilizar a la opinión pública sobre los perniciosos efectos que la violencia acarrea a l@s niñ@s. Los Estados deberían alentar a los medios de comunicación a promover valores no violentos y llevar a la práctica directrices que garanticen el respeto total de los derechos de l@s niñ@s en todas sus coberturas comunicativas.

### **5. Mejorar la capacidad de todos aquellos que trabajen con y para l@s niñ@s:**

Recomiendo que se desarrollen las capacidades de todos aquellos que trabajen con y por l@s niñ@s para contribuir a la erradicación de todo tipo de violencia contra ellos. Se debería proporcionar formación previa y durante el servicio, que imparta mayor conocimiento y respeto por los derechos de l@s niñ@s. Los Estados deberían invertir de manera sistemática en educación y programas de formación para aquellas personas que trabajan con niñ@s o familias, tanto profesionales como aquellos que no lo son, para que puedan prevenir, detectar y responder ante casos de violencia contra l@s niñ@s. Se deberían formular y llevar a la práctica códigos de conducta y estándares concisos que incorporen la prohibición y objeción ante toda forma de violencia.

### **6. Proporcionar servicios de reestablecimiento y reinserción social:**

Recomiendo que los Estados proporcionen servicios sociales y de salud accesibles, universales y sensibilizados con l@s niñ@s, incluyendo pre-hospitalizaciones y urgencias, asistencia legal a l@s niñ@s, y si procediera, sus familias cuando se detecte o se revele algún caso de violencia. Se deberían diseñar los sistemas de servicios sociales, justicia criminal y sanitaria para cubrir las necesidades específicas de l@s niñ@s.

### **7. Garantizar la participación de l@s niñ@s:**

Recomiendo que los Estados se comprometan activamente con l@s niñ@s y respeten sus perspectivas en todo lo relacionado con la prevención, respuesta y control de la violencia contra ellos, teniendo en cuenta el Artículo 12 de la Convención de Derechos del Niño.

Se deberían apoyar y alentar las Organizaciones Infantiles y las iniciativas lideradas por niñ@s encaminadas a luchar contra la violencia guiadas por los mejores intereses de los propios niñ@s.

### **8. Crear sistemas y servicios de información accesibles y amistosos con l@s niñ@s:**

Recomiendo que los Estados establezcan unos mecanismos destinados a l@s niñ@s, sus representantes u otros, los cuales sean seguros, bien publicitados, confidenciales y accesibles para todo lo que tenga que ver con informar sobre violencia contra l@s niñ@s. Todo niñ@, incluidos aquellos bajo la tutela o cuidado de instituciones judiciales o sociales, debería tener conocimiento de la existencia de dichos mecanismos de queja. Deberían establecerse mecanismos como las líneas de asistencia telefónica, por medio de las que los niñ@s pueden informar de abusos; orientadores formados en la materia con los que puedan hablar en confianza y pedirles ayuda o consejo. Asimismo, debería considerarse la posibilidad de crear nuevas o diferentes vías de poder informar sobre casos de violencia por medio de las nuevas tecnologías.

### **9. Garantizar la responsabilidad y el fin de la impunidad:**

Recomiendo que los Estados incrementen la confianza de la comunidad en el sistema judicial llevando ante los tribunales a todos aquellos que perpetren actos de violencia contra l@s niñ@s y garantizando que se responsabilicen de ello por medio de procedimientos y sanciones criminales, civiles, administrativas y profesionales. Todas aquellas personas convictas por delitos violentos o abusos sexuales contra l@s niñ@s deberían tener prohibido trabajar con niñ@s.

### **10. Acometer la variable del género dentro de la violencia contra l@s niñ@s**

Recomiendo que los Estados garanticen la elaboración y puesta en práctica de políticas y programas anti-violencia desde una perspectiva de género, teniendo en cuenta los diferentes factores de riesgo a los que se enfrentan niños y niñas en relación a la violencia; los Estados deberían promover y proteger los derechos humanos de las mujeres y niñas y acometer toda forma de discriminación sexual como parte de una estrategia de prevención obligatoria.

### **11. Desarrollar y llevar a cabo la investigación y recolección de datos sistemática a nivel nacional:**

Recomiendo que los Estados mejoren la recopilación de datos y los sistemas de información para poder identificar más eficazmente subgrupos vulnerables, poder informar de las políticas y programaciones a todos los niveles, y encaminar los progresos hacia la consecución del objetivo de prevenir la violencia contra l@s niñ@s. Los Estados deberían utilizar indicadores nacionales basados en estándares internacionales previamente acordados y garantizar que los datos se compilan, analizan y difunden para controlar los progresos en el tiempo.

Cuando no existan, se deberán crear y mantener registros de nacimiento, defunción, matrimonio y registros de datos con cobertura nacional. Los Estados deberían igualmente crear y mantener bases de datos relativas a niñ@s sin protección parental y niñ@s incluidos en el sistema de justicia criminal. Dichos datos deberían estar diferenciados en función del sexo, edad, zona rural o urbana, casa y características de la familia, educación o etnia. Los Estados deberían desarrollar igualmente una agenda de búsqueda a nivel nacional sobre la violencia contra l@s niñ@s por los lugares donde se den casos de violencia, incluyendo entrevistas de estudios con niñ@s y padres, con especial atención sobre los grupos más vulnerables de niñ@s.

## **12. Fortalecer el compromiso internacional:**

Recomiendo que todos los Estados ratifiquen y cumplan la Convención de los Derechos del Niño y sus dos Protocolos Opcionales relativos a la participación de niñ@s en conflictos armados y relativos a la venta de niñ@s, prostitución infantil y pornografía Infantil. Todas las reservas que sean incompatibles con el objeto y propósito de la Convención y los Protocolos Opcionales deberían ser retiradas de acuerdo con la Declaración de Viena y el Plan de Acción de la Conferencia Mundial sobre los Derechos Humanos de 1.993.

Los Estados deberían ratificar cualquier instrumento internacional o regional que sea relevante y pueda proporcionar protección a l@s niñ@s, incluyendo la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes y sus Protocolos Opcionales; el estatuto de Roma de la Corte Penal Internacional; la Convención sobre la eliminación de la Discriminación contra la Mujer y su Protocolo Operativo; las Convenciones ILO nº 183 sobre la Edad Mínima de Admisión al Empleo y la nº 182 sobre las peores formas de trabajo infantil; y la Convención de Naciones Unidas contra el Crimen Organizado Transnacional y el Protocolo para Prevenir, Reprimir y Sancionar la Trata de Personas, especialmente de Mujeres y Niños.

Los Estados deberían llevar a la práctica todas sus obligaciones legales internacionales y fortalecer su cooperación con los órganos de los tratados.

109. Recomiendo que los Estados actúen de conformidad con los compromisos adquiridos en relación a la prevención de la violencia durante la sesión especial de la Asamblea General sobre los niñ@s y en el contexto de la Resolución nº 74 de la Asamblea Mundial de la Salud de la OMS sobre la puesta en práctica de las Recomendaciones del Informe Mundial sobre la Violencia y la Salud, así como otras resoluciones públicas relativas a la salud a nivel regional que refuercen dicha resolución.

## Anexo III: número de llamadas contestadas en 2007

País	Región	Nombre de la línea de asistencia	Número de llamadas contestadas <sup>5</sup>
Botswana <sup>6</sup>	África	Childline Botswana	1,160
Guinea Conakry	África	AGUIAS	5,915
Kenia	África	Childline Kenya	4,808
Malawi	África	Tithandizane	10,026
Namibia	África	Lifeline/Childline Namibia	2,766
Senegal	África	Centre GINDDI	2,221
Sudáfrica	África	Childline South Africa	1,224,443
Swazilandia	África	Ministerio de Educación – Directriz y Asesoramiento	398
Uganda	África	Uganda Child Helpline	3,339
Zimbawe	África	CHILDLINE Zimbabwe	50,511
RD Congo	África		<i>Sin comenzar</i>
Lesotho	África		<i>No existía en 2007</i>
Mozambique	África		<i>Reciente</i>
Tanzania	África		<i>Sin comenzar</i>
Argentina	Américas	Línea 102	4,452
Aruba	Américas	Fundacion Telefon pa Hubentud Aruba	2,411
Perú	Américas	Fundacion ANAR Perú	15,432
Trinidad y Tobago	Américas	Childline Trinidad and Tobago	4,641
EE.UU.	Américas	National Runaway Switchboard	82,851
Australia	Asia Pacífico	Kids Helpline	300,223
Corea del Sur	Asia Pacífico	1577-1391 (Child Protection Hotline)	9,478
Nueva Zelanda	Asia Pacífico	What's Up?	122,681
Nueva Zelanda	Asia Pacífico	Kidslines	19,887
Albania	Europa	MCMCM	<i>No existía en 2007</i>
Austria	Europa	147 Rat auf Draht	205,662
Bielorrusia	Europa	Smorgon information centre on children rights	<i>Desconocido</i>
Croacia	Europa	Hrabri telefon - The Brave Phone	12,750
Dinamarca	Europa	Bornetelefonen	36,647
Grecia	Europa	S.O.S. 1056	302,419
Holanda	Europa	De Kindertelefoon	297,654
Eslovaquia	Europa	Linka detskej istoty pri SV UNICEF	16,564
Irán	MENA	SPRC (Sedaye Yara)	3,625
UAE Sharjah	MENA	Social Service Department	<i>Desconocido</i>
Jordania	MENA	Jordan River Foundation	<i>No existía en 2007</i>
<b>Total</b>			<b>2,742,964</b>

<sup>5</sup> De las líneas de asistencia que completaron el cuestionario VAC de CHI

<sup>6</sup> Childline Botswana no facilitó datos del año 2007, pero sí lo hizo para 2006, lo cual se ha utilizado aquí.



## Colofón

Child Helpline Internacional (CHI) es la red de líneas de asistencia para niñ@s mundial que trabaja en pos de la protección de los derechos de l@s niñ@s, trabajando en más de 160 países. Se fundó con la creencia de que tanto niñ@s como jóvenes no sólo tenían derechos, sino que ellos mismos eran quienes mejor podían identificar sus problemas estando equipados con las herramientas adecuadas.

### Child Helpline International (CHI)

PO box 15684  
1001ND Ámsterdam  
Holanda

### Visitas:

Herengracht 418  
1017BZ Ámsterdam  
Holanda  
Tel: +31 (0)20 5289625  
Fax: +31 (0)20 6387655  
E-mail: [info@childhelplineinternational.org](mailto:info@childhelplineinternational.org)  
Página web: [www.childhelplineinternational.org](http://www.childhelplineinternational.org)

Producción Escrita: Child Helpline International  
Apoyos: Grant Taylor (Nueva Zelanda), Joan van Niekerk (Sudáfrica), Maggie Lazardis (Grecia), Barbara Prado (Perú), Ohaila Shomar (Palestina), Margie Roe (Irlanda) and Raffaella Accrogliono (Italia)  
Diseño: Link Design, Ámsterdam  
Impresión: Printerette, Vijzelgracht, Ámsterdam  
Traducción: Patricia de Francisco y Magdalena Aguilar

Copyright © Child Helpline International, Noviembre 2008

Informe CHI VAC		Octubre 2006
Informe CHI VAC	Líneas de asistencia: 1 año más tarde	Noviembre 2007
Informe CHI VAC	Informe de seguimiento: 2 años más tarde	Noviembre 2008

### Descargo de responsabilidad:

Los porcentajes de las celdas en de las tablas se han redondeado a dos cifras y no se hace uso de decimales. Por consiguiente, las divisiones de las (sub-) categorías individuales no siempre suman el 100% aunque las celdas que contienen dicho porcentaje total si muestren esta cifra.