

Líneas telefónicas de ayuda para niños durante la COVID-19

Butterflies, India

Introducción

Butterflies ha protegido y empoderado los niños que viven en la calle y trabajan en Nueva Delhi desde 1989. Dirige programas en ocho áreas con altas concentraciones de niños que trabajan o están conectados con las calles, p. ej., terminales de buses, mercados o estaciones de ferrocarriles. Desde 1998 ha dirigido una línea telefónica de ayuda para niños como parte de Childline 1098, un número gratuito establecido por la fundación gubernamental Childline India Foundation. La línea opera las 24 horas del día, 7 días a la semana en 595 ciudades y distritos en India en colaboración con 1.060 ONG. Butterflies es responsable del sur y el sudeste de Delhi y la estación de ferrocarriles de Nizamuddin.

El programa

Los centros de llamadas de la Childline India Foundation reenvían las llamadas que requieren intervenciones de protección infantil a las unidades de intervención de las líneas de ayuda locales gestionadas por las ONG. Childline 1098 forma parte del programa de protección infantil de Butterflies y cuenta con 27 empleados especializados. Las llamadas recibidas incluyen reportes de maltrato infantil, delitos contra los niños, niños en crisis que han desaparecido o se han escapado de casa, y niños en situaciones de mano de obra infantil. Cada caso cuenta con una investigación, un rescate y un apoyo adaptado para reintegrar a los niños en sus familias cuando sea posible y apropiado. Butterflies se coordina con una sólida red de otros servicios y organismos gubernamentales en cada etapa.

En marzo de 2020, India impuso el confinamiento. Dado que el gobierno considera que Childline es un servicio esencial, siguió funcionando, y parte del personal de la línea telefónica de ayuda de Butterflies acudió a la oficina, mientras que a otros se les redirigieron las llamadas a sus teléfonos móviles.





Family
for every child

**How
we
care**

By practitioners,
for practitioners.



Implementación

Cuando se recibe una llamada informando de un problema de protección infantil, el personal de Butterflies determina los detalles, y luego su equipo de trabajadores sociales de protección infantil visita el lugar, habla con el niño, los vecinos o los miembros de la comunidad. Si hay que denunciar un caso de maltrato, el personal lo hace en la comisaría local y acompaña al agente de policía a visitar el lugar. El personal de Butterflies habla con el niño por separado y le ayuda a denunciar el problema. La policía registra el caso y detiene al agresor si es necesario. Butterflies se asegura de que la policía no entreviste al niño por su cuenta; en su lugar, los trabajadores sociales hablan con el niño y redactan un informe, compartido con el niño y firmado por él. También se acompaña a los niños al hospital, donde se les examina en busca de signos de abuso físico o sexual, una prueba potencialmente importante en un caso penal. Butterflies trabaja junto con la policía para garantizar que el caso sea efectivo en los tribunales.

A las 24 horas de rescatar a un niño, Butterflies debe presentarlo ante el Comité de Bienestar Infantil del Distrito, una estructura estatutaria del sistema judicial de protección infantil. El personal comienza a buscar a la familia del niño, trabajando estrechamente con la Unidad de Protección Infantil del Distrito y con Childline local si el niño es de fuera del sur o del sureste de Delhi o si no se conoce su dirección completa. Una vez que el niño se reúne con su familia, Butterflies continúa el seguimiento durante seis meses, asegurándose de que el niño está seguro, es feliz y va a la escuela.

Los niños rescatados que no tienen familia ni tutor son atendidos en el centro de acogimiento residencial temporal de Butterflies mientras el personal les ayuda a localizar a sus familias, prepara un informe de investigación social en consulta con sus padres y, por último, los acompaña a su casa para que se reintegren o encuentren una opción de cuidado alternativo adecuado a largo plazo.

En algunos casos se trata de niños algo mayores que viven en su lugar de trabajo. A veces los niños se van de casa y vienen a la ciudad sin avisar a su familia debido a problemas en el hogar. Estos niños no siempre quieren volver a casa.

India cuenta con buenas disposiciones legislativas para los niños en crisis, que apoyan el buen funcionamiento de Childline 1098; esto incluye la Ley del Derecho a la Educación, la Ley de Justicia Juvenil (Cuidado y Protección de los Niños), la Ley de Prohibición y Regulación de la Mano de Obra Infantil y la Ley de Protección Infantil contra los Delitos Sexuales. Butterflies utiliza estos instrumentos legales para respaldar su trabajo de protección de la infancia.

En promedio, Butterflies recibe entre 80 y 100 llamadas que requieren intervención por mes. Durante los tres meses de cierre, esta cifra se redujo a 15-16 al mes. También varió el tipo de llamadas, ya que muchos padres, especialmente los que no tienen teléfonos inteligentes o conexión a Internet, estaban muy preocupados por la falta de educación de sus hijos mientras las escuelas estaban cerradas. Butterflies también recibió varias llamadas de padres que pedían que sus hijos fueran aceptados en acogimiento institucional, ya que pensaban que recibirían una mejor calidad de atención y educación. Esto no era algo que Butterflies esperaba, ya que defiende la atención familiar, no el acogimiento residencial. Estas peticiones se documentaron y se remitieron a los Comités de Bienestar Infantil, a las Unidades de Protección Infantil de los Distritos y también a la Comisión de Delhi para la Protección de los Derechos del Niño.

Childline 1098 es muy conocida en los distritos donde trabaja Butterflies. La organización lleva a cabo una labor de divulgación en escuelas y comunidades en zonas concurridas como estaciones de autobús y ferrocarril, y en mercados. Además distribuye folletos para promocionar la línea telefónica de ayuda. Butterflies también organiza talleres de formación y capacitación en protección de la infancia para los empleados de las autoridades de los distritos.

Resultados

- A través de Childline, Butterflies ha protegido a miles de niños en los últimos 22 años: ha habido 48.166 casos que requirieron intervención, en los que los niños fueron rescatados y apoyados, reuniéndose muchos de ellos con sus familias; y 39.774 casos de apoyo proporcionado por teléfono.
- Butterflies imparte formación sobre protección infantil a la policía, al personal de los hospitales, a los profesores y a los miembros de los comités de bienestar infantil, lo que se traduce en una mayor concienciación sobre las cuestiones de protección de la infancia entre los principales responsables.
- La población local está más concienciada sobre los problemas de protección infantil gracias a la promoción de Childline por parte de Butterflies.
- A lo largo de las dos últimas décadas, Butterflies ha establecido sólidas relaciones con los principales responsables de la toma de decisiones en los distritos que abarca, lo que garantiza un buen nivel de colaboración entre los distintos sectores y partes interesadas.
- Childline es un servicio nacional bien establecido y bien conectado, con una plataforma sólida, lo que significa que Butterflies y otras ONG son invitadas a contribuir a los debates políticos a nivel del gobierno nacional.

Desafíos afrontados

- La dotación de recursos y la formación de un equipo profesional de trabajadores sociales y psicólogos requiere mucho tiempo y supone un reto económico.
- A Butterflies le gustaría hacer más investigación y análisis de los casos recibidos a través de Childline para entender mejor los factores que causan problemas de protección de la infancia en diferentes áreas y las formas de prevenirlos.
- Las decisiones de los responsables del sistema de justicia penal suelen estar influenciadas por normas y valores sociales que socavan los derechos del niño. A veces esto se convierte en un problema, causando conflictos entre Butterflies y las autoridades que toman las decisiones.

Recursos necesarios

- Como programa apoyado por el gobierno, Butterflies recibe el 40% de los costes totales del funcionamiento de la línea de ayuda.

Consejos principales

- 1 Hable con una serie de niños para entender qué problemas tienen y qué apoyo necesitan, y luego cree un sistema adaptado a los niños que aborde sus preocupaciones.
- 2 Antes de poner en marcha una línea telefónica de ayuda, asegúrese de contar con un equipo profesional y con procedimientos operativos estándar para estar bien preparado cuando empiece a recibir llamadas. Disponga de buenos y sólidos sistemas de gestión de datos para hacer un seguimiento de las llamadas y controlar los resultados.
- 3 Asegúrese de conocer bien las leyes del país: ¡tendrá que utilizarlas!
- 4 Si tiene que rescatar a niños, necesitas un lugar para que se queden temporalmente, o establecer asociaciones con otras organizaciones.

INFORMACIÓN DE CONTACTO

Conozca más sobre Butterflies en www.familyforeverychild.org/butterflies o póngase en contacto con J.B Oli en el siguiente correo electrónico: jboli@butterflies-india.org

