

Informe de Principios, Normas y Prácticas

Presentación 2015 & 2016

Noviembre de 2017

[Introducción](#)



Los principios, herramienta de evaluación de estándares, (PSA Tool) es un ejercicio de autoevaluación que le da a nuestros miembros de líneas de ayuda para niños la oportunidad de revisar su desempeño anualmente, en contra de las normas internacionales óptimas para las líneas de ayuda para niños. Esto hace que la herramienta PSA complete un importante requerimiento de membresía para los miembros pleno de la red de línea de ayuda para niños.

Este informe presenta los hallazgos de la herramienta PSA en 2015 y 2016 a nivel global y regional: África, América y el Caribe, Europa, Oriente Medio y África del norte (MENA) y Asia Pacífico. Ofrece la oportunidad de reflexionar sobre el progreso y la labor de las líneas de ayuda de los niños.

Los datos se analizaron desde los miembros de la línea de ayuda infantil en los siguientes países:

Afganistán, Albania, Argelia, Argentina, Aruba, Australia, Austria, Azerbaiyán, Bangladesh, Bélgica, Bosnia y Herzegovina, Brunei, Camboya, Canadá (2), Chile, Colombia (2), Croacia, Curazao, Dinamarca, Egipto, Estonia, Etiopía, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hong Kong, Hungría, Islandia, Indonesia, Irán, Iraq, Irlanda (2), Israel (2), Jordania, Kenya, Lituania, Luxemburgo, Malawi, Maldivas, Malta, Montenegro, Mozambique, Nepal, Nueva Zelandia (2), Noruega (2) Pakistán, Palestina, Paraguay, Perú, Filipinas, Polonia, Portugal, Rumania, Arabia Saudita, Serbia, Singapur, Eslovenia, Sudáfrica, España, Sri Lanka, Suriname, Suecia, Suiza, Tanzania, Tailandia, los países bajos, Togo, Trinidad y Tobago, Uganda, Ucrania, Emiratos Árabes Unidos (Shariah), Uruguay, Estados Unidos (4), Vietnam,

Child Helpline International utiliza los resultados y hallazgos obtenidos de la herramienta PSA para planificar capacitaciones e identificar temas para las consultas regionales e internacionales Bial. La herramienta PSA fue completada por 85 de nuestros 139 miembros completos (61, 2%) al final del año 2016 y en la primavera de 2017. El 2016 Informe PSA destaca los principales hallazgos globales y regionales en las siguientes áreas:

[Al utilizar y completar la herramienta PSA, los miembros de la línea de ayuda para niños:](#)

1. Principio – Calidad De Servicio

Esto se refiere a la disponibilidad, eficiencia de la línea de ayuda infantil y variedad de maneras para reaccionar las diversas necesidades de los niños. También indica que los métodos de las líneas de ayuda infantil son capaces de ofrecer y qué tan bien sus asesores están preparados para reaccionar ante los problemas de los niños, niñas y los jóvenes.

2. Principio-Gobernanza

Esto se refiere al fortalecimiento de la capacidad del personal; las descripciones de las tareas y responsabilidades del trabajo, informes anuales, estrategias de continuidad y prácticas de M&E efectivas. También describe cómo las líneas de ayuda para niños administran los datos recabados y mantienen sus compromisos de confidencialidad y protección de datos.

3. Principio – Abogacía

Esto se refiere a la capacidad de la línea de ayuda para niños de mantener un plan de abogacía que establece metas y objetivos y enumera los pasos para alcanzar estos objetivos. Este principio también indica si la línea de ayuda para niños es capaz de alentar a todos los niveles de la sociedad a tomar en cuenta los derechos de los niños, en particular, los derechos de los niños marginados.



- Evaluar su propia organización contra los principios y estándares óptimos y también recibir información del progreso de las líneas de ayuda de su propia región.
- Asegurar servicios de calidad para niños, niñas y jóvenes.
- Iniciar un ciclo continuo de monitoreo y mejora.
- Proporcione a Children Helpline International con información valiosa sobre las necesidades y fortalezas de las líneas de ayuda para niños en la red.

Resultados Globales

A nivel mundial, las líneas de ayuda para niños que presentaron la herramienta PSA informaron que el 88% de los principios están bien mantenidos y logrados en su trabajo. 62% de los principios fueron reportados como alcanzados y 26% en parte alcanzados.

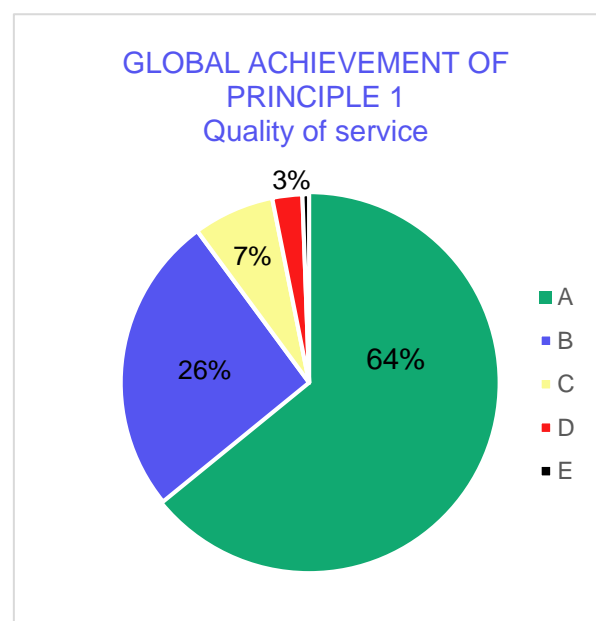
Un realce este año se puede encontrar en el principio 1 Calidad del Servicio ; 90% de todos los miembros reportaron tener un alto nivel de calidad en responder a las necesidades de sus clientes y mantener confidencial la información de sus clientes.

Los resultados de los miembros son excelentes para la Gobernanza del principio 2; el 89% de los miembros reportaron tener estructuras fuertes en su lugar. Las puntuaciones más altas se reportan por tener un sistema estable para los expedientes de casos y confidencialidad para los datos recolectados; los informes anuales se crean casi en cada línea de ayuda para niños. Asimismo, las descripciones de puestos de trabajo, responsabilidades y calificaciones del personal están específicamente definidas en cada organización.

Las declaraciones en la Abogacía del principio 3; fueron clasificadas como alcanzadas o parcialmente alcanzadas por el 85% de los miembros. Los miembros informaron que tienen conocimientos suficientes sobre la sensibilización sobre su disponibilidad y que los miembros parecen desarrollar y mantener alianzas de colaboración con otros agentes/agencias de protección infantil y sus comunidades.

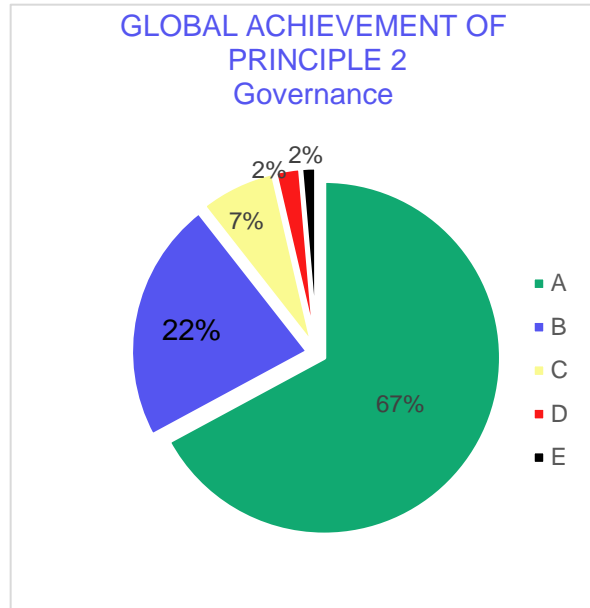
Principio 1. La Calidad de los Servicios se refiere al tipo de servicios ofrecidos a los niños, niñas y a los jóvenes y el sistema en su lugar para garantizar la calidad, profesionalidad y confidencialidad de los servicios prestados. el 64% de los miembros plenos de Child Helpline International informó que han alcanzado plenamente las normas sobre la prestación de servicios de alta calidad, mientras que el 26% reportó un logro parcial. el 10% de todas las líneas de ayuda infantiles informaron que no se consecución de estas normas o no hay claridad en relación con la pregunta.

A: Plenamente logrado; B: Parcialmente alcanzado; C: No alcanzado, asistencia solicitada; D: No alcanzado

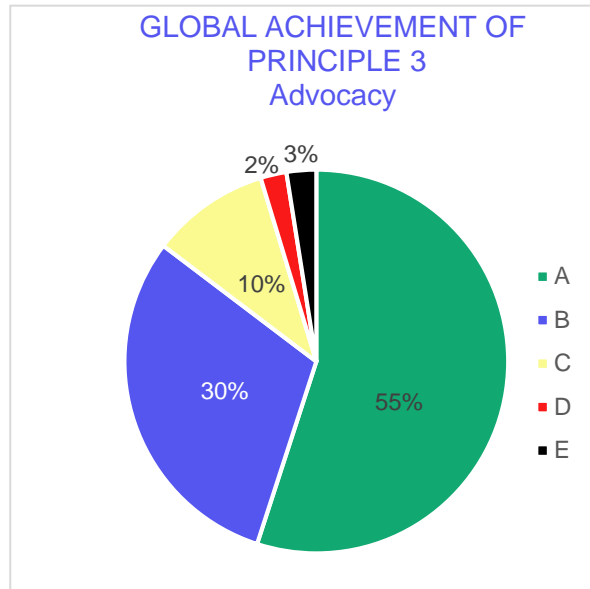




Principio 2. de los Principios, las Normas y la Herramienta de Evaluación se centra en el aspecto de la **Gobernanza** de los miembros de la línea de ayuda del niño. Este principio garantiza que cada línea de ayuda para niños se gestione de forma transparente y responsable a través de las estructuras organizativas, el personal que gestiona la línea de asistencia y las estrategias y políticas utilizadas para un funcionamiento exitoso de la organización. Similar al Principio 1, las líneas de ayuda infantiles reportan un alto nivel de logro de las normas de gobernanza – 67% alcanzadas y 22% parcialmente alcanzadas. Se requiere un

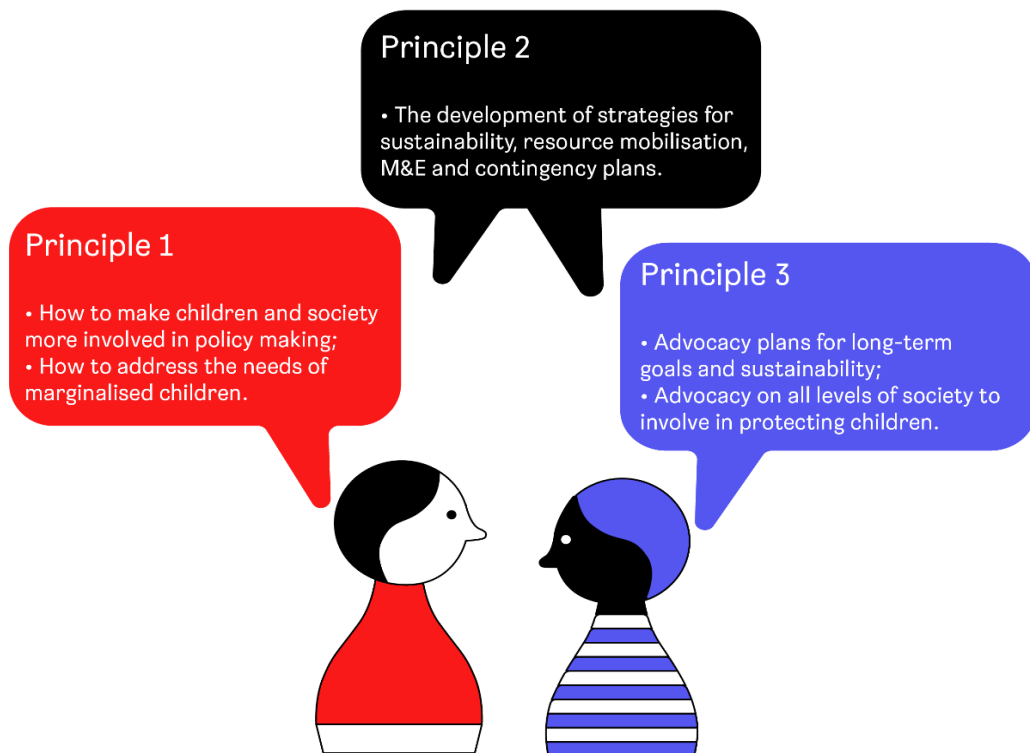


Principio 3. La "abogacía" se centra en los esfuerzos de la línea de ayuda del niño para sensibilizar sobre sus servicios, la necesidad de sus servicios y los esfuerzos de cabildeo en la importancia de los derechos del niño. A nivel mundial, las líneas de ayuda para niños informaron el nivel de desarrollo más bajo en el principio 3, con el 55% de los estándares completamente logrados y el 30% parcialmente logrado. El 15% de las líneas de ayuda para niños requieren un mayor desarrollo en términos de sus actividades de incidencia.





Temas más reportados donde se necesita soporte y creación de capacidad:



Hallazgos Regionales

África

En la región africana 32% (ocho de cada 25 miembros) de los miembros completaron la herramienta PSA. Según estos informes del PSA, los miembros de la región de África han logrado en parte la mayoría de los tres principios. Al comparar todas las regiones en conjunto, la región africana informa de la menor cantidad de "alcanzado" y "parcialmente alcanzado" en los tres principios. Los principales puntos de desarrollo en la región de África para las líneas de ayuda para niños se refieren principalmente a las estrategias de la abogacía del principio 3.

Las América y el Caribe

El 52% de los miembros de las América y la región del Caribe presentaron la herramienta PSA (15 de 29 miembros). Los miembros informaron que "se logró plenamente" en más de la mitad de los principios. En concreto, el principio 1 "Calidad del Servicio" recogió respuestas positivas. Una puntuación estándar alta en esta región es la formación proporcionada a los consejeros que les permite responder a las diversas necesidades de los niños y niñas. La principal mejora que se necesita en esta región es el desarrollo de un plan de contingencia para las líneas de ayuda a los miembros.



Asia y el Pacífico

En la región de Asia-Pacífico, el 71% de los miembros (17 de cada 24 miembros) devolvieron la herramienta PSA. Los miembros evaluaron en su mayoría su trabajo como "alcanzado" o "parcialmente alcanzado" en los tres principios. Específicamente, con respecto al principio 1 Calidad de Servicio, el 96% de las normas fueron reportados como alcanzados o alcanzados parcialmente. La principal necesidad expresada por los miembros de la región de Asia y el Pacífico es el desarrollo de estrategias de promoción y su aplicación.

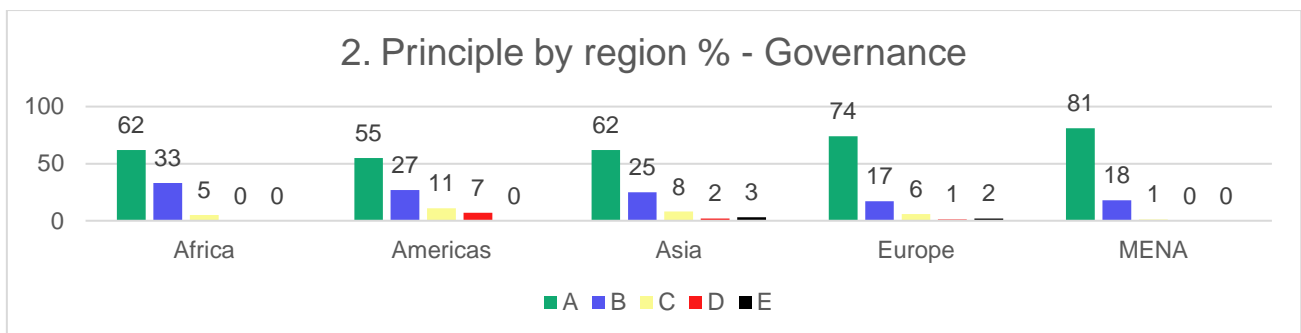
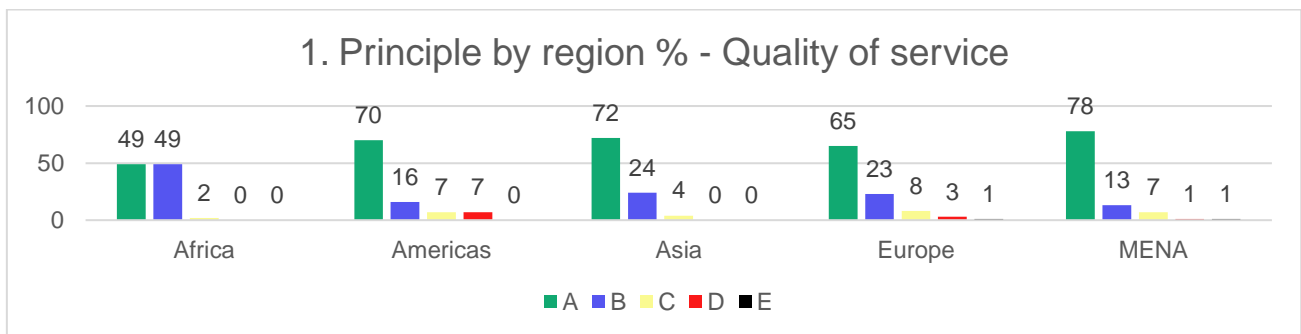
Europa

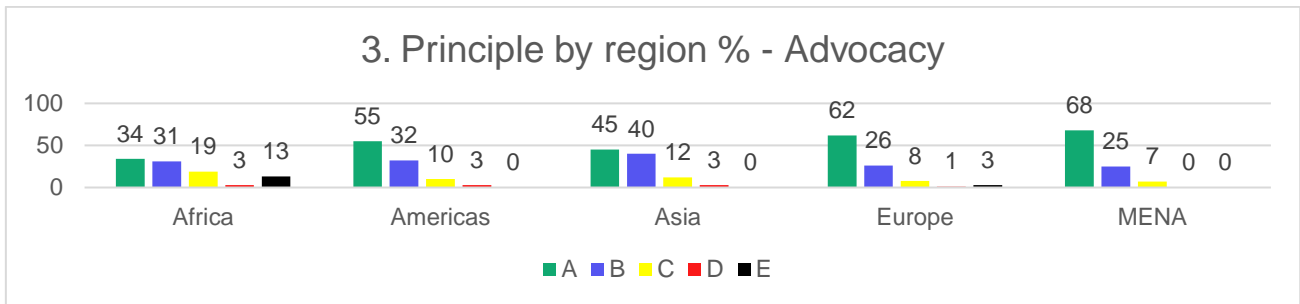
Este año los miembros de la región europea tuvieron la tasa de respuesta más alta – 76% devolvieron la herramienta PSA (34 de 45 miembros). Los tres principios de Europa se reportaron como "alcanzados" o "parcialmente alcanzados". Sólo alrededor del 10% para cada principio reportó necesidades de desarrollo ulterior, específicamente en lo que respecta al uso y la efectividad de los resultados de M&E, así como al desarrollo de un plan de contingencia y su implementación.

MENA

Este año el 50% de los miembros de la región de MENA (6 de cada 12 miembros) presentaron el informe del PSA y reportaron las tasas de logro más altas para los tres principios. El mayor porcentaje de la necesidad de un mayor desarrollo se refiere a la calidad de los servicios de príncipe 1; el 9% de los miembros de la región de MENA necesitan ayuda con el cumplimiento de este principio. Esto contrasta con otras regiones que evaluaron su trabajo como el más alto en este principio. El principal desafío se encuentra en las normas sobre la representación de los intereses de los niños y niñas cuando hay otra agencia para proporcionar ayuda.

Análisis por región





¿Qué tan bien están las líneas de ayuda infantil relacionadas con los socios de referencia y el seguimiento de los casos cuando es necesario?

Las dos últimas secciones de la herramienta PSA se centran en la cooperación entre las líneas de ayuda para niños y los socios de referencia. Mide la efectividad de los servicios de intervención en situaciones exigentes, por ejemplo, cuando hay un niño o niña en necesidad inmediata de ayuda o emergencia. También nos interesó conocer el método y la frecuencia en que se siguen este tipo de casos, incluyendo si las líneas de ayuda infantiles han escrito los protocolos de remisión a seguir en estas situaciones.

Memorando de entendimiento firmado (MOU) con socios de referencia

De todas las respuestas de PSA recolectadas, el 80% de las líneas de ayuda infantiles reportan que pueden remitir casos a uno o más socios referidos, tales como servicios de protección infantil, la policía o Defensor de menor. Un hallazgo interesante es que sólo el 15% de las líneas de ayuda infantiles reportaron haber firmado memorandos de entendimiento con socios de referencia. La mayoría de las líneas de ayuda para niños requieren orientación y capacitación sobre la formalizar de sus alianzas con socios de referencia.

Seguimiento del caso

En promedio, el 80% de todas las líneas de ayuda infantiles reportaron un seguimiento de los casos relativos a la protección de los niños. África informó del seguimiento más alto de los casos con un 100% y el 59% de las líneas de ayuda infantiles en Europa se informó de la continuación de los casos. Una de las principales razones reportadas por las líneas de ayuda infantiles es que el seguimiento no es posible debido a la preservación del anonimato del niño.

Remisión a socios

53 las líneas de ayuda para niños reportaron estar en contacto con al menos uno o más de los servicios nacionales de protección infantil. 41 las líneas de ayuda para niños se refieren en parte a los servicios de protección infantil antes mencionados. Las líneas de ayuda para niños en África, MENA y Asia no reportan dificultades para ponerse en contacto con el servicio de protección del niño. el 14% de las líneas de ayuda infantil en las Américas y el 8% de las líneas de ayuda infantil en Europa informaron que no tenían contacto con los servicios de protección. Globalmente, el 4% de todas las líneas de ayuda para niños no se refieren a ningún servicio de protección infantil.

Servicios de Intervención

El 94% de nuestros miembros informó que pueden ayudar a un niño en peligro inmediato a través de métodos diferentes, por ejemplo interviniendo junto con una organización asociada o proporcionando al niño la información apropiada. En particular, en África y las Américas el 14%



de las líneas de ayuda infantiles no son capaces de ayudar a un niño en peligro inmediato, que es cuatro veces más a menudo que en los otros continentes.

Seguimiento después de la derivación al sistema de protección infantil

En términos de seguimiento después de las derivaciones, las líneas de ayuda para niños difieren mucho. En promedio, el 58% de las líneas de ayuda para niños siguen en parte el seguimiento de los casos después de introducirlos en el sistema de protección de la infancia, el 23% no hace seguimiento de los casos en absoluto, y el 19% de nuestros miembros informaron de seguimiento de los casos después de haber contactado con los sistemas de protección del niño. Los que informaron en parte el seguimiento de los casos explicaron que el seguimiento depende de los socios de referencia y de su capacidad para compartir información sobre los casos.

Protocolos de Referencia

En promedio, el 65% de las líneas de ayuda infantiles informaron que tienen protocolos escritos para la cooperación con los socios de referencia. Un protocolo describe el procedimiento de la remisión e idealmente también procedimiento de la carta recordativa después de la remisión. La puntuación más baja entre las regiones es Europa, donde el 34% de las líneas de ayuda infantiles informó que no existen protocolos de referencia por escrito, que es también el caso de la continuación de los casos con las autoridades de protección del niño.

Mirando hacia el futuro: Consejo Consultivo de la nueva Evaluación de la Calidad para Child Helpline International (QACHAC)

Hace diez años, instituyemos la fuerza de tarea de Principios, Estándares y Prácticas (PSP). La tarea principal de este grupo era establecer los estándares óptimos para nuestra red de línea de ayuda para niños, que se capturan en la herramienta de evaluación de principios y estándares (PSA).

Uno de los objetivos principales de nuestra estrategia 2016-2020 es establecer Estándares de Calidad Mínimos y desarrollar estrategias para apoyar a los miembros de la línea de ayuda infantil a cumplir con las normas.

El grupo de tarea de PSP fue disuelto en 2016 y será sustituido por el Consejo Consultivo de la Evaluación de la Calidad de las líneas de ayuda para niños (QACHAC). La primera reunión comienza en diciembre de 2017. Los miembros de QACHAC son: Caroline Price (el Reino Unido), Monica Pasquin (Telefono ANAR, España), Nikolaos Koufos (Fundación Spark, Holanda), Florence Nkhuwa (Lifeline/Childline Zambia) Jonna Karlsson (UNICEF, ESARO), Sherif Shady (el Consejo Nacional para la niñez y la maternidad NCCM, Egipto) y Jennifer Murdoch (Kids Help Phone, Canadá) y Erik Ott (de Kindertelefoon)