

“

116 000: la hotline europea que **AYUDA** a cada menor desaparecido



1.

El Telefono Azul

SOS IL Telefono Azzurro Onlus nace en 1987 con la finalidad de garantizar y defender los derechos de los niños y adolescentes.

La Organización promueve iniciativas para proteger a los menores de abusos y violencia, de acuerdo a la Convención de las Naciones Unidas (20 de Noviembre de 1989) sobre los derechos del niño.

“**Garantiza el derecho a ser escuchados, dando voz a niños y adolescentes**”

> Como pedir ayuda al centro de escucha del **TELÉFONO AZUL**:

- **196.96 LÍNEA DE AYUDA** asesoría gratuita 24/7 dirigida a problemática y dificultad en la infancia y la adolescencia.
- **CHAT 196.96** activa para responder a las demandas de los niños y jóvenes.
- **114** “Emergencia Infancia” - App 114.
- **116 000** “Número único europeo para Menores Desaparecidos” - App 116 000.
- **SITIO DE INTERNET** con formatos disponibles para solicitar información y/o formular preguntas; alertar problemas (www.116-000.it / www.azzurro.it / www.114.it).
- **SERVICIO DE LOCALIZACIÓN GPS** sincronizado con el APP y sus servicios.



2.

La colaboración entre teléfono azul - Línea 116 000 y la Fundación Correos Juntos Onlus (Fondazione Poste Insieme Onlus)



Desde abril de 2016, **LA FUNDACIÓN CORREOS JUNTOS ONLUS** en colaboración con el **TELÉFONO AZUL** promueve un proyecto en favor de los menores extranjeros no acompañados (**MENA**), con el objetivo de:

- **APOYAR** la operatividad de la línea 116 000, reforzando las capacidades de respuesta frente a las necesidades, riesgos y vulnerabilidad de los MENA.
- **REALIZAR** jornadas de formación y sensibilización sobre MENA, gracias a la cooperación del personal empleado en Correos Italianos Poste Italiane SpA.
- **PROMOVER** la línea 116000 a través de cajeros multilingües de Poste Italiane SpA.
- **CREAR** una red de fomento y apoyo, para favorecer medidas de protección e integración de los MENA en el territorio, con la implicación de los clientes de Poste Italiane SpA, italianos y extranjeros.



3.

Colaboración entre el Telefono Azzurro - Línea 116 000 y la Unión Europea



Desde octubre 2016 el **TELÉFONO AZUL** realiza el proyecto “Protección de los MENA reforzando la integración del servicio 116 000 dentro del Sistema Nacional de Protección de la infancia”, cofinanciado por la **COMISIÓN EUROPEA**. El proyecto se plantea como objetivo principal, reforzar la protección y la protección de los menores extranjeros no acompañados (MENA) realizando dos macro acciones:

- **ELEVAR** los estándares de formación específica y especializada de los “advisors 116 000” sobre la temática de los MENA en áreas significativas, como jurídica, de protección y promoción de la salud, de acceso a los servicios, el tráfico de seres humanos, la protección de los derechos de la infancia, factores de causa y de atracción en el tema de migración.
- **IMPLEMENTAR** una acción de networking entre los stakeholders que se ocupan, en diverso grado, de menores extranjeros no acompañados. Se prevé la colaboración con fuerzas del orden, servicios sociales, socio-sanitarios y educativos, instituciones, oficinas del Ministerio del Interior y Prefecturas.

En esta fase piloto, el proyecto implicará a cinco Prefecturas (Treviso, Milán, Nápoles, Reggio Calabria y Ragusa) con el fin de compartir lineamientos guía y buenas prácticas para conseguir una estrategia lo más eficaz posible, en la prevención y la respuesta a los casos de desaparición de menores, para las víctimas y afectados, a partir del fortalecimiento y de la colaboración entre la línea 116 000 y los actores del territorio.



4.

Qué es el 116 000 ?

La Directiva Europea 2007/698/CE solicita a cada Estado miembro, a reservar el número telefónico 116 000 como **SERVICIO DE EMERGENCIA PARA MENORES DESAPARECIDOS**.

En Italia, el Teléfono Azul gestiona esta línea telefónica desde 2009, en convenio con el Ministerio del Interior.

Además, la Onlus es parte del network internacional Missing Children Europe (MCE - the European Federation for Missing and Sexually Exploited Children / la Federazione Europea per Bambini Scomparsi e Sessualmente Sfruttati), que coordina y apoya las líneas 116 000 y su cooperación para casos de competencia transfronteriza en los casos en que un menor desaparecido sea buscado en uno o mas estados de manera contemporánea.

> El número **116 000** es un **SERVICIO GRATUITO**, activo 24H/24, 7 días a 7, accesible tanto desde red fija como móvil, y a través de App y por el sitio web (www.116-000.it).



5. 116 000: cuando llamar ?

EN CASO DE :

- **DESAPARICIÓN DE UN MENOR**
- **FUGA DE HOGAR O INSTITUTO** (alejamiento voluntario o involuntario)
- **SUSTRACCIÓN PARENTAL DE MENOR :**
 - nacional
 - internacional
- **SECUESTRO**
- **DESAPARICIÓN DE MENORES NO ESPECIFICO**
- **MENA**
(Menores Extranjeros No Acompañados)





6.

116 000 Responde

QUÉ HACE EL ESPECIALISTA DE LA LÍNEA 116 000?

- » Recaba las señalizaciones/peticiones de ayuda/soporte (ej.: vía llamada; mail, chat, etc.)
- » Escucha de manera atenta y activa.
- » Realiza un análisis de las inquietudes, con particular atención a cada “historia de vida” del menor.
- » Recopila toda la información pertinente.
- » Define cual es la manera mas adecuada para intervenir y cuando procede gracias a un cooperativo trabajo en red da parte e incluye a las agencias locales competentes.
- » Facilita la integración en el contexto social.
- » Brinda información y consejos sobre los procesos de regularización, posibilidades y oportunidades que la ley italiana y los servicios del territorio ofrecen a los MENA.

“Una fuente de apoyo a los menores extranjeros no acompañados.”

APOYO EMOCIONAL

APOYO PSICOSOCIAL

APOYO LEGAL SOBRE DERECHOS Y OBLIGACIONES

**CONTACTOS CON ENTIDADES /INSTITUCIONES
PERTINENTES**

“

MENORES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADO: la nueva frontera del apoyo



7.

MENA

(Menores Extranjeros No Acompañados)

FRAGILIDAD Y RIESGOS:

Muchos niños y adolescentes realizan solos el peligroso viaje para llegar a Europa, otros pierden a sus familiares durante la travesía.

Según datos del Ministerio del Trabajo y de la Política Social solamente en el año 2016, son más de 17.245 los **MENORES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS** que llegan a Italia.

“Según datos del ministerio del trabajo y de la política social en el año 2016, en Italia 6,508 menores extranjeros no acompañados fueron imposibles de localizar.”

De enero a diciembre del 2016, el 54,69% de los casos gestionados por la **LÍNEA 116 000 TELÉFONO AZUL** se ha centrado en casos de fuga o desaparición de menores extranjeros no acompañados, de los cuales de la mayoría se pierde su rastro.



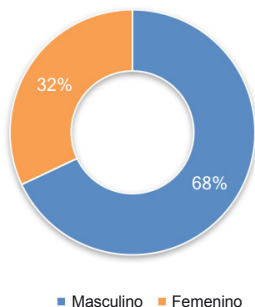
La mayor parte de **MENORES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS** envueltos en situaciones de desaparición y señalados al servicio (Gráfico 1) es de :

> **GÉNERO MASCULINO** **68%**

Gráfico 1. Genero de MENA implicados

1 ENERO 2016 – 31 DICIEMBRE 2016

> Fuente SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, diciembre 2016



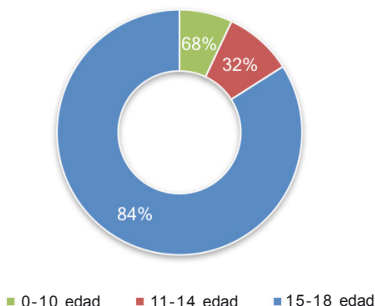
El **RANGO DE EDAD** (Gráfico 2) consta de jóvenes en la edad de:

> **QUINCE Y DIECISIETE AÑOS** **84%**

Gráfico 2. Rango de edad de los MENA implicados

1 ENERO 2016 – 31 DICIEMBRE 2016

> Fuente SOS Il Telefono Azzurro ONLUS, diciembre 2016

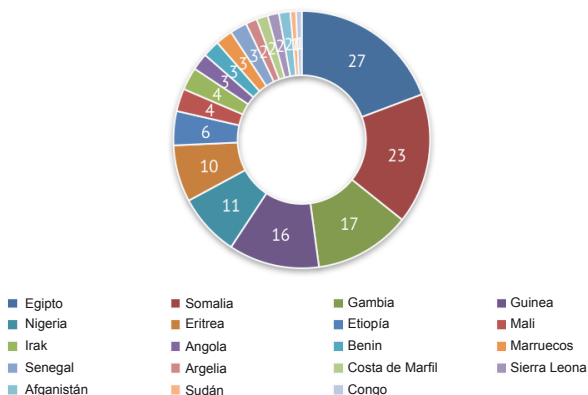


De un análisis detallado, desde el punto de vista de los **PAÍSES DE ORIGEN** de los menores extranjeros no acompañados envueltos en situaciones de aparición o fuga y señalado a la línea 116 000 (Gráfico 3), se puede deducir que **SOMALIA** y **EGIPTO** (respectivamente con 27 Y 23 menores señalados) son las nacionalidades más afectadas, seguidas **GAMBIA**, **GUINEA** y **NIGERIA**.

Gráfico 3. Países de origen de MENA desaparecidos

1 ENERO 2016 – 31 DICIEMBRE 2016

> Fuente SOS II Telefono Azzurro ONLUS, diciembre 2016



> LINK <http://bit.ly/2nSXJXK>



8.

Por que se deben reportar los MENA al número 116 000 ?

LOS RIESGOS RELACIONADOS CON SU DESAPARICIÓN:

- Tráfico de seres humanos
- Abusos y violencias
- Trabajo en el Mercado negro
- Delincuencia organizada
- Abuso sexual
- Clandestinidad
- Marginalidad social



LOS MENA SON MAS VULNERABLES A:

- Soledad
- Abandono
- Traumas migratorios:
 - pre-migración
 - post-migración
- Desorientación
- Aumento de interés por parte de circuitos ilegales
- Desórdenes físicos y/o psíquicos (estrés Post-Traumatico; aumento de comportamientos desviados, fragmentación, a riesgo)

“



9.

MENA: los socios

SOS IL TELEFONO AZZURRO ONLUS junto a la fundación Poste Insieme Onlus, están comprometidos para la promoción de la protección a los menores extranjeros no acompañados, logrando su objetivo gracias al apoyo de las contribuciones que proceden de consolidadas colaboraciones con numerosos socios nacionales y extranjeros. En particular, la asociación en el marco de proyectos diversificados, ha constituido una red de cooperación con el mundo institucional, empresarial, privado y social. A título de ejemplo y no de manera exhaustiva se citan los siguientes

SOCIOS:

- > Oficio Extraordinario del Gobierno para las personas desaparecidas;
- > Ministerio del Interior;
- > Autoridades protectoras de la infancia y la adolescencia;
- > Ministerio de Educación, Universidad e Investigación;
- > Presidencia del Consejo de Ministros;
- > Ministerio de Justicia;
- > Asociación Nacional de Municipios Italianos (ANCI);
- > Universidad de Estudios de Módena y Reggio Emilia;
- > “La Sapienza” Universidad de Roma - Facultad de Medicina y Psicología;
- > Línea de ayuda para niños internacional, Missing Children Europe - MCE;
- > Centro internacional para niños explotados y desaparecidos - ICMEC;
- > National Centre for Missing and Exploited Children - NCMEC;
- > International Association of Internet Líneas directas - INHOPE, INSAFE;
- > European Anti-bullying Network- EAN;
- > National Center for Posttraumatic Stress Disorder - PTSD;
- > The National Child Traumatic Stress Network - NCTSN;
- > American Academy of Pediatrics;
- > International Society for the Prevention of child Abuse and Neglect - ISPCAN;



10. El servicio 116 000 ofrece:



Línea telefónica gratuita



activa 24h y gestionada por personal multidisciplinario altamente especializado y capacitado.



Casilla de correo electrónico



para señalar casos de desaparición directamente desde el sitio (www.116-000.it)



APP para iPhone e Smartphone



que permite a los usuarios contactar en tiempo real el servicio 116 000 desde su smartphone.



La App **116000-Niños Desaparecidos** disponible para su descarga de manera gratuita por la iTunes store



11. Que cosa puedes hacer TU

SIGUE NUESTRAS REDES SOCIALES A TRACES DE:



Facebook: www.facebook.com/TelefonoAzzurroOnlus



Twitter: twitter.com/telefonoazzurro



You Tube: www.youtube.com/user/sosTelefonoAzzurro

CONTACTANOS A TRAVÉS DE LOS SIGUIENTES SERVICIOS:

- > Sitio web (www.116-000.it)
- > Buzon de correos para reportes (segnalazioni@116-000.it)
- > App gratuita para Smartphone que permite a los usuarios de contactar en tiempo real el servicio 116 000
- > Pagina web dedicada a la publicacion del formulario para desaparecidos para el apoyo a la búsqueda de menores desaparecidos (<http://116-000.it/category/bambin-scomparsi/>)

OFRECE TU TIEMPO:

Conviértete en un voluntario de la asociación compartiendo tu capacidad profesional y personal.

APOYA NUESTROS PROYECTOS, NUESTRAS

ACTIVIDADES Y NUESTRAS INICIATIVAS:

- **Centro de escucha SOS Il teléfono azzurro, gratuito y operativo 24/7:** una helpline (196.96), dos hotlines (114 y 116 000) servicio chat, app y gps, para escuchar y apoyar a resolver los problemas de la infancia y de la adolescencia.

- **Centro de Estudios:** actividades de investigación sobre temas de la infancia y de la adolescencia. Publicaciones temáticas (Derechos, acoso y cyber acoso, seguridad en la red, malestar, del abuso, desaparecida, etc.) descargables online www.azzurro.it .
- **Advocacy:** actividades de información, sensibilización, debate, en las instituciones y los órganos de gobierno en materia de protección de los derechos de los niños y adolescentes.
- **Seguridad en red:** servicios, actividades y campañas para un uso seguro y consciente de la red. *Pulse y señala* <http://www.azzurro.it/it/clicca-e-segnala>: para señalar, también en forma anónima, contenidos online pedopornograficos y/o ilegales/perjudiciales.
- **Acoso y cyberbullismo:** Línea Nacional (196.96), y equipos de emergencia contra acoso y cyberbullismo a la escuela.
- **Campañas de sensibilización:** “Flores de azul”, para contrarrestar el fenómeno del acoso; “Enciende la azul”, iniciativa de recogida de fondos; campaña de recogida de fondos “5X1000”.
- **Training para pediatras:** sensibilización y formación sobre las situaciones de malestar y contraste abuso infantil.
- **Niños y cárcel:** el “proyecto Ludoteca” sostiene el encuentro de los menores con su progenitor le encierra; el “proyecto Nido/ICAM” se dirige a niños de 0 a 6 años cuyas madres están en régimen de detención.
- **Educación:** actividades de laboratorios de sensibilización dirigidas a las escuelas de todo orden y grado, asociaciones y empresas.

SEÑALA CADA SITUACIÓN QUE TE PREOCUPA

SOBRE UN NIÑO

DIFUNDE Y PROMUEVE SENSIBILIDAD Y

ATENCIÓN CON RESPECTO A ESTE TEMA



12.

Missing Children Europe

El número único europeo 116 000 está coordinado por **MISSING CHILDREN EUROPE (MCE)**, la Federación Europea para los niños desaparecidos y explotados sexualmente que representa a 33 organizaciones no gubernamentales activas en 24 países de la Unión Europea. MCE es operativa en 27 a 28 Estados miembros de la Unión Europea, más Albania y Serbia.

“El objetivo del network es facilitar la cooperación entre los distintos socios con la intención de construir buenas prácticas a nivel europeo y de facilitar el intercambio de procedimientos de intervención cada vez más eficaz en contrarrestar la desaparición de niños y adolescentes”



La Federación nace en 2001 en el seno del Parlamento Europeo y de la Comisión Europea que han reconocido desde el principio el valor añadido de un **NETWORK EUROPEO** que representase a las organizaciones no gubernamentales que trabajan en el marco de la desaparición de menores y la explotación sexual infantil.

La **MISIÓN** general de MCE es garantizar, entre otras cosas, que en cada Estado miembro se respeten los requisitos básicos para la gestión de casos de niños desaparecidos y explotados sexualmente y promover la cooperación europea y transnacional para hacer frente a la naturaleza cada vez más transfronteriza del problema.

Para alcanzar su misión, la Secretaría General de Missing Children Europe comparte las **BEST PRACTICES** entre sus miembros, desarrolla **INSTRUMENTOS EUROPEOS** para luchar contra la desaparición y la explotación sexual de los niños, **COOPERA** con el Centro internacional para los niños desaparecidos y explotados sexualmente (ICMEC) de Washington y con cualquier otra organización internacional pertinente.

“**Missing Children Europe promueve el pleno respeto de la convención de la ONU sobre los derechos del niño tomando los artículos 62, 93 y 344 como el cuadro preciso de referimiento para su actividad.**”

En una Europa sin fronteras, desarrollar políticas y proyectos para los **NIÑOS DESAPARECIDOS Y EXPLOTADOS SEXUALMENTE** a un nivel estrictamente nacional tiene un impacto muy limitado. Niños sustraídos en un país pueden ser fácilmente transferidos en otro país. Un padre en una pareja mixta podría decidir llevar de su propio país de origen, interrumpiendo de repente todos los contactos entre el niño y el otro progenitor. Imágenes de abusos perpetrados en un país pueden instantáneamente venderse online en cualquier otro país.