



## Ayudar a las Personas Necesitadas

Las líneas de asistencia telefónicas son la primera línea de respuesta a los niños y adultos en crisis. Con números de teléfono de código corto muy conocidos (similares al 911 en Estados Unidos), las líneas de ayuda de más de 140 países reciben llamadas urgentes sobre personas que sufren violencia, abusos, abandono, problemas de salud mental y otros problemas graves.

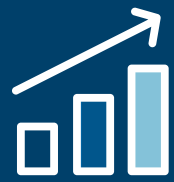
**El reto:** A nivel global las líneas de ayuda dirigidos a niños reciben más de 30 millones de llamadas al año y estas líneas de ayuda tienen dificultades para efectivamente resolver las necesidades de los niños en crisis. Millones de llamadas telefónicas quedan sin respuesta. Además, la mayoría de las líneas de ayuda se enfrentan a problemas causados por una tecnología obsoleta y canales de comunicación limitados, que dependen casi exclusivamente de las llamadas de voz. Sin embargo, cada vez, **más personas -especialmente los jóvenes- utilizan redes sociales y los mensajes de texto como primaria forma de comunicación.** Los jóvenes de hoy en día suelen sentirse más cómodos expresando sus asuntos serios y delicados vía texto y chats, en lugar de llamadas por teléfono. Es necesario proveer un centro de contacto a través de un sistema moderno basado en la nube que hará posible conectarse con jóvenes vía las plataformas que suelen utilizar y a la vez aumentar la productividad de los asesores humanos.



CLOUD BASED



MULTI PLATFORM



INCREASED REACH

## Co-Generando La Próxima Generación de Contacto de Líneas de Ayuda

Para resolver estas deficiencias tecnológicas, Tech Matters desarrolló Asele™, una plataforma de recursos para centros de contacto utilizando un software en la nube. Asele se creó en colaboración con Child Helpline International (CHI) y sus más de 160 miembros en casi 140 países. Diez líneas nacionales de asistencia para infantes que representan a la población global probaron cada nueva versión del prototipo, lo que dio como resultado una plataforma preparada para niños que se lanzó a principios de 2021. Los miembros de CHI vieron un gran beneficio en unirse para construir una plataforma común innovadora, en vez de que cada línea de ayuda pague por soluciones tecnológicas individuales.

### El Diseño de Asele

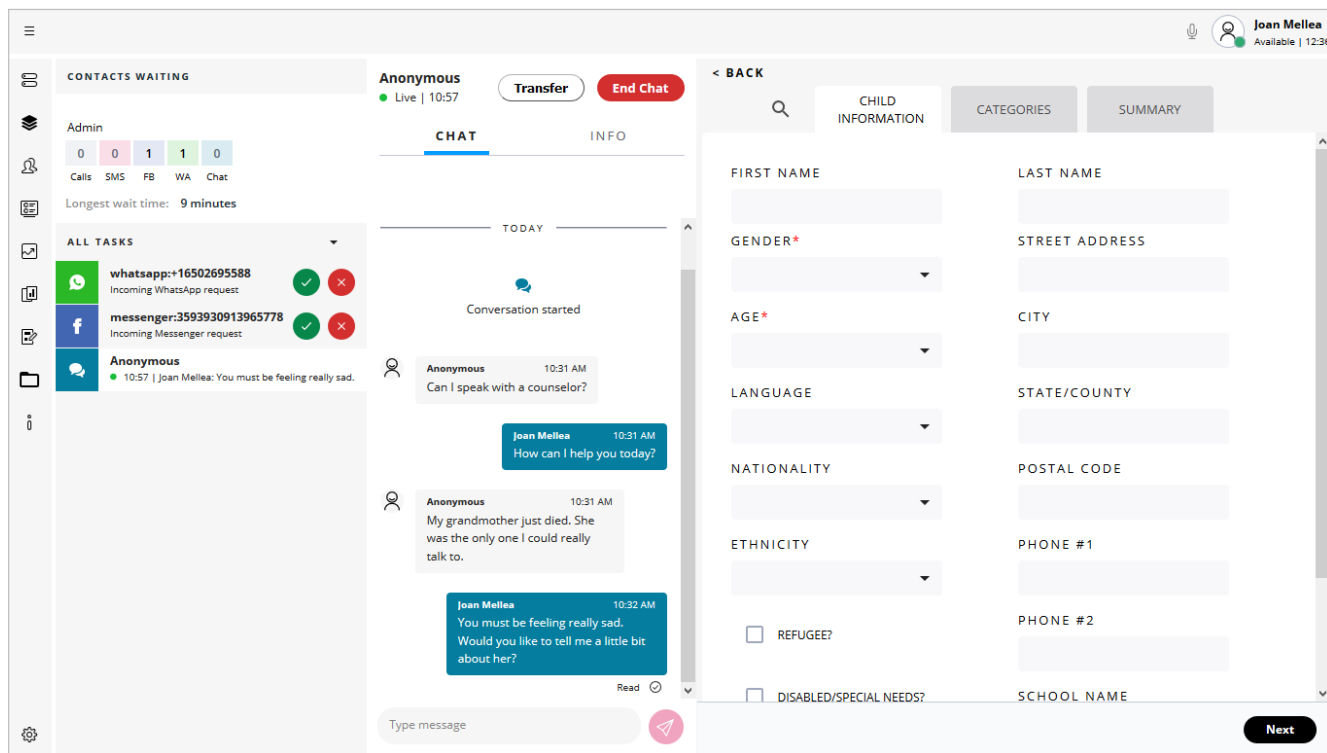
- Ofrece un sistema de centro de contacto moderno y completamente integrado para que niños y adultos se comuniquen con los asesores
- Está basado en la nube, lo que hace posible el trabajo remoto de los asesores.
- Se puede personalizar para atender las necesidades específicas y los idiomas de cada línea de ayuda.
- Incluye chatbots opcionales y configurables para facilitar el enrutamiento de colas, la recopilación de datos y las encuestas automáticas de retroalimentación después de la conversación.
- Ofrece ayuda en la administración de casos aportando flujos de trabajo para ayudar a los asesores y supervisores con el seguimiento y la supervisión de los casos.
- Permite el seguimiento de las conversaciones en tiempo real y las herramientas de evaluación de calidad para los supervisores.
- Proporciona amplios informes y cuadros de mando del centro de contacto para gestionar las operaciones y analizar las tendencias.
- Para las líneas de ayuda a la infancia, implementa el marco de datos unificado de CHI, lo que permite una fácil agrupación de datos en todos los países, proporcionando herramientas para la defensa de la infancia y creando las bases para un mayor uso de las prácticas basadas en la evidencia.



“ Prevemos que el movimiento mundial de las líneas de ayuda a la infancia podrá ayudar a 100 millones de niños al año -más del triple del número de niños que actualmente apoyamos cada año- sin que se produzcan aumentos significativos en los costes de cada línea de ayuda a la infancia. Además, el diseño de Asele ofrece nuevas oportunidades para entender y defender las necesidades de los niños. Esta innovación hace avanzar todo el campo. ”

*Jeroo Billimoria, fundadora de Child Helpline International y Childline India Foundation.*





## Cómo funciona Asele

- Utiliza una interfaz de pantalla única basada en el navegador, integrando múltiples canales de comunicación de forma simultánea y permitiendo a los asesores ayudar a más contactos a la vez.
- Permite la privacidad y la seguridad de los datos de las personas necesitadas como requisito central. Todos los datos recogidos pertenecen a la línea de ayuda individual (no a Tech Matters).
- Recluta un proceso de diseño modular y basado en la comunidad, respondiendo a las prioridades principales de los usuarios de las líneas de ayuda con nuevas (y gratuitas) características añadidas a Asele varias veces al año.
- Utiliza una infraestructura en la nube, que Tech Matters operará para la mayoría de las líneas de ayuda que empleen Asele.
- Utiliza software de código abierto, lo que permite a las líneas de ayuda mejorar, adaptar y operar libremente la plataforma utilizando sus propios ingenieros o técnicos contratados.
- Funciona con Amazon Web Services y la plataforma de centro de contacto programable Twilio Flex, que se integra bien con los operadores de telecomunicaciones y las empresas de medios sociales existentes.
- Está respaldado por un conjunto de servicios de implementación de software, como la personalización, la formación, el soporte técnico y los esfuerzos de asociación más amplios a través de múltiples líneas de ayuda.
- Está diseñado y operado por un equipo sin fines de lucro totalmente centrado en su misión de hacer que las líneas de ayuda sean más eficaces, no en objetivos comerciales.

## Nuestros Patrocinadores

Asele se inició con One Family Foundation; otros apoyos importantes son: Child Helpline International, End Violence Fund, Twilio.org, Schmidt Futures, Meta, Okta y Jenesys Group.



## Conectémonos

¿Quieres saber más sobre esta iniciativa y cómo tú o tu organización podrían utilizar -o apoyar- Aselo y sus aplicaciones? Tanto si eres director ejecutivo o consejero delegado, o si eres un miembro de la junta directiva o un consejero de una línea de ayuda, una organización que trabaja para financiar o apoyar un problema social, o una persona dedicada a la tecnología con el deseo de aplicar tus talentos al campo de la tecnología para el bien, nos encantaría hablar contigo. Ponte en contacto con nosotros en [contact@aseo.org](mailto:contact@aseo.org) o visita [Aseo.org](http://Aseo.org).



<https://techmatters.org>



### Acerca de Tech Matters

Tech Matters es una organización sin fines de lucro con sede en Silicon Valley cuya misión es llevar los beneficios de la tecnología a toda la humanidad, no sólo al 5% del sector más rico. Dado que el sector social suele llevar décadas de retraso en la aplicación de la tecnología para el bien, Tech Matters trabaja hombro a hombro con los visionarios del cambio social para construir las soluciones tecnológicas necesarias para cambios sistemáticos, con el fin de crear un impacto positivo a gran escala. Tech Matters cuenta con expertos en tecnología apasionados por la justicia social y comprometidos con la promoción del cambio social positivo. Puedes encontrarnos en [TechMatters.org](http://TechMatters.org), y seguirnos en [Twitter](https://twitter.com/TechMatters), [Facebook](https://facebook.com/TechMatters), y [LinkedIn](https://linkedin.com/company/techmatters).

