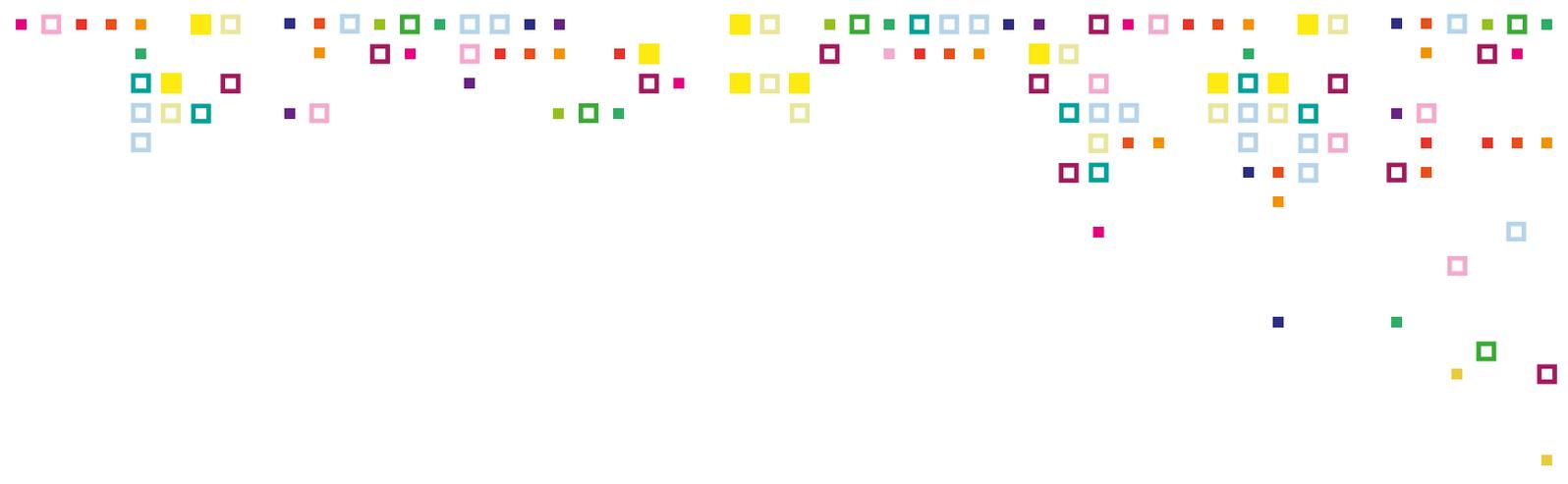


Estudio interinstitucional sobre  
**mecanismos de opinión y queja**  
adaptados a la infancia en los programas de las ONG



INFORME PRIMERA FASE  
Hallazgos de la encuesta - acceso de la infancia  
a mecanismos de opinión y queja



© Educo (Miembro de ChildFund Alliance), Plan International, Save the Children UK, War Child UK y World Vision International. 2015

**Autora del informe:** Anna Wood.

Nuestro agradecimiento a las siguientes personas por haber contribuido directamente a este informe y por haber proporcionado sus valiosos comentarios a sus versiones anteriores: Katie Drew, Maria Alvarez Perez, Richard Cobb (Save the Children Reino Unido) y Duncan Trotter (Consultant, Save the Children), Hur Hassnain (War Child Reino Unido), Fiorella Mackliff (Plan International), Yukiko Yamada (Educo), Naomi Opiyo, Tiffany Tao Joiner y Marina Mafani (World Vision).

Reservados todos los derechos.

Queda prohibida la reproducción total o parcial de la presente publicación en cualquier medio, sin el consentimiento previo del editor, excepto para citas breves en reseñas.

**Gestión:** Anna Wood.

**Editora Senior:** Marina Mafani.

**Edición:** Joan Laflamme.

**Diseño de cubierta y maqueta interior:** Elena Martí.

**Revisión:** Melody Ip.

**Traducción:** Judith Escales.

**Fotos ©:** Educo/ Puig Ventura, World Vision/ Laura Reinhardt, World Vision/ Chetra Ten, World Vision/ Joseph Mathenge, World Vision/ Jon Warren, Educo/ Elsa Egea, Educo/ Luís Botella, Educo/ Jesús G. Pastor, World Vision/ Crislyn Felisilda, World Vision/ Jon Snyder, Educo/ Yago de Orbe, Educo/ Melissa Silva y fototeca genérica de Educo.



# Índice

Agradecimientos	V
Prefacio	VII
Introducción	1
□ Definición de rendición de cuentas	1
□ Mecanismos de opinión y queja	2
El estudio	7
□ Metodología	8
Perspectiva general y hallazgos del estudio	11
□ Tipos de mecanismos y quién los usa	11
□ Accesibilidad y gestión de los mecanismos por parte de las instituciones	17
Discusión sobre los resultados	27
□ Brechas en la información y temas de investigación posterior	27
Recomendaciones	31
Próximos pasos	
Segunda fase del estudio	33
Anexos	35
□ Anexo 1. Cuestionario de la encuesta	35
□ Anexo 2. Canales de opinión y queja de las ONG utilizados por la infancia. Información recogida a partir de las respuestas de la encuesta	38
□ Anexo 3. Principios para un mecanismo de opinión y queja adaptado a la infancia	43
Bibliografía y lecturas complementarias	46







# Agradecimientos

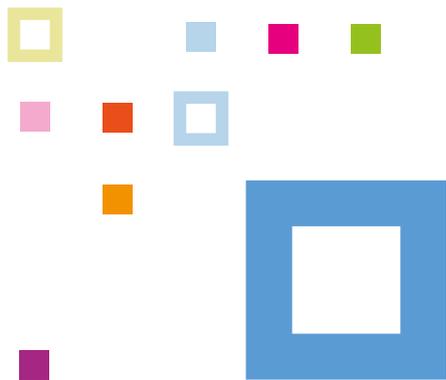
Las cinco organizaciones: Educo (Miembro de ChildFund Alliance), Plan International, Save the Children Reino Unido, War Child Reino Unido y World Vision han participado en este estudio porque desean explorar y continuar mejorando sus prácticas en lo relativo a los mecanismos de opinión y queja destinados a la infancia. En este informe las organizaciones homólogas podrán reconocer muchas de las actividades programáticas, éxitos y retos en la puesta en marcha de mecanismos de opinión y queja y su accesibilidad. Ofrecemos estos resultados como una tarea de aprendizaje colectivo y apreciamos la opinión y discusión continua en estos temas. Damos también las gracias a los compañeros y compañeras que, desde las organizaciones participantes, respondieron al cuestionario y compartieron su valiosa experiencia y aprendizaje. Gracias a Burcu Munyas Ghadially de Save the Children Reino Unido por su entusiasmo y por su valiosa colaboración para que este estudio viera la luz.

Invitamos a los lectores a comentar y opinar sobre este informe y sobre el estudio en general. Por favor, no duden en mandar sus comentarios a [Anna\\_Wood@wvi.org](mailto:Anna_Wood@wvi.org).

## Contactos y colaboradores de las organizaciones

<b>Educo</b> (Member of ChildFund Alliance) <a href="http://www.educo.org">www.educo.org</a>	<b>Yukiko Yamada</b> – Policy and Strategy Director
	<b>Laura Cattle</b> – Accountability Specialist
<b>Plan International</b> <a href="http://www.plan-international.org">www.plan-international.org</a>	<b>Fiorella Mackliff</b> – Accountability and Feedback Specialist
	<b>Luca Sinesi</b> - Programme Director of Plan Brazil
<b>Save the Children, UK</b> <a href="http://www.savethechildren.org.uk">www.savethechildren.org.uk</a>	<b>Katie Drew</b> – Humanitarian Evidence, Effectiveness and Accountability Advisor
	<b>Maria Alvarez Perez</b> – Accountability to Children Advisor
	<b>Richard Cobb</b> – Senior Advisor, Partnership and Accountability
<b>War Child, UK</b> <a href="http://www.warchild.org.uk">www.warchild.org.uk</a>	<b>Hur Hassnain</b> – Monitoring Evaluation, Accountability and Learning Advisor
<b>World Vision International</b> <a href="http://www.wvi.org">www.wvi.org</a>	<b>Anna Wood</b> – Senior Advisor, Accountability to Children and Communities





# Prefacio

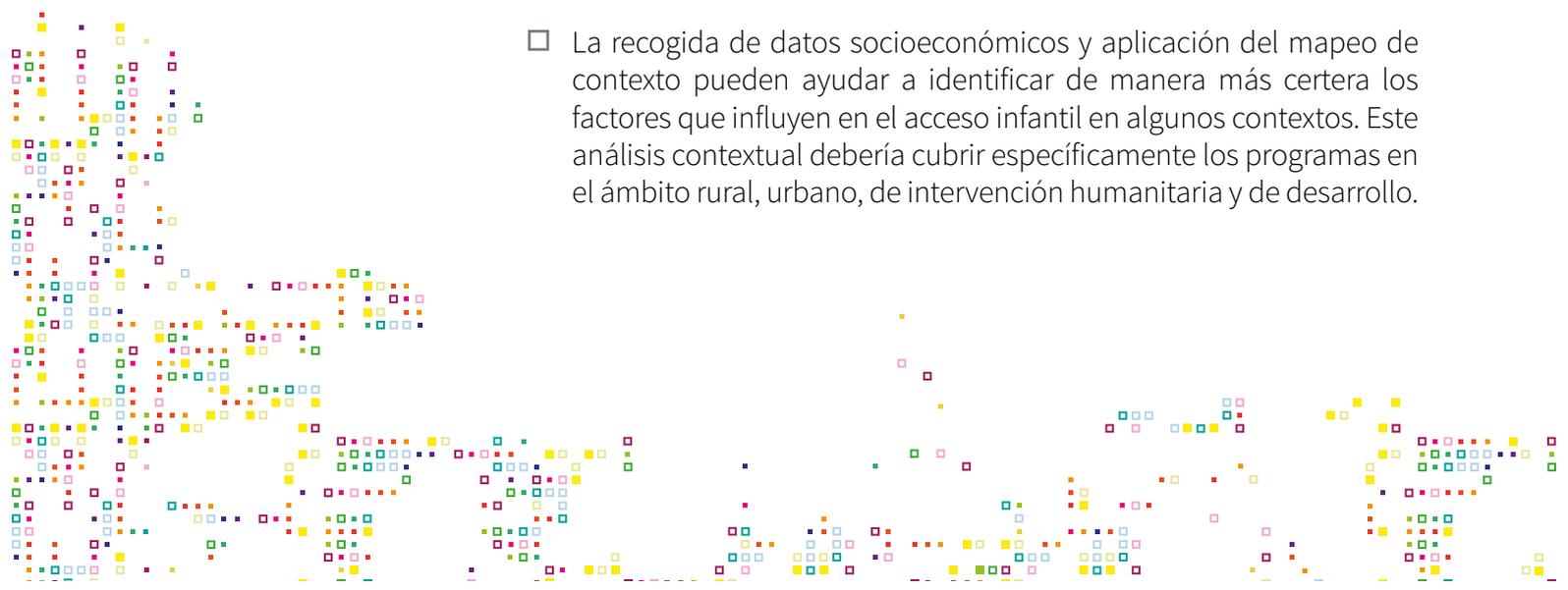
Este informe presenta los hallazgos de un estudio diseñado para documentar la experiencia y ejemplos, resultado de la implementación de mecanismos de opinión y queja, que resulten accesibles para niños, niñas y adolescentes por parte de cinco organizaciones no gubernamentales: Educo, Plan International, Save the Children Reino Unido, War Child Reino Unido and World Vision. El estudio supone la primera fase de un trabajo colaborativo entre estas cinco instituciones de atención a la infancia.

La investigación se enfocó principalmente en la información sobre la accesibilidad a tales mecanismos por parte de niños, niñas y jóvenes, pero también recabó información general sobre la práctica y gestión de los mismos. Los tipos de mecanismos considerados en el presente estudio abarcan el espectro de la opinión y la queja, desde aquellos concebidos para apoyar a la infancia y juventud a dar su opinión sobre cuestiones programáticas hasta los que les permiten informar sobre cuestiones más serias que les afectan a ellos o a sus familias, y que competen a las organizaciones.

Los datos muestran que los 15 programas nacionales y regionales analizados han conseguido establecer canales de opinión y queja a los que los niños, niñas y adolescentes pueden y desean acceder. Se incluye en el informe una lista de dichos programas junto con la información proporcionada por las organizaciones sobre sus experiencias a la hora de implementar estos canales y establecer mecanismos para la infancia. Los hallazgos del estudio también confirman que la accesibilidad todavía no es universal y que algunos niños, niñas y adolescentes siguen sin poder o sin querer utilizar los canales de opinión y queja ya existentes en las instituciones. El alcance de esta falta de acceso aún no queda claramente definido.

Las respuestas del estudio subrayan algunas brechas en la práctica que, de ser tratadas, podrían ayudar a las organizaciones a mejorar su comprensión y promoción de la accesibilidad. Estas incluyen:

- Involucrar a niños, niñas y adolescentes en el diseño y establecimiento de canales de opinión y queja y en el seguimiento y evaluación del mecanismo en general. El proceso de participación contribuirá a aumentar la confianza de niños, niñas y adolescentes en el uso de los canales y en su comprensión del proceso de opinión y queja. Ayudará a sensibilizar a niños, niñas y adolescentes sobre sus derechos y a promover la confianza en la organización. La participación de los niños, niñas y adolescentes pretende crear múltiples canales que se adapten a sus preferencias y contexto. Esta medida podría contribuir a tratar muchas de las razones esgrimidas por las instituciones para que algunos niños, niñas y adolescentes no puedan o no quieran utilizar los actuales canales que estas les ofrecen.
- La recogida de datos definidos geográficamente y desagregados sobre el uso de los canales de opinión y queja. Ello contribuirá a identificar o confirmar las preferencias de los niños, niñas y adolescentes y a determinar los grupos que tienen acceso a dichos canales y los que no lo tienen. Esta información puede usarse para diseñar mecanismos de opinión y queja que respondan mejor a las necesidades de grupos específicos de niños, niñas y adolescentes por edad, género, capacidad y vulnerabilidad. Esto puede llevarse a cabo en paralelo a las acciones mencionadas en el punto anterior.
- También se requiere una evaluación sistemática del mecanismo de opinión y queja para garantizar que refleje y responda de manera continua a las preferencias y necesidades de la infancia. Dicha evaluación puede demostrar que el ciclo de opinión se completa y que las opiniones niñas, niños y adolescentes se incorporan a los programas mejorando su calidad.
- La recogida de datos socioeconómicos y aplicación del mapeo de contexto pueden ayudar a identificar de manera más certera los factores que influyen en el acceso infantil en algunos contextos. Este análisis contextual debería cubrir específicamente los programas en el ámbito rural, urbano, de intervención humanitaria y de desarrollo.





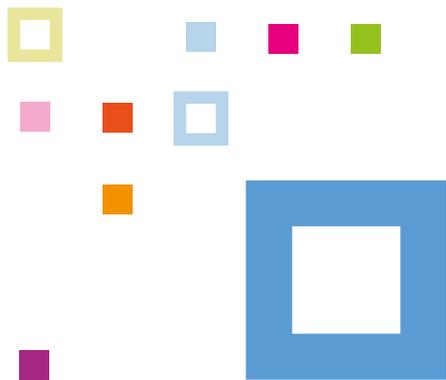
La siguiente fase de este estudio explorará más detenidamente algunos de los hallazgos y recomendaciones de la primera fase. Durante la segunda fase las organizaciones participantes involucran a niños, niñas y adolescentes que participen en los programas en el terreno y aplicarán un enfoque de aprendizaje activo para:

- Identificar las preferencias y necesidades en términos de opinión y queja de todos los niños, niñas y adolescentes.
- Determinar si los canales y mecanismos utilizados actualmente en la organización encajan con estas preferencias y necesidades e identificar dónde residen las discordancias.
- Dar apoyo al establecimiento de canales adecuados al contexto que resulten accesibles a todos los niños, niñas y adolescentes.
- Documentar el impacto de la opinión y quejas de los niños, niñas y adolescentes sobre la calidad del programa y hasta qué punto supone una diferencia respecto al impacto de opiniones exclusivamente de adultos.

Cada organización adaptará la segunda fase en función de los requisitos y contextos de su programación individual.

Los resultados de la segunda fase del estudio y las conclusiones y recomendaciones finales serán desarrolladas en un informe presentado en la primavera de 2016. El informe irá acompañado de un documento orientativo basado en los resultados del estudio.





# Introducción

Este informe es el primer fruto de un estudio colaborativo que explora la accesibilidad a los mecanismos de opinión y queja dirigidos a niños, niñas y adolescentes en el marco de los programas de cinco organizaciones no gubernamentales internacionales dedicadas a la infancia (ONGI): Educo (Miembro de ChildFund Alliance), Plan International, Save the Children Reino Unido, War Child Reino Unido y Visión Mundial.

## Definición de rendición de cuentas

La rendición de cuentas puede adquirir distintas formas y darse en varios niveles. Por ello, existe una gran variedad de definiciones de la misma. Una de ellas la califica como el uso responsable del poder (HAP 2010). De ahí que la rendición de cuentas sea un proceso de consideración de los puntos de vista de los diferentes implicados y de toma de responsabilidad ante, principalmente, las personas afectadas por la autoridad o poder. La rendición de cuentas contribuye a garantizar que todos los participantes en un programa cumplen sus compromisos. Puede ayudar a identificar qué funciona y qué hay que mejorar. A su vez, esto ayuda a conseguir que las actividades de un programa se transformen en resultados tangibles y en mejores resultados a largo plazo.

La rendición de cuentas ante la infancia y las comunidades<sup>1</sup> ha sido un área de enfoque estratégico para muchas organizaciones en el sector de las ONGI durante la última década. El reciente desarrollo y pilotaje colaborativo de la Norma Humanitaria Esencial (Core Humanitarian Standard, en inglés)<sup>2</sup> confirma el continuo compromiso de las ONGI con la rendición de cuentas. Las agencias colaboradoras en este estudio siguen destinando recursos a impulsar el trabajo en beneficio de la rendición de cuentas en sus organizaciones<sup>3</sup>.

1 También llamada “rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas” (The IASC Principals’ Commitments on Accountability to Affected Populations (CAAP), 2011); “rendición de cuentas ante los beneficiarios” (Our commitments to: accountability to beneficiaries and the communities where we work, International Division, British Red Cross, July 2013; “rendición de cuentas ante personas afectadas por crisis” (The Core Humanitarian Standard) [http://www.corehumanitarianstandard.org/files/files/Core\\_Humanitarian\\_Standard\\_-\\_English.pdf](http://www.corehumanitarianstandard.org/files/files/Core_Humanitarian_Standard_-_English.pdf).

2 <http://www.corehumanitarianstandard.org/the-standard> (consultada 8 de junio 2015); ver también <http://www.corehumanitarianstandard.org/news/first-responses-from-field-testing-the-chs-war-child-uk>.

3 Por ejemplo, el Programme Accountability Guidance Pack (2013) de Save the Children, disponible en: <http://www.savethechildren.org.uk/resources/online-library/programme-accountability-guidance-pack>; el informe conjunto 2013 de Christian Aid, Save the Children y la Asociación por la Rendición de Cuentas Humanitaria, Improving Impact: Do Accountability Mechanisms Deliver Results, disponible en: [http://www.savethechildren.org.uk/sites/default/files/images/Improving\\_Impact.pdf](http://www.savethechildren.org.uk/sites/default/files/images/Improving_Impact.pdf).

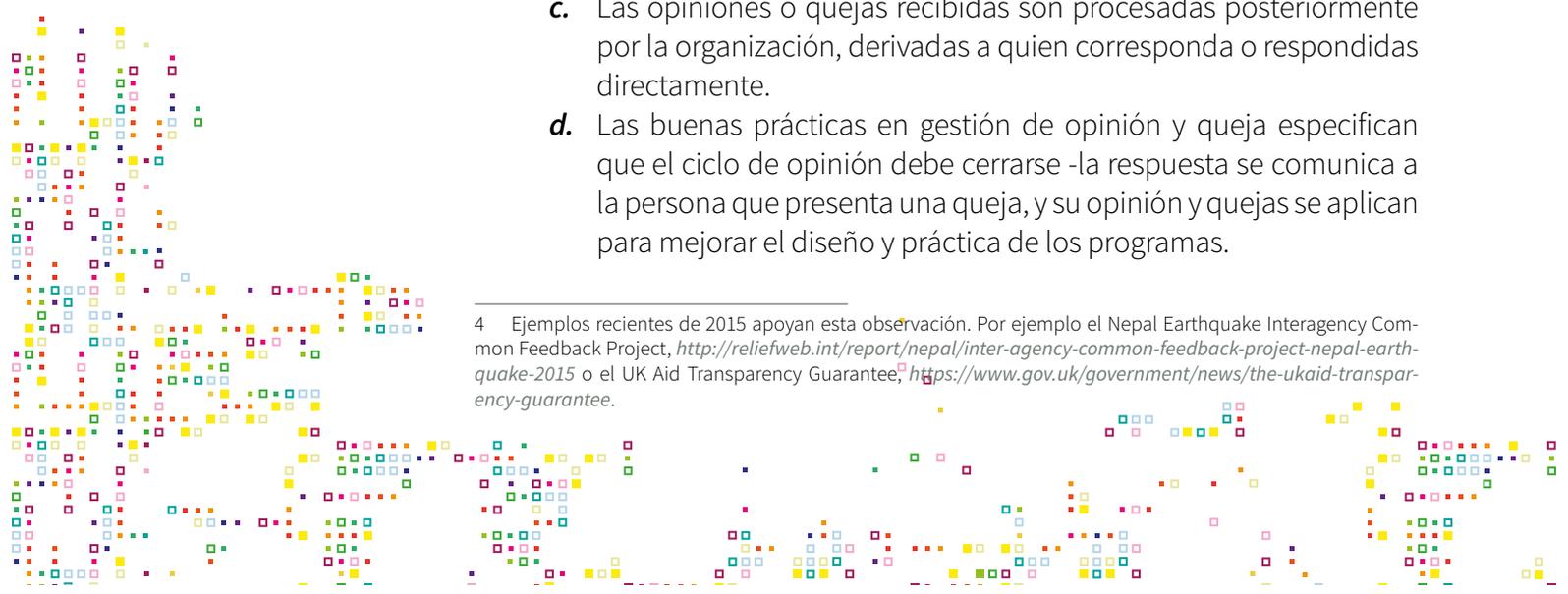
## Mecanismos de opinión y queja

Dentro del conjunto del trabajo de rendición de cuentas, buscar proactivamente, manejar y dar uso a la opinión y las quejas de los miembros de comunidades recibe una atención particular. Los motivos para establecer mecanismos de opinión y queja son numerosos, e incluyen el hecho de que estos refuerzan la rendición de cuentas, ayudan a aumentar la transparencia, fomentan la confianza, promueven el empoderamiento de las comunidades afectadas, recogen los puntos de vista y opiniones de los beneficiarios -las cuales pueden aplicarse al seguimiento, evaluación y mejora de programas- y proporcionan a las organizaciones un primer aviso de problemas latentes (Bonino y Warner 2014). Actualmente, el sector apuesta por la retroalimentación. Los donantes exigen que las organizaciones demuestren que poseen mecanismos para recibir y responder a las opiniones y quejas de las comunidades, que tales mecanismos son eficaces y que los resultados tienen un impacto en la calidad de los programas y en una involucración comunitaria mejorada.<sup>4</sup>

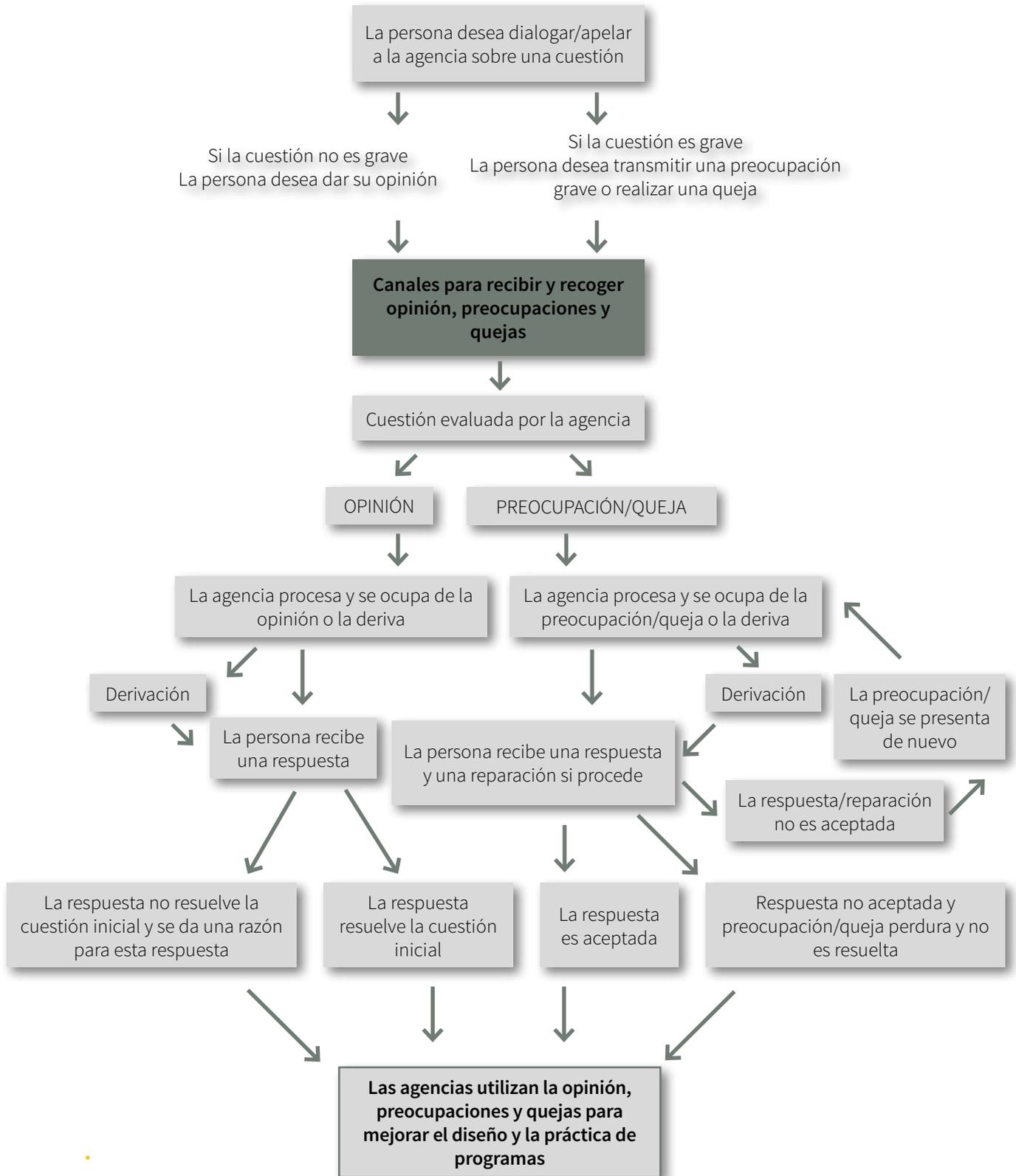
Las principales etapas de un mecanismo genérico de opinión y queja pueden describirse como sigue (mostradas también en el Diagrama 1):

- a.** Una persona decide que desea dar su opinión o hacer una queja a la organización.
- b.** Entonces, escoge el canal a través del cual quiere hacerlo. Estos puntos o canales de acceso (cuadro sombreado, Diagrama 1) pueden tomar varias formas en función de diversos factores, tales como las necesidades de la comunidad y la preferencia de la organización y el contexto del programa. Los canales comunes en los programas de ONG incluyen buzones de sugerencias, oficinas de asistencia, reuniones presenciales y recogida de opiniones a través de grupos focales de discusión y encuestas (Wood 2011). Puede que en un mismo programa se encuentren disponibles y operativos varios canales funcionando de manera simultánea.
- c.** Las opiniones o quejas recibidas son procesadas posteriormente por la organización, derivadas a quien corresponda o respondidas directamente.
- d.** Las buenas prácticas en gestión de opinión y queja especifican que el ciclo de opinión debe cerrarse -la respuesta se comunica a la persona que presenta una queja, y su opinión y quejas se aplican para mejorar el diseño y práctica de los programas.

4 Ejemplos recientes de 2015 apoyan esta observación. Por ejemplo el Nepal Earthquake Interagency Common Feedback Project, <http://reliefweb.int/report/nepal/inter-agency-common-feedback-project-nepal-earthquake-2015> o el UK Aid Transparency Guarantee, <https://www.gov.uk/government/news/the-ukaid-transparency-guarantee>.



**Diagrama 1. Diagrama genérico de flujo de opinión y queja**



*Los sistemas de retroalimentación y quejas deben ser diseñados mediante consulta con los usuarios y para un contexto específico. Asimismo, las personas deben poder confiar en que se les responderá con prontitud y de modo apropiado.*

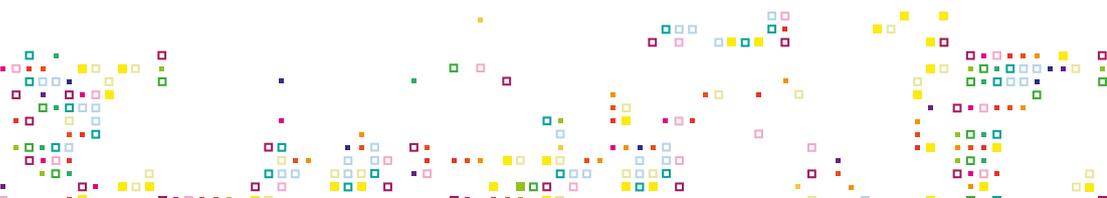
*Core Humanitarian Standard Guidance Notes and Indicators, Draft for Consultation (HAP International, People In Aid, the Sphere Project and Groupe URD 2015)*



Hoy en día, muchas organizaciones tienen experiencia en instaurar mecanismos formales e informales y han acumulado numerosos ejemplos de práctica y aprendizaje (por ej. Danish Refugee Council 2008, Baños Smith, Bonino y Warner 2014). Estudios específicos respecto a la calidad y eficacia de los mecanismos de opinión también comienzan a aclarar cuáles son los múltiples factores que contribuyen a dicha eficacia (por ej. Bonino et al. 2014, CDA 2011). Estos factores incluyen: existencia de expectativas y conocimientos relativos a la provisión de opinión; accesibilidad, seguridad y fiabilidad perceptible del mecanismo; verificación y análisis de la información de la opinión; reconocimiento, respuesta y uso de la opinión proporcionada; y la cultura y contexto en el cual se inserta el mecanismo.

## **Mecanismos para la infancia**

Además de haber implementado mecanismos comunitarios de opinión y queja para uso comunitario de manera general, algunas organizaciones también han adquirido experiencia en la instauración de mecanismos de opinión y queja específicamente dirigidos a la infancia (por ej. Save the Children 2001, War Child 2014). Sin embargo, pese al aumento de los estudios y de la literatura sobre mecanismos de opinión y queja, sigue habiendo poca información consolidada y análisis sistemáticos de buenas prácticas en referencia a los mecanismos dirigidos a niños, niñas y adolescentes. La información existente se encuentra fragmentada entre diferentes disciplinas de programa en el seno de la organización y en diferentes áreas de rendición de cuentas que incluyen protección infantil, protección de la explotación y abuso sexual (PSEA, por sus siglas en inglés), participación infantil, y entre contextos de ayuda humanitaria y desarrollo.



*Cuando a los niños, niñas y adolescentes se les da el espacio para expresar su opinión, se aumenta la confianza en sí mismos, y ello les permite hablar a personas adecuadas y en quienes pueden confiar cuando se enfrentan a la violencia.*

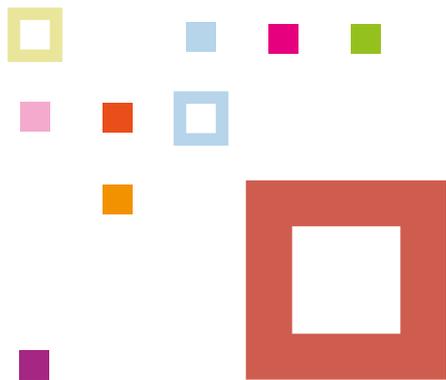
*Literature Review: Child Protection Referral & Response Mechanism for and with Most Vulnerable Children (World Vision MEER 2014)*

*Pese al avanzado sistema jurídico de Albania, de los 162 casos de protección infantil anuales, solo el 1 por ciento son denunciados por niños, niñas y adolescentes. Una evaluación de las opiniones de la infancia sobre los sistemas de Protección Infantil Nacional conducida por World Vision (World Vision Reino Unido 2014) refiere que, según niños, niñas y adolescentes, sienten que son vistos como receptores o beneficiarios pasivos.*

Recomendaciones de numerosos informes del sector de las ONG (por ej. Willow 2010, WorldVision 2014, Horst 2013, O’Kane 2013), así como de los sectores de protección infantil y de salud (por ej. Oficina del Comisionado por la Infancia del Reino Unido, 2013) articulan claramente el beneficio de contar con mecanismos que permitan que las voces de niños, niñas y adolescentes sean escuchadas y de fomentar la involucración infantil en la toma de decisiones sobre programas mediante la expresión de su opinión. No obstante y gracias al análisis de publicaciones de organizaciones sobre participación y protección infantil, también es sabido que existen defectos en los mecanismos efectivos de opinión, queja y respuesta (O’Kane 2013, World Vision (2)). Un sesgo importante es el hecho de que a menudo los niños, niñas y adolescentes no se sienten cómodos accediendo a los mecanismos establecidos por las agencias (o los establecidos a nivel nacional). La existencia de tal sesgo la corroboran pruebas anecdóticas de algunos miembros del personal de las organizaciones, que creen que estas reciben solo una pequeña parte de las opiniones y quejas que esperarían recibir por parte de niños, niñas y adolescentes, sobre todo de aquellos a quienes les es más difícil acceder y de aquellos que se encuentran en mayor situación de vulnerabilidad en las comunidades donde se implementan los programas.

Dado que la accesibilidad es un requisito básico para un mecanismo de opinión y queja eficaz, resulta esencial que las organizaciones sean capaces de confirmar hasta qué punto sus mecanismos son accesibles para niños, niñas y adolescentes, e identificar y aplicar rasgos que apoyen tal acceso. Puesto que la mayoría de instituciones no recogen datos desagregados de opinión y queja de forma rutinaria, actualmente resulta difícil determinar hasta qué punto los niños, niñas y adolescentes utilizan los mecanismos de opinión y queja. La literatura y la información consolidada sobre este aspecto particular de los mecanismos de opinión y queja también son relativamente escasas (Bonino y Warner 2014). Por ello existe una brecha informativa en el sector. Este estudio pretende, por lo tanto, recabar información para ayudar a tratar esta brecha.





# El estudio

El estudio se divide en dos fases.

**Primera fase:** Con el fin de avanzar en el establecimiento de mecanismos de opinión y queja que resulten accesibles a niños, niñas y adolescentes, resulta importante que las organizaciones reflexionen sobre el conocimiento y experiencia que poseen para comprender mejor las fortalezas y debilidades de los mecanismos y, más específicamente, los puntos o vías de acceso que hayan implementado hasta la fecha. Dicha reflexión se consigue en parte en la primera fase del estudio llevando a cabo un estudio exploratorio para documentar la experiencia y ejemplos de prácticas de cinco agencias dedicadas a la infancia. El estudio apunta hacia dos tipos de información en esta fase. La primera relacionada con los tipos de canales instaurados, con quién los utiliza y para qué tipo de cuestiones. En segundo lugar, para contextualizar dicha información, el estudio también recabó información sobre factores relacionados con la organización y con el contexto de programas. Dichos datos hablan sobre la capacidad y la cultura de la organización en relación a la recepción, gestión y utilización de la opinión y quejas infantiles, así como sobre la cultura local y el contexto de los programas.

Los canales que interesan a este estudio abarcan el espectro de opinión y queja, desde aquellos concebidos para apoyar a la infancia y juventud para que proporcionen sus apreciaciones cotidianas en cuestiones de diseño de programas hasta aquellos específicamente implementados para permitirles informar sobre cuestiones más graves que les conciernan a ellos/as o a sus familias y sobre los cuales las agencias son responsables. Estas cuestiones pueden incluir corrupción o explotación y maltrato sexual en el seno de la organización.

**Segunda fase:** La segunda fase de este estudio continuará consolidando y basándose en los hallazgos de la primera fase. Aplicará un enfoque de aprendizaje activo, con la involucración de niños, niñas y adolescentes y de la plantilla de la organización en el marco de los programas a nivel de terreno. El objetivo es confirmar si los canales y mecanismos actualmente existentes en la organización se ajustan a las necesidades infantiles, para

después identificar donde residen las diferencias y promover el establecimiento de canales apropiados al contexto que resulten más accesibles a niños, niñas y adolescentes. Los resultados de la segunda fase del estudio y las conclusiones y recomendaciones finales serán desarrolladas en un informe presentado en la primavera de 2016. El informe irá acompañado de un documento orientativo basado en los resultados del estudio.

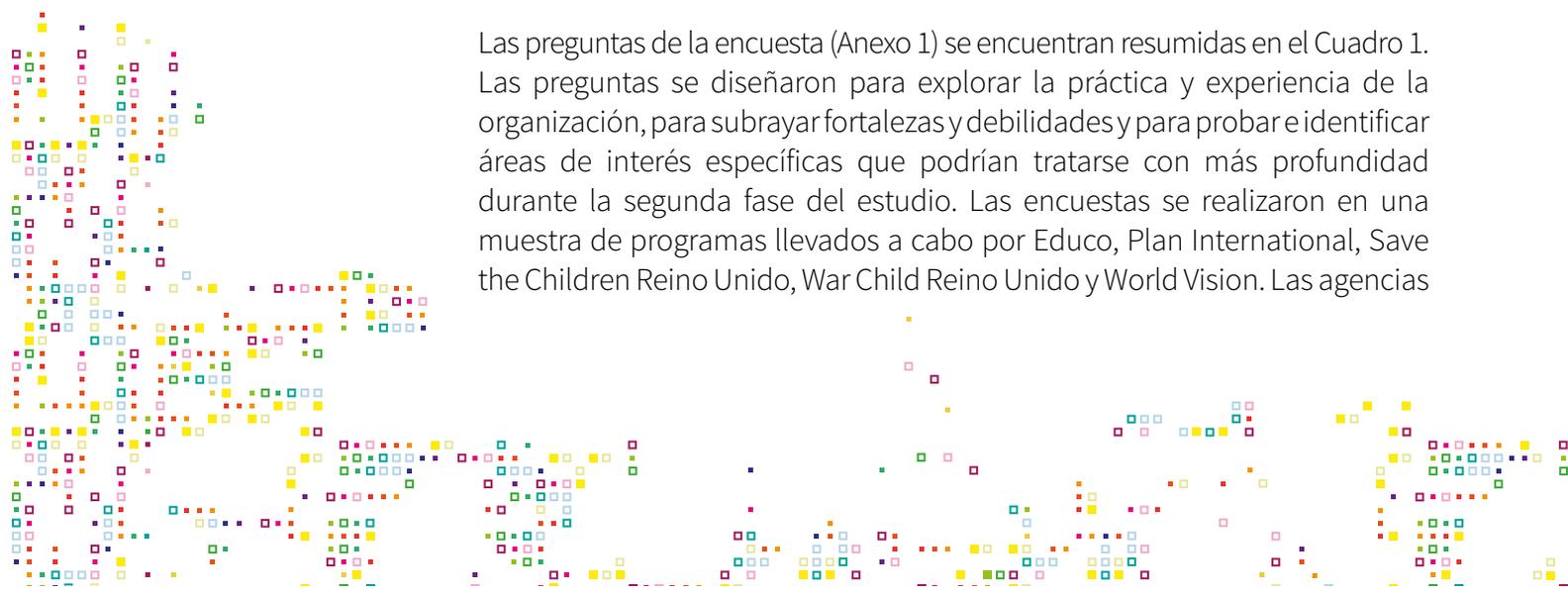
### **Cuadro 1. Muestra de preguntas de la encuesta**

- ¿Qué mecanismos existen?
- ¿Cuáles son los rasgos que hacen que un mecanismo de opinión sea amigable / apropiado con la infancia?
- ¿Cuál es la experiencia de la organización en involucrar a diferentes grupos de niños, niñas y adolescentes, teniendo en cuenta vulnerabilidades específicas?
- ¿Cuál es la experiencia de la organización en el establecimiento y gestión de mecanismos dirigidos a la infancia? ¿Se han mostrado eficaces a la hora de solicitar y tratar la opinión de los niños, niñas y adolescentes? ¿Qué lecciones se han aprendido?
- ¿Cómo ha inspirado la opinión infantil el diseño, la adaptación, la corrección y la mejora de los programas?
- ¿Se han ocupado las agencias de indagar sobre preocupaciones respecto de cuestiones de protección?

## Metodología

La primera fase de este estudio implicó la realización de un análisis de literatura respaldada por la información sobre la práctica actual relacionada con mecanismos de opinión y queja para la infancia reunida en encuestas y entrevistas con cargos relevantes de las agencias.

Las preguntas de la encuesta (Anexo 1) se encuentran resumidas en el Cuadro 1. Las preguntas se diseñaron para explorar la práctica y experiencia de la organización, para subrayar fortalezas y debilidades y para probar e identificar áreas de interés específicas que podrían tratarse con más profundidad durante la segunda fase del estudio. Las encuestas se realizaron en una muestra de programas llevados a cabo por Educo, Plan International, Save the Children Reino Unido, War Child Reino Unido y World Vision. Las agencias



escogieron libremente qué países y programas deseaban incluir siempre con la consigna de cubrir varios contextos entre las agencias, incluyendo contextos comunitarios. Aceptamos que este proceso de selección puede haber provocado un sesgo en el caso de agencias que hayan escogido una muestra de programas con más probabilidad de contar con experiencias positivas por compartir. Las encuestas se efectuaron a través de llamadas vía Skype o por escrito. Las respuestas fueron entonces trasladadas a una tabla Excel para su análisis y valoración básica.

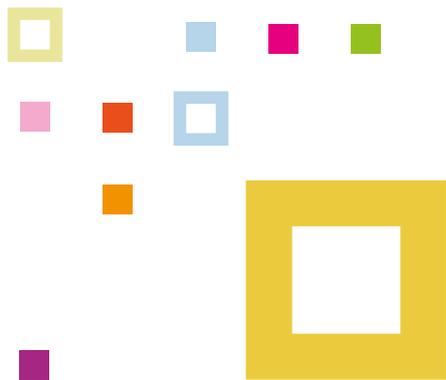
Entre octubre y marzo de 2015 se llevaron a cabo 15 encuestas a lo largo de los contextos nacionales y regionales que aparecen en la Tabla 1. Save the Children Reino Unido y World Vision comenzaron el proceso de encuesta en octubre de 2014, mientras que Educo, Plan International y War Child Reino Unido se sumaron a la colaboración a partir de enero de 2015. Dado que todas las agencias utilizaron la misma encuesta, las respuestas son válidas para destacar los puntos en común entre las diferentes agencias a nivel de experiencia y prácticas, incluyendo retos comunes. Los resultados de la encuesta se resumen en el apartado de hallazgos de este informe, con citas y ejemplos de los cuestionarios utilizados para subrayar puntos de interés.

**Tabla 1. Países y regiones cubiertos por las respuestas de la encuesta**

Institución	Países o regiones que han proporcionado respuestas al cuestionario
<b>Educo</b>	Filipinas, Malí, El Salvador
<b>Plan International</b>	Brasil*
<b>Save the Children, Reino Unido</b>	Sierra Leona, Somalia, Egipto, Nepal, Filipinas
<b>War Child, Reino Unido</b>	Afganistán, Jordania, RDC
<b>World Vision</b>	Región Sudeste Asiático (incluye Filipinas), Oriente Medio y Europa del Este, Líbano (respuesta en Siria)

\* Plan está en proceso de establecer su Sistema de Rendición de Cuentas y Opinión de una forma más sistemática en la organización.





# Perspectiva general y hallazgos del estudio

*Los niños, niñas y adolescentes entre seis y diez años prefieren utilizar mecanismos de opinión participativos y divertidos.*

*Respuesta de Plan Brasil a la encuesta*

Este apartado presenta una visión general de la práctica y experiencia de las instituciones según las respuestas a las encuestas. Se ha proporcionado información sobre el programa o el contexto cuando ha sido posible. En el apartado del informe dedicado a la discusión de los resultados los interpretaremos y aportaremos argumentos sobre ellos. El texto incluye citas tomadas directamente de las encuestas con el fin de destacar puntos de interés específicos.

Los hallazgos se dividen en dos partes. La primera se centra en la información facilitada por las instituciones sobre los mecanismos y sobre quién los usa, y la segunda en la gestión de dichos mecanismos por parte de la institución.

## Tipos de mecanismos y quién los usa

### Tipos de canales de opinión y queja

Las respuestas a la encuesta revelan la variedad de canales de opinión y queja dirigidos a la infancia en los programas de las organizaciones. Estos aparecen listados en el Anexo 2.

Las instituciones consultadas en este estudio también reconocen que algunos ejemplos no han sido ilustrados mediante las respuestas a la encuesta ya que los cuestionarios fueron completados por el personal individualmente o solo estaban relacionados con programas en particular. Por eso, representan una fotografía de la práctica actual a través de unos cuantos programas.

### Edad y género

La información disponible sobre el grado en que la edad y el género de niños, niñas y adolescentes determina su preferencia para usar un canal particular de opinión y queja, o si hay similitudes entre contextos, es limitada. Se incluyeron preguntas sobre edad y género en la encuesta para ayudar a explorar este aspecto.

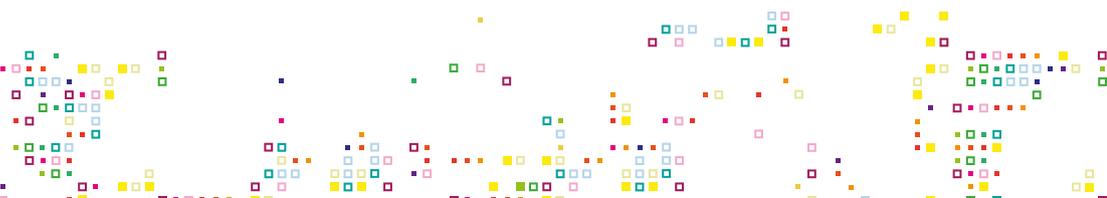
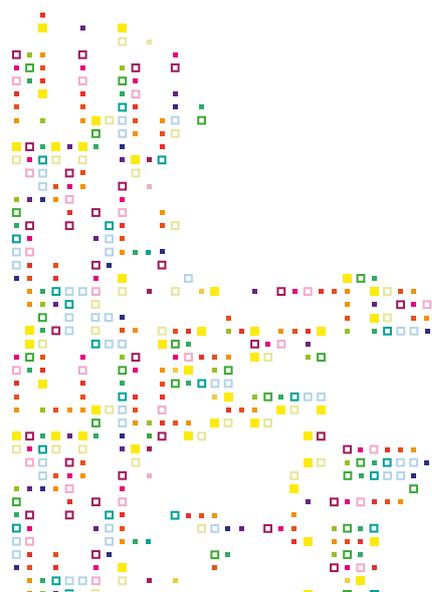
En general, la encuesta revela que, aunque las opiniones y quejas son a veces registradas y seguidas en función del sector y tipo de mecanismo, todavía no se desagregan de manera sistemática por género o edad de la persona que presenta una queja.



Las entrevistas con el personal, junto con las respuestas a la encuesta, muestran que niños, niñas y adolescentes pueden tener preferencias con respecto a los tipos de canales de opinión y queja. Sin embargo, todavía no está claro hasta qué punto el programa o el contexto influyen en estas preferencias. Se ha observado que a partir de una cierta edad chicos y chicas se vuelven tímidos a la hora de hablar en frente de los demás durante las discusiones en grupo focal. Respuestas de Save the Children Filipinas indicaron que, mientras que los niños, niñas y adolescentes más jóvenes (de 10 a 12 años) son muy abiertos a compartir sus opiniones, ser participativos y a hablar, en general los de más edad (de 15 a 17 años) son más reacios a poner en común lo que opinan, excepto cuando están en compañía de sus amistades. Educo Filipinas destaca que los más jóvenes (de 6 a 9 años) se muestran relativamente cerrados o incapaces de facilitar sus opiniones en comparación con niños, niñas y adolescentes de más edad, pero no está claro si ello se debe al método utilizado o a otros factores culturales.

El programa en Jordania de War Child Reino Unido muestra que, generalmente, los niños, niñas y adolescentes de 11 a 16 años prefieren los buzones de sugerencias; alrededor de un 60 % de las opiniones provienen de chicas. En general, los chicos mayores (de 14 a 16 años) participan menos que el resto de niños, niñas y adolescentes en el programa y opinan menos que los más jóvenes y que las chicas.

La devolución recibida por las comunidades de Save the Children Somalia indica que, de los canales disponibles, los niños, niñas y adolescentes mayores prefieren utilizar la línea de atención directa, mientras que los más



*Los grupos focales de discusión son el mejor método para compartir información. No obstante, alentamos a que los participantes tengan la misma edad y género.*

*Respuesta a la encuesta de Save the Children Filipinas*

jóvenes prefieren los buzones de sugerencias y las reuniones presenciales. En el programa de Save the Children en Nepal, a los niños, niñas y adolescentes más jóvenes les gusta dibujar para expresarse y a los de más edad, que van a la escuela, les gusta hacer sus aportaciones por escrito. War Child Reino Unido en Afganistán halló que los cuestionarios estructurados pueden utilizarse para los mayores mientras que las discusiones en grupo focal resultan más adecuadas para los más jóvenes.

Las respuestas destacan que el tipo de devolución recibida de los niños, niñas y adolescentes depende de algún modo de su involucración en el programa, y que su opinión se relaciona con las actividades de los programas en curso o futuros. Por ejemplo, las demandas de material de juego, con peticiones específicas para chicos y chicas (por ej. cuerdas para saltar para ellas, pelotas para ellos en el proyecto de Save the Children Somalia). Los y las adolescentes en Nepal compartieron inquietudes sobre su comunidad, y estas incluían riesgos sanitarios asociados a la falta de baños y de agua potable. Las chicas también expresaron preocupaciones con respecto a la privacidad y a la seguridad por la falta de pestillos en los baños (Save the Children Nepal).

Los niños, niñas y adolescentes de más edad también son conscientes de que su opinión puede tener repercusiones en quienes les rodean, sobre todo en sus padres y madres, y por eso a menudo se muestran reacios a discutir temas familiares. Sin embargo, en algunos casos, las agencias han utilizado información proporcionada por los niños, niñas y adolescentes para tratar retos a los que se enfrentan sus progenitores. Ejemplo de ello es el caso de propietarios de comercios que retenían los documentos de identidad de los padres y madres en el marco de un programa de cupones (World Vision MEER).

Algunas respuestas de la encuesta tratan el uso de los comités comunitarios compuestos por representantes de grupos comunitarios, incluyendo adultos y niños, niñas y adolescentes. Ello se ha conseguido gracias a la sensibilización de los adultos para respetar y aceptar la participación infantil en la toma de decisiones sobre programas, junto con la sensibilización infantil sobre su derecho a participar. Otras respuestas a la encuesta detallan que los niños, niñas y adolescentes prefieren no hablar en grupos con miembros de diferentes edades, y que se sienten especialmente incómodos al compartir sus sentimientos ante adultos o autoridades.

## **Alfabetización y lenguaje**

Muchas organizaciones hallaron en la alfabetización un factor importante a la hora de determinar de qué manera prefieren dar su opinión los niños, niñas y adolescentes. Quienes se encuentran en un nivel de alfabetización

funcional bajo o quienes no están familiarizados con el lenguaje que se utiliza en las discusiones de grupo focal se muestran reacios a contribuir a estas y se les brindan opciones alternativas para estimular su participación, por ejemplo, a través de juegos, dibujos o mediante traducción a su lengua materna. Debería considerarse separar los grupos focales en función de si los y las participantes están escolarizados/as o no. En algunas comunidades, el personal está adaptando su manera de recoger datos de evaluación para ayudar a los niños, niñas y adolescentes con bajos niveles de alfabetismo (Plan Brasil). En contextos multilingües, las instituciones ayudan a niños, niñas y adolescentes a través de traducción oral de las preguntas de evaluación, por ejemplo, en lengua local (Save the Children Filipinas).

Una organización mencionó que los niños, niñas y adolescentes se sienten confundidos por demasiados mecanismos de reporte y no comprenden las políticas y los valores de la organización porque normalmente no se les presenta información de manera accesible.

## Discapacidad

Las respuestas a la encuesta revelaron poca información sobre cómo las agencias apoyan proactivamente a los niños, niñas y adolescentes con discapacidad a la hora de expresar su opinión y de quejarse. War Child Reino Unido en Jordania mencionó que a la hora de colocar un buzón de sugerencias hay que considerar las necesidades de las personas usuarias de silla de ruedas.

## Cultura

Los aspectos culturales relacionados con los mecanismos de opinión y queja surgieron en varias respuestas a la encuesta, entre ellos los retos que la infancia afronta cuando habla ante adultos o cuando desafía a la autoridad. Las cuestiones sobre maltrato y protección infantil también son vistas como temas altamente sensibles en muchos países y es lo que disuade a los niños, niñas y adolescentes o a sus familias a la hora de expresarse.

## Otros factores

La poca disposición de los niños, niñas y adolescentes a expresarse por timidez o el sentimiento de que sus preocupaciones no se tomarán en serio fueron constataciones comunes de las organizaciones en los resultados de la encuesta. Una encuesta también refleja que el bajo estatus social puede ser un factor contribuyente (Educo Malí). La respuesta a la encuesta de Save the Children Sierra Leona describe que se realizó una evaluación sobre la





disposición de niños, niñas y adolescentes a informar de sus preocupaciones a la institución. Observaron que, de 109 personas incluidas en la evaluación, 70 dijeron que informarían a Save the Children sobre algo que les causara malestar, pero 39 dijeron que no lo harían. Ello se debe en parte a los niños, niñas y adolescentes sentían que existe una brecha entre ellos y Save the Children porque la agencia trabaja a través de miembros del comité de bienestar infantil local y no directamente con ellos y ellas. Otra razón mencionada para esta falta de comunicación fue la falta de conocimientos sobre cómo acceder al sistema: en este caso, el desconocimiento del número de teléfono o de la dirección de la oficina de Save the Children.

Save the Children Egipto también observó que los niños, niñas y adolescentes no quieren reportar su opinión cuando esta es recogida por las mismas personas responsables de la actividad.

Varias organizaciones tienen programas escolares y se depositan buzones de sugerencias en los colegios - Save the Children Somalia apuntó: “Mucho del trabajo realizado es a nivel escolar y el punto de entrada es a través de las escuelas. Por ello los niños, niñas y adolescentes no escolarizados no tienen el mismo acceso a los sistemas de rendición de cuentas existentes. Se llegó a esta conclusión a través de sus evaluaciones y estamos trabajando en el tema a través de programas de protección infantil utilizando líderes de grupos infantiles escogidos por otros niños, niñas y adolescentes”. En un caso (World Vision Líbano), el personal busca proactivamente opiniones implicando a niños, niñas y adolescentes a través de actividades

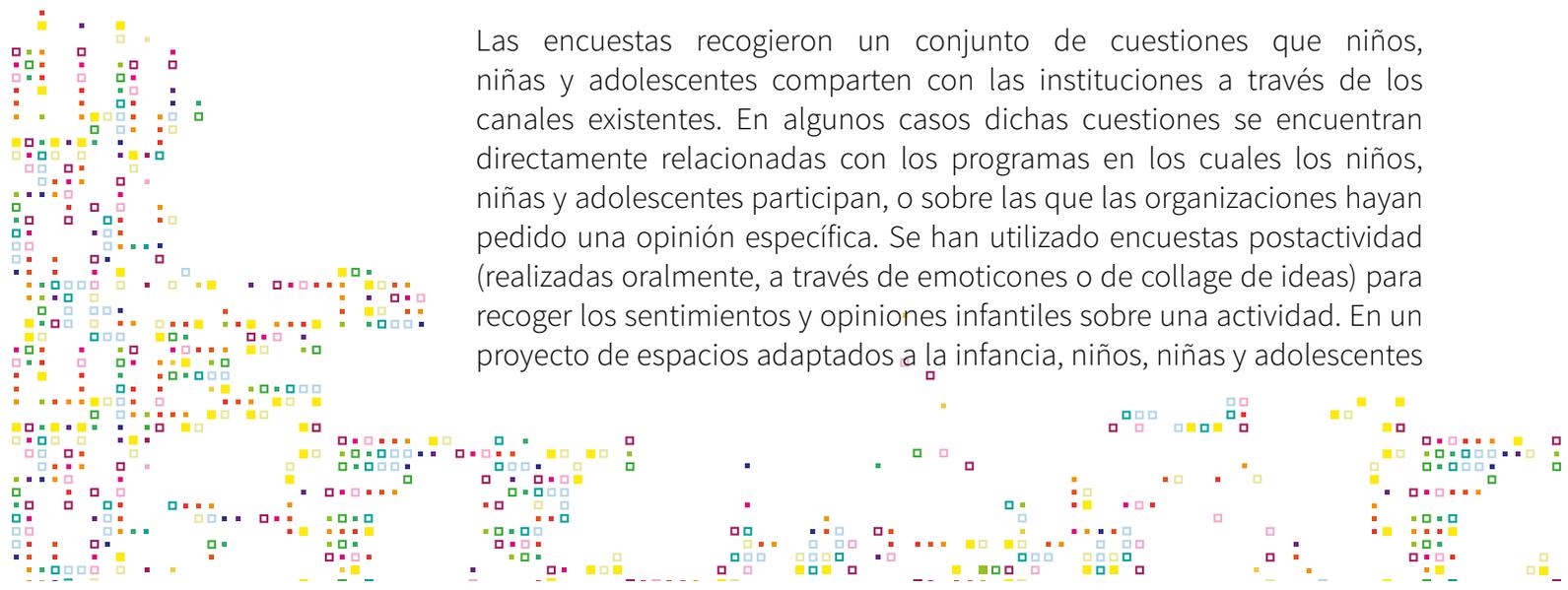


de participación. Las encuestas también reflejan que los niños, niñas y adolescentes no son proclives a hablar sobre cuestiones de protección (tales como quebrantamientos de los códigos de conducta) a menos que hayan sido sensibilizados al respecto previamente.

### **¿Qué oímos de los niños, niñas y adolescentes?**

En la actualidad falta información sobre qué tipo de cuestiones expresan los niños, niñas y adolescentes vía los canales de opinión y queja existentes en las instituciones y sobre si estos preferirían utilizar un tipo concreto de canal para un cierto tipo de opinión o queja. Por ello en las encuestas se incluyó una pregunta sobre qué tipo de cuestiones comparten mediante los canales actuales.

Las encuestas recogieron un conjunto de cuestiones que niños, niñas y adolescentes comparten con las instituciones a través de los canales existentes. En algunos casos dichas cuestiones se encuentran directamente relacionadas con los programas en los cuales los niños, niñas y adolescentes participan, o sobre las que las organizaciones hayan pedido una opinión específica. Se han utilizado encuestas postactividad (realizadas oralmente, a través de emoticones o de collage de ideas) para recoger los sentimientos y opiniones infantiles sobre una actividad. En un proyecto de espacios adaptados a la infancia, niños, niñas y adolescentes



opinaron sobre la limpieza del espacio de actividades, sobre el contenido de la actividad (normalmente desean más dinámicas lúdicas, bailes y juegos), y sobre los tiempos (si la actividad ha comenzado tarde). En general, como sugerencias, proponen más actividades divertidas y lúdicas y un entorno en el cual pueden sentirse cómodos y seguros.

Entre los casos en que se dispone de datos, una institución identificó varias categorías de retroalimentación infantil. Estas incluyen:

1. Peticiones de información y apoyo a través del diseño de programas. Por ejemplo, se solicitan juguetes específicos y se busca apoyo para tratar la falta de instalaciones escolares o se manifiesta un sentimiento de inseguridad debido a la falta de iluminación en la vía pública. Una organización observó que al menos un 90 por ciento de las cuestiones presentadas pertenecían a esta categoría.
2. Insatisfacciones de diferentes grados con respecto a temas relacionados con las actividades de las agencias en las comunidades de los niños, niñas y adolescentes, como por ejemplo el hecho de que requieran mucho tiempo. Por ejemplo, durante la actividad “Recogida de Dibujos”, se pidió que los y las participantes realizaran dos o tres actividades manuales (pintar, dibujar) y algunos de ellos no quisieron participar por la carga de trabajo que representaba para ellos (Educo El Salvador).
3. El comportamiento y la conducta del personal y colaboradores que infringen el Código de Conducta y la Política de Protección Infantil de la organización: por ejemplo, cuando colaboradores o profesores no entregan materiales tales como los libros de texto dirigidos a los niños, niñas y adolescentes. También se han presentado quejas sobre maltrato y burla verbal por parte de profesores, padres y madres.

*Hay que incluir a la Infancia en situación de Mayor Vulnerabilidad (MVC, por sus siglas en inglés) en el diseño, seguimiento y evaluación de nuestros proyectos y utilizar herramientas más innovadoras y participativas para fomentar dicho aspecto. Debemos estimular y apoyar la involucración de la MVC en nuestros programas - intervenciones que deben ser guiadas por su creatividad, percepciones y experiencias. La contribución de la MVC ayudará a garantizar que nuestro diseño de programas sea más eficaz y responda a sus necesidades.*

*Every child included and protected (World Vision 2014)*

## Accesibilidad y gestión de los mecanismos por parte de las instituciones

### **Compartiendo información sobre el mecanismo**

Las encuestas incluyeron preguntas sobre la puesta en común de información para probar y comprender qué canales están usando las organizaciones para comunicarse con niños, niñas y adolescentes.



Algunas respuestas a la encuesta hacen hincapié en la importancia de dicha comunicación. Por ejemplo:

*“Les hacemos ver y comprender el mecanismo de opinión como una oportunidad de empoderamiento y de mejora de su participación en nuestra tarea y en las decisiones que tomamos.”* (Save the Children Sierra Leona)

*“Desde el primer día los facilitadores hablaron con los niños, niñas y adolescentes sobre el buzón de quejas y sobre lo importante que es para ellos y ellas decir lo que sienten o desean.”* (Save the Children Egipto)

*“Hay que trabajar con los niños y niñas - son quienes te dirán lo que quieren.”* (World Vision Oriente Medio y Europa del Este)

Las respuestas indican que los niños, niñas y adolescentes no son proclives a hablar sobre cuestiones de protección (tales como quebrantamientos de los códigos de conducta) a menos que hayan sido sensibilizados al respecto previamente. Así:

*“No hemos podido obtener opiniones sobre temas de protección - probablemente porque no estaban claramente incluidas en nuestra puesta en común de información. Ahora ya las incluimos.”* (Save the Children Somalia)

Un reto destacado por las agencias es el acceso limitado a directrices y códigos de conducta importantes para los miembros de las comunidades y particularmente para la infancia. Por ello algunas organizaciones han creado versiones adaptadas a la infancia de algunos documentos<sup>5</sup>.

5 World Vision Guidelines for Child Participation – Child Friendly Version.

Las respuestas a la encuesta no indicaron cómo utilizan luego las organizaciones este material ni si resulta eficaz a la hora de sensibilizar a la infancia.

Una de las respuestas también reflejó que los niños, niñas y adolescentes se involucraron en el diseño del material de comunicación: *“Se les orienta y se les concienta sobre sus derechos, responsabilidades y sobre la importancia de su participación. Después de recoger información para desarrollar el folleto de información del programa adaptado a la infancia y antes de mandarlo a impresión, este se comparte con el Comité Consultivo de Infancia y se anotan sus comentarios finales. Se consultó a los niños, niñas y adolescentes a la hora de decidir qué lenguaje y qué diseño de maqueta usar en el folleto.”* (Save the Children Nepal)

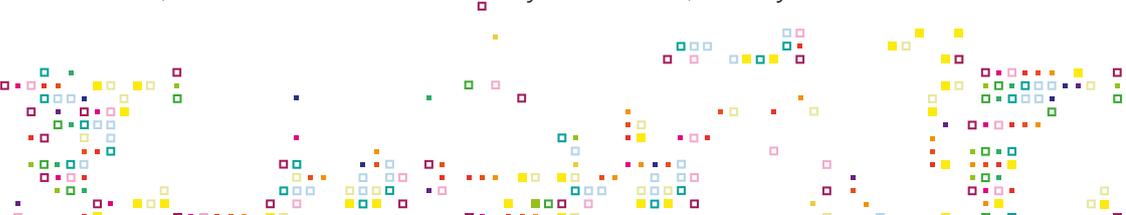
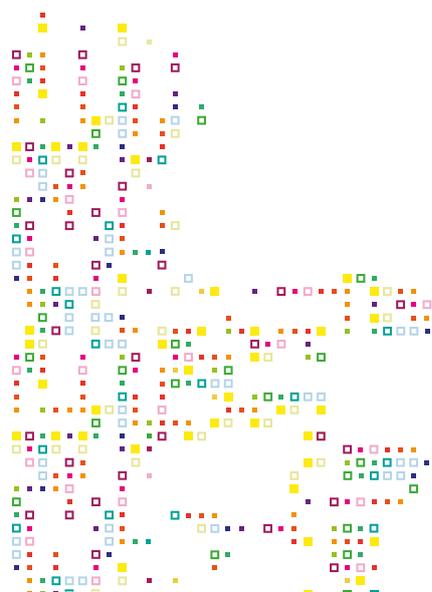
Las agencias también listaron lo que consideraban métodos de puesta en común de información preferidos por la infancia. Sin embargo, no hay información disponible sobre la eficacia de dichos métodos o sobre hasta qué punto se utilizan para sensibilizar sobre los canales de opinión y queja. Se aportaron los siguientes ejemplos:

- Reuniones comunitarias, uso de pregoneros locales y radio, que son especialmente preferidos por niños, niñas y adolescentes, mediante consulta grupal que incluye a autoridades locales, jóvenes líderes y personas influyentes (Sierra Leona);
- Reuniones presenciales (Malí);
- Talleres, grupos focales, audiovisuales y letreros (El Salvador);
- Reuniones interactivas y amigables con la infancia y discusiones de grupo focal, además de folletos coloristas y tiras cómicas (Filipinas);
- Ilustraciones (Somalia);
- Provisión de información a niños, niñas y adolescentes a través de los progenitores (Egipto);
- Folletos para infancia escolarizada, y pinturas y dibujos para la no alfabetizada o de corta edad, además de reuniones comunitarias generalmente para la infancia apenas alfabetizada (Nepal);
- Canciones, pinturas y títeres (Líbano);
- Grupos focales con lenguaje adaptado a la infancia (Brasil);
- Un festival de sensibilización (Jordania);
- Carteles, medios de comunicación de masas y películas (Afganistán);
- Sesiones individuales y grupales, mediante visitas de asistentes sociales, técnicos de participación y diseño, seguimiento y evaluación (M&E, por sus siglas en inglés) (RDC);
- Personal de comunicación que se ocupa de la puesta en común de información con los niños, niñas y adolescentes (World Vision, Sudeste Asiático).

## Consulta y participación de la infancia con respecto al diseño de mecanismos y canales de comunicación

Nivel de participación infantil en el diseño e implementación de mecanismos <i>(comentarios de las encuestas y entrevistas al personal)</i>					
“No se les consultó”	“No, no se les consultó sobre cómo deseaban compartir su opinión”.	“En el diseño del enfoque incluimos la participación infantil – hablamos con los clubs de jóvenes que ya existen”.	“Normalmente utilizamos grupos focales de discusión con facilitación con adultos y niños, niñas y adolescentes para consultarles sobre rendición de cuentas, averiguar qué comprenden de nuestra labor, cuáles son las informaciones que necesitan y cómo prefieren transmitirnos su opinión o sus quejas”.	“La consulta con las comunidades, que incluye a niños, niñas y adolescentes y adultos supone la primera parte del proceso. Dicho proceso brinda la oportunidad de conseguir la aprobación de los miembros de la comunidad para implementar un mecanismo de opinión y queja adaptado a la infancia, así como discutir y acordar sus métodos preferidos para compartir su opinión”.	“Realizamos una evaluación e identificamos estos mecanismos como los preferidos de la comunidad. Hace un tiempo [este mismo año], los niños y niñas realizaron su propia evaluación (desarrollaron preguntas, realizaron entrevistas, analizaron sus resultados, elaboraron recomendaciones) y presentaron su opinión sobre los mecanismos que debíamos usar. Algunos ya estaban siendo utilizados mientras que otros eran nuevas ideas”.
<b>NIVEL DE CONSULTA BAJO</b>			<b>NIVEL DE CONSULTA ELEVADO</b>		

Algunas respuestas a la encuesta describen consultas efectivas con niños, niñas y adolescentes para identificar los canales de opinión y queja con los que se encuentran más cómodos. En los grupos focales de discusión con niños, niñas y adolescentes llevadas a cabo por War Child Reino Unido en Afganistán, las respuestas revelaron que, mientras que la mayoría de ellos se encuentran cómodos compartiendo sus pensamientos y sugerencias con sus pares en una configuración grupal, algunos preferían discusiones individuales. Las respuestas de Save the Children Reino Unido en Sierra Leona y Somalia describen el proceso de consulta con los miembros de la comunidad - infancia incluida-, como anterior al establecimiento de mecanismos de opinión y queja. En Sierra Leona, dicho proceso brindó a la institución una oportunidad para pedir el consentimiento de la comunidad para instaurar el mecanismo y para discutir y acordar los métodos que prefería utilizar para dar su opinión. El resultado de las consultas se incluyó en el diseño del mecanismo adaptado a la infancia (CFM, por sus siglas en inglés). En Somalia, Save the Children también ayudó a niños, niñas y adolescentes a



realizar su propia evaluación (estos desarrollaron las preguntas, entrevistaron a sus pares, analizaron sus hallazgos y elaboraron recomendaciones) para identificar qué mecanismo de opinión debía implementarse. Algunos ya estaban siendo utilizados por la organización mientras que otros eran nuevas ideas.

No obstante, la consulta con niños, niñas y adolescentes durante el diseño de los mecanismos todavía no es una práctica común:

*“No se les consultó sobre cómo les gustaría compartir su opinión. En el mejor de los casos, antes de la actividad el profesorado, el o la trabajadora comunitario o algún adulto que trabajase en la actividad les orientó.”* (Educo Filipinas)

En muchos casos, las opiniones de la infancia se solicitan cuando los mecanismos se encuentran en fase piloto:

*“Instauramos la primera versión de los mecanismos y comenzamos una fase piloto, lo cual requería una consulta con grupos de participantes en el proyecto a propósito de dichos mecanismos.”* (Plan, Brasil)

*“Después de la fase de prueba, algunos mecanismos se aplicaron y otros fueron rechazados por los niños y niñas.”* (War Child Reino Unido en la RDC)

Una vez implementado un mecanismo, las instituciones cuentan con numerosos ejemplos de cómo lo adaptan para hacerlo más atractivo para niños, niñas y adolescentes: por ejemplo, permitiéndoles decorar el buzón de sugerencias y el uso de emoticones en la evaluación de actividades. El éxito real de tales adaptaciones a la hora de aumentar el acceso o animar a más niños, niñas y adolescentes a dar su opinión no se observó en las respuestas a la encuesta.

## Anonimato y confidencialidad

Las respuestas a la encuesta muestran que todas las instituciones que reciben opinión y quejas por parte de niños, niñas y adolescentes cuentan con sistemas para garantizar la confidencialidad. Ello es parte de los protocolos de seguridad y protección infantil de las organizaciones, principalmente cumplidos a través de la limitación del número de personas con acceso a información sensible y a través de la formación del personal en los protocolos que rigen la gestión de dicha información. En algunos casos, un equipo recoge la opinión (el equipo de seguimiento, por ejemplo) y la transmite sin revelar la identidad o localización de la persona emisora de la opinión al personal de programa que será quien, después, responda. En el caso de opiniones recogidas a través de buzones de sugerencias, para mantener un cierto nivel de independencia, la responsabilidad de abrir los buzones se concede al personal que no trabaja directamente en actividades de programa o con niños, niñas y adolescentes.



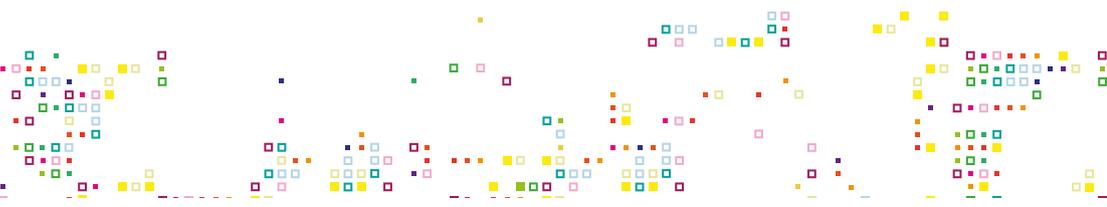
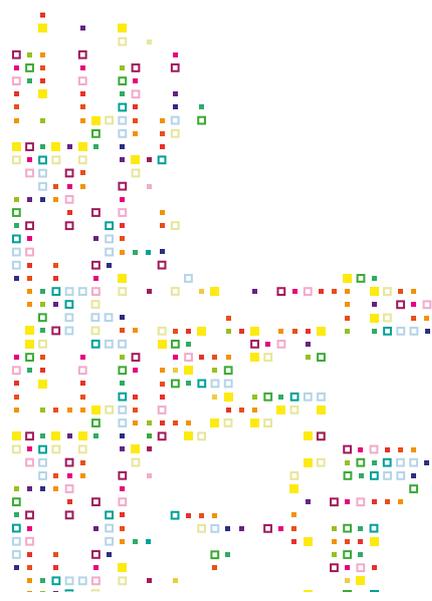
Un canal mencionado por varias agencias como accesible para la infancia son las discusiones de grupo focal. Sin embargo, las organizaciones han observado que no todos los niños, niñas y adolescentes se encuentran cómodos con el hecho de revelar sus preocupaciones y opiniones abiertamente en un grupo. En tales casos, se brindará un seguimiento de forma individual.

Un modo de que niños, niñas y adolescentes protejan su confidencialidad por ellos mismos es que opinen de forma anónima, pero ayudar a una persona para resolver sus quejas manteniendo su anonimato presenta algunos retos, tal como apunta Save the Children Somalia: “No siempre podemos responder a quienes nos informan mediante el buzón de sugerencias porque, a menudo, no nos indican sus nombres, tal como se espera para dicho sistema. Estamos animándoles a consignar sus nombres para que podamos darles respuesta pero bajo una estricta confidencialidad puesto que solo el equipo de Seguimiento, Evaluación, Rendición de Cuentas y Aprendizaje (MEAL, por sus siglas en inglés) conocerá la fuente de información. Estamos empezando a hacerlo - todavía no sabemos si resultará eficaz -”.

Otras organizaciones recogen opiniones sobre una actividad y cada una de ellas solicita que los y las participantes escriban su apreciación anónimamente (solo se les pregunta su edad y localización) en un papel después de cada sesión.

## Registro de opiniones

La mayoría de las respuestas a la encuesta describieron las formas en que las organizaciones recogen y salvaguardan opiniones y quejas. Normalmente se utiliza un libro de registro, hoja de cálculo o base de datos para registrar el tipo de opinión, la fecha de recepción, la respuesta y el



estado de la misma. La información de dichos soportes se utiliza con fines informativos. Los incidentes relativos a seguridad o protección infantiles se recogen de forma similar a través de un registro de casos. Se ha observado que tal información puede centralizarse después para su seguimiento y reporte.

## Reconocimiento de la opinión de niños, niñas y adolescentes

Las respuestas a la encuesta destacan la importancia del reconocimiento de la opinión de niños, niñas y adolescentes. Dicho reconocimiento puede llevarse a cabo mediante reuniones de seguimiento individuales o bien en una devolución grupal, o ante la comunidad en general. He aquí algunos ejemplos de cómo se ha hecho:

- Produciendo un informe de actividad en forma de revista que incluya cómo las opiniones de niños y niñas han influido en los proyectos (Educo Filipinas).
- Celebrando sesiones grupales de devolución para compartir las opiniones recibidas y explicar cómo fueron utilizadas. En caso de quejas sensibles, la respuesta se compartió con un número limitado de personas, tales como padres y madres o otros cuidadores.

Plan Brasil solicita, con carácter obligatorio, que todos los informes trimestrales de proyecto describan qué acciones de respuesta a opiniones o quejas de los participantes se han llevado a cabo o se están planeando. Las agencias también observaron que en ocasiones tienen poca capacidad de responder con prontitud a la variedad de opiniones o quejas que reciben.

## Adjudicación de responsabilidad

Las encuestas no indagaron específicamente sobre el posicionamiento del personal con responsabilidad para tratar las opiniones y quejas. El personal de los equipos MEAL/M&E fue a menudo mencionado en las respuestas como implicado o responsable sobre el terreno de las instituciones en lo relativo a las opiniones y quejas.

Otros miembros del personal incluían a asistentes sociales, consejeros y técnicos de participación como relacionados con el contacto presencial con niños, niñas y adolescentes. En una organización, el personal M&E tenía asignada habitualmente la responsabilidad de recoger las opiniones y de dar seguimiento al mecanismo, pese a derivar después casos para que el personal de programas los tratase. Por otro lado, en algunos casos: “El

mecanismo de opinión infantil todavía no se ha instaurado oficialmente ni descrito en las funciones y responsabilidades del personal”.

## Capacidades del personal

Las respuestas de la encuesta listan el tipo de capacidades que se requieren del personal para dar apoyo a la opinión y queja infantiles. Estas incluyen conocimientos de:

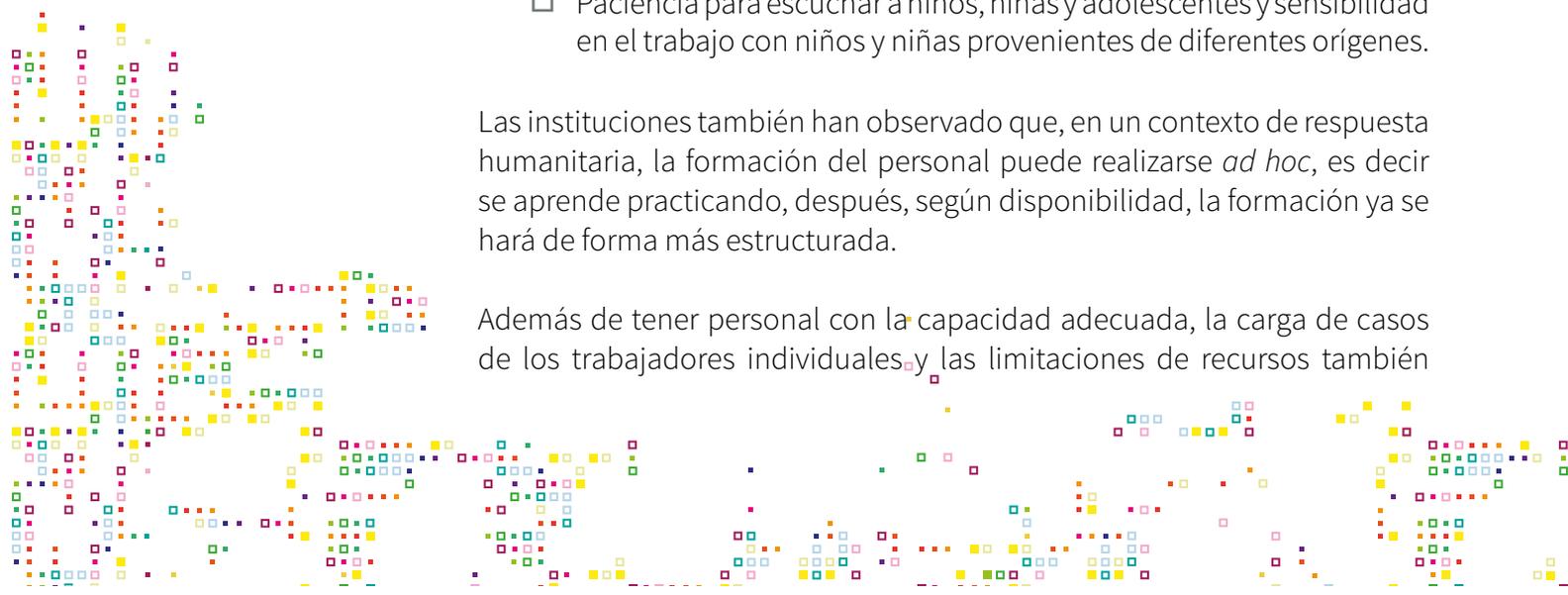
- Rendición de cuentas;
- Diseño y función de mecanismos de opinión y queja;
- Políticas institucionales a la hora de tratar opinión y quejas, especialmente las quejas sensibles;
- Políticas institucionales de seguridad y protección infantil y Códigos de conducta del personal;
- Enfoque de protección de la explotación y maltrato sexual (PSEA, por sus siglas en inglés) y enfoque de derechos de la infancia.

También se mencionaron competencias y experiencia específicas requeridas. Entre ellas:

- Implementación de un mecanismo de opinión;
- Competencias en comunicación;
- Competencias en facilitación y consulta con niños, niñas y adolescentes de diferentes grupos de edad;
- Capacidad de promover la participación infantil de manera eficaz y ética, facilitando las discusiones en grupo focal;
- Saber cómo involucrar a la infancia en el seguimiento y evaluación de las actividades;
- Competencias en escucha y registro, en toma de decisiones, en movilización comunitaria;
- Capacidad de crear un entorno adaptado a la infancia, respetuoso y seguro para trabajar con niños, niñas y adolescentes;
- Paciencia para escuchar a niños, niñas y adolescentes y sensibilidad en el trabajo con niños y niñas provenientes de diferentes orígenes.

Las instituciones también han observado que, en un contexto de respuesta humanitaria, la formación del personal puede realizarse *ad hoc*, es decir se aprende practicando, después, según disponibilidad, la formación ya se hará de forma más estructurada.

Además de tener personal con la capacidad adecuada, la carga de casos de los trabajadores individuales y las limitaciones de recursos también



se consideraron factores importantes en la eficacia del mecanismo de opinión y respuesta. La interacción presencial regular entre el personal y los niños, niñas y adolescentes que la mayoría de instituciones pretende a menudo promover no es posible debido a las limitaciones de recursos, tal como apunta Save the Children Somalia: “Las interacciones cara a cara con el equipo MEAL tiene lugar una vez al mes aunque a veces no podemos conseguir tal frecuencia por el tamaño del equipo MEAL”.

Las organizaciones también reparan en que trabajan mediante colaboradores y organizaciones socias y que, por lo tanto, se debería plantear su capacitación.

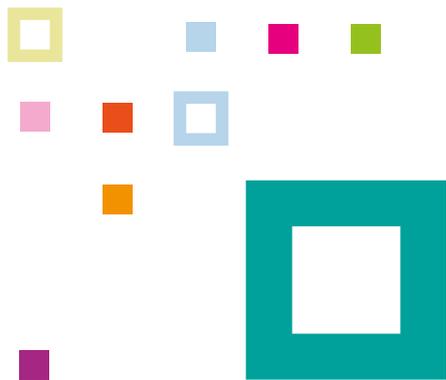
### Uso de tecnología

Algunas respuestas reflejan que en muchos casos los niños, niñas y adolescentes son más competentes digitalmente de lo que se espera y que las instituciones deberían explorar más opciones para comunicarse con ellos mediante la tecnología. En el programa de World Vision Georgia, por ejemplo, los niños, niñas y adolescentes desarrollaron un grupo de apoyo entre ellos vía Facebook. Los niños, niñas y adolescentes de algunos programas de World Vision África tienen acceso a teléfonos inteligentes lo cual les facilita el uso de esta tecnología para dar su opinión. Lo aprendido por el programa de Save the Children Sierra Leona destaca: “Hay que explorar una mayor variedad de medios de presentación de quejas/opiniones, que incluya el uso de número gratuito o líneas telefónicas gratuitas”, mientras los demás apuntan la necesidad de ahondar en la diversificación y empleo de mecanismos innovadores a la hora de involucrar a la infancia (Save the Children Filipinas).

### Contextos rurales y urbanos

Las respuestas al cuestionario sobre qué mecanismos funcionan mejor para la infancia que habita en espacios rurales o urbanos no fueron concluyentes. Una de las respuestas refleja que el mismo tipo de actividades puede funcionar, pero que los mecanismos deben contextualizarse. Las sugerencias también incluyen que los contextos urbanos son más apropiados al uso de teléfonos móviles y cuestionarios estructurados para recoger opiniones, mientras que los contextos rurales requieren un enfoque más presencial que ayude a la infancia menos alfabetizada. Los buzones de sugerencias se consideraron adecuadas en los dos contextos. Asimismo, se observó que cabe asociar diferentes necesidades de traducción a cada contexto.





# Discusión sobre los resultados

La información proporcionada por el análisis de literatura y por las discusiones con el personal antes de realizar la encuesta destacó que el acceso infantil a los mecanismos de opinión y queja era un área susceptible de beneficiarse con una mayor investigación. Por esta razón se escogió la accesibilidad como principal área de interés del estudio.

Todas las instituciones participantes en este estudio desean asegurarse de que la voz de la infancia es escuchada. Los resultados de las encuestas proporcionan un esbozo útil y preliminar de las políticas y prácticas institucionales y muestran los tipos de canales de opinión y queja que se están utilizando a través de una variedad de programas y contextos. Las encuestas también proporcionan ejemplos de los canales a los cuales acceden los niños, niñas y adolescentes para opinar y expresar preocupaciones sobre las actividades generales de programas y sobre cuestiones relativas a su seguridad. En la segunda fase de este estudio se recogerá más información detallada sobre estos canales con el fin de dar apoyo al aprendizaje y a un desarrollo más profundo de buenas prácticas.

## Brechas en la información y temas de investigación posterior

Las respuestas a la encuesta corroboran la premisa original de este estudio; que el acceso de niños, niñas y adolescentes a mecanismos de rendición de cuentas todavía no es universal. Algunos de ellos están utilizando canales institucionales para expresar sus preocupaciones, pero otros siguen sin poder o sin desear hacerlo. Las respuestas de las organizaciones a las agencias subrayan algunas posibles razones para ello. Entre ellas:

- Canales sin acceso por su localización;
- Falta de conocimiento por parte de niños, niñas y adolescentes de la existencia de canales o de cómo acceder a los mismos;
- Canales no adaptados a niños, niñas y adolescentes poco alfabetizados o a aquellos faltos de confianza;
- Creencia de la infancia de que quienes recogen sus quejas no les creerán y preocupaciones con respecto a la confidencialidad.



Este vacío de información de niños, niñas y adolescentes también se refleja en informes de proyecto y en pruebas anecdóticas de miembros del personal de las organizaciones, que creen que estas reciben solo una pequeña parte de las opiniones y quejas que esperarían recibir por parte de niños, niñas y adolescentes, sobre todo de aquellos que se encuentran en mayor situación de vulnerabilidad.

Las organizaciones han conseguido implementar canales accesibles para algunos niños, niñas y adolescentes en varios contextos - las respuestas a la encuesta describen muchos de estos canales-. Sin embargo, se constata una brecha en nuestro conocimiento con respecto al alcance de dicha accesibilidad o inaccesibilidad; ¿cuántos niños, niñas y adolescentes aún no han sido alcanzados, quiénes son, y qué se puede hacer para garantizar que pueden acceder, o tener un acceso mejorado, a los canales de opinión y queja de la organización?

Las encuestas muestran que algunas agencias involucran a las comunidades y a los niños, niñas y adolescentes en debates sobre la concepción de los

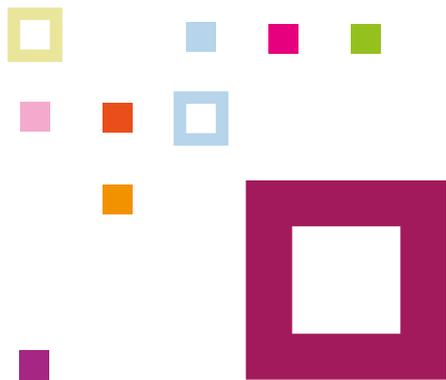


canales de opinión y queja. Sin embargo, las respuestas al cuestionario no revelaron información sobre el alcance de dicha involucración; quién se involucró y cómo, y la eficacia percibida en términos de dicha involucración en la concepción de canales que posteriormente fueron utilizados por los niños, niñas y adolescentes. Se necesita más información sobre el tipo y alcance de esta involucración y de si resulta en un mejor acceso para la infancia.

Las respuestas a la encuesta muestran información interesante sobre las posibles preferencias de la infancia en cuanto a canales de opinión y queja. No obstante, la información facilitada no permite concluir si dichas preferencias son realmente lo que niños, niñas y adolescentes desearían y no un reflejo de lo que la institución les ofrece. La información extraída de las respuestas a la encuesta también revela algunas posibles diferencias en función de la edad o el género, pero no se pueden extraer conclusiones. No está claro hasta qué punto las variadas diferencias de contexto o culturales pueden estar escondiendo dichas diferencias. Ulteriores investigaciones para identificar las preferencias infantiles y comprender por qué estas existen podría ayudar a las instituciones a diseñar canales mejor adaptados a las necesidades infantiles.

El diseño y la identificación de canales de opinión y queja con los que los niños, niñas y adolescentes se sientan cómodos resulta una parte esencial de la rendición de cuentas institucional ante la infancia. Las organizaciones ya son conscientes de los principios para establecer mecanismos de opinión y queja dirigidos a niños, niñas y adolescentes (Anexo 3) pero, tal como refleja la encuesta, hay algunas brechas en la información, práctica y contextualización de dichos principios. Se propone a continuación una serie de recomendaciones como vías para comenzar a tratar estas brechas.





# Recomendaciones

Según la información proporcionada en las encuestas, varios factores sobresalen como potenciales elementos de ayuda a las instituciones a la hora de establecer mecanismos más accesibles para la infancia y mejor adaptados a sus necesidades. Entre ellos se pueden mencionar:

- Vinculación de niños, niñas y adolescentes en el diseño y establecimiento de canales de opinión y queja y en el seguimiento y evaluación del mecanismo general. El proceso de involucración contribuirá a aumentar la confianza de niños, niñas y adolescentes en el uso de los canales y en su comprensión del proceso de opinión y queja. Les sensibilizará sobre sus derechos y promoverá su confianza en la organización. La involucración infantil en el proceso de diseño y establecimiento del mecanismo de opinión pretende crear múltiples canales contextualmente apropiados que se adapten a las preferencias y necesidades infantiles. Ello podría contribuir a tratar muchas de las dificultades esgrimidas por las instituciones para entender por qué algunos niños, niñas y adolescentes no pueden o no desean utilizar los canales existentes.
- Recolección de datos desagregados y definidos localmente como parte del uso de los canales de opinión y quejas. Ello contribuirá a identificar o confirmar las preferencias de los niños, niñas y adolescentes y a determinar los grupos que tienen acceso a dichos canales y los que no lo tienen. Esta información puede usarse para diseñar mecanismos de opinión y queja mejor dirigidos a las necesidades de grupos específicos de niños, niñas y adolescentes por edad, género, capacidad y vulnerabilidad. Esto puede llevarse a cabo en paralelo a las acciones mencionadas en el punto anterior.
- También se requiere una evaluación sistemática del mecanismo de opinión y queja para garantizar que refleja y responde de manera continua a las preferencias y necesidades de la infancia. Ello contribuirá a confirmar el correcto funcionamiento del ciclo de opinión y el alcance de la influencia de las opiniones de los niños, niñas y adolescentes en la toma de decisiones en los programas.
- La recogida de datos socioeconómicos y aplicación del mapeo de contexto pueden ayudar a identificar de manera más certera los factores que influyen en el acceso infantil en algunos contextos. Este análisis contextual debería cubrir específicamente la programación rural, urbana, de desarrollo y humanitaria.

## Otras consideraciones

Las respuestas a las encuestas destacaron otras brechas y desafíos con relación a los mecanismos de opinión y quejas que merecerían una exploración ulterior.

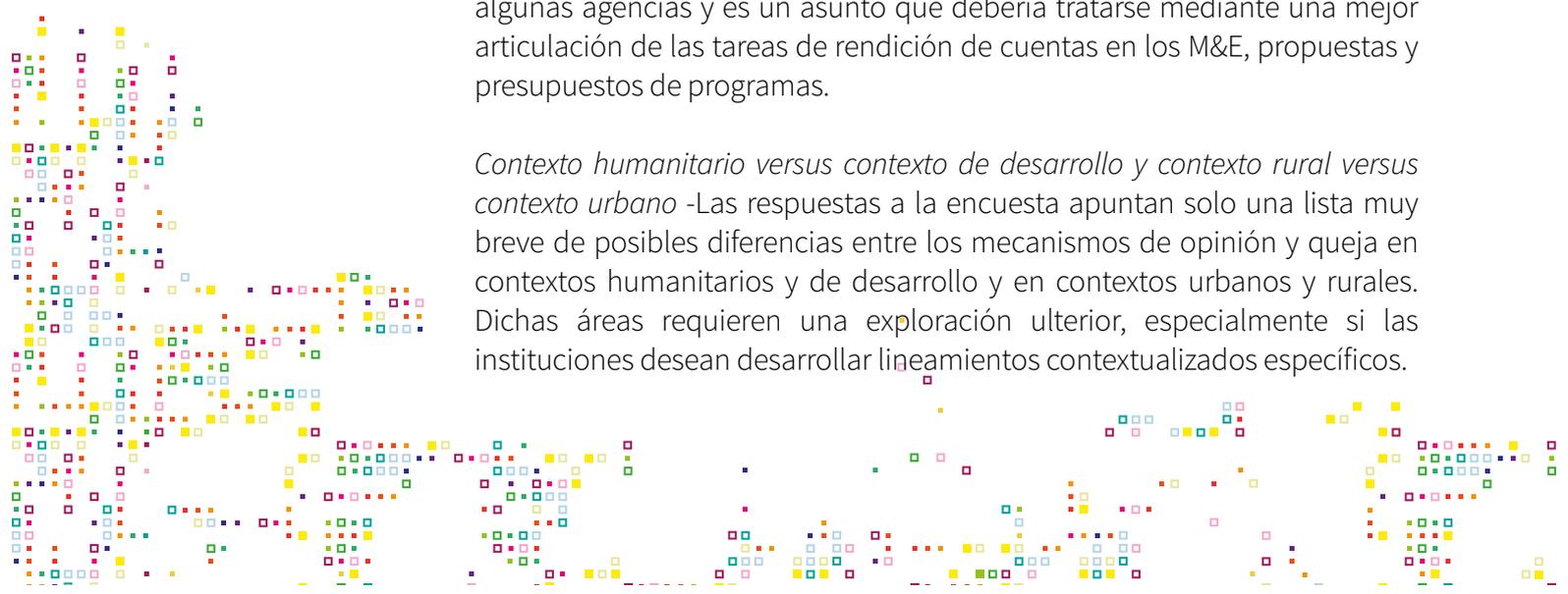
*Claridad organizacional sobre el rol de rendición de cuentas* - La localización de la responsabilidad sobre los mecanismos de opinión y queja dentro de las instituciones estudiadas varía entre los gestores de programas y los técnicos sobre el terreno, y entre el personal de seguimiento y evaluación. Resultaría útil saber en qué medida los diferentes modelos organizacionales impactan en la eficacia de la rendición de cuentas en las comunidades. Asimismo, existe un alto grado de traslape con las acciones de Protección Infantil, hecho que necesita ser investigado.

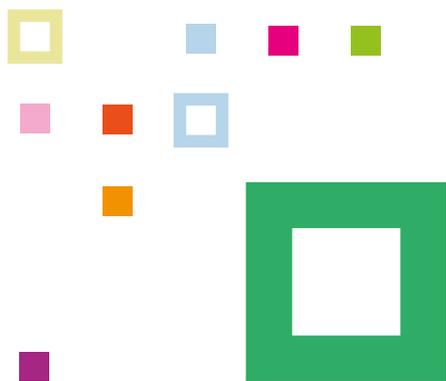
*La rendición de cuentas en pos de la mejora en el diseño de programas* - Pese a que existe documentación sobre el proceso de establecimiento e implementación de los mecanismos de opinión y queja a nivel general, se ha documentado poco sobre los resultados de estos esfuerzos y sobre cómo están contribuyendo a la mejora continua de los programas y a la rendición de cuentas ante las comunidades. Deben encontrarse formas de incorporar e incentivar la sistematización y el aprendizaje en el reporte regular.

*Informar a niños, niñas y adolescentes sobre cómo se utiliza su opinión* - Las respuestas a la encuesta proporcionan ejemplos de formas en que niños, niñas y adolescentes son informados respecto a cómo las instituciones utilizan sus apreciaciones. La experiencia avala que responder a las opiniones y quejas resulta clave para determinar si una persona continúa proporcionando su opinión así como para su nivel de confianza en el proceso. Se necesita seguir trabajando para garantizar que la opinión de niños, niñas y adolescentes es sistemática y que se realiza de forma adaptada.

*Provisión de recursos para los mecanismos de opinión y respuesta* - En la actualidad, garantizar la provisión de recursos, integración y sostenibilidad de los mecanismos una vez superada la fase piloto resulta un desafío para algunas agencias y es un asunto que debería tratarse mediante una mejor articulación de las tareas de rendición de cuentas en los M&E, propuestas y presupuestos de programas.

*Contexto humanitario versus contexto de desarrollo y contexto rural versus contexto urbano* - Las respuestas a la encuesta apuntan solo una lista muy breve de posibles diferencias entre los mecanismos de opinión y queja en contextos humanitarios y de desarrollo y en contextos urbanos y rurales. Dichas áreas requieren una exploración ulterior, especialmente si las instituciones desean desarrollar lineamientos contextualizados específicos.





## Próximos pasos Segunda fase del estudio

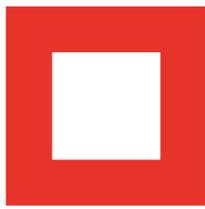


La siguiente fase de este estudio explorará más detenidamente algunos de los hallazgos y recomendaciones de la primera fase. Las organizaciones participantes se involucrarán con niños, niñas y adolescentes en el marco de programas sobre el terreno y aplicarán un enfoque de aprendizaje en acción para:

- Identificar las preferencias y necesidades en términos de opinión y queja de todos los niños, niñas y adolescentes;
- Determinar si los canales y mecanismos utilizados actualmente en la organización encajan con estas preferencias y necesidades e identificar dónde residen las discordancias;
- Dar apoyo al establecimiento de canales adecuados al contexto y que resulten accesibles a todos los niños, niñas y adolescentes;
- Documentar el impacto de la opinión y quejas de los niños, niñas y adolescentes sobre la calidad del programa y hasta qué punto es diferente de un impacto de opinión exclusivamente adulto.

Cada organización adaptará la segunda fase en función de los requisitos y contextos de su programa individual. Los resultados de la segunda fase del estudio y las conclusiones y recomendaciones finales serán desarrolladas en un informe presentado en la primavera de 2016. El informe irá acompañado de un documento orientativo basado en los resultados del estudio.





# Anexos

## Anexo 1. Cuestionario de la encuesta

### **¿Qué mecanismos dirigidos a la infancia existen?**

- ¿Qué mecanismos o actividades existen en la actualidad en su organización, que le permiten recoger la opinión o las quejas de niños, niñas y adolescentes?
- Por favor, proporcione ejemplos de todas las opciones, actividades o mecanismos disponibles para niños, niñas y adolescentes (buzones de sugerencias, reuniones, sesiones en el exterior, contacto individual, teléfonos móviles, otros).
- Para cada mecanismo identificado, ¿con qué frecuencia se utiliza?
- ¿Qué medidas se toman para garantizar el anonimato?

### **¿Cómo se crean los mecanismos?**

- ¿Hemos consultado a los grupos de niños, niñas y adolescentes sobre cómo desean compartir su opinión para elaborar dichos mecanismos?
- De haberlo hecho, ¿qué metodología hemos utilizado para dicha consulta, y con qué resultado?
- En caso contrario, si preguntásemos a los niños, niñas y adolescentes cuál es su mecanismo/actividad de opinión preferido, ¿qué nos dirían?

### **Puesta en común de información**

- ¿Cómo se enteran los niños, niñas y adolescentes (cómo se les informa) de los mecanismos/actividades de opinión disponibles en su institución?
- En general, ¿qué métodos de puesta en común de información son más útiles y accesibles según los niños, niñas y adolescentes (folletos, cartel, impresión, reuniones a nivel de comunidad, contacto individual, etc.)?
- ¿Cómo garantizamos que los niños, niñas y adolescentes son conscientes de su valioso rol a la hora de opinar, sobre todo cuando se trata de cuestiones de seguridad? (¿Cómo nos aseguramos de que los niños, niñas y adolescentes saben que su opinión cuenta?).

### ¿A quién oímos?

- ¿Qué grupos de niños, niñas y adolescentes dan su opinión? (Desagregue por edad, género, vulnerabilidad, frecuencia con la que opinan).
- Para cada grupo infantil identificado anteriormente, ¿qué tipos de mecanismos/actividades de opinión prefieren utilizar, y cuáles son los que les gustan menos utilizar? ¿A qué se debe esta preferencia? ¿Cómo hemos descubierto esta preferencia?
- ¿Existen grupos de niños, niñas y adolescentes reacios o reticentes a dar su opinión? ¿De qué grupos se trata?
- ¿Por qué son reacios o reticentes? ¿Cómo lo sabemos? ¿Cómo ayudamos a estos niños, niñas y adolescentes?

### ¿Qué oímos?

- En general, ¿sobre qué tipos de cuestiones versan las opiniones de niños, niñas y adolescentes que hemos oído?
- ¿Registramos lo que oímos? ¿Cómo lo hacemos?
- De manera específica, ¿los mecanismos en uso logran indagar sobre preocupaciones de protección, incluyendo seguridad de los programas, infracciones de nuestro código de conducta, y explotación y maltrato sexual? Si es así, ¿qué mecanismos o qué características de los mismos han resultado útiles? En caso contrario, ¿por qué razones no lo consiguen?
- ¿Hemos conseguido proteger la confidencialidad en caso de reporte de cuestiones sensibles?
- Según su experiencia, ¿qué ha resultado clave para mantener las opiniones de niños, niñas y adolescentes bajo confidencialidad?
- ¿Se han dado casos en que no logramos responder a una cuestión sensible comunicada por un niño o niña siguiendo nuestros procedimientos o en que se causó algún daño? Si es así, ¿cómo lo resolvimos?

### Adecuación y eficacia de los mecanismos

- ¿Se enfrentan los niños, niñas y adolescentes a dificultades a la hora de dar su opinión mediante los mecanismos/actividades existentes? Si es así, ¿qué tipo de dificultades?
- En su opinión, ¿son eficaces los mecanismos actuales en solicitar y gestionar la opinión de niños, niñas y adolescentes?
- ¿Cómo transmitimos las respuestas a niños, niñas y adolescentes? (por ejemplo, cómo saben que los adultos han oído/leído sus preocupaciones y que van a responderles?).



- ¿Somos o son nuestros colaboradores capaces de manejar la cantidad de datos valorativos que se reciben y de responder con prontitud?
- ¿Cuáles han sido los retos a la hora de gestionar los mecanismos de opinión dirigidos a la infancia?

### ¿Cuáles son las lecciones aprendidas?

- ¿Tenemos sugerencias sobre cómo deberían ser los mecanismos/ actividades adecuados para la infancia?
- ¿Qué mecanismo/actividad funcionará mejor para la infancia residente en medio rural o en medio urbano? ¿Y para chicas y chicos? ¿Y en contextos humanitarios o de desarrollo?
- ¿Cuáles son los rasgos que hacen que un mecanismo de opinión sea específicamente amigable con la infancia?
- ¿Han aportado los mecanismos un valor añadido al programa? Es decir, ¿nos han ayudado a oír más a los niños, niñas y adolescentes? ¿Nos han ayudado a oír sobre cuestiones sobre las cuales nunca antes habíamos oído hablar? Como resultado de estas opiniones, ¿hemos cambiado nuestros programas? ¿Qué tipo de cambios hemos efectuado?

### Capacidades del personal

- ¿Qué competencias requiere nuestro personal para poder crear y gestionar mecanismos de opinión para la infancia?
- ¿El personal es consciente de su rol y responsabilidad en la búsqueda y manejo de las opiniones de niños, niñas y adolescentes y cómo las políticas pertinentes tales como protección y código de conducta están relacionadas con el proceso?
- ¿Se ha proporcionado ayuda al personal (de la institución o de colaboradores) para la creación y gestión de estos mecanismos? En caso afirmativo, ¿qué se ha hecho?

## Anexo 2. Canales de opinión y queja de las ONG utilizados por la infancia. Información recogida a partir de las respuestas de la encuesta

Siglas de las instituciones:

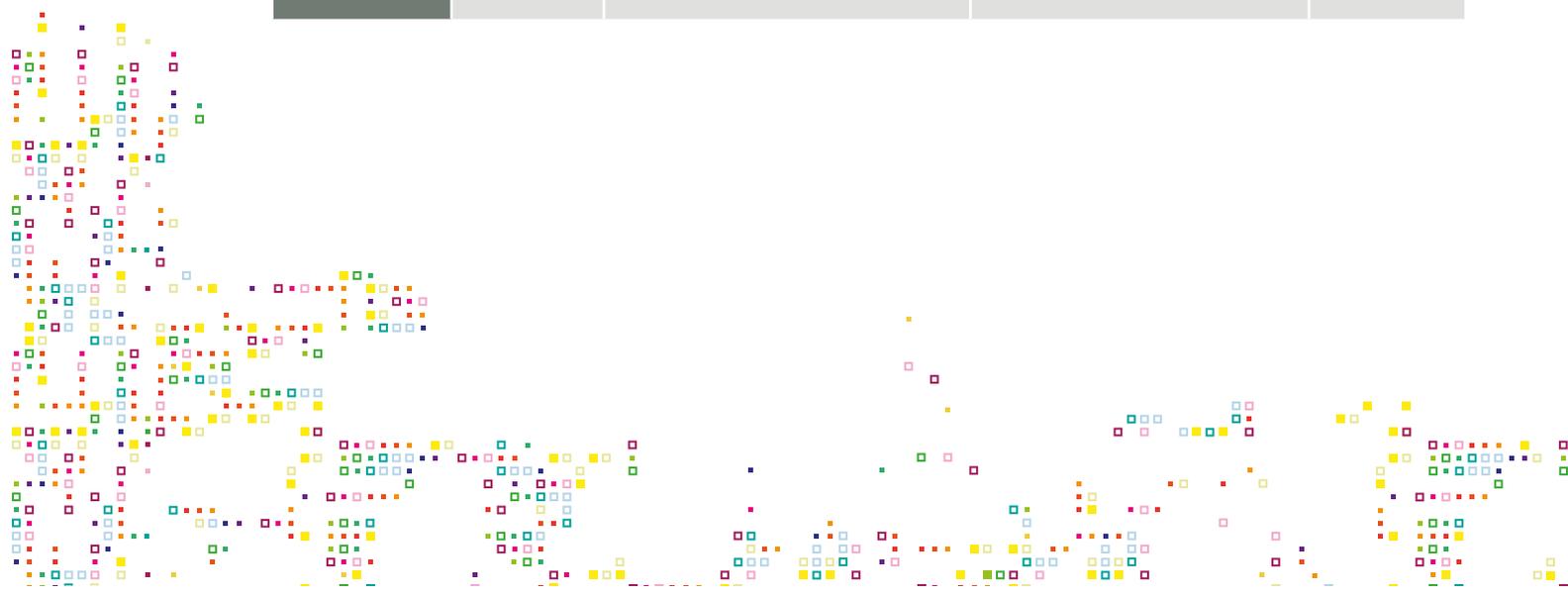
SC - Save the Children, Reino Unido

WCUK – War Child, Reino Unido

WV - World Vision

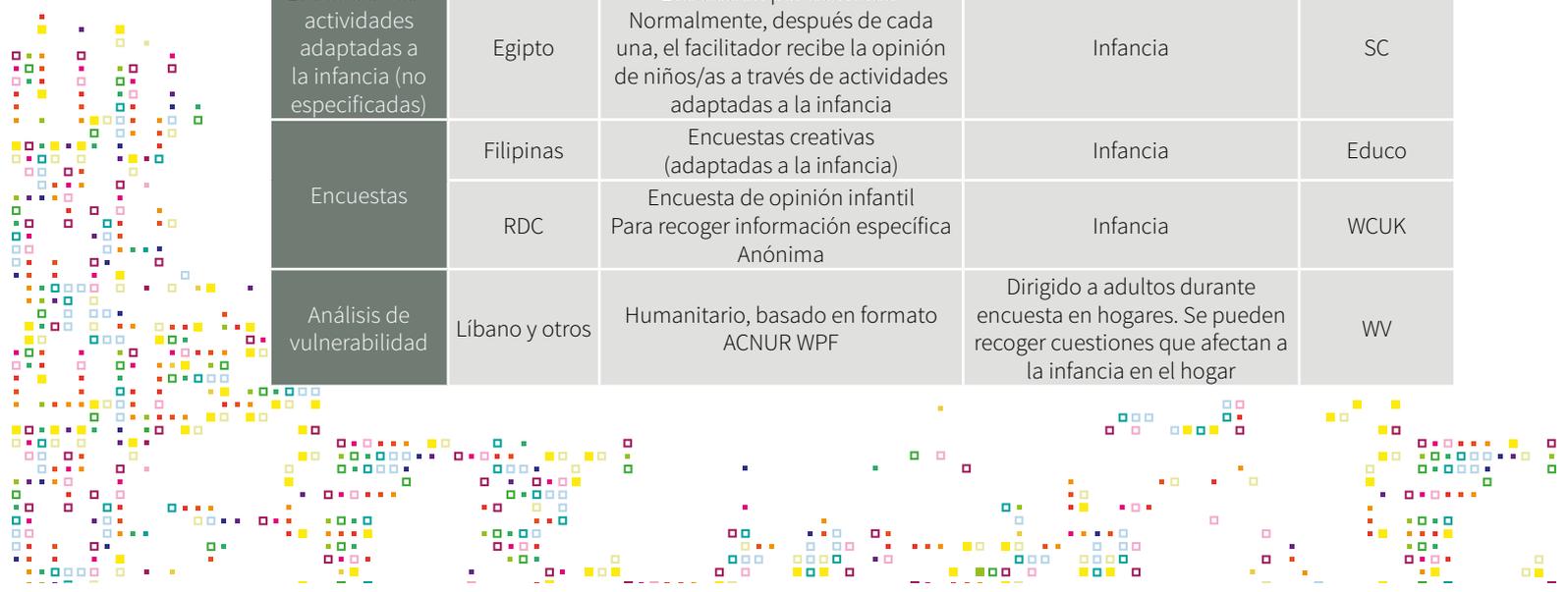
PI - Plan International

Mecanismo	País	Contexto	Grupo objetivo	Institución
Technology				
Llamadas directas al personal	Bangladesh	Proyecto comunitario	Padres de alumnos/as de la escuela. Preferido para opiniones sensibles	SC
	Sierra Leona	Distritos cubiertos por respuesta al Ébola y otras áreas/distritos de proyecto	Sin información	SC
Asistencia telefónica o línea de atención directa	Líbano	Contexto de personas refugiadas	Dirigido a adultos, aunque niños y niñas lo conocen y los y las jóvenes dicen preferirlo	WV
	Bangladesh	Proyecto comunitario	Comunidad en general. La comunidad solicitó un número gratuito	SC
Línea de asistencia gestionada o creada por la institución	RDC	Línea de asistencia infantil: Para recoger información específica de niños y niñas de forma anónima	Infancia	WCUK
	Somalia	Campo de desplazados internos	General, pero la infancia apenas lo utiliza	SC
	Mongolia	En un principio WV creó la Línea de Asistencia Infantil (para la protección de la infancia) y hoy la gestiona el Gobierno de Mongolia	Generalmente niños y niñas de la comunidad	WV
Grupo Facebook de apoyo entre pares	Georgia	Niños y niñas crean el grupo Facebook de apoyo entre pares en el marco de un programa de apoyo al desarrollo de WV	Creado por y para niños y niñas	WV



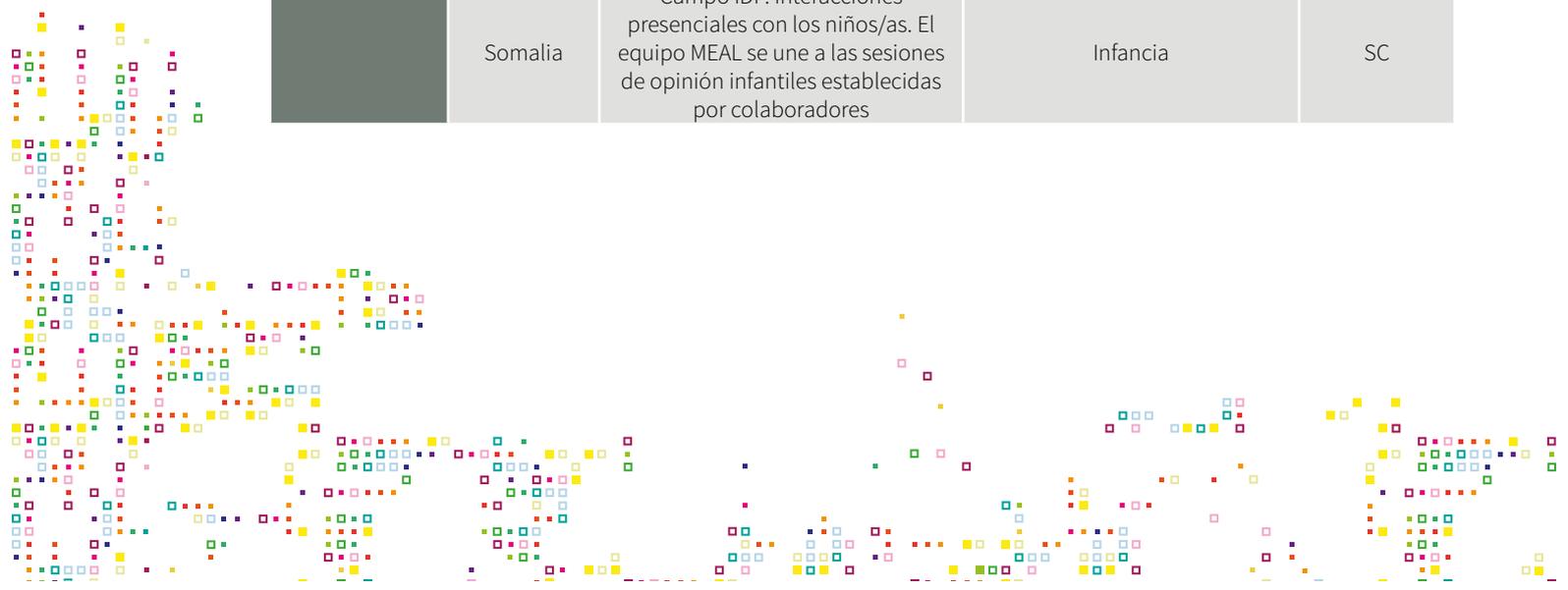
Mecanismo	País	Contexto	Grupo objetivo	Institución
Por escrito				
Buzones de sugerencias y opinión	Líbano	Respuesta a crisis en Siria	Creado a petición de jóvenes para uso escolar	WV
	Bangladesh	Bangladesh, proyecto comunitario y escuelas, centros de aprendizaje y recreo	Padres de alumnos/as de escuela. Niños/as también los juzgan útiles. Se menciona la alfabetización	SC
	Somalia y Egipto	Se creó el buzón y niños y niñas pidieron personalizarla para adaptarla mejor a ellos/as. También se pidió su opinión respecto de la eficacia de la misma. En Somalia el buzón se abría semanalmente	Niños y niñas	SC
	Nepal	Los buzones se instalaron en escuelas del Gobierno	La información sobre los buzones se comparte en los comités	SC
	Sierra Leona	Áreas/distritos cubiertos por respuesta	Sin información	SC
	Jordania	Presencia constante en proyectos A disposición continuamente y vaciadas semanalmente	Infancia	WCUK
	Afganistán	Centro de Rehabilitación Juvenil	Infancia	WV
	Somalia	Campo IDP. En las comunidades los buzones se colocan en oficinas de socios locales o de comités de bienestar comunitario	En general incluyen infancia, escuelas y comunidades	SC
Individuales/presenciales				
Visitas del personal a domicilio	Líbano	Como parte del seguimiento o derivación desde otro mecanismo	Sin información	WV
Charla comunitaria con representante, voluntarios y personal externo a la institución	Líbano	Respuesta a crisis en Siria	Sin información	WV
	Bangladesh	A veces el equipo M&E organiza reuniones individuales con niños/as concretos que no se sienten seguros hablando en reuniones grupales	Los voluntarios son padres/madres de alumnos/as. Los niños/as comparten opiniones con voluntarios/as de buen grado	SC
Reuniones individuales entre niños y niñas y personal	Líbano	Respuesta a crisis en Siria	Las respuestas de discusión de grupo focal	WV
	RDC	A veces el equipo M&E organiza reuniones individuales con niños/as concretos que no se sienten seguros hablando en reuniones grupales	Infancia	WCUK
Reuniones Individuales	Egipto	Con punto focal institucional o equipo psicosocial	Infancia	SC
	RDC	Después de una reunión grupal algunos/as niños/as pueden mantener reuniones individuales. Las opiniones compartidas con War Child son confidenciales	Infancia	WCUK
Entrevistas Individuales	Filipinas	Durante y después de la actividad	Infancia	Educo
	Afganistán	Entrevistas anuales para solicitar opinión sobre proyectos implementados por WC, sobre la capacidad del personal y sobre qué creen que debería mejorar, continuar o cambiar	Infancia beneficiaria (selección aleatoria)	WCUK
Oficinas de información	Líbano	Puntos de distribución. Respuesta a crisis en Siria	Adultos. Preferidos por jóvenes. Utilizados para algunas quejas sensibles	WV
Visitas a la oficina de la institución	Líbano	Respuesta a crisis en Siria	General	WV

Mecanismo	País	Contexto	Grupo objetivo	Institución
Interactivos				
Clubs infantiles y de juventud	Filipinas (SE asiático)	Funciona vía clubs existentes para promover protección infantil y recabar información sobre los mecanismos comunitarios	Infancia y juventud	WV
Teatro (incluye títeres y representaciones)	Líbano	Espacios aptos para la infancia (CFS, en inglés) en contexto humanitario. Actividad de consulta infantil	Infancia	WV
	Malí	En escuelas	Uso del teatro para dar a la infancia la oportunidad de presentar su mensaje	Educo
Redacción de historias propias	Nepal	Proyecto fábricas ladrillos – destinado a trabajadores infantiles en estas. A los mayores y escolarizados les gusta escribir para aportar cosas, pero algunos padecen limitaciones de alfabetización. Los no escolarizados son menos activos a la hora de expresarse por escrito	Infancia	SC
Dibujos de los niños/as	Líbano	CFS de respuesta a Siria. Como parte de la actividad de consulta infantil - los dibujos permiten que niños/as se expresen	Infancia	WV
	Nepal	Proyecto fábricas ladrillos – destinado a trabajadores/as infantiles en estas. En general adoran hablar y dibujar para compartir sus pensamientos, aportaciones. A los más pequeños/as les gusta dibujar para expresarse	Niños/as más pequeños	SC
Collage ideas	Filipinas	Sin especificar	Infancia	Educo
Programáticos				
Formulario evaluación	Brasil	Proyectos comunitarios. La formulación varía en función de la audiencia. En caso de niños/as que no saben escribir y/o leer, el formulario se rellena con pegatinas de emoticones, para que estos (y otras personas sin alfabetizar) puedan evaluar una actividad sin necesidad de leer y/o escribir	Clubs infantiles y de juventud	PI
Actividad con emoticones				
Evaluación con actividades adaptadas a la infancia (no especificadas)	Egipto	Evaluación por actividad: Normalmente, después de cada una, el facilitador recibe la opinión de niños/as a través de actividades adaptadas a la infancia	Infancia	SC
Encuestas	Filipinas	Encuestas creativas (adaptadas a la infancia)	Infancia	Educo
	RDC	Encuesta de opinión infantil Para recoger información específica Anónima	Infancia	WCUK
Análisis de vulnerabilidad	Líbano y otros	Humanitario, basado en formato ACNUR WPF	Dirigido a adultos durante encuesta en hogares. Se pueden recoger cuestiones que afectan a la infancia en el hogar	WV



Mecanismo	País	Contexto	Grupo objetivo	Institución
Formulario sistema derivación	RDC	Los formularios se usan para obtener opinión directa de la infancia sobre los servicios derivados recibidos de los colaboradores	Infancia	WCUK
Sesiones de puesta en común de información proyectos	Bangladesh	Proyectos de desarrollo comunitario	En general concebidas para puesta en común de información pero también oportunidad para que el personal recoja opinión y quejas de la comunidad	SC
Discusiones Grupo Focal (DGF)	Líbano	Humanitario. Refugiados/as de Siria. Un/a miembro del personal interactúa con los niños/as mientras otro/a trabajador/a apunta las respuestas	Debates para niños/as en pequeños grupos. Parte de las actividades CFS con niños/as de 7 a 12 años	WV
	Filipinas	Niños y niñas prefieren hablar en grupo (reuniones y DGF) en vez de hacerlo solos	Infancia	Educo
	Malí	Durante este proceso los niños/as pueden decir qué prefieren para sus actividades	Debates para niños/as en pequeños grupos. Parte de las actividades CFS con niños/as de 7 a 12 años	Educo
	Líbano	Escuela en campo de refugiados/as (de Siria)	Jóvenes. Chicos y chicas	WV
	Brasil	Trimestrales. El GP se lleva a cabo con grupos homogéneos de niños/as de grupos de edad concretos, también jóvenes. Grupos equilibrados por género. Uso de formulario de preguntas	Dirigidas a infancia y juventud. Divididas por edad y género	PI
	Filipinas	Post-respuesta Haiyan. En ocasiones los niños son tímidos a la hora de compartir información delante de las niñas y viceversa. Tendencia de los/as mayores a dominar a los/las más jóvenes. Las DGF ayudan mucho a indagar sobre todo tipo de preocupaciones.	Infancia. Se estimulan los grupos por edad y género	SC
	Jordania	Las DGF suelen tener una frecuencia trimestral	Infancia	WCUK
	RDC	Discusión grupo focal/visitas de sensibilización y comunitarias: semanal. Infancia y trabajadores/as sociales/ técnicos de participación organizan discusiones con todos los niños/as ya que su rol es de dar seguimiento a los casos infantiles	Infancia	WCUK
Sesiones de participación	Bangladesh	Proyectos de desarrollo comunitario	Comunidad	SC

Mecanismo	País	Contexto	Grupo objetivo	Institución
Comités de infancia	Nepal	Proyecto “Protección de la Infancia Trabajadora en Fábricas de Ladrillos”. Consejos Infantiles (CAC, en inglés) de 14 miembros. Formados por niños/as representantes de la visión de otros niños/as de la comunidad formados a través del proyecto. Trimestrales. Estas reuniones también sirven para informar a la infancia sobre otros mecanismos adaptados a la infancia, por ej. líneas de atención gratuita. Se incluyen actividades interactivas como el mapeo corporal	Infancia	SC
Participación en consejos de adultos	Región Sudeste Asiático	Niños y niñas participaron en el Consejo Triannual de WV. Mediante este foro, pudieron hacer recomendaciones e influir en el debate sobre su futura participación	Se invita a los niños/as a asistir al Consejo General	WV
Acuerdos	RDC	Sesiones semanales de capacidades para la vida mantenidas con niñas en los centros sociales. Estas sesiones les permiten hablar de sus experiencias con relación al respaldo recibido por parte del proyecto; también dan ideas sobre cómo deberían mejorarse los servicios. Las ideas se recogen de manera colectiva y sin especificar.	Niñas	WCUK
Comités de campo/ comités de asistencia	Líbano	Asentamientos de campaña informales	Las reuniones con los comités de opinión se celebran durante las visitas de atención	WV
Grupos comunitarios	Sierra Leona	Áreas/distritos respuesta al Ébola y otros proyectos	General	SC
Reuniones	Afganistán	Reuniones para que las comunidades compartan su visión sobre los servicios proporcionados; sobre qué parte de nuestras intervenciones les ayudan; y para pedirles sugerencias para que mejoremos y preguntarles qué piensan de que nuestro personal les dé servicios	Infancia	WCUK
	Somalia	Campo IDP. Interacciones presenciales con los niños/as. El equipo MEAL se une a las sesiones de opinión infantiles establecidas por colaboradores	Infancia	SC



Mecanismo	País	Contexto	Grupo objetivo	Institución
Discusiones/ visitas de evaluación del área M&E	RDC	Como parte de las evaluaciones de proyecto. M&E organiza a menudo reuniones de evaluación con niños/as para intercambiar ideas y saber qué piensan sobre los proyectos. Tienen la oportunidad de hablar como alguien que no conoce su entorno. Los beneficiarios/as se abren ante el M&E. Los hallazgos de las discusiones se incluyen en los informes trimestrales de M&E	Infancia	WCUK
Desde terceros				
Derivaciones	Líbano	Respuesta crisis Siria	Sin información	WV
Mecanismos de opinión y quejas no mencionados en las encuestas pero identificados en el análisis de literatura.				
Cartas, SMS, diario en vídeo, grupos de usuarios beneficiarios, defensor del pueblo, registros de opinión comunitaria, encuestas de percepción de beneficiarios, tarjetas de reporte, tarjetas de puntuación comunitaria, hojas de queja, opinión vía radio pública y periódico, quejas en línea.				

### Anexo 3. Principios para un mecanismo de opinión y queja adaptado a la infancia<sup>6</sup>

- Se proporciona información presencial en la medida de lo posible, se reconoce la heterogeneidad del grupo y se incorporan múltiples canales concebidos a medida.
- Se sitúa en lugares adaptados a la infancia tal como esta los identifica: accesibles, seguros, donde se la trata con respeto, comprensión y calma y donde se siente cómoda preguntando u opinando.
- Se sirve de mensajes amigables con la infancia y contextualizados, adaptados a su edad y género: lenguaje y dibujos simples, claros y comprensibles.
- Promueve la involucración e inclusión: es flexible e incluye a niños, niñas y adolescentes de corta edad, no escolarizados o a quienes tienen alguna discapacidad.
- Es dirigido por personas competentes en el trabajo con infancia: escucha activa, tolerancia, paciencia y una actitud positiva; competencias en comprensión y gestión en temas de protección de infancia.

Las lecciones aprendidas con la práctica también han mostrado que:

- Niños, niñas y adolescentes prefieren una respuesta inmediata a sus preocupaciones.
- Las agencias necesitan combinar enfoques pasivos con enfoques proactivos para solicitar opiniones.

<sup>6</sup> Véase Save the Children (2011). Guide for setting-up Child Friendly Complaints and Response Mechanisms (CRMs) Lessons Learnt from Save the Children's CRM in Dadaab Refugee Camp.



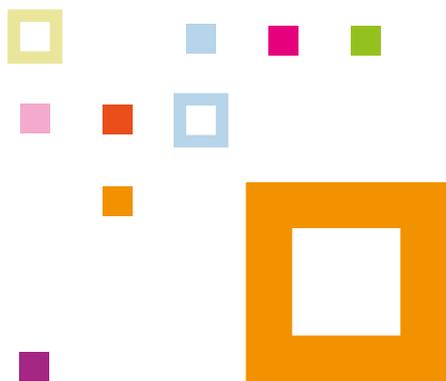
Mazzoni

11

- Hay que prever la recepción de quejas anónimas y de quejas indirectas (ya que los niños, niñas y adolescentes a veces denunciarán en nombre de otro/a de sus pares).

Las consultas de las instituciones con niños, niñas y adolescentes han identificado áreas en que ellos mismos necesitan ayuda para expresar sus preocupaciones -sobre todo en sensibilización y en provisión de un entorno propicio-. Estas incluyen:

- Comprensión de cuáles son y cuáles no son buenas prácticas y comportamientos hacia ellos y ellas.
- Conocimiento del hecho de que tienen derecho a dar su opinión y a quejarse.
- Conocimiento de a quién dirigirse y cómo opinar y quejarse.
- Capacidad y posibilidad de informar.
- Conocimiento de que sus opiniones y quejas serán bienvenidas y que se actuará respecto de las mismas.



# Bibliografía y lecturas complementarias<sup>7</sup>

**Asker, S., y Gero, A.** (2012), *The Role of Child and Youth Participation in Development Effectiveness: A Literature Review*, ChildFund Australia, disponible en: [http://www.unicef.org/adolescence/cypguide/files/Role\\_of\\_Child\\_and\\_Youth\\_Participation\\_in\\_Development\\_Effectiveness.pdf](http://www.unicef.org/adolescence/cypguide/files/Role_of_Child_and_Youth_Participation_in_Development_Effectiveness.pdf).

**Baños Smith, H.** (2009), *The right to say and the duty to respond: The impact of complaints and response mechanisms on humanitarian action*, Humanitarian Accountability Partnership International (HAP) Commissioned Study Series, Geneva, disponible en: <http://www.hapinternational.org/pool/files/the-right-to-a-say-and-the-duty-to-respond-hap-commissioned-report.pdf>.

**Bond UK** (2013), *Assessing Effectiveness in Child Protection*, Thematic Paper – Draft for Consultation (March 2013), available at: [http://www.bond.org.uk/data/files/Effectiveness\\_Programme/IIF\\_thematic\\_papers/ChildProtection.pdf](http://www.bond.org.uk/data/files/Effectiveness_Programme/IIF_thematic_papers/ChildProtection.pdf)

**Bonino, F., y Warner, A.** (2014), *What makes humanitarian feedback mechanisms work? Literature review to support an ALNAP–CDA action research into humanitarian feedback mechanisms*, ALNAP literature review, ALNAP/ODI London, May 2014, disponible en: <http://www.alnap.org/resource/12382.aspx>.

**Bonino, F. con Jean, I. y Knox Clarke, P.** (2014), *Humanitarian feedback mechanisms: research, evidence and guidance*, ALNAP Study, ALNAP/ODI London, March 2014, disponible en: <http://www.alnap.org/resource/9944>.

**CDA** (2011), *Feedback Mechanisms in International Assistance Organizations, CDA desk study*. Cambridge, MA: CDA Collaborative Learning Projects, Agosto 2011, disponible en: <http://www.cdacollaborative.org/media/48015/Feedback-Mechanisms-In-International-Assistance-Organizations.pdf>.

<sup>7</sup> Todos los enlaces incluidos en las notas a pie de página y en la bibliografía fueron consultados el 24 de julio de 2015.



**Columbia Group** (2011), *An ethnographic study of community-based child protection mechanisms and their linkage with the national child protection system of Sierra Leone*, The Columbia Group for Children in Adversity, Julio 2011, disponible en: <http://childprotectionforum.org/wp/wp-content/uploads/downloads/2011/11/Ethnographic-Phase-Report-Final-7-25-11.pdf>.

**Csáky, C.** (2008), *No one to turn to: The under-reporting of child sexual exploitation and abuse by aid workers and peacekeepers*. Save the Children UK, London, disponible en: [https://www.savethechildren.org.uk/sites/default/files/docs/No\\_One\\_to\\_Turn\\_To\\_1.pdf](https://www.savethechildren.org.uk/sites/default/files/docs/No_One_to_Turn_To_1.pdf).

**Danish Refugee Council** (2008), *Complaints Mechanism Handbook*, disponible en: <http://www.alnap.org/resource/8762>.

**Davey, C., Nolan, P., y Ray, P.** (2010), *Change starts with us, talk to us!* Humanitarian Accountability Partnership International (HAP), Geneva, Diciembre 2010, disponible en: <http://www.hapinternational.org/pool/files/change-starts-with-us.pdf>.

**Feinstein, C., y O’Kane, C.** (2009), *Children’s and Adolescent’s Participation and Protection from Sexual Abuse and Exploitation*, Innocenti Working Paper 2009-09, UNICEF Innocenti Research Centre, Febrero 2009, disponible en: [http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/iwp\\_2009\\_09.pdf](http://www.unicef-irc.org/publications/pdf/iwp_2009_09.pdf).

**Finnegan, L.** (2013), *After Yolanda: What Children Think, Need and Recommend*, commissioned by Save the Children, World Vision, Plan International and UNICEF, pub. Save the Children Philippines, Diciembre 2013, disponible en: <https://plan-international.org/files/global/publications/emergencies/after-yolanda-english.pdf>.

**HAP** (2010), *The 2010 HAP Standard in Accountability and Quality Management*, Humanitarian Accountability Partnership International (HAP), Geneva, disponible en: <http://www.hapinternational.org/pool/files/2010-hap-standard-in-accountability.pdf>.

**HAP** (2015), *CHS Guidance Notes and Indicators*, People In Aid, the Sphere Project and Groupe URD Draft for consultation 30 June 2015, disponible en: [http://www.corehumanitarianstandard.org/files/files/CHS\\_Guidance-Notes\\_and\\_Indicators\\_FOR\\_CONSULTATION.pdf](http://www.corehumanitarianstandard.org/files/files/CHS_Guidance-Notes_and_Indicators_FOR_CONSULTATION.pdf)

**Horst, N.** (2013), *Feedback that Counts: A review of current feedback practices in the NGO sector and next steps for Plan International*, Plan International, Julio 2013, publicación interna disponible previa solicitud.

**Jacobs, A.** (2013), *Feedback systems: Next steps for Plan International*, Plan International, disponible en: <http://plan-international.org/files/feedback-systems-next-steps-for-plan-international>.

**Jean, I. con Bonino, F.** (2013), 'We are committed to listen to you': *World Vision's experience with humanitarian feedback mechanisms in Darfur*, ALNAP/CDA Case Study, ODI/ALNAP, October 2013, disponible en: <http://www.alnap.org/resource/8851>.

**Jump, L.** (2013), *Beneficiary feedback mechanisms: a literature review*, Development Initiatives, disponible en: <http://devinit.org/wp-content/uploads/2013/08/Beneficiary-feedback-mechanisms.pdf>.

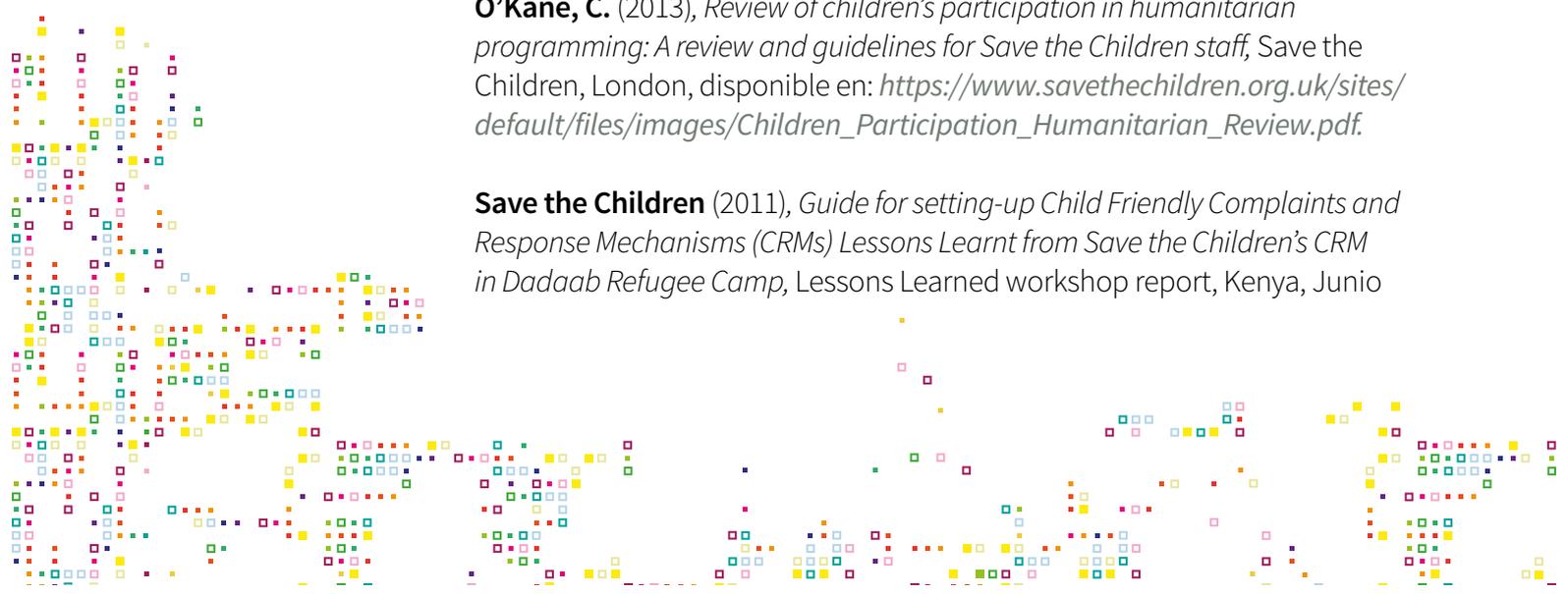
**Lansdown, G.** (2011), *Framework for monitoring and evaluating children's participation a preparatory draft for piloting*, disponible en: <http://resourcecentre.savethechildren.se/sites/default/files/documents/4733.pdf>.

**Lattu, K.** (2008), *To complain or not to complain: still the question: Consultations with humanitarian aid beneficiaries on their perceptions of efforts to prevent and respond to sexual exploitation and abuse*, Humanitarian Accountability Partnership International (HAP), Geneva, disponible en: [www.hapinternational.org/pool/files/bbc-report-lowres.pdf](http://www.hapinternational.org/pool/files/bbc-report-lowres.pdf).

**Office of the Children's Commissioner** (2013), *We would like to make a change: Children and young people's participation in strategic health decision-making*, NCB UK, Marzo 2013, disponible en: [http://ncb.org.uk/media/914734/we\\_would\\_like\\_to\\_make\\_a\\_change\\_-\\_participation\\_in\\_health\\_decisions\\_-\\_final2.pdf](http://ncb.org.uk/media/914734/we_would_like_to_make_a_change_-_participation_in_health_decisions_-_final2.pdf).

**O'Kane, C.** (2013), *Review of children's participation in humanitarian programming: A review and guidelines for Save the Children staff*, Save the Children, London, disponible en: [https://www.savethechildren.org.uk/sites/default/files/images/Children\\_Participation\\_Humanitarian\\_Review.pdf](https://www.savethechildren.org.uk/sites/default/files/images/Children_Participation_Humanitarian_Review.pdf).

**Save the Children** (2011), *Guide for setting-up Child Friendly Complaints and Response Mechanisms (CRMs) Lessons Learnt from Save the Children's CRM in Dadaab Refugee Camp*, Lessons Learned workshop report, Kenya, Junio



2011, disponible en: <http://www.hapinternational.org/pool/files/guide-to-a-child-friendly-crm-lessons-from-dadaab-kenya-final-draft.pdf>.

**Twersky, F., Buchanan, P., and Threlfall, V.** (2013), 'Listening to those who matter most, the beneficiaries,' *Stanford Social Innovation Review*, Primavera 2013, disponible en: [http://www.ssireview.org/articles/entry/listening\\_to\\_those\\_who\\_matter\\_most\\_the\\_beneficiaries](http://www.ssireview.org/articles/entry/listening_to_those_who_matter_most_the_beneficiaries).

**War Child** (2014), *Guidelines to Establish Feedback, Complaints and Response Mechanisms (FCRM) and the Feedback and Complaints Procedures*. <http://www.warchild.org.uk/about/publications/feedback-and-complaints-response-mechanism-guidelines>

**Willow, C.** (2010), *Children's right to be heard and effective child protection: A guide for Governments and children rights advocates on involving children and young people in ending all forms of violence*, Save the Children Sweden, disponible en: <http://resourcecentre.savethechildren.se/sites/default/files/documents/2481.pdf>.

**Wood, A.** (2011), *Overview of NGO-Community Complaints Mechanisms*, Global Accountability Discussion Series, #2, World Vision International, Septiembre 2011, disponible en: <http://www.alnap.org/resource/8768>.

**World Vision Africa** (2008), *Puppets or players? A review of child participation approaches in Africa - Towards a strategy to ensure the meaningful participation of children and young people*, Nairobi, disponible en: <https://www.yumpu.com/en/document/view/28235450/a-review-of-child-participation-approaches-in-africa-world-vision->

**World Vision UK** (2014), *Every Child Included and Protected. What have we achieved and how do we improve? Research into World Vision's work with the most vulnerable children*, World Vision research paper, Diciembre 2014, disponible en: <http://www.worldvision.org.uk/our-work/reports-papers-and-briefings/>.

**World Vision MEER** (2014), *Literature Review: Child Protection Referral & Response Mechanism for and with Most Vulnerable Children*, Child Participation and Protection Learning Hub, Middle East and Eastern Europe Region, Internal publication available on request.

**World Vision Asia Pacific** (2014), *Mapping Children's Groups in the Asia Pacific Region*, Internal publication available on request.

