



**PLAN**  
INTERNATIONAL

# MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN ADAPTADOS A LA NIÑEZ

**MANUAL DE CAPACITACIÓN**

## **Agosto de 2018**

Esta publicación también está disponible en línea en: [www.plan-international.org](http://www.plan-international.org)

Publicado por primera vez en 2018 – Texto y fotografías © Plan International 2018

Todos los derechos reservados. Queda prohibida la reproducción o transmisión total o parcial de esta publicación en cualquier soporte mecánico o digital, fotocopiado o de otro tipo, sin autorización previa de Plan International.

Cita recomendada: Plan International (2018) Manual de capacitación sobre Mecanismos de Re-  
troalimentación Adaptados a la Niñez, Reino Unido: Plan International.

# CURSO DE CAPACITACIÓN SOBRE MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN ADAPTADOS A LA NIÑEZ

## FINALIDAD DEL CURSO DE CAPACITACIÓN

El curso de capacitación sobre Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez ha sido diseñado para todos los miembros del personal que trabajan en contextos humanitarios, así como para los que están implicados en el diseño y la implementación de mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez. El presente curso de capacitación es una introducción a la rendición de cuentas en contextos humanitarios y ofrece pautas prácticas para el diseño y la implementación de mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez, mediante el uso de herramientas clave de la **Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez de Plan International**.

El curso está en consonancia con la Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas (CHS, por sus siglas en inglés), que establece nueve compromisos que las organizaciones y personas implicadas en la acción humanitaria deberían apoyar para mejorar la calidad y la eficacia de la asistencia que brindan. En concreto, este curso contribuye a la implementación de los Compromisos 4 y 5. Para más información sobre la CHS, visite: <https://www.chsalliance.org/>.

## CÓMO UTILIZAR ESTE MANUAL DE CAPACITACIÓN

El presente manual de capacitación se compone de una guía del facilitador que abarca 7 sesiones de capacitación con presentaciones de PowerPoint, ejercicios y textos para los participantes. La capacitación se ha diseñado como un

taller participativo de dos días que introduce herramientas clave para diseñar e implementar un mecanismo de retroalimentación adaptado a la niñez.

Muchos de los materiales de capacitación, incluidos los ejercicios, pueden contextualizarse y adaptarse antes del taller. Se recomienda incorporar ejemplos específicos del contexto, estudios de casos y notas de facilitación para aumentar la relevancia del taller para todos los participantes.

## CONTENIDO DE LA CAPACITACIÓN

La capacitación se compone de siete sesiones repartidas en dos días, tal como se describe a continuación en el programa del taller, con cerca de seis horas de formación al día.

**El Día 1** ofrece una introducción a la rendición de cuentas humanitaria y a la CHS, y explora cómo los mecanismos de retroalimentación pueden contribuir a lograr una mayor rendición de cuentas ante la niñez y a reforzar nuestro compromiso de salvaguardia de los niños, niñas y jóvenes, incluida la prevención de la explotación y los abusos sexuales (PSEA, por sus siglas en inglés).

**El Día 2** consta de un taller práctico de sesiones basadas en escenarios en las que los participantes desarrollan un mecanismo de retroalimentación adaptado a la niñez, planifican actividades de información y comunicación y revisan el ciclo de retroalimentación, mediante el uso de herramientas clave de la Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez.

## DURACIÓN

## SESIÓN

### DÍA UNO

30 minutos  
1,5 horas  
1,5 horas  
2 horas  
30 minutos

Día 1 Sesión de apertura  
Sesión 1: Rendición de cuentas  
Sesión 2: Mecanismos de retroalimentación  
Sesión 3: Prevención de la explotación y los abusos sexuales  
Día 1 Actividad de clausura

### DÍA DOS

30 minutos  
3 horas  
1 hora  
1,5 hora  
30 minutos

Día 2 Sesión de apertura y de recapitulación  
Sesión 4: Diseño de un mecanismo de retroalimentación adaptado a la niñez  
Sesión 5: Información y comunicación  
Sesión 6: Implementación del ciclo de retroalimentación  
Sesión 7: Plan de acción para cumplir con la CHS

#### Opciones alternativas

- El Día 1 también puede llevarse a cabo como un bloque introductorio independiente en el que se presenten los aspectos básicos de la rendición de cuentas humanitaria, de los mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez y de la prevención de la explotación y los abusos sexuales.
- Tras el Día 2 existe la posibilidad de añadir una jornada a fin de proporcionar más tiempo para los ejercicios y el trabajo en grupo con objeto de diseñar un mecanismo de retroalimentación contextualizado, con juegos de rol, consultas comunitarias o sesiones para practicar aptitudes interpersonales esenciales como la comunicación con niños. En tal caso, la capacitación durará tres días.

#### COMPETENCIAS

- Los participantes estarán familiarizados con la Norma Humanitaria Esencial (CHS, por sus siglas en inglés) como marco de rendición de cuentas en la ayuda humanitaria global y aprenderán cómo el trabajo de rendición de cuentas de Plan International apoya la CHS.
- Los participantes comprenderán la finalidad y el alcance de los mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez de Plan International.
- Los participantes comprenderán cómo los mecanismos de retroalimentación pueden contribuir a la salvaguardia de los niños, niñas y jóvenes y a prevenir la explotación y los abusos sexuales.
- Los participantes conocerán los pasos clave para diseñar e implementar mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez, teniendo en cuenta las consideraciones de edad, género, diversidad, inclusión, seguridad, confidencialidad y participación, en consonancia con la Guía de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez (Plan International, 2018).
- Los participantes tendrán la oportunidad de practicar los principales pasos del ciclo de retroalimentación con niños, jóvenes y comunidades.
- Los participantes desarrollarán un plan de mejora en relación con los compromisos 4 y 5 de la CHS.

## QUIÉN FACILITARÁ LA CAPACITACIÓN

Lo ideal es que las sesiones de capacitación corran a cargo de dos facilitadores. Estos deben contar con buenos conocimientos de los conceptos relacionados con la rendición de cuentas y los mecanismos de retroalimentación y, en la medida de lo posible, deben tener experiencia de primera mano en el establecimiento de mecanismos de retroalimentación, para poder formar a otros miembros del personal, aunque se incluyen notas detalladas en la guía del facilitador del presente manual.

## QUIÉNES PARTICIPARÁN

Este curso de capacitación fue diseñado para integrantes de equipos de respuesta de emergencia y otros miembros del personal que trabajan en contextos humanitarios. Sin embargo, muchos de los conocimientos, las habilidades y las competencias que se practicarán durante el curso también serán relevantes para personas que trabajan en situaciones que no son de emergencia.

Para fomentar una participación e interacción óptimas, se recomienda trabajar con un grupo compuesto por un máximo de veinte participantes. Se tratará de miembros del personal de Plan International y de las contrapartes, que desempeñan diversas funciones en el diseño y la implementación de mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez en contextos humanitarios, incluidos directivos, supervisores, el equipo MEAL y programático, RRHH, operaciones, comunicaciones y TI.

## RECURSOS NECESARIOS

Se necesitará un aula de capacitación amplia donde puedan celebrarse cómodamente las sesiones de grupo, así como pequeñas sesiones paralelas para trabajo en grupo. Asimismo, todas las sesiones deberán disponer de un portátil, un proyector, una pantalla y buenos altavoces para poder realizar presentaciones de PowerPoint y proyectar vídeos; los recursos específicos para cada sesión de capacitación se enumeran en las guías del facilitador. Los materiales de capacitación estándar incluyen: rotafolios, rotuladores, cinta adhesiva, tijeras, bolígrafos, papel de colores de diferentes tamaños, post-its.

## PREPARATIVOS ANTES DE LA CAPACITACIÓN

- ✓ Adaptar el programa de capacitación de los participantes y el esquema del facilitador.
- ✓ Contextualizar las presentaciones de PowerPoint, los estudios de casos y los ejercicios según corresponda.
- ✓ Compartir el programa de capacitación con los participantes junto con una versión digital de la Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez (PDF) y textos como la Política global de Salvaguardia de los niños, niñas y jóvenes y el Código de conducta.
- ✓ Preparar una carpeta de aprendizaje (digital) para que cada participante guarde todos los documentos que se le entregarán durante la capacitación. En ella se pueden incluir el programa de capacitación, los textos y otras lecturas.
- ✓ Seleccionar un aula de capacitación que disponga de un suministro eléctrico fiable, esté bien ventilada y equipada con proyector y pantalla.

# DESCRIPCIÓN GLOBAL DEL CURSO

## SESIÓN 1: RENDICIÓN DE CUENTAS

### Objetivos de aprendizaje:

1. Los participantes han desarrollado una interpretación común de la Norma Humanitaria Esencial (CHS) como marco de rendición de cuentas global para la acción humanitaria.
2. Los participantes han aprendido sobre el trabajo de rendición de cuentas de Plan International y sobre cómo está en consonancia con la CHS.

### Componentes:

- 1.1 Qué es la rendición de cuentas y por qué es importante en la acción humanitaria.

#### Ejercicio: Juego de emparejar conceptos (5 minutos)

- 1.2 Pilares fundamentales del marco de rendición de cuentas de Plan International.
- 1.3 Conceptos clave de la rendición de cuentas: mecanismo de retroalimentación, retroalimentación frente a quejas y prevención de la explotación y los abusos sexuales.
- 1.4 Norma Humanitaria Esencial (CHS): resumen de los compromisos 4 y 5 y principales conclusiones de las autoevaluaciones de Plan International y la auditoría de la CHS (2017)

#### Ejercicio: Concurso sobre la Norma Humanitaria Esencial (CHS)

**Metodología:** presentación, vídeo, concurso y debate.

**Duración:** 1,5 horas

### Textos y ejercicios:

- Texto 1. Norma Humanitaria Esencial (CHS)  
Texto 2. Informe de HQAI  
Ejercicio 1. Juego de emparejar conceptos

---

## SESIÓN 2: MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN

### Objetivos de aprendizaje:

1. Los participantes conocen la finalidad, el alcance y las categorías de retroalimentación de los mecanismos de retroalimentación de Plan International.
2. Los participantes saben cómo promover mecanismos de retroalimentación 'adaptados a la niñez'.
3. Los participantes se familiarizan con los retos y oportunidades a la hora de implementar los mecanismos de retroalimentación.
4. Los participantes tienen una visión general de la Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez.

### Componentes:

- 2.1 Finalidad y alcance de los mecanismos de retroalimentación de Plan International.
- 2.3 Clasificación de la retroalimentación

#### Ejercicio: Clasificar la retroalimentación

- 2.3 Mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez: estrategias clave para unos mecanismos de retroalimentación efectivos y cómo adaptarlos a la niñez.

#### Ejercicio: Promover mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez

- 2.4 Compromiso 5 de la CHS: dónde se encuentra actualmente Plan International.

**Metodología:** presentación, debate, herramientas de práctica y ejercicio en grupo.

**Duración:** 1,5 horas

**Textos y ejercicios:**

Ejercicio 2. Clasificar la retroalimentación

Herramienta 3. Categorías de retroalimentación.

---

## **SESIÓN 3: PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN Y LOS ABUSOS SEXUALES**

**Objetivos de aprendizaje:**

1. Participants know the terms and definitions related to sexual exploitation and abuse (SEA).
2. Participants understand how SEA increase in humanitarian settings.
3. Participants know how SEA is addressed in Plan International's safeguarding policy and code of conduct.
4. Participants are introduced to the IASC Six Core Commitments on PSEA, the Minimum Operating Standards (MOS) and the PSEA requirements in the CHS.

**Componentes:**

3.1 SEA: conceptos clave, riesgos e impacto.

3.2 Compromiso de Plan International con la PSEA.

3.3 Compromisos, normas y requisitos internacionales en relación con la PSEA: IASC y CHS.

**Ejercicio: Revisar estudios de casos de mejores prácticas de PSEA**

**Metodología:** presentación, vídeo, debate, estudios de casos y ejercicio en grupo.

**Duración:** 2 horas

**Textos y ejercicios:**

Texto 3. Política global de Salvaguardia de los niños, niñas y jóvenes

Texto 4. Código de conducta

Texto 5. Seis Principios Fundamentales del IASC sobre PSEA

Ejercicio 3. Estudios de casos de PSEA

---

## **SESIÓN 4: DISEÑO DE UN MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN ADAPTADO A LA NIÑEZ**

**Objetivos de aprendizaje:**

1. Los participantes están familiarizados con los pasos clave a la hora de diseñar un mecanismo de retroalimentación adaptado a la niñez.
2. Los participantes saben qué dimensiones deben tener en cuenta al desarrollar canales de retroalimentación adaptados a la niñez.
3. Los participantes están familiarizados con las herramientas clave de la Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez.

**Componentes:**

4.1 Diseño de un mecanismo de retroalimentación adaptado a la niñez

**Ejercicio: Analizar el contexto operacional**

**Ejercicio: Seleccionar canales de retroalimentación adaptados a la niñez**

**Ejercicio: Diseñar el ciclo de retroalimentación**

**Ejercicio: Planificar los recursos**

**Metodología:** presentación plenaria, vídeo, debate, herramientas de práctica y ejercicios en grupo.

**Duración:** 3 horas

**Textos y ejercicios:**

Ejercicio 4. Escenarios de emergencia

Herramienta 4. Canales de retroalimentación

Herramienta 13. Mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez: Guía de discusión

Herramienta 16. Ciclo de retroalimentación

---

## **SESIÓN 5: INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**Objetivos de aprendizaje:**

1. Los participantes comprenden los requisitos del compromiso 4 de la CHS.
2. Los participantes han identificado mensajes e información clave que deben comunicarse a las comunidades.
3. Los participantes han reflexionado sobre qué, quién, dónde, cuándo y cómo comunicar con niños, jóvenes y comunidades.

**Componentes:**

5.1 Compromiso 4 de la CHS: ¿Dónde se encuentra Plan International?

5.2 Información y comunicación: Qué, Quién, Dónde, Cuándo y Cómo

**Ejercicio: Desarrollar un plan de información y comunicación (30 minutos)**

**Metodología:** presentación plenaria, vídeo, ejercicio en grupo, herramientas de práctica y debate.

**Duración:** 1 hora

**Textos y ejercicios:**

Herramienta 13. Mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez: Guía de discusión

Herramienta 17. Concienciación de la comunidad en cuanto a Salvaguardia y SEA

---

## **SESIÓN 6: IMPLEMENTACIÓN DEL CICLO DE RETROALIMENTACIÓN**

**Objetivos de aprendizaje:**

1. Los participantes están familiarizados con el ciclo de retroalimentación.
2. Los participantes comprenden la importancia de cerrar el ciclo de retroalimentación.

**Componentes:**

6.1 Implementar el ciclo de retroalimentación

**Ejercicio: Actividades de retroalimentación con niños**

6.2 Aprender de la retroalimentación

**Ejercicio: Monitorear un mecanismo de retroalimentación**

**Metodología:** presentación plenaria, vídeo, debate y ejercicio individual.

**Duración:** 1,5 horas

**Textos y ejercicios:**

Herramienta 2. Ficha de valoración del mecanismo de retroalimentación

Herramienta 5. Actividades de retroalimentación adaptadas a la niñez

Ejercicio 5. Juego de rol

Ejercicio 6. Revisar un mecanismo de retroalimentación

---

## **SESIÓN 7: PLAN DE ACCIÓN PARA CUMPLIR CON LA CHS**

**Nota:** Cada oficina nacional y cada región pueden tener enfoques diferentes del aprendizaje y del plan de acción necesarios para cumplir con la CHS. Por ello, esta sesión se puede considerar opcional.

**Objetivo de aprendizaje:**

1. Los participantes han identificado acciones clave para mejorar el desempeño en cuanto a los compromisos 4 y 5 de la CHS.

**Componentes:**

7.1 Plan de acción para cumplir con la CHS

**Ejercicio: Plan de acción para cumplir con la CHS**

**Metodología:** Ejercicio individual o en grupo.

**Duración:** 30 minutos

**Textos y ejercicios:**

Ejercicio 7. Plan de acción para cumplir con la CHS

# GUÍA DEL FACILITADOR

## DÍA 1 APERTURA Y BIENVENIDA



### Objetivos de aprendizaje

1. Los participantes comprenden la finalidad y los objetivos de la capacitación, el contenido del curso y la metodología.
2. Los participantes han establecido un acuerdo de aprendizaje.



### Recursos

- Presentación de PowerPoint Apertura y bienvenida
- Papel de rotafolio
- Rotulador
- Cinta adhesiva



### Tiempo necesario

30 minutos



### Preparativos

- Contextualizar y actualizar las diapositivas de PowerPoint con la información sobre la finalidad y los objetivos de esta capacitación.
- Preparar un “estacionamiento de ideas”: dibujar un automóvil/vehículo en el centro de un gran cuadrado sobre una hoja de papel de rotafolio en blanco y pegarla a la pared del aula de capacitación.



### Pasos

#### **Presentación: Presentar a mi vecino (15 minutos):**

- Dé la bienvenida a los participantes al taller y preséntese como facilitador.
- Empiece con un ejercicio de introducción a modo de calentamiento. Pida a todos los participantes que formen parejas. Los integrantes de cada pareja deben presentarse y contar tres (3) cosas sobre sí mismos. Por ejemplo: su nombre, lo que les gusta hacer y cuál es su plato favorito. Si el grupo ya se conoce, pida a los participantes que compartan algo nuevo sobre sí mismos. Después de este intercambio, pida a todo el mundo que presente a “su pareja” al grupo, utilizando la información que han compartido.

#### **Objetivos y programa de la capacitación (15 minutos):**

- Explique la finalidad, los objetivos y el programa de la capacitación.
- Acuerdo de aprendizaje: establezca, con los participantes, unas normas básicas para la capacitación. Haga hincapié en la importancia de crear un espacio seguro en el cual se puedan debatir temas más delicados como la explotación y los abusos sexuales así como cuestiones relacionadas con el comportamiento y la conducta indebida del personal.
- El Estacionamiento de ideas representa un lugar donde podemos ‘aparcar’ preguntas clave o comentarios que, pese a ser importantes y merecer ser examinados, no son relevantes para los objetivos específicos de la sesión. Asegúrese de que el grupo está de acuerdo en usarlo, y designe a una persona que quiera tomar notas para el Estacionamiento de ideas, en todas o en determinadas sesiones.



**Observaciones/notas de facilitación**

Anote aquí cualquier reflexión de la sesión que pueda ser útil en futuras sesiones o capacitaciones.

# GUÍA DEL FACILITADOR

## SESIÓN 1 RENDICIÓN DE CUENTAS



### Objetivos de aprendizaje

1. Los participantes han desarrollado una interpretación común de la rendición de cuentas y han aprendido por qué esta es importante en la acción humanitaria.
2. Los participantes están familiarizados con el marco de rendición de cuentas de Plan International y con los conceptos clave afines.
3. Los participantes están familiarizados con la Norma Humanitaria Esencial (CHS) y con la forma en que Plan International cumple los compromisos 4 y 5 de la CHS.



### Recursos

- Presentación de PowerPoint Sesión 1
- Texto 1 Norma Humanitaria Esencial (CHS)
- Texto 2 Informe de Humanitarian Quality Assurance Initiative (HQA)
- Ejercicio 1. Juego de emparejar conceptos
- Seis sobres (un sobre para cada grupo de cinco participantes)
- Dos premios para grupos (p.ej. caramelos, libretas o pequeños regalos)
- Sistema audiovisual



### Tiempo necesario

1,5 horas



### Preparativos

- Prepare el vídeo (enlace en la diapositiva de PowerPoint).
- Prepare para cada participante una copia (electrónica) de los textos 1 y 2.
- Recorte todos los Términos y Definiciones del Ejercicio 1. Juego de emparejar conceptos y ponga los términos y las definiciones en un sobre. Prepare un sobre para cada cinco participantes.
- Lea la primera parte de la Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez (páginas 11-16).



### Pasos

- Apertura de la sesión (5 minutos)
- Exponga los objetivos de aprendizaje de la sesión.

### 1.1 Qué es la rendición de cuentas y por qué es importante en la acción humanitaria (20 minutos)

#### Ejercicio: Juego de emparejar conceptos (5 minutos)

1. Divida a los participantes en pequeños grupos de cinco personas. Entregue a cada grupo un sobre cerrado con los términos y definiciones mezclados.
2. A la de tres, todos los grupos deben abrir el sobre. Los grupos compiten unos contra otros para emparejar, lo antes posible, todos los términos con sus correspondientes definiciones. El equipo que complete antes todas las parejas, ganará un premio.

- Pida a los participantes que debatan la siguiente pregunta con su vecino: ¿Qué significa para ti la rendición de cuentas? Deje que los participantes expliquen con sus propias palabras qué entienden por rendición de cuentas.
- Ofrezca las definiciones de “rendición de cuentas” y “rendición de cuentas a las poblaciones afectadas” (AAP, por sus siglas en inglés). Explique que, dentro del sector humanitario, las diferentes organizaciones han descrito e interpretado la rendición de cuentas de forma diferente a lo largo de los años.
- Projete el [vídeo](#) sobre Rendición de Cuentas a las Poblaciones Afectadas del Programa Mundial de Alimentos de Naciones Unidas (detenga el vídeo en el minuto 4:27, después de la introducción sobre los mecanismos de retroalimentación y quejas).
- Pregunte al grupo: ¿Por qué es importante la rendición de cuentas a las poblaciones afectadas? Facilite un breve debate.
- Durante el debate, destaque los siguientes mensajes clave:
  - ✓ La población afectada tiene derecho a estar informada, a participar y a influir en nuestras acciones.
  - ✓ La rendición de cuentas mejora la calidad de nuestras acciones humanitarias.
  - ✓ La experiencia mundial demuestra que la mayoría de las personas quieren estar informadas e influir en la manera en que se les ofrece asistencia. Al mismo tiempo, a menudo se pasa por alto a los niños, niñas y jóvenes, ya que se cree que no tienen el derecho ni la capacidad de ser informados, de participar y de proporcionar retroalimentación.

## 1.2 Pilares fundamentales del marco de rendición de cuentas de Plan International (10 minutos)

- Exponga el marco de rendición de cuentas de Plan International. Explique los pilares:
  - **Transparencia** hace referencia al suministro de una información oportuna, accesible y adaptada a la niñez sobre la organización, sobre nuestro trabajo y resultados y sobre las acciones que tomamos en respuesta a la retroalimentación.
  - **Participación** tiene que ver con la involucración permanente de los niños, niñas, jóvenes y adultos. Implica escuchar activamente y entablar un diálogo constante e inclusivo con niños, jóvenes y comunidades a lo largo de todo el ciclo del programa/proyecto. Es fundamental que la participación sea voluntaria, respetuosa, pertinente, inclusiva, segura, transparente e informativa. Resulta importante garantizar que los grupos más vulnerables estén representados y tengan influencia.
  - **Deber de responder** hace referencia a buscar activamente retroalimentación y responder a las quejas. Una finalidad clave de buscar la retroalimentación y dar seguimiento a las quejas es asegurarse de que se respete el principio de “no hacer daño” y que se identifique y aborde el descontento con las políticas institucionales (como el Código de Conducta o la Política de Salvaguardia de los niños, niñas y jóvenes) o su incumplimiento.

## 1.3 Rendición de cuentas: Conceptos clave (15 minutos):

- Exponga los siguientes conceptos clave relacionados con la rendición de cuentas:
  - **Mecanismos de retroalimentación:** Presente la definición de Plan International de mecanismos de retroalimentación y explique que también es frecuente otro término, concretamente: mecanismos de ‘retroalimentación y quejas’.
  - **Retroalimentación o queja:** Pida a dos participantes que lean los mensajes de la diapositiva de PowerPoint. Pregunte al grupo cuál es la diferencia entre retroalimentación y queja. La casilla azul (a la izquierda) representa la retroalimentación (una sugerencia). La casilla morada (a la derecha) representa una queja, que es un tipo de retroalimentación negativa.
  - **Mecanismos de retroalimentación como una herramienta de rendición de cuentas:** Explique el vínculo con la prevención de la explotación y los abusos sexuales en la siguiente diapositiva.
  - **PSEA:** La conducta indebida del personal, como la explotación y los abusos sexuales (SEA), puede provocar graves daños y erosionar la confianza de las comunidades y los países afectados en quienes

ofrecen asistencia. En una sesión especial examinaremos más detenidamente la PSEA y las medidas de salvaguardia que ha adoptado Plan International.

#### 1.4 Vídeo y concurso sobre la CHS (30 minutos):

- Projete el vídeo sobre la Norma Humanitaria Esencial (4:47 minutos).

#### Ejercicio: Concurso sobre la CHS (15 minutos)

1. Divida a los participantes en pequeños grupos.
2. Después de cada pregunta, los grupos que sepan la respuesta emitirán un sonido previamente acordado (como un zumbido). El primero en emitirlo podrá ofrecer su respuesta. Después de una respuesta incorrecta, el siguiente grupo tendrá ocasión de dar su respuesta.
3. El grupo con más puntos ganará el concurso.

- Conceda diez minutos a los participantes para leer el Texto 1. Norma Humanitaria Esencial (CHS) y el Texto 2. Informe de HQAI.
- Explique que dos de los nueve Compromisos de la CHS abarcan los mecanismos de retroalimentación: el 4 y el 5.
- Presente las conclusiones de la auditoría de verificación de la CHS: aunque existe un fuerte compromiso institucional con la CHS, la puesta en marcha y el despliegue del nivel global al nacional han sido limitados. Por consiguiente, los mecanismos de retroalimentación siguen siendo un eslabón débil en nuestras intervenciones.
- Concluya la sesión con los siguientes mensajes clave:

- ✓ La rendición de cuentas a las poblaciones afectadas (AAP) es una responsabilidad fundamental de todos los trabajadores humanitarios: todo aquel que se vea afectado por el ejercicio de la autoridad o del poder tiene derecho a exigirnos que rindamos cuentas de nuestras acciones.
- ✓ El marco de rendición de cuentas de Plan International nos proporciona unas pautas claras sobre los pilares fundamentales que debe establecer la organización en toda respuesta de emergencia. Los pilares se refuerzan mutuamente y también pueden utilizarse en los programas de desarrollo.
- ✓ Plan International se ha comprometido a adoptar la CHS, que es el marco de rendición de cuentas internacional adoptado por la mayoría de los organismos humanitarios y de los donantes. Es necesario invertir, sobre todo, en el fortalecimiento de los mecanismos de retroalimentación.

#### Reflexión de final de sesión (5 minutos)

- Pida a los participantes que se levanten y se paseen por el aula mientras suena la música. Cuando deje de sonar, buscarán a una persona con la que debatirán brevemente lo que han aprendido durante esta sesión. Cuando se reanude la música, los participantes seguirán caminando y cuando deje de sonar, buscarán a otra persona con la que volverán a iniciar la conversación.



#### Observaciones/notas de facilitación

Anote aquí cualquier reflexión de la sesión que pueda ser útil en futuras sesiones o capacitaciones.

# GUÍA DEL FACILITADOR

## SESIÓN 2 MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN



### Objetivos de aprendizaje

1. Los participantes conocen la finalidad y el alcance de los mecanismos de retroalimentación de Plan International.
2. Los participantes saben cómo promover mecanismos de retroalimentación 'adaptados a la niñez'.
3. Los participantes se familiarizan con los retos y oportunidades de la implementación de los mecanismos de retroalimentación.
4. Los participantes tienen una visión general de la Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez.



### Recursos

- Presentación de PowerPoint Sesión 2
- Ejercicio 2: Clasificar la retroalimentación
- Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez
  - Herramienta 3. Categorías de retroalimentación
- Papel de (colores)
- Rotuladores



### Tiempo necesario

1,5 horas



### Preparativos

- Prepare dos copias del Ejercicio 2: Clasificar la retroalimentación. Recorte los diez comentarios de retroalimentación de las comunidades A y B. Prepare una serie de cinco comentarios para cada grupo de cinco participantes.
- Prepare seis tarjetas y en cada una de ellas escriba una 'dimensión' de los mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez.
- Lea la primera parte de la Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez (páginas 11-16).



### Pasos

Introducción de la sesión (5 minutos)

- Exponga los objetivos de aprendizaje de la sesión.

### 2.1 Finalidad y alcance de los mecanismos de retroalimentación de Plan International (10 minutos):

- Exponga los siguientes aspectos de los mecanismos de retroalimentación de Plan International:
  - **Definición** de los mecanismos de retroalimentación de Plan International. Explique que los términos y las definiciones utilizados por diferentes organizaciones pueden variar, puesto que no existe una definición única. Plan International utiliza el concepto de 'mecanismo de retroalimentación'. Las quejas se consideran un tipo de retroalimentación.
  - **Finalidad y alcance:** Haga hincapié en que el alcance de nuestros mecanismos de retroalimentación es amplio, y va desde la retroalimentación 'normal' sobre nuestros programas hasta las quejas relacionadas con la conducta (indebida) del personal.

- **Categorías de retroalimentación:** asignar categorías a los mensajes que recibimos nos ayuda a analizar y responder adecuadamente a la retroalimentación, en especial a la retroalimentación delicada o urgente. Puntualice que las categorías 5-9 abarcan las quejas, siendo las 7-9 los tipos más urgentes.
- Pregunte al grupo: ¿Cuál es el tipo más común de retroalimentación que recibe en su oficina nacional? ¿Pueden ofrecer algunos ejemplos?
- Pregunte al grupo: ¿Han recibido alguna vez retroalimentación relacionada con estas categorías? ¿Pueden dar un ejemplo (sin revelar información privada o delicada)?

## 2.2 Clasificar la retroalimentación (20 minutos)

### Ejercicio: clasificar la retroalimentación (20 minutos)

1. Divida a los participantes en cuatro grupos. Entregue a dos grupos los cinco comentarios de retroalimentación de la comunidad A y a los otros dos grupos los cinco comentarios de la comunidad B (texto para el Ejercicio).
2. Cada grupo analiza los cinco comentarios de retroalimentación que han recibido y los asignan a la categoría de retroalimentación correcta. Los grupos pueden utilizar la **Herramienta 3. Categorías de retroalimentación** como referencia.
3. Después de diez minutos, pida a un grupo que lea un comentario y que explique a qué categoría o categorías cree que corresponde. Vaya rotando entre grupos hasta que se hayan presentado los diez comentarios.

## 2.3 Mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez (45 minutos)

- Muestre las diapositivas de PowerPoint para guiar un debate de grupo:
  - **Ciclo de retroalimentación:** Pregunte a los participantes si utilizan un proceso similar o si existen diferencias en su ciclo de retroalimentación.
  - **Enfoques clave para mecanismos de retroalimentación eficaces:** Exponga los términos uno por uno. Pregunte a los participantes si tienen ejemplos de buenas o malas prácticas.
  - **¿Qué sucede cuando los mecanismos de retroalimentación no están diseñados para los niños y niñas?** Pregunte a los participantes cuáles creen que serán las implicaciones en ese caso. Presente los cuatro retos que suelen surgir cuando los mecanismos de retroalimentación no han sido especialmente diseñados para los niños y niñas. Pregunte a los participantes si los reconocen o si se han encontrado con otros retos.
  - **Mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez:** Ofrezca la definición y las seis dimensiones clave de los mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez.

### Ejercicio: Promover mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez (30 minutos)

1. Divida a los participantes en seis (6) grupos. Cada grupo debatirá una dimensión de los mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez y desarrollará uno o más ejemplos de cómo puede aplicarse en la práctica.
2. Después de diez minutos, cada grupo presentará sus ejemplos.
3. Acabe el ejercicio presentando las definiciones y ejemplos de cada una de las seis dimensiones de los mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez, utilizando las diapositivas de PowerPoint.

## 2.4 Compromiso 5 de la CHS: dónde se encuentra actualmente Plan International (10 minutos)

- Pregunte al grupo si recuerda de qué trata el compromiso 5 de la CHS. Explique que abarca los mecanismos de retroalimentación.
- Exponga los resultados de la verificación de 2017 de la CHS (HQA). Observe que Plan International tuvo un desempeño deficiente en el compromiso 5, mecanismos de retroalimentación y quejas.
- Explique los retos comunes que surgieron a raíz de las entrevistas mantenidas en nueve oficinas nacionales

y tres agencias externas en noviembre y diciembre de 2017, durante los preparativos para el desarrollo de la Guía y Kit globales sobre los mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez. Pregunte a los participantes qué retos reconocen.

- Explique asimismo las oportunidades que vemos en la actualidad. Pregunte a los participantes si ven otras oportunidades.
- Presente la Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez (Plan International, 2018). Explique que, en este curso, el grupo abordará de forma más detallada algunos de estos pasos, utilizando las herramientas y aplicando las pautas ofrecidas.

### **Final de la sesión**

- Pida a los participantes que formulen preguntas sobre la sesión y compruebe si se han cumplido los objetivos de la misma.



### **Observaciones/notas de facilitación**

Anote aquí cualquier reflexión de la sesión que pueda ser útil en futuras sesiones o capacitaciones.

# GUÍA DEL FACILITADOR

## SESIÓN 3 PREVENCIÓN DE LA EXPLOTACIÓN Y LOS ABUSOS SEXUALES (PSEA)



### Objetivos de aprendizaje

1. Los participantes conocen los términos y las definiciones relacionados con la explotación y los abusos sexuales (SEA).
2. Los participantes comprenden cómo la SEA aumenta en los contextos humanitarios.
3. Los participantes saben cómo se aborda la SEA en la política de salvaguardia y en el código de conducta de Plan International.
4. Los participantes reciben una introducción a los Seis Principios Fundamentales del IASC sobre la PSEA, las Normas Operativas Mínimas y los requisitos en torno a la PSEA en la CHS.



### Recursos

- Presentación de PowerPoint Sesión 3
- Texto 3 Política global de salvaguardia de los niños, niñas y jóvenes
- Texto 4 Código de conducta
- Hoja 5 Seis Principios Fundamentales del IASC sobre prevención de la explotación y los abusos sexuales
- Ejercicio 3. Estudios de casos de PSEA
- Sistema audiovisual



### Tiempo necesario

2 horas



### Preparativos

- Prepare el vídeo (enlace en la diapositiva de PowerPoint).
- Prepare copias del Ejercicio 3. Estudios de casos de PSEA.
- Prepare para cada participante una copia (electrónica) de los textos 4 y 5.
- Lea el capítulo 1.3 de la Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez (p.16-19) y los Seis Principios Fundamentales del IASC sobre PSEA.



### Pasos

#### Introducción de la sesión (5 minutos)

- Introduzca los objetivos de aprendizaje de esta sesión.
- Recuerde al grupo el acuerdo de aprendizaje que se estableció para el grupo y la importancia de crear un espacio seguro para debatir problemas en torno a la explotación y los abusos sexuales. Pida a los participantes que sean respetuosos con los puntos de vista, experiencias o preguntas de otras personas.

#### 3.1 SEA: conceptos clave, riesgos e impacto (20 minutos)

- Projete el vídeo de 3:07 minutos de la BBC sobre una historia de abuso y explotación sexuales en Siria cometidos por trabajadores humanitarios, que se emitió en febrero de 2018. La finalidad del vídeo es que los participantes reflexionen sobre los abusos y la explotación sexuales en esta respuesta humanitaria, y el impacto que ello tiene en las mujeres y las niñas. La entrevista con una cooperante aborda cuestiones fundamentales: cómo y dónde sucede, el impacto que tiene en las víctimas, la reacción de la comunidad internacional y la responsabilidad que tenemos como trabajadores humanitarios.
  - Modere un debate en grupo:
    - ¿Qué sienten al ver este vídeo?

- ¿Qué hicieron estos hombres?
- ¿Cuáles fueron las circunstancias que hicieron posible la explotación y el abuso?
- ¿Qué impacto tuvo esta conducta en las niñas y mujeres?
- ¿Qué impacto puede tener en las ONG que ofrecen ayuda a las comunidades?
- ¿Sucede esto solo en Siria?
- Al parecer, fueron actores locales los que cometieron abusos y explotación sexuales. ¿Por qué debería considerarse responsables a la ONU y/o a las ONGI?
- Durante el debate, haga hincapié en los siguientes mensajes clave:
  - ✓ La SEA perpetrada por trabajadores humanitarios constituye un grave problema en relación con la protección y una de las más graves violaciones de la rendición de cuentas humanitaria. Erosiona la confianza que tienen las comunidades afectadas y el país anfitrión en todas las personas y organizaciones que les ofrecen asistencia humanitaria.
  - ✓ Aunque sean organizaciones locales las que proporcionan ayuda, las ONGI y la ONU como financiadoras de la ayuda son responsables de establecer unos mecanismos de prevención y de denuncia, y de tomar medidas en caso de acusaciones de SEA.

- Explique las definiciones de explotación sexual y abuso sexual. Pregunte a los participantes si pueden mencionar ejemplos de cada categoría de conducta indebida por parte de trabajadores humanitarios. Presente los ejemplos de explotación sexual y abuso sexual.
- Pregunte a los participantes: ¿Por qué el riesgo de SEA aumenta en contextos humanitarios? Reflexione sobre el vídeo que acabamos de ver. En su contexto, ¿qué personas pueden tener un mayor riesgo de sufrir explotación y abusos sexuales?

- Durante el debate, destaque los siguientes mensajes clave:
  - ✓ En contextos humanitarios, hay muchos factores que aumentan los riesgos de las poblaciones vulnerables de sufrir SEA, como: la pobreza, la mayor afluencia de productos y artículos valiosos, como alimentos y productos no alimenticios, la falta de seguridad y de aplicación de la ley, aunque también procesos de contratación deficientes en los organismos de ayuda.
  - ✓ Los miembros más vulnerables de la comunidad son aquellos con menos poder socioeconómico. Las víctimas de SEA suelen ser más pobres, más jóvenes y del sexo femenino: niños, niñas, chicas adolescentes y mujeres adultas, y personas con discapacidad. La mayoría de las personas afectadas por SEA son mujeres y niñas.

- Introduzca los conceptos de acoso sexual, violencia basada en género (VBG) y programas de protección infantil, y explique que, en los debates sobre la prevención de la explotación y los abusos sexuales (PSEA), a menudo existe confusión sobre los conceptos. Destaque los siguientes mensajes clave:

- ✓ La SEA puede considerarse una forma de violencia basada en género, debido a la desigualdad inherente en la dinámica de poder.
- ✓ El acoso sexual no es lo mismo que la SEA, puesto que tiene que ver con proposiciones o conductas sexuales indeseadas entre miembros del personal.
- ✓ Los programas de protección (protección infantil y protección contra la violencia de género) no son lo mismo que la PSEA, puesto que hacen referencia a las acciones programáticas que tienen por objeto prevenir y responder a la violencia dentro de la comunidad.

### 3.2 Compromiso de Plan International con la PSEA (30 min)

- Exponga la política de salvaguardia y el código de conducta de Plan International y explique cómo abordan la SEA.
- Presente los cinco tipos de conducta indebida en relación con la SEA que están prohibidos para todos los miembros del personal. Explique que estas categorías también se reflejan en los Seis Principios Fundamentales del IASC de 2002 sobre PSEA desarrollados por la ONU.
- Conceda tiempo a los participantes para leer el **Texto 3. Política global de salvaguardia de los niños,**

## niñas y jóvenes, Texto 4. Código de conducta y Texto 5. Seis Principios Fundamentales del IASC sobre PSEA.

- Pida al grupo que formule preguntas antes de pasar a los escenarios.
- Explique al grupo que se leerán cuatro escenarios y a continuación se debatirá sobre si la conducta del personal es adecuada o no, y por qué.
- Pida a un voluntario que lea el escenario A y formule preguntas al grupo, y repítalo con B, C y D. La finalidad de este ejercicio consiste en que los participantes reflexionen sobre por qué una conducta es aceptable o no, basándose en las estipulaciones de la política de salvaguardia y del código de conducta.

### Escenario A:

- Pregunte: ¿Qué opinan de la conducta de Ahmed? ¿Es aceptable o no?

*Respuesta: Su conducta viola la política de salvaguardia y por consiguiente no es aceptable. Ahmed intercambia artículos (joyas y tarjetas de móvil) por sexo y Joyce es menor de dieciocho años. No saber su edad no es excusa para entablar una relación sexual con una menor. En caso de duda, absténgase. Queda expresamente prohibido en la política de salvaguardia: "Crear erróneamente que un niño o niña es mayor de edad no es una eximente." El hecho de que el daño causado no es intencional no es una excusa.*

### Escenario B:

- Pregunte: ¿Qué opinan de la conducta de Ahmed? ¿Es aceptable o no?

*Respuesta: Su conducta viola la política de salvaguardia y por consiguiente no es aceptable. Ahmed intercambia artículos (joyas y tarjetas de móvil) por sexo y Joyce es menor de dieciocho años. No saber su edad no es excusa para entablar una relación sexual con una menor. En caso de duda, absténgase. Queda expresamente prohibido en la política de salvaguardia: "Crear erróneamente que un niño o niña es mayor de edad no es una eximente." El hecho de que el daño causado no es intencional no es una excusa.*

- Pregunte: ¿Debe cumplir Ahmed la política de salvaguardia de Plan International si trabaja para otra organización?

*Respuesta: Sí, como asociado de Plan International debe cumplirla. Si la contraparte no dispone de normas de protección equivalentes a la política global de salvaguardia de Plan International, su personal deberá firmar la política de Plan International.*

- Pregunte: ¿Qué responsabilidad tiene Plan International para con Ahmed y su comportamiento?

*Respuesta: Plan International debe 1) garantizar que todos los miembros del personal comprenden y cumplen la política de salvaguardia y 2) notificar el incidente al punto focal interno dedicado a la protección infantil.*

### Escenario C:

- Pregunte: ¿Qué opinan del comportamiento de Roan? ¿Se trata de un acto de explotación o abuso sexual?

*Respuesta: Su conducta viola el código de conducta y por consiguiente no es aceptable. Aunque Priya no sea beneficiaria directa de Plan International y la relación pueda parecer consentida, es poco probable que esta se base en una relación de poder igualitaria. Está claro que Priya es una persona muy vulnerable, pues se ha visto afectada por la crisis, vive sola en el campo con tres niños y recibe ayuda. Aunque Priya no sea beneficiaria directa de Plan International, el hecho de que exista un intercambio de sexo y productos entre una persona muy vulnerable y un trabajador humanitario apunta a SEA. Además, esta conducta viola el principio humanitario de imparcialidad (favoritismo) y, por consiguiente, puede provocar el descrédito de Plan International, lo cual constituye una violación del código de conducta.*

### Escenario D:

- Pregunte: ¿Qué opinan del comportamiento de Tom? ¿Se trata de un acto de explotación y abusos sexuales?

*Respuesta: Esta conducta viola el código de conducta y por consiguiente no es aceptable. Tom ha entablado una relación sexual con una beneficiaria. Esto significa que existe un desequilibrio de poderes inherente entre*

ellos, aunque sea consentido. Layla depende de Tom para que le preste ayuda, mientras que Tom controla quién tiene acceso a los bienes humanitarios. Esto queda expresamente prohibido por el código de conducta.

- Exponga las acciones clave para prevenir la SEA: todos los miembros del personal deben comprender y cumplir la política y el código de conducta, así como concienciar sobre ellos, denunciar las violaciones (incluidas las acusaciones o rumores) y cooperar en investigaciones cuando estas tengan lugar. Además, la dirección debe proporcionar en su seno un entorno propicio y transparente para debatir e informar sobre problemas.
- Pregunte a los participantes: ¿saben cómo informar sobre quejas relacionadas con la SEA si las reciben?
- Resuma la sesión con los siguientes mensajes clave:
  - ✓ La SEA perpetrada contra niños y jóvenes (0-24 años) está contemplada en la Política de salvaguardia de los niños, niñas y jóvenes. Las quejas relacionadas con ella son tramitadas por el punto focal de salvaguardia en el país.
  - ✓ La SEA perpetrada contra adultos está contemplada en el código de conducta. Las quejas relacionadas con ella suelen ser tramitadas por el supervisor de RRHH.
  - ✓ Los mecanismos de retroalimentación no reemplazan a los mecanismos de notificación existentes para la SEA; más bien, las quejas identificadas a través del mecanismo de retroalimentación deben ser abordadas por los respectivos puntos focales.

### 3.3 Normas y requisitos internacionales de PSEA: IASC y CHS (60 minutos)

- Presente las dos principales normas y requisitos internacionales: las Normas Operativas Mínimas del IASC y los requisitos derivados de la CHS:
  - **Normas Operativas Mínimas sobre PSEA del IASC:** Recalque que, si bien Plan International tiene políticas y puntos focales específicos, la implementación de mecanismos de retroalimentación y comunicación con las comunidades es relativamente débil, como puso de manifiesto la auditoría de CHS de 2017.
  - **Requisitos de PSEA derivados del compromiso 5 de la CHS.** Haga hincapié en el requisito de vincular los esfuerzos de PSEA a nuestros mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez.

### Ejercicio: Revisar estudios de caso de mejores prácticas en cuanto a PSEA (45 minutos)

- Divida a los participantes en 4 grupos. Cada grupo tendrá que debatir un estudio de caso diferente (Ejercicio 3. Estudios de casos de PSEA). Los estudios de casos examinan cuatro de las Normas Operativas Mínimas sobre PSEA. Cada grupo dispondrá de veinte minutos para:
  1. Identificar las buenas prácticas en el estudio del caso.
  2. Debatir si se están realizando acciones similares en su oficina nacional.
  3. Debatir qué acciones podrían realizarse para concienciar a los niños, niñas y jóvenes.
- Cada grupo presentará sus principales conclusiones sobre los puntos 1 y 3 en la sesión plenaria. Asegúrese de que se cubra lo siguiente:

#### Estudio de caso 1: departamento/punto focal especial de PSEA (RCK)

- Se incluyeron los costes de la PSEA, como capacitación, en todas las propuestas de proyectos.
- Se asignaron responsabilidades claras para la PSEA (responsable de RRHH y supervisores de proyecto que trabajan con refugiados)
- Se incluyeron compromisos de PSEA en todos los contratos de personal, haciendo mención además de las responsabilidades en las descripciones de puestos.
- Revisiones mensuales sobre PSEA para identificar y abordar problemas.

## **Estudio de caso 2: Sensibilización sobre la SEA entre el personal (YEU)**

- Inclusión de un código de conducta (que contempla la PSEA) en todas las capacitaciones iniciales del personal.
- Reuniones directivas trimestrales para debatir cuestiones relacionadas con el código de conducta (incl. la PSEA).
- Cursos de actualización anuales sobre PSEA para todo el personal.
- El código de conducta es visible en toda la oficina (carteles, etc.).
- Las evaluaciones del desempeño del personal incluyeron cuestiones sobre el código de conducta.

## **Estudio de caso 3: Concienciación de los beneficiarios sobre la PSEA (GOAL)**

- Se utilizó una encuesta entre el personal para identificar los mensajes prioritarios del código de conducta y, al mismo tiempo, para sensibilizar y aumentar la participación del personal.
- Estos mensajes clave se tradujeron en materiales visuales que se difundieron en las comunidades; dado que se implicó a la comunidad en el desarrollo de las imágenes y los textos, no sólo se promovió su concienciación en torno a PSEA, sino que también se aseguró que los mensajes fueran culturalmente adecuados.
- Se adaptaron los mensajes visuales a partir de la retroalimentación de la comunidad.

## **Estudio de caso 4: Mecanismos de quejas eficaces a nivel comunitario (CCSP-DT)**

- Se desarrolló un protocolo interinstitucional para las quejas en relación con la SEA con objeto de garantizar la coordinación entre los diferentes actores que trabajan en la zona.
- Se asignaron puntos focales encargados de la PSEA y se establecieron pautas para los supervisores, procedimientos de investigación, y mecanismos de derivación y apoyo a las víctimas.
- Se estableció un comité directivo para debatir y abordar la SEA.
- Se puso en marcha una campaña de comunicación y concienciación sobre PSEA en los campos. Se llevaron a cabo consultas con la comunidad para identificar los medios más adecuados (lenguaje, imágenes) y se utilizó una diversidad de canales como radio y teatro.

- Facilite un debate final en el pleno sobre la manera en que podemos adaptar las acciones y los mensajes a niños y jóvenes. Considere: qué información, tipos de mensajes, maneras de comunicación, características clave de un punto focal. ¿La capacitación del personal debería abordar temas específicos?

- Concluya la sesión con los siguientes mensajes clave:

- ✓ Los abusos y la explotación sexuales constituyen una importante vulneración de la Política de salvaguardia (de niños, niñas y jóvenes) y del código de conducta de Plan Internacional (para adultos) y una de las más graves violaciones de la rendición de cuentas humanitaria, con graves consecuencias para las personas afectadas y para la organización.
- ✓ La legalidad o la tolerancia con la prostitución en un país o el desconocimiento de la edad de una persona joven no son excusas para cometer SEA.
- ✓ Las Normas Operativas Mínimas sobre PSEA del IASC son normas internacionales fundamentales para la prevención de la explotación y los abusos sexuales. El Compromiso 5 de la CHS señala los mecanismos de retroalimentación que permitan responder a las quejas de SEA como un requisito clave.
- ✓ Uno de los pasos más importantes en la PSEA es la concienciación interna y externa. Es fundamental que colaboremos con las comunidades a la hora de diseñar mensajes de PSEA y para identificar los canales de retroalimentación a través de los cuales se puedan compartir estas quejas de la forma más confidencial y segura posible.
- ✓ Deben identificarse actividades específicas de información, comunicación y de otro tipo para concienciar a los niños, niñas y jóvenes, incluido el uso de un lenguaje adecuado y adaptado a la niñez.

### **Reflexión de final de sesión (5 minutos)**

- Pida a los participantes que se levanten y se paseen por el aula mientras suena la música. Cuando deje de sonar, buscarán a una persona con la que debatirán brevemente lo que han aprendido durante esta sesión. Cuando se reanude la música, los participantes seguirán caminando y cuando deje de sonar, encontrarán a otra persona con la que volverán a iniciar la conversación.



### **Observaciones/notas de facilitación**

Anote aquí cualquier reflexión de la sesión que pueda ser útil en futuras sesiones o capacitaciones.

# GUÍA DEL FACILITADOR

## DÍA 1 SESIÓN DE CIERRE



### Objetivos de aprendizaje

1. Los participantes han reflexionado sobre lo que han aprendido a lo largo del día 1.
2. Los participantes han identificado necesidades de aprendizaje para el día 2.



### Recursos

- Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez
- Herramienta 2 – Ficha de valoración del mecanismo de retroalimentación.
- Estacionamiento de ideas



### Tiempo necesario

45 minutos



### Preparativos

- Prepare para cada participante una copia impresa de la Herramienta 2 – Ficha de valoración del mecanismo de retroalimentación.
- Prepare el programa para el día 2 de la capacitación.



### Pasos

#### 1. Autoevaluación de los mecanismos de retroalimentación (15 minutos)

- Presente la **Herramienta 2 – Ficha de valoración del mecanismo de retroalimentación**. Esta ficha permite evaluar la funcionalidad y el grado de adaptación a la niñez de un mecanismo de retroalimentación. Se ha desarrollado para que los equipos identifiquen las carencias y fortalezas, y los puntos de mejora de su mecanismo de retroalimentación.
- Pida a los participantes que completen la ficha como una autoevaluación del mecanismo de retroalimentación implantado en su país (o: en el último país en el que trabajaron con Plan Internacional). Aunque no se haya establecido oficialmente un mecanismo de retroalimentación, es posible que se siga una buena práctica.
- Una vez completadas las fichas, explique que el Día 2 de la capacitación se centrará en los primeros tres componentes de la ficha.

#### 2. Reflexión de final del día (30 minutos)

- Como ejercicio de cierre, pida a todos que se vuelvan hacia su vecino y debatan las siguientes preguntas:
  - ¿Qué es lo que me ha quedado claro de las sesiones de hoy?
  - ¿Qué es lo que aún no tengo claro?
  - ¿Sobre qué necesito saber más?
- Pida a cada pareja que se vuelva hacia la siguiente pareja y compartan lo debatido entre los cuatro.
- En el pleno, pida a cada grupo de cuatro que resuma las cuestiones de las que el grupo está seguro y las que siguen siendo poco claras.
- Comparta el programa del día 2 de la capacitación y compruebe que se han cumplido las expectativas y las necesidades de aprendizaje de todos. Es posible que durante el trabajo en grupo, los participantes hayan identificado necesidades adicionales de desarrollo de capacidades que no forman parte del programa de capacitación previsto. Estas pueden escribirse en el Estacionamiento de ideas a fin de añadirlas al plan de acción general que se desarrollará el final de Día 2.



**Observaciones/notas de facilitación**

Apunte aquí cualquier reflexión de la sesión que pueda ser útil en futuras sesiones o capacitaciones.

# GUÍA DEL FACILITADOR

## DÍA 2 SESIÓN DE APERTURA Y RECAPITULACIÓN



### Objetivos de aprendizaje

1. Los participantes han reflexionado sobre lo que han aprendido a lo largo del día 1.
2. Los participantes conocen el programa del día 2.



### Recursos

- Programa del día 2
- Rotafolios
- Tarjetas de colores
- Rotuladores
- Bolígrafos



### Tiempo necesario

30 minutos



### Preparativos

- Prepare el programa del día 2.
- Elija una actividad de recapitulación y haga los preparativos necesarios.



### Pasos

#### Apertura y actividad de recapitulación (20 minutos)

- Dé la bienvenida a los participantes al día 2 del taller e invíteles a participar en una actividad divertida que refrescará su memoria sobre lo que se debatió a lo largo del día 1.

#### Opción 1: El Día 1 de la A a la Z

1. Disponga a los participantes en grupos de 4 o 5.
2. Explíqueles que cada grupo debe competir para elaborar una lista —“de la A a la Z”— compuesta de conceptos, términos, ideas o ámbitos de debate que se debatieron en el Día 1. Como por ejemplo: A de Abusos, B de Beneficiarios, C de CHS, D de Desastre, etc.
3. Cuando un grupo haya completado su lista, pídale que comparta sus respuestas más creativas o seleccione al azar algunas letras y pida al equipo ganador o a todos los equipos que compartan sus palabras y expliquen su relevancia.
4. Utilice las palabras para aclarar las definiciones y los conceptos clave del día anterior.

#### Opción 2: A sus puestos

1. Prepare una lista de hasta diez preguntas que son relevantes para el contenido de la capacitación del día.
2. Distribuya a los participantes en dos equipos de igual número.
3. Pida a un equipo que se ponga de pie formando una hilera, hombro con hombro, y al equipo contrario que forme otra hilera similar, de manera que cada miembro de un equipo esté delante de un miembro del otro. Ambos equipos se encontrarán frente a frente, con al menos dos metros de separación entre ellos.
4. Colóquese a uno de los extremos de las hileras, entre ambos equipos, mientras sostiene una pelota o un objeto similar.
5. Explique que formulará una pregunta a cada pareja (de rivales de ambos equipos) y que cuando crean saber la respuesta correcta, deben correr hacia usted y tocar la pelota o el objeto. La primera persona que

lo alcance podrá dar su respuesta, si esta es correcta obtendrá un punto y si es incorrecta se deducirá un punto a su equipo.

6. Empiece con la pareja más alejada de usted... y observe cómo suben los niveles de energía!

**Nota:** Asegúrese de que el suelo está despejado para que no haya tropiezos y que el aula tiene suficiente espacio para que los participantes puedan correr con seguridad. Para aumentar la diversión, en lugar de correr, cada pareja puede recibir una instrucción distinta para llegar a la pelota, como brincar o saltar a la pata coja, caminar deprisa, etc.

### Opción 3: Cuatro en raya

1. Prepare una lista de 16 preguntas básicas sobre el material o las decisiones del día 1.
2. En una pizarra (o en un papel de rotafolio), dibuje una tabla con 4 por 4 casillas y etiquete cada una de ellas al azar con un número del 1 al 16.
3. Divida el grupo en dos equipos y dé a cada equipo un juego de post-its o bolígrafos de colores (p.ej. el equipo uno es azul, el equipo dos es rojo).
4. Lea por turnos la pregunta correspondiente para cada casilla de la tabla, invitando a los equipos a consultar a sus miembros y hacer un determinado sonido (como un zumbido) cuando crean que saben la respuesta. Si la respuesta es correcta, el equipo deberá colocar su post-it sobre el número en la casilla.
5. Ganará el primer equipo que consiga una línea recta (vertical, horizontal o diagonal).
6. Asimismo se pueden cambiar las reglas de forma que cada equipo seleccione por turno el número de casilla que quiere intentar, lo cual les da la oportunidad de 'bloquear' el avance del otro equipo para hacer cuatro en raya.

- Comparta el programa del día 2.



### Observaciones/notas de facilitación

Please note here any reflections from the session which may be useful in future sessions or training.

# GUÍA DEL FACILITADOR

## SESIÓN 4 DISEÑO DE UN MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN ADAPTADO A LA NIÑEZ



### Objetivos de aprendizaje

1. Los participantes están familiarizados con los pasos fundamentales a la hora de diseñar un mecanismo de retroalimentación adaptado a la niñez.
2. Los participantes saben qué dimensiones deben tener en cuenta al desarrollar canales de retroalimentación adaptados a la niñez.
3. Los participantes están familiarizados con las herramientas clave de la Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez.



### Recursos

- Presentación de PowerPoint Sesión 4
- Ejercicio 4. Escenarios de emergencia
- Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez
  - Herramienta 4. Canales de retroalimentación
  - Herramienta 13. Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez: Guía de discusión
  - Herramienta 16. Ciclo de retroalimentación
- Rotafolios
- Rotuladores
- Sistema audiovisual



### Tiempo necesario

3 horas



### Preparativos

- Prepare el vídeo (enlace en la diapositiva de PowerPoint).
- Imprima copias del escenario A y B para los participantes. O bien, los participantes utilizan su contexto actual como escenario para esta sesión.



### Pasos

#### Introducción de la sesión (5 min)

- Introduzca los objetivos de la sesión.
- Forme pequeños grupos de cuatro o cinco participantes. Asegúrese de tener un número par de grupos, es decir, dos o cuatro grupos. Explíqueles que trabajarán como 'equipos de emergencia' durante todas las sesiones del día. Proponga a los equipos un escenario a partir del cual trabajar. Elija la opción más adecuada para el grupo:

#### **Opción 1: Los participantes proceden de diferentes países o actualmente no están trabajando en una emergencia**

Utilice los escenarios A (emergencia repentina) y B (emergencia de evolución lenta) como contextos de emergencia imaginarios. Los escenarios permitirán a los participantes de cada grupo trabajar juntos como un equipo para diseñar un mecanismo de retroalimentación específico del contexto. La mitad de los grupos recibirán el escenario A, mientras que los otros grupos utilizarán el escenario B.

## **Opción 2: Todos los participantes trabajan en el mismo país / la misma situación de emergencia**

Si, en estos momentos, los participantes están trabajando en el mismo país o situación de emergencia, los equipos utilizarán su contexto actual como escenario para esta sesión. Se pueden crear diferentes grupos para distintas zonas geográficas (p.ej. campo / comunidad anfitriona), según corresponda.

### **4.1 Diseño de un mecanismo de retroalimentación adaptado a la niñez (2,5 horas)**

- Ofrezca una visión global de la 'Fase 1: Diseño de un mecanismo de retroalimentación adaptado a la niñez'. Esta sesión permitirá a los grupos experimentar con el proceso de diseñar un mecanismo de retroalimentación adaptado a la niñez, tal como se describe en la Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez.
- Pida a cada grupo que tome notas de sus debates y reflexiones en cada paso del proceso. Para ello, podrán utilizar rotafolios y rotuladores o portátiles, siempre y cuando las notas sean accesibles a todos los miembros del equipo.

#### **Paso 1.1 Formar un equipo de trabajo dedicado a la retroalimentación**

- Pregunte a los participantes quién sería en su oficina nacional (o: en el escenario A y B) la persona encargada de desarrollar un mecanismo de retroalimentación. ¿Qué funciones deberían contemplarse a nivel del personal (de la contraparte)?
- Explique que en nuevas operaciones de emergencia, o en situaciones de pocos recursos, es posible que al principio no existan o no estén dotadas de personal todas las funciones. La implicación de la dirección es importante para garantizar que se asignen suficientes recursos a los mecanismos de retroalimentación y que no existan lagunas en las funciones y responsabilidades clave.

#### **Paso 1.2 Analizar el contexto**

##### **Ejercicio: Analizar el contexto operativo (15 minutos)**

- Presente las preguntas orientadoras para analizar el contexto operativo. Conceda diez minutos a los grupos para reflexionar sobre su propio contexto (o: escenario A o B). Pida a cada grupo que tome notas en un rotafolio.
- Pida a cada grupo que enumere las capacidades y limitaciones fundamentales de su contexto.
- Si se utilizan los escenarios A y B, destaque lo siguiente:
  - *Plan Internacional ha estado presente durante diez o quince años, por lo que pueden existir mecanismos de retroalimentación.*
  - *Un contexto cultural conservador: puede indicar una limitada movilidad y alfabetización, en particular de niñas y mujeres.*
  - *El escenario A incluye diez grupos étnicos cada uno de los cuales puede tener su propio idioma o dialecto.*
  - *El escenario B pone de manifiesto una situación de alta inseguridad e infraestructuras deficientes.*
  - *Asegurar la inclusión de los niños con discapacidad, de los ancianos, y de otros grupos con necesidades especiales.*
  - *Las contrapartes implicadas: garantizar que los mecanismos de retroalimentación se extiendan a las contrapartes.*
  - *Corta duración de la respuesta (seis meses): hay que establecer un mecanismo. Siempre que sea posible, el mecanismo deberá estar vinculado a nuestra presencia y nuestros programas a más largo plazo.*

#### **Paso 1.3 Definir el alcance del mecanismo de retroalimentación**

- Explique que el alcance de los mecanismos de retroalimentación de Plan Internacional es amplio: incluye tanto la retroalimentación sobre la asistencia que prestamos como la referente a la conducta del personal.
- Las nueve categorías de retroalimentación están estandarizadas, aunque pueden adaptarse al contexto

local. Destaque que las quejas pertenecientes a las categorías 7, 8 y 9, identificadas mediante los mecanismos de retroalimentación, deben comunicarse de inmediato a los respectivos puntos focales.

#### **Paso 1.4 Seleccionar canales de retroalimentación adaptados a la niñez**

- Projete el [vídeo](#) (9:08 min) sobre mecanismos de retroalimentación apoyados por World Vision en el que se muestra cómo se desarrollaron canales de retroalimentación para satisfacer las necesidades de la comunidad, y cómo la retroalimentación influyó en la programación.
- Pregunte al grupo:
  - ¿Qué canales de retroalimentación vieron en el vídeo? Debates comunitarios, teléfono, SMS, formularios de valoración, etc.
  - ¿Eran todos los canales eficaces desde el principio? ¿Por qué (no)? Algunos canales no funcionaron como previsto y, tras la consulta con las comunidades, en particular con las mujeres como usuarias finales del proyecto, se cambiaron o adaptaron los canales para aumentar su eficacia.
  - ¿Qué hicieron estas organizaciones para propiciar que la gente facilitara retroalimentación? Usaron el teléfono en lugar de mensajes de SMS, utilizaron imágenes y pictogramas cuando había poca alfabetización, recurrieron a diversos medios de comunicación para sensibilizar sobre los canales.
  - ¿Qué cambios conllevó la retroalimentación ofrecida? Adaptaciones en los proyectos, pero también empoderamiento de las mujeres que habían dado retroalimentación, al ver que se tomaban en cuenta sus sugerencias.
  - El vídeo no señaló canales de retroalimentación específicos para niños y jóvenes. ¿Cree que los niños y jóvenes podrían usar los mismos canales? ¿Por qué (no)?
- Durante el debate, asegúrese de destacar los siguientes mensajes clave:
  - ✓ Consultar con las comunidades constituye una parte crucial del diseño de mecanismos de retroalimentación eficaces. Ayuda a comprender las capacidades existentes y las prácticas comunes para proporcionar retroalimentación, lo cual permitirá desarrollar canales de retroalimentación eficaces.
  - ✓ Las preferencias y capacidades de niños y jóvenes pueden ser diferentes a las de los adultos; por consiguiente, es esencial consultar a niños y jóvenes y, si es preciso, desarrollar mecanismos de retroalimentación específicos para ellos.
  - ✓ A fin de fomentar que las comunidades confíen en el sistema y se beneficien de la retroalimentación, es crucial que esta se utilice realmente para mejorar los programas.
- Muestre la diapositiva con diferentes canales de retroalimentación. Explique que, si bien las preferencias de niños y jóvenes pueden variar en función del contexto, suelen incluir: encuentros cara a cara, denuncia al punto focal de retroalimentación (en particular para preocupaciones en torno a la salvaguardia), por escrito (cartas, propuestas o simplemente una hoja de retroalimentación), informar a sus pares y líneas telefónicas de asistencia, mensajes de SMS, correo electrónico e internet. Asimismo se pueden integrar actividades de retroalimentación específicas dentro de las actividades del proyecto.
- Ningún canal cumple todas las necesidades de todas las personas. Por ello, es recomendable que un mecanismo de retroalimentación utilice múltiples canales.
- Para saber qué canales de retroalimentación son los más adecuados, ¡consúltelo con la comunidad y decídanlo juntos!
- Explique al grupo: Antes de iniciar las consultas con la comunidad, celebraremos una reunión interna del equipo para prepararlo juntos. Tenga en cuenta el tiempo, la financiación y los recursos humanos disponibles en su contexto.

#### **Ejercicio: Seleccionar canales de retroalimentación adaptados a la niñez (60 minutos)**

1. Cada grupo dedica 45 minutos a emprender los siguientes pasos:

- **Seleccionar posibles canales de retroalimentación:** cada grupo hace una selección preliminar de canales de retroalimentación que sean viables dados el contexto y los recursos. Recuerde a los participantes que incluyan canales unidireccionales y bidireccionales, y que seleccionen canales específicos para denunciar problemas de salvaguardia, con al menos un canal de denuncia confidencial. Utilice la Guía y

Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez, en especial, la **Herramienta 4. Canales de retroalimentación** y la **Herramienta 13. Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez: Guía de discusión** para reflexionar sobre las consideraciones clave de edad, género, inclusión, seguridad y confidencialidad de cada canal de retroalimentación.

- **Seleccione canales de retroalimentación específicos para la SEA y la salvaguardia:** debata los requisitos específicos para poder comunicar de forma segura y confidencial los problemas de protección.
  - **Identifique a grupos comunitarios/miembros de la comunidad a los que consultar:** A la hora de seleccionar los canales de retroalimentación, identifique los grupos o miembros clave de la comunidad a los que consultar.
2. Pida a cada grupo que anote sus reflexiones en un rotafolio. Procure pasearse entre los grupos y ofrecerles retroalimentación durante el trabajo de grupo.
  3. Después de 45 minutos, cuelgue todos los rotafolios de la pared. Uno de los miembros de cada grupo se queda junto al rotafolio. Los otros participantes hacen un 'recorrido por la galería', visitando a los demás grupos, que dedican tres o cinco minutos a presentar sus canales de retroalimentación y las consideraciones clave para lograr que sean adaptados a la niñez.
- En la retroalimentación sobre cada presentación, haga hincapié en los siguientes mensajes clave:
    - ✓ Los canales de retroalimentación deben ser múltiples para garantizar que lleguen a todos: niñas, niños, mujeres y hombres.
    - ✓ Seleccione una mezcla de canales de retroalimentación unidireccionales o bidireccionales, incluyendo al menos un canal que ofrezca retroalimentación anónima/confidencial.
    - ✓ Considere la posibilidad de establecer canales específicos para personas confinadas en casa o que tienen menor movilidad, como las personas con discapacidad física, las mujeres embarazadas o los ancianos.
    - ✓ Considere la necesidad de establecer canales de retroalimentación anónimos y confidenciales específicos para denunciar casos de incumplimiento de la salvaguardia y del código de conducta.
    - ✓ Debata el impacto de los problemas de seguridad sobre la accesibilidad de los canales de retroalimentación tanto para los beneficiarios como para el personal.
    - ✓ Considere la posibilidad de efectuar adaptaciones para situaciones de escasa alfabetización, baja conectividad y escasos recursos.

### **Paso 1.5 Diseñar el ciclo de retroalimentación**

- Una vez que se han seleccionado los canales de retroalimentación, es el momento de desarrollar el ciclo de retroalimentación. La eficacia de un ciclo de retroalimentación depende de una serie de acciones altamente coordinadas, así como de roles, responsabilidades y cronogramas claros apoyados por varios equipos y departamentos.

### **Ejercicio: Diseñar el ciclo de retroalimentación (30 minutos)**

1. Deje que los equipos revisen la **Herramienta 16. Ciclo de retroalimentación**.
2. Sobre la base de su escenario y de los canales de retroalimentación seleccionados, desarrollarán acciones, roles y cronogramas para cada canal de retroalimentación y cada paso.

### **Paso 1.6 Planificar los recursos**

- Enumere las principales categorías de recursos que deben tenerse en cuenta para incluirlas en el ciclo de retroalimentación.

### **Ejercicio: Planificar los recursos (15 minutos)**

1. Conceda quince minutos a los participantes para que analicen su propio contexto (o: el escenario A o B) y elaboren una lista de prioridades de recursos exigidos, es decir, los diez primeros componentes, costes o recursos más urgentes. Para más datos, consulte el Paso 1.6 (páginas 40 y 41) de la guía.
2. En la sesión plenaria, pida a cada grupo que comparta una lección de su debate.

### **Paso 1.7 Elaborar un plan de implementación para el mecanismo de retroalimentación.**

- Explique que, cuando se hayan completado todos los pasos, se puede desarrollar un plan de implementación que propicie la comunicación y la defensa internas de unos canales de retroalimentación bien dotados. Incluir un presupuesto puede ayudar a promover la recuperación de costos en los presupuestos de proyectos.
- Conceda cinco minutos a los participantes para que revisen la Herramienta 1. Plan de implementación y conteste a las posibles preguntas.

### **Paso 1.8 Reforzar la capacidad del personal**

- Explique que se trata de un paso fundamental en la fase preparatoria de los mecanismos de retroalimentación. Muestre los requisitos mínimos para el desarrollo de las capacidades del personal.
- Pregunte a los participantes: ¿cómo puede hacerse esto en una situación de tiempo y de recursos limitados?
- Destaque que Plan International tiene un curso en línea sobre Política de salvaguardia de los niños, niñas y jóvenes disponible en Plan Academy.

### **Paso 1.9 Informar a la comunidad**

- Explique a los participantes que la próxima sesión se dedicará a este paso final e importante de la fase de diseño.

### **Cierre de la sesión**

- Pida a los participantes que formulen preguntas sobre la sesión y compruebe si se han cumplido los objetivos de la misma.



#### **Observaciones/notas de facilitación**

Anote aquí cualquier reflexión de la sesión que pueda ser útil para futuras sesiones o capacitaciones.

# GUÍA DEL FACILITADOR

## SESIÓN 5 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN



### Resultado

1. Los participantes comprenden los requisitos del compromiso 4 de la CHS.
2. Los participantes han identificado mensajes e información clave que deben comunicarse a las comunidades.
3. Los participantes han reflexionado sobre qué, quién, dónde, cuándo y cómo comunicar con niños, jóvenes y comunidades.



### Recursos

- Presentación de PowerPoint Sesión 5
- Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez
  - Herramienta 13 Mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez: Guía de discusión
  - Herramienta 17 Concienciación de la comunidad en cuanto a Salvaguardia y SEA
- Buenos ejemplos de materiales o estrategias de información y comunicación utilizados en el contexto local.



### Tiempo necesario

1 hora



### Preparativos

- Prepare el vídeo (enlace en PowerPoint).



### Pasos

#### Introducción de la sesión (5 minutos)

- Introduzca los objetivos de aprendizaje de la sesión.

#### 5.1 Compromiso 4 de la CHS: ¿Dónde se encuentra Plan International? (10 minutos)

- En general, Plan International se comunica con los niños, las niñas, los jóvenes y las comunidades utilizando una serie de formatos y medios. Todos los materiales se aprueban según un procedimiento estricto para garantizar que representan éticamente a las comunidades. Se alienta a las comunidades a participar y la rendición de cuentas es importante para los equipos de Plan International. Sin embargo: según la auditoría de 2017, hay algunas deficiencias en el modo en que nos comunicamos y dialogamos con las comunidades a nivel estructural.
- Pregunte al grupo: ¿reconocen estas dificultades a raíz de experiencias laborales actuales o previas?
- Projete el [vídeo](#) (2:22 min) de InfoAid sobre cómo y por qué la comunicación con poblaciones afectadas constituye una asistencia humanitaria vital.
- Pregunte al grupo: ¿tienen ejemplos de actividades de comunicación que hayan visto o implementado durante una emergencia que ayuden a mejorar la situación de las personas afectadas?

#### 5.2. Información y comunicación: Qué, Quién, Dónde, Cuándo y Cómo (40 minutos)

- Pregunte al grupo qué tipo de información suelen proporcionar a las comunidades.
- Presente la información clave que, como mínimo, debería ofrecerse a las comunidades.
- Destaque que debería desarrollarse información específica para explicar el concepto de SEA y describa nuestro compromiso y nuestras políticas institucionales en relación con la PSEA y la salvaguardia de niños, niñas y jóvenes.

### Ejercicio: Desarrollar un plan de información y comunicación (30 minutos)

1. Cada grupo desarrolla un plan de información y comunicación, que incluirá:
  - **Quién:** ¿quiénes son los principales grupos meta a los que debemos llegar?
  - **Dónde:** ¿en qué lugares se facilitará información?
  - **Cuándo:** ¿cuál es la frecuencia de suministro de información y en qué momentos se suministrará?
  - **Cómo:** ¿de qué manera se comunicará la información? ¿Cómo se adaptará esta a los diferentes grupos?
2. Los grupos utilizan el Paso 1.9 (páginas 45-47) de la guía y la **Herramienta 13. Mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez:** Guía de discusión para obtener más pautas sobre cómo conseguir que el trabajo de información y comunicación sea inclusivo, seguro y confidencial, y adecuado a la cultura, al género y a la edad, y cómo abordar las cuestiones de confidencialidad y de sensibilidad. Puede utilizarse la **Herramienta 17. Concienciación de la comunidad en cuanto a Salvaguardia y SEA** como referencia para concienciar sobre la PSEA.
3. Presente el Quién, Dónde, Cuándo y Cómo a partir de las diapositivas. Pida a los grupos que complementen las diapositivas presentando su Quién, Dónde, Cuándo y Cómo.

### Cierre de la sesión (5 minutos)

- Cierre la sesión con los siguientes mensajes clave:
  - ✓ La información, la comunicación y el trabajo con las comunidades deben integrar a los niños y niñas, y a los grupos comunitarios más marginados.
  - ✓ Siempre debe facilitarse información sobre la organización, nuestros programas y la conducta del personal.
  - ✓ La información y la comunicación deben tener lugar de una manera sistemática, y no solo cuando nosotros necesitemos información a lo largo del proyecto o del programa, por ejemplo durante la identificación de necesidades.
  - ✓ Pida a los participantes que formulen preguntas sobre la sesión y compruebe si se han cumplido los objetivos de la misma.



### Observaciones/notas de facilitación

Anote aquí cualquier reflexión de la sesión que pueda ser útil en futuras sesiones o capacitaciones.

# GUÍA DEL FACILITADOR

## SESIÓN 6 IMPLEMENTACIÓN DEL CICLO DE RETROALIMENTACIÓN



### Objetivos de aprendizaje

1. Los participantes están familiarizados con el ciclo de retroalimentación.
2. Los participantes comprenden la importancia de cerrar el ciclo de retroalimentación.



### Recursos

- Presentación de PowerPoint Sesión 6
- Ejercicio 5. Juego de rol
- Ejercicio 6. Revisar un mecanismo de retroalimentación
- Guía y Kit de Mecanismos de Retroalimentación Adaptados a la Niñez
  - Herramienta 2. Ficha de valoración del mecanismo de retroalimentación
  - Herramienta 5. Actividades de retroalimentación adaptadas a la niñez
- Rotafolios
- Ceras, pintura u otros materiales creativos
- Tarjetas
- Rotuladores
- Bolígrafos



### Tiempo necesario

1.5 horas



### Preparativos

- Imprima una copia de cada actividad de la Herramienta 5. Actividades de retroalimentación adaptadas a la niñez.
- Prepare cuatro tarjetas de actividades: Cara sonriente/triste, modelo del diamante, técnica Estrella de mar y actividades creativas.
- Prepare las tarjetas de 'retroalimentación': *'No me gustó la actividad en la que...'*, *'Me gustaría hacer algo diferente la próxima vez'*, *'No me sentí seguro/a durante la actividad'*, *'No me sentí seguro/a en la calle de camino hacia la actividad'*, *'No me dieron los mismos materiales que a mi hermana'*, *'los materiales de juego están rotos, ¿nos pueden dar otros?'*, *'¿Es posible tener internet?'*.
- Prepare tarjetas de 'diversidad': *'No puedo caminar'*, *'No puedo leer ni escribir'*, *'Soy muy tímido/a'*, *'No tengo brazos'*.
- Opcional: Imprima una copia del Ejercicio 5 para cada grupo.
- Opcional: Imprima una copia del Ejercicio 6 para cada pareja.



### Pasos

#### 1. Introducción de la sesión (5 minutos)

- Introduzca los objetivos de aprendizaje de la sesión.

#### 6.1 Implementación del ciclo de retroalimentación (1 hora)

- En esta sesión examinaremos los cuatro pasos del ciclo de retroalimentación.

## **Paso 2.1: Escuchar a los niños, a las niñas, a los jóvenes y a las comunidades**

### **Ejercicio: Actividades de retroalimentación con niños y niñas (45 minutos)**

1. El mecanismo de retroalimentación que diseñamos en la anterior sesión ya está en marcha. Durante la consulta con las comunidades, a los niños y niñas les gustó la idea de realizar actividades de retroalimentación participativas. ¡Hoy es la primera vez que celebramos estas sesiones con diferentes grupos!
  2. Los participantes trabajan en los mismos grupos que la anterior sesión y con el mismo escenario (es decir, el escenario A o B o el contexto específico del país).
  3. Cada grupo recibe una tarjeta de actividades (Cara sonriente/triste, modelo del diamante, técnica Estrella de mar y actividades creativas). El grupo elige a dos facilitadores que dispondrán de diez minutos para preparar una actividad de retroalimentación de quince minutos, según las instrucciones de actividad facilitadas en la Herramienta 5. Actividades de retroalimentación adaptadas a la niñez.
  4. Cada grupo se empareja con otro grupo. Los dos facilitadores del primer grupo llevan a cabo su actividad de retroalimentación con los demás miembros de ambos grupos.
  5. Entregue a algunos participantes que interpretan el papel de niños una tarjeta con retroalimentación y a una de estas personas una tarjeta de 'necesidades especiales' que influirá en su capacidad para participar en la actividad. Después de 15 minutos, finaliza la primera actividad de retroalimentación.
  6. Ahora, dos facilitadores del otro grupo se encargan de ofrecer su sesión de retroalimentación. Nuevamente, entregue tarjetas de retroalimentación a varios de los nuevos 'niños' y a uno de ellos una tarjeta de 'diversidad'. Después de quince minutos, finalice la segunda actividad de retroalimentación.
  7. Reflexione en cada grupo sobre las actividades en las que han participado: ¿Cuáles son los puntos fuertes de la actividad, cuáles son las dificultades a la hora de facilitar la actividad, y se necesitan adaptaciones para grupos de edad o grupos meta específicos?
  8. El objetivo de estos juegos de rol no es proporcionar retroalimentación sobre habilidades de facilitación (aunque puede agradecerse la retroalimentación positiva) sino practicar la actividad e identificar los retos y las oportunidades, así como las posibles adaptaciones para grupos meta específicos.
- Utilizando las diapositivas de PowerPoint, destaque que acusar recibo de la retroalimentación no es un mero paso técnico en el proceso; es una capacidad clave del personal, demostrada por unas sólidas habilidades de comunicación y una actitud respetuosa hacia el proveedor de retroalimentación. Hace que la gente sienta que la escuchan.
  - Mientras que cualquier miembro del personal podría recibir una queja sobre un incumplimiento de la política de salvaguardia o una denuncia de SEA, el acuse de recibo oficial siempre debe ser tramitado por los puntos focales especiales (¡capacitados!).
  - Registre la retroalimentación: tanto si se trata de retroalimentación solicitada como no, regístrela siempre. Con frecuencia, la retroalimentación informal no se registra, lo que provoca la pérdida de datos importantes.
  - La retroalimentación puede ofrecerse de forma anónima: informe a las personas sobre las limitaciones para responder a la retroalimentación anónima o cerrar el ciclo de retroalimentación.

### **Paso 2.2: Clasificar la retroalimentación**

- Los datos mínimos que se deben reunir (categoría de retroalimentación, sexo, edad, y discapacidad) están en consonancia con la política SADDD de Plan International, según la cual los datos se deben desglosar por sexo, edad y discapacidad.
- Haga hincapié en que toda la retroalimentación clasificada en las categorías 7 y 8 ha de registrarse de una manera confidencial: sin introducir datos personales del denunciante. Esta información deberá ser almacenada de forma segura por los respectivos puntos focales y solo podrá compartirse según el principio de "necesidad de conocimiento".
- **Opcional:** Revise y practique con la herramienta de la base de datos introduciendo la retroalimentación que se ha recopilado durante el juego de rol.

### **Paso 2.3: Responder a la retroalimentación**

- Cada equipo responsable puede decidir la respuesta a la retroalimentación. Normalmente, los grandes cambios exigirán la decisión de un directivo.
- La respuesta a la retroalimentación de categoría 7-9 corre a cargo de los respectivos puntos focales. No debe incluirse ninguna información confidencial en la base de datos de retroalimentación.

### **Paso 2.4: Cerrar el ciclo de retroalimentación**

- Este paso es a menudo el eslabón más débil del mecanismo de retroalimentación.

## **6.2 Aprender de la retroalimentación**

- Presente la diapositiva sobre aprender de la retroalimentación. Pregunte al grupo: ¿conocen otras buenas prácticas a la hora de usar la retroalimentación para el aprendizaje dentro de la organización?

### **Ejercicio: Monitorear el mecanismo de retroalimentación (30 minutos)**

- Seleccione la opción 1 o 2 del ejercicio para los grupos a fin de practicar el monitoreo de un mecanismo de retroalimentación.

#### **Opción 1: Juego de rol: Monitorear el mecanismo de retroalimentación**

- Explique al grupo que el mecanismo de retroalimentación lleva funcionando desde hace un mes. Es el momento de controlar si es accesible y está adaptado a las personas de diferente género, edad, capacidad, situación social, grupo étnico, etc.
- Cada grupo selecciona tres voluntarios para el juego de rol: un supervisor de retroalimentación y dos miembros de la comunidad, Fatima (una joven de quince años) y Vikas (un hombre de treinta años). Los demás miembros del equipo serán observadores. Entregue a los voluntarios una copia de sus roles que aparecen en el texto del Ejercicio 5.
- Los participantes que vayan a representar a Fatima, Vikas y al supervisor de retroalimentación tendrán diez minutos para leer la descripción de su rol y prepararse, sin dar ninguna información al resto del equipo.
- Empieza el juego de rol. El supervisor de retroalimentación formula a Fatima y a Vikas una serie de preguntas para asegurarse de que el mecanismo de retroalimentación es funcional y está adaptado a la niñez. Fatima y Vikas responderán en base a la descripción de su situación, al tiempo que usarán su imaginación partiendo del escenario.
- El juego de rol acabará cuando el supervisor de retroalimentación haya formulado todas las preguntas.
- En la sesión plenaria, pregunte a todos los grupos que compartan sus reflexiones sobre lo que funcionó bien en los mecanismos de retroalimentación y lo que podría haberse hecho para reforzar la participación y la inclusión de Fatima y Vikas en el mecanismo de retroalimentación.
- Durante el debate, incluya los siguientes mensajes clave:

- ✓ Un ciclo de retroalimentación eficaz empieza con la concienciación (información y comunicación).
- ✓ Los roles de género, las normas culturales, las barreras físicas y los bajos niveles de alfabetización son factores clave que repercuten en la accesibilidad de un canal de retroalimentación.
- ✓ A veces, el problema no es el canal de retroalimentación en sí, sino la falta de confianza en el sistema, que impide que las personas lo usen. A menudo, los niños, en especial los que denuncian explotación y abusos sexuales, asumen que los que reciban su denuncia no les creerán; otros pueden estar preocupados por la confidencialidad.
- ✓ Los grupos vulnerables pueden estar preocupados por su seguridad, y pueden existir barreras culturales y lingüísticas.

#### **Opción 2: Revisar un mecanismo de retroalimentación**

- Divida a los participantes por parejas. Cada pareja revisará el estudio del caso X o Y descrito en el texto del Ejercicio 6.

- Cada estudio de caso describe una situación de emergencia en la que se ha establecido un mecanismo de retroalimentación.
- Cada pareja evalúa el mecanismo de retroalimentación descrito utilizando la **Herramienta 2. Ficha de valoración del mecanismo** de retroalimentación para identificar las carencias y fortalezas del mecanismo de retroalimentación e identificar medidas para la mejora.
- En el debate plenario, destaque lo siguiente:

### **Estudio del caso X:**

- El mecanismo de retroalimentación sobre seguridad alimentaria tiene por objeto recopilar comentarios sobre la ayuda humanitaria suministrada por Plan Internacional, y no abarca otros aspectos, como la conducta del personal.
- El buzón de sugerencias no se está utilizando.
- No hay suficiente personal para gestionar la retroalimentación, lo que limita la respuesta efectiva a la retroalimentación.
- No hay retroalimentación de las mujeres.
- No existe una vinculación entre el mecanismo de retroalimentación relativo a la seguridad alimentaria y el relativo a la protección infantil.
- No hay roles ni responsabilidades claras en el ciclo de retroalimentación.
- Hay insuficientes recursos para gestionar el mecanismo de retroalimentación.
- Las medidas tomadas no se transmiten a la comunidad.
- Los costes del mecanismo de retroalimentación no se han incluido en las propuestas del proyecto.

### **Estudio del caso Y:**

- No se registra la retroalimentación informal.
- No hay retroalimentación de los hombres en algunos de los canales.
- La ubicación de los buzones de sugerencias (oficina gubernamental) limita la seguridad y la confidencialidad.
- La línea directa no funciona (ausencia de una evaluación o consulta adecuada al seleccionar los canales).
- Los niños y las niñas y las personas con discapacidad no utilizado el mecanismo de retroalimentación.
- No se ha facilitado información sobre el proyecto, Plan Internacional, etc.
- No se ha informado a la comunidad de cómo proporcionar retroalimentación sobre las actividades del programa.

### **Cierre de la sesión (5 minutos)**

- Pida a los participantes que formulen preguntas sobre la sesión y compruebe si se han cumplido los objetivos de la misma.



### **Observaciones/notas de facilitación**

Anote aquí cualquier reflexión de la sesión que pueda ser útil en futuras sesiones o capacitaciones.

# GUÍA DEL FACILITADOR

## SESIÓN 7 PLAN DE ACCIÓN PARA CUMPLIR CON LA CHS



### Resultado

1. Los participantes han identificado acciones clave para mejorar el desempeño en cuanto a los compromisos 4 y 5 de la CHS.



### Recursos

- Presentación de PowerPoint Sesión 7
- Ejercicio 7. Plan de acción para cumplir con la CHS
- Los portátiles de los participantes



### Tiempo necesario

30 minutos



### Preparativos

- Revise las ideas o cuestiones formuladas por el grupo y aparcadas en el 'Estacionamiento de ideas'.
- Prepare para cada participante una copia del Ejercicio 7. Plan de acción para cumplir con la CHS.



### Pasos

#### 7.1 Plan de acción para cumplir con la CHS (25 minutos)

- Esta sesión examinará los siguientes pasos para mejorar nuestro desempeño en cuanto a los Compromisos 4 y 5 de la CHS.

#### Ejercicio: Plan de acción para cumplir con la CHS

- Revise los indicadores de los compromisos 4 y 5 de la CHS y seleccione entre tres y cinco indicadores que, en su opinión, deberían reforzarse de forma prioritaria.
- Los participantes (individualmente o en pequeños grupos) elaboran una serie de acciones, acompañadas de un cronograma, un presupuesto y una descripción del personal responsable. Asimismo considere las posibles barreras y soluciones para cada acción.
- Pregunte a los participantes: ¿Qué apoyo necesitan para llevar a cabo estas acciones para mejorar los mecanismos de retroalimentación?

#### 7.2 Cierre de la capacitación (5 minutos)

- Revise todas las cuestiones o problemas que se hayan aparcado en el Estacionamiento de ideas.
- Pida a los participantes que formulen preguntas sobre la sesión y compruebe si se han cumplido los objetivos de la misma.



### Observaciones/notas de facilitación

Anote aquí cualquier reflexión de la sesión que pueda ser útil en futuras sesiones o capacitaciones.