

Estudio sobre mecanismos de retroalimentación adaptados a la infancia en los programas de las ONG





Estudio sobre mecanismos de retroalimentación adaptados a la infancia en los programas de las ONG

Informe segunda fase

Agradecimientos

Ante todo, damos las gracias a los niños, niñas y adolescentes y al personal técnico de las Casas de Encuentro Juveniles de los municipios de Teotepeque (Departamento La Libertad), Santa Clara (San Vicente) y Osicala (Morazán) en El Salvador, por su tiempo y participación en las consultas para este estudio y por todas sus valiosas contribuciones. Hemos intentado que los hallazgos de este estudio sean un fiel reflejo de sus opiniones

© Educo 2018

Se permite la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio o procedimiento siempre que se mencione la fuente y se haga sin fines comerciales.

Coordinación y redacción: **José Calero y Laura Cantle**

Trabajo de campo: **Amanda Pablo, Erick Romero, Patricia Rivas, Guadalupe Ramirez, Daniel Monterrosa, Marla García, Manuel Gómez, Natalia Novoa, Sandra Ríos, Alexis Duanes, Marco Marengo**

Revisión interna: **Reinaldo Plasencia, Cristina Velázquez y Yukiko Yamada**

Revisión externa: **Diego Martínez (Fondo Cristiano Canadiense, Paraguay), Karla Elena Flores (World Vision El Salvador)**

Maquetación: **Luis Portillo**

Corrección y traducción: **Christine Antunes y Rebecca Gale**

Siglas y abreviaciones

NNAJ	Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes
CEJ	Casa de Encuentro Juvenil
CDN	Convención sobre los Derechos de la Niñez
MINED	Ministerio de Educación
MINSAL	Ministerio de Salud
CONNA	Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia
ISNA	Instituto Salvadoreño para el desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia
LEPINA	Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia
SNPINA	Sistema Nacional de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia



C.E.J.

PVO DE:
uco

Contenidos

I. Introducción	5
II. Definiciones	6
III. Contexto del estudio	7
IV. Objetivos y enfoque de la segunda fase	10
V. El Salvador y las Casas de Encuentro Juvenil	12
VI. Metodología	15
> 6.1 Ética de la investigación	16
> 6.2. Características de la muestra	18
> 6.3. Validación de las herramientas de consulta	21
> 6.4. Desarrollo de la metodología	22
> 6.5. Análisis de datos	25
> 6.6. Validación de resultados	25
VII. Hallazgos	27
VIII. Recomendaciones	39
IX. Bibliografía	44
X. Documentos anexos	45

1. Introducción

Este estudio constituye la segunda fase de un trabajo de investigación sobre los mecanismos de retroalimentación para la infancia implementados en los programas de las ONG. La primera fase del estudio, publicada en el 2015, se realizó en colaboración con otras cuatro ONG internacionales de trabajo con la infancia -Plan International, Save the Children Reino Unido, War Child Reino Unido y World Vision- y se centró en la accesibilidad a los mecanismos de retroalimentación por parte de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes (NNAJ).

Ahora, con esta segunda fase, se busca indagar más detenidamente en las preferencias de los NNAJ en cuanto a los mecanismos de retroalimentación, y las barreras que pueden enfrentar para utilizarlos, a través de un proceso de consulta con grupos de NNAJ y personal técnico, en el proyecto de Casas de Encuentro Juveniles en El Salvador. Este estudio presenta los hallazgos de este proceso, junto con nuestras recomendaciones para apoyar la implementación de mecanismos de retroalimentación adaptados a la infancia y juventud y que sean accesibles y eficaces.

II. Definiciones

- **Mecanismos de retroalimentación:** conjunto de herramientas y procesos que permiten recibir, gestionar y responder a las sugerencias, quejas y felicitaciones de los grupos de interés de la organización, y aplicar las mejoras correspondientes como parte de un ciclo de aprendizaje continuo.
- **Rendición de cuentas:** Educo entiende la rendición de cuentas como la responsabilidad y compromiso de escuchar y responder a las opiniones y necesidades de los grupos de interés en las decisiones que se toman y las actividades que se realizan, con el fin de mejorar el impacto de la organización y asegurar el uso responsable de los recursos.
- **Titulares de derechos:** Educo considera a los niños, niñas, adolescentes y jóvenes como titulares de derechos.
- **Titulares de obligación:** Educo clasifica como *titulares de obligación* a los actores sociales que tienen la obligación de asegurar el cumplimiento de los derechos de la niñez, es decir, el Estado y los organismos internacionales.
- **Titulares de responsabilidad:** Educo clasifica como *titulares de responsabilidad* a los actores sociales que tienen la responsabilidad de respetar y exigir la realización de los derechos de la niñez, es decir, la familia, la comunidad, la sociedad civil y el sector privado, entre otros.



Jóvenes participando en la inauguración de la CEJ de Teotepaque

III. Contexto del estudio

El trabajo de Educo se centra en la promoción y protección de los derechos de la infancia, dentro del marco de la *Convención sobre los Derechos del Niño (CDN)*¹. Este enfoque conlleva la aplicación en todas nuestras actuaciones de los cuatro principios fundamentales de la convención, uno de los cuales es el derecho de la niñez a expresar sus opiniones y a ser tenida en cuenta en todos los asuntos que le afectan. Asimismo, como principio institucional, nos comprometemos a garantizar la participación de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, y de quienes los acompañan, para el ejercicio pleno de su ciudadanía.

De esta manera, Educo se compromete a implementar y promover mecanismos de retroalimentación en su ámbito de acción, para que los NNAJ que participan en nuestro trabajo tengan una voz en las actividades que realizamos y las decisiones que tomamos. Consideramos que es nuestra obligación escuchar, responder y tomar en cuenta las opiniones de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, sus familias y comunidades para poder rendirles cuentas, y creemos que este proceso nos permitirá ajustar mejor nuestros programas y proyectos a sus necesidades, fortaleciendo así su calidad y eficacia.

Dentro del marco de la rendición de cuentas y la transparencia, disponer de mecanismos efectivos para recibir y gestionar las opiniones y denuncias de la población participante en los proyectos es un requisito que exigen diversos estándares de calidad desarrollados para las ONG, tanto a nivel nacional como internacional. Pero, a pesar de que muchas de estas ONG ya están trabajando la implementación de mecanismos de retroalimentación para las comunidades en las que actúan, todavía existe poca información disponible sobre la accesibilidad a los mecanismos de retroalimentación específicamente orientados a la infancia, y el uso real de estos mecanismos por niñas, niños, adolescentes y jóvenes. La primera fase de este estudio nace en respuesta a la brecha en la información disponible sobre esta temática.

1 El nombre oficial en castellano de la convención aprobada por la Organización de las Naciones Unidas en 1989 es, tal como indicado, *Convención sobre los Derechos del Niño*. No obstante, en razón de la aplicación del enfoque de género y del uso de un lenguaje inclusivo, en Educo hemos convenido referirnos a ella como *Convención sobre los Derechos de la Niñez* (en adelante, CDN).

Primera fase: estudio interinstitucional sobre mecanismos de retroalimentación adaptados a la infancia



Adolescentes participando en un taller de bisutería en la CEJ de Teotepeque

La primera fase de este estudio², publicada en el 2015, se elaboró en colaboración con otras cuatro ONG internacionales de trabajo con la infancia -Plan International, Save the Children Reino Unido, War Child Reino Unido y World Vision- con el objetivo de documentar experiencias en la gestión de mecanismos de retroalimentación adaptados a la infancia y la accesibilidad de los mismos. El estudio se desarrolla en base a una revisión de la literatura existente y las respuestas a encuestas y entrevistas realizadas con personal de las ONG en diferentes países en los que se actuaba.

Entre los hallazgos de la primera fase, se observa que, en general, las organizaciones participantes han logrado implementar mecanismos de retroalimentación que son utilizados por algunos niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Sin embargo, se destaca que el acceso todavía no es universal y que hay NNAJ que no pueden o no están dispuestos a acceder a los mecanismos. Se proponen diversas explicaciones para esta falta de accesibilidad, entre ellas la falta de conocimiento de la existencia de los mecanismos y de cómo acceder a ellos, la falta de información sobre el trabajo de la organización, el miedo sobre la confidencialidad de los canales o sus potenciales consecuencias negativas, la timidez y la falta de seguridad, así como la falta de canales apropiados para NNAJ con un

2. Estudio interinstitucional sobre mecanismos de opinión y queja adaptados a la infancia en los programas de las ONG: <https://educu.org/Educo/media/Documentos/Interagency-study-NGO-programs-ESP-baja.pdf>

alto nivel de analfabetismo y con discapacidad. Las conclusiones también señalan, en base a las observaciones de personal técnico de proyectos, la idea de que las organizaciones solo reciben una pequeña parte de las sugerencias y quejas que se esperaba recibir por parte de los NNAJ, sobre todo de aquellos que se encuentran en mayor situación de vulnerabilidad.

A la luz de a los resultados de la investigación, se hicieron algunas recomendaciones para la implementación de mecanismos de retroalimentación más accesibles y mejor adaptados a las necesidades de la infancia:

1. Involucrar a los NNAJ en el diseño e implementación de canales de retroalimentación y en su monitoreo y evaluación. La participación de los NNAJ en todo el proceso puede ayudar a aumentar su confianza en los mecanismos y la organización, a sensibilizar sobre sus derechos y a diseñar mecanismos más adaptados a sus preferencias y posibilidades, solucionando así los problemas de accesibilidad identificados.
2. Recoger datos desagregados sobre el uso de los canales de retroalimentación. La recopilación de datos desagregados puede proporcionar información sobre el uso de los mecanismos por parte de niños y niñas, y por colectivos que pueden ser más vulnerables, como los niños y niñas con discapacidad, para tratar posteriormente las brechas de acceso.
3. Evaluar sistemáticamente los mecanismos de retroalimentación para asegurar que siguen respondiendo a las preferencias y necesidades de los NNAJ. El monitoreo continuo del funcionamiento de los mecanismos asegurará, por un lado, que sigan siendo pertinentes y, por otro, que las opiniones de los NNAJ lleguen a ser reflejadas en los procesos de planificación y toma de decisiones.
4. Recoger datos socioeconómicos y realizar un mapeo del contexto, para poder identificar el rol que juega este contexto (proyectos en zonas rurales o urbanas, proyectos de ayuda humanitaria o de desarrollo, por ejemplo) en las preferencias y el uso de los mecanismos, y así adaptarlos en consecuencia.

IV. Objetivos y enfoque de la segunda fase

A raíz de los resultados de la primera fase del estudio, se planteó el desarrollo de una segunda para consolidar y profundizar en las conclusiones encontradas. Para ello, se propuso aplicar un enfoque de aprendizaje en acción, basado en consultas con niños, niñas, adolescentes y jóvenes, que permitiría trabajar en el reto real de implementar mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez en uno de los proyectos de Educo.

Los objetivos principales de la segunda fase son:

- Testear herramientas para consultar con los NNAJ de diferentes edades sobre los mecanismos de retroalimentación que prefieran utilizar.
- Identificar cuáles son los mecanismos de retroalimentación con los que los NNAJ se sienten mayormente identificados y cómodos, y que están más adaptados a sus necesidades.
- Revisar, ajustar y fortalecer los mecanismos de retroalimentación dirigidos a los NNAJ ya implementados en los proyectos de Educo, volviéndolos más accesibles y adaptados a los contextos de la niñez, adolescencia y juventud.
- Apoyar el proceso de identificación, diseño e implementación de nuevos mecanismos de retroalimentación para la infancia y juventud en los proyectos de Educo.

Asimismo, se identifican una serie de preguntas clave para orientar la investigación:

- ¿Qué información reciben los NNAJ sobre el proyecto?
- ¿Cuáles son los mecanismos de retroalimentación que utilizan los NNAJ?
¿Con qué frecuencia?
- ¿Cuáles son las barreras que enfrentan los NNAJ para utilizar los mecanismos de retroalimentación?
- ¿Cómo deberíamos comunicar a los NNAJ las acciones tomadas?
- ¿Tomamos en cuenta las quejas y sugerencias que recibimos de los NNAJ?

Estas preguntas forman la base de la segunda fase del estudio y guían el diseño de la metodología que se aplica en las consultas con los grupos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

En función de las necesidades de la investigación, se elige el proyecto de Casas de Encuentro Juvenil (CEJ) de El Salvador para realizar la segunda fase del estudio. Este proyecto, que se desarrolla actualmente en nueve municipios de El Salvador, reúne las siguientes características:

- Participación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes (de 6 a 21 años).
- Continuidad del proyecto: Educo lleva desde el 2004 colaborando con las Casas de Encuentro.
- Presencia de un equipo multidisciplinario que ha participado en procesos de consulta con NNAJ en años anteriores.
- Viabilidad logística para llevar a cabo todas las etapas del proceso (por ejemplo, el testeo de la metodología, las consultas, las validaciones de resultados, etc.).



Entrada de la Casa de Encuentro Juvenil de Teotepeque

V. El Salvador y las Casas de Encuentro Juvenil



Educo El Salvador tiene presencia en cinco departamentos del país: La Libertad, La Paz, San Vicente, Usulután y Morazán. En estos departamentos se trabaja en 56 municipios a través de ocho proyectos enfocados en educación, protección infantil y buena gobernanza.

En el marco del trabajo que se realiza en el país, se ha logrado establecer relaciones estratégicas con diferentes titulares de obligación y responsabilidad. Entre ellos, podemos mencionar los siguientes:

- Ministerio de Educación (MINED)
- Ministerio de Salud (MINSAL)
- Instituto de la Juventud (INJUVE)
- Secretaría de la Cultura de El Salvador
- Consejo Nacional de la Niñez y de la Adolescencia (CONNA)
- Instituto Salvadoreño para el Desarrollo Integral de la Niñez y Adolescencia (ISNA)
- Gobiernos Municipales

Por otro lado, El Salvador ha ratificado la mayoría de los tratados internacionales relativos a los derechos de los NNAJ, entre ellos los tres protocolos facultativos de la *Convención sobre los Derechos de la Niñez (CDN)*.

En materia de legislación relacionada con niñez y adolescencia, El Salvador cuenta con una Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (LEPINA) desde enero de 2011, y a partir de su entrada en vigor se inició el proceso de construcción e instalación del Sistema Nacional de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (SNPINA), con el objetivo de descentralizar las acciones de protección y defensa de los derechos de la niñez y adolescencia y como una manera de aplicar la Doctrina de Protección Integral. Además, en el año 2012 se aprobó la Ley General de Juventud, que busca garantizar sus derechos fundamentales, así como favorecer su participación social, política, cultural y económica.

Sin embargo, y a pesar de que se cuenta con un marco jurídico completo y basado en la protección integral, en la práctica los avances en materia de garantía de derechos humanos de la niñez y adolescencia continúan sin asumirse por el Estado, la sociedad y la familia, ya que en general aún se tiene una visión tutelar sobre temas que involucran a la niñez y la adolescencia. Además, el fenómeno de la violencia que afecta al país actualmente ha provocado índices muy elevados de criminalidad y agresiones violentas, y por desgracia los adolescentes y jóvenes son los más vulnerables a ser víctimas de esta situación.

En respuesta a estas grandes brechas, se está trabajando una estrategia que implique actuar con esta población más vulnerable.

Como miembro de la Alianza ChildFund, Educo El Salvador participa en dos iniciativas globales que buscan contribuir a la meta 16.2 de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, sobre la eliminación de la violencia contra la niñez. Por un lado, El Salvador será un país piloto de Educo en la iniciativa *Child-Friendly Accountability* de la Alianza ChildFund, que busca promover procesos de empoderamiento con los NNAJ para poder monitorear los avances del Estado y las instituciones en sus compromisos hacia la meta 16.2, y así asegurar una rendición de cuentas efectiva hacia ellas. Asimismo, El Salvador participa como ‘país pionero’ de Educo (Pathfinding Country) en la *Alianza Mundial para Poner Fin a la Violencia Contra los Niños*, con la misión de respaldar las medidas nacionales que prioricen la eliminación de la violencia contra los niños y niñas a nivel político y programático.

En el caso del proyecto de Casas de Encuentro Juvenil, su objetivo general es contribuir al fortalecimiento de factores protectores ante el contexto de violencia al que se encuentran expuestos niños, niñas, adolescentes y jóvenes. La Casa de Encuentro Juvenil es un

espacio educativo y de socialización que ofrece procesos formativos encaminados a que los NNAJ participantes tengan oportunidades de desarrollo integral y ejerzan consciente y progresivamente sus derechos. El proyecto busca informar, sensibilizar y educar a niños, niñas, adolescentes y jóvenes acerca de los derechos y deberes fundamentales, de los mecanismos de cuidado, autocuidado, protección y denuncia.

La experiencia con el proyecto se inició en el 2004 en el marco de la iniciativa “Espacios para la cultura y el encuentro juvenil”, con actividades dirigidas a adolescentes y jóvenes. En este sentido Educo ha colaborado en la creación de 18 CEJ en las zonas donde trabaja, y el proyecto ha ido realizando ajustes y adaptaciones de acuerdo con las demandas y cambios sociales a los que esta población se enfrenta. Actualmente las CEJ también ofrecen actividades para niños y niñas a partir de los seis años, como resultado del éxito del proyecto y la detección de esta necesidad.

Un elemento por destacar es que los gobiernos locales han asumido su corresponsabilidad con el trabajo que implican las Casas de Encuentro Juvenil, ya que designan una contrapartida presupuestaria para el proyecto, y después del primer año de funcionamiento asumen de manera progresiva su financiamiento total. Debido a que el proyecto ha generado muy buenos resultados y lecciones aprendidas, Educo ha considerado importante sistematizar la experiencia en forma de estrategia para que pueda ser retomada como una alternativa de trabajo con niñez y juventud.

VI. Metodología



Sesión de validación de metodología con niños y niñas de 6 a 8 años, en la CEJ de San Juan de Tepezontes

La investigación se realizó en base a un enfoque de aprendizaje en acción, en el que se consultaron con grupos de NNAJ participantes en el proyecto de las CEJ de entre 6 y 21 años, y con un grupo de personal técnico. Se desarrollaron metodologías participativas, adaptadas a los diferentes grupos de edad, que buscaron asegurar la involucración e inclusión de todas las personas participantes.

A continuación, resumimos las etapas de construcción del estudio:



Limitaciones del estudio

- La investigación se realizó con los NNAJ que normalmente participan en las actividades del proyecto de CEJ. En este sentido, las personas consultadas no son una muestra estadísticamente representativa y por lo tanto la muestra no incorpora toda la diversidad del sector NNAJ. Por lo tanto, si se utilizan las conclusiones y recomendaciones de este estudio en otros contextos, habría que analizar la adaptabilidad y replicabilidad de las mismas, dado que los resultados corresponden a este grupo específico y no contemplan la representatividad de la población.
- Algunos de los NNAJ convocados a la CEJ de Teotepeque no vinieron a las consultas debido a la situación de inseguridad y violencia en sus comunidades. Los jóvenes y adolescentes que tenían que viajar desde más lejos eran los más afectados por esta cuestión.
- Aunque las sesiones de validación de resultados funcionaron muy bien con los grupos de adolescentes y jóvenes, a los niños y niñas (de 6 a 12 años) les resultó difícil acordarse de lo que habían dicho en las consultas y comprender bien el objetivo de la sesión, y se tuvo que modificar la metodología. Se tendría que volver a valorar las necesidades de este grupo en el diseño futuro de sesiones de validación de resultados con niños y niñas.

6.1 Ética de la investigación

El estudio se desarrolla en el marco del respeto a las normativas nacionales e internacionales en materia de derechos humanos de la niñez, adolescencia y juventud, particularmente la Convención sobre los Derechos del Niño (CDN) y la Ley de Protección Integral de la Niñez y Adolescencia (LEPINA). Por otro lado, se aplican las políticas y protocolos internos pertinentes para garantizar la seguridad, protección y confidencialidad de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes participantes, con el fin de evitar cualquier impacto negativo que atente contra su bienestar e integridad, durante y después de la consulta.

En coherencia con estos principios, se aplicaron los siguientes protocolos en la investigación:

Protección

- Todas las personas que tuvieron contacto directo con los NNAJ durante el estudio aceptaron y firmaron la Política y Código de Conducta de Buen Trato Hacia los Niñas, Niños y Adolescentes³ de Educo.
- Como parte de la preparación de las sesiones de consulta, se llevaron a cabo valoraciones de riesgo, a través de reuniones de las personas facilitadoras con los comités de NNAJ de las Casas de Encuentro, en las que se valoraron los espacios físicos donde se desarrollarían las jornadas, los horarios de las consultas y la participación de personas adultas responsables.
- En cuanto a las fotografías, videos y audios de las consultas, se explicó a los NNAJ el uso que se haría de las mismas y se obtuvieron los permisos escritos y verbales tanto de los NNAJ como de sus padres, madres y/o cuidadores, previo a cada sesión.
- Se contaba siempre con un mínimo de dos personas adultas para realizar todas las sesiones de consulta con los NNAJ.

Participación

- Se aplicaron los Estándares de Participación de Niñas, Niños y Adolescentes de Educo⁴ en el antes, durante y después de la realización de actividades desarrolladas con participantes del proyecto en el marco del estudio.
- Antes de iniciar cada consulta, el equipo facilitador comunicó claramente el propósito y los objetivos del estudio a los NNAJ y sus cuidadores, incluyendo cómo se gestionaría la información recolectada, adaptando la información a sus necesidades.
- La participación de los NNAJ fue voluntaria y se respetó la decisión de no participar en cualquier etapa del proceso. Los NNAJ firmaron un formulario de consentimiento

³ Política y Código de Conducta de Buen Trato Hacia los Niñas, Niños y Adolescentes de Educo: https://educ.org/Educo/media/Documentos/somos/Politica_buen_trato_codigo_conducta.pdf

⁴ Estándares de Participación de Niñas, Niños y Adolescentes de Educo: https://educ.org/Educo/media/Documentos/somos/Estandares_Participacion_NNA_20150511_Educo.pdf

informado para participar (en el caso de los niños y niñas más pequeños, firmaron sus padres o cuidadores) y dieron su consentimiento verbal antes de cada sesión.

- Se buscó la participación equitativa de NNAJ en todos los grupos de edad.
- Se aseguró que la participación en el estudio no comprometió el disfrute de otros derechos, por ejemplo, la participación en actividades escolares, ni comprometió significativamente el tiempo de ocio de las niñas, niños, adolescentes y jóvenes.

6.2 Características de la muestra

Las consultas para el estudio se realizaron en tres de las 18 Casas de Encuentro Juvenil con las que Educo colabora en el país, en los municipios de Teotepeque, Santa Clara y Osicala. En la selección de las CEJ, se valoró el hecho de contar con una representación de las diferentes zonas del país, y con distintos contextos socioeconómicos y geográficos. En cada una de las tres CEJ elegidas, se llevaron a cabo cuatro sesiones de consulta con niños, niñas, adolescentes y jóvenes.

Asimismo, se realizó una consulta con un grupo de personal facilitador y bibliotecario del proyecto de CEJ en la oficina central de Educo en San Salvador.

A continuación, resumimos las características de la muestra utilizada para este estudio, por género y grupo de edad:

Grupos de edad / rol	♀	♂	TOTAL
Participantes de proyecto – entre 6 y 8 años	21	17	38
Participantes de proyecto – entre 9 y 12 años	24	17	41
Participantes de proyecto – entre 13 y 16 años	27	24	51
Participantes de proyecto – entre 17 y 21 años	12	19	31
TOTAL	84	77	161
Personal facilitador de proyecto – personas adultas	8	5	13
TOTAL	92	82	174

Un análisis STEEP⁵ del perfil de las personas participantes del proyecto de Casas de Encuentro Juvenil nos permite destacar los siguientes factores externos, que inciden en los resultados de la consulta:

Ámbito social

A nivel comunitario, no existen espacios que promueven la organización de los niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Por otro lado, en la sociedad salvadoreña el derecho a la participación no se reconoce como derecho humano fundamental, ya que hay un alto grado de influencia de la Doctrina de la Situación Irregular⁶ en la cual se concibe a la niñez y adolescencia como meros objetos pasivos y no como titulares de derechos.

Otro elemento para destacar es que la situación de violencia e inseguridad que vive el país actualmente, con una fuerte presencia de grupos de pandillas y crimen organizado, limita el libre acceso de algunos adolescentes y jóvenes a oportunidades laborales y estudios fuera de su zona de residencia.

Aunque se han visto algunos avances, sigue habiendo brechas importantes en temas de igualdad de género en la sociedad salvadoreña. Las mujeres que están infrarepresentadas en la esfera política tienen más probabilidad de ser víctimas de la pobreza debido a las diversas brechas en las condiciones de empleo, y existe una tasa de violencia de género alarmante que ha ido aumentando en los últimos años. Además, culturalmente en el ámbito familiar se privilegia la educación para los hijos varones y se limita a las niñas a desarrollarse en las tareas domésticas del hogar, ya que la concepción que tiene la sociedad y la familia es que las niñas se encargarán de las labores domésticas y la crianza de los hijos e hijas.

Acceso a la tecnología

El Salvador es un país con un creciente número de personas que deciden migrar fuera del país, más comúnmente hacia los Estados Unidos de Norteamérica, y esta situación facilita a algunos NNAJ el acceso a aparatos tecnológicos, como tablets, computadoras y teléfonos móviles.

⁵ Análisis de los factores externos sociales, tecnológicos, medioambientales, económicos y políticos, STEEP por sus siglas en inglés.

⁶ Doctrina de la Situación Irregular: Este modelo concebía a los niños y niñas como objetos de protección en lugar de sujetos de derecho. Bajo este marco, se trataba de igual manera a los niños y niñas que habían cometido un delito, así como a los que se encontraban en un estado de peligro o abandono material y moral, o que poseían alguna discapacidad física o mental.

Así, los NNAJ participantes en las Casas de Encuentro Juvenil tienen acceso a la tecnología tanto en las zonas rurales como las urbanas; sin embargo, en el ámbito rural el acceso se ve más limitado debido a factores económicos, ya que los ingresos familiares son menores en relación con las zonas urbanas.

Adicionalmente, en algunos municipios del país se cuenta con acceso libre a redes wifi, lo que también se vuelve un elemento facilitador para que los NNAJ accedan a internet y a las redes sociales.

Ámbito económico

Los NNAJ de las Casas de Encuentro Juvenil provienen de zonas con altos índices de pobreza en el país, donde el acceso a oportunidades de desarrollo y educación es limitado, particularmente el acceso a la educación media y superior para los adolescentes y jóvenes.

Por otro lado, a nivel familiar la carencia de recursos económicos genera la necesidad de que, al cumplir la mayoría de edad o si es posible antes de ello, los NNAJ busquen trabajo para poder aportar económicamente a sus hogares. Sin embargo, la poca oferta de empleo implica que los trabajos más accesibles son los agrícolas y domésticos, y trabajos de temporada como, por ejemplo, corta de café en algunos municipios.

Ámbito medioambiental

Las comunidades en las que se encuentran situadas las Casas de Encuentro Juvenil son consideradas vulnerables ante catástrofes medioambientales, sobre todo inundaciones y deslizamientos provocados por huracanes, tormentas tropicales y terremotos. Estas situaciones provocan dificultades de acceso a servicios básicos de salud y educación, que afectan especialmente a los niños, niñas y adolescentes.

Por otro lado, en los últimos años el país ha experimentado periodos de sequía que han generado pérdidas económicas considerables, especialmente en la cosecha de granos básicos. Estas pérdidas han agudizado la situación de pobreza de muchas familias, con un impacto importante en el desarrollo de los NNAJ, y ha resultado en un aumento en la deserción escolar, la incidencia del trabajo infantil y los niveles de desnutrición.

Ámbito político

No hay conciencia clara de la necesidad de trabajar bajo un enfoque basado en los Derechos Humanos, y, a su vez, los jóvenes y adolescentes desconocen las instancias rectoras que garantizan sus derechos.

Además, en la mayoría de los casos, a nivel municipal no existen políticas locales orientadas a la garantía de derechos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes. Esta ausencia política hace que los titulares de obligación no se comprometan a generar mecanismos de participación ciudadana, en los que los NNAJ expresen sus dudas, quejas o sugerencias.

Otra valoración importante en el ámbito político es la utilización de esta población en períodos electorales, ya que los adolescentes y jóvenes suelen ser instrumentalizados para propaganda y proselitismo político partidario.

6.3 Validación de las herramientas de consulta

Una vez diseñadas las diferentes herramientas de consulta, se realizaron sesiones de validación de la metodología con cada grupo de edad para poder identificar posibles puntos de mejora y adaptar la consulta a las necesidades de las personas participantes. Las sesiones de validación de las herramientas se realizaron en las Casas de Encuentro Juvenil de San Juan de Tepezontes (Departamento de La Paz) y de Teotepeque (Departamento de La Libertad). En función de los aprendizajes que brindaron estas sesiones, se modificó la guía metodológica del estudio para poder aplicar los cambios en todas las consultas.

6.4 Desarrollo de la metodología



Sesión de validación de la metodología de consulta, con niños y niñas de 6 a 8 años en la CEJ de San Juan de Tepezontes

En todas las consultas, se enfatizó en que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes podían optar por no participar en las sesiones, si así lo deseaban. Asimismo, se les pidió su consentimiento para tomar fotografías y grabaciones de la jornada. Como introducción a la misma, se contextualizó el derecho a la participación orientado a los mecanismos de retroalimentación y se explicó el objetivo del estudio, para qué servirá, y lo valiosas que serían sus opiniones.

El carrusel de la participación

Con el grupo de niños y niñas de 6 a 8 años, se utilizó la técnica del ‘carrusel de la participación’. Esta herramienta se desarrolló a partir de la creación de tres estaciones, representadas por partes del cuerpo: la estación de la oreja, que representa todo lo relacionado con lo que los niños y niñas han escuchado hablar sobre Educo y sus proyectos; la estación de la boca, que representa todo lo relacionado a la manera en que los niños y niñas exponen o querrían exponer sus dudas, quejas o sugerencias a través de mecanismos de retroalimentación; y la estación de la cabeza, que representa todo lo relacionado con las ideas que los niños y niñas tienen sobre los mecanismos de retroalimentación y sobre

la gestión de sus quejas y sugerencias. La metodología se desarrolló de manera muy lúdica, dinamizada con juegos y música, y con imágenes de cada estación colgadas en la pared.

En cada estación se abordaron los temas correspondientes a través de un dialogo abierto con los niños y niñas. Para estimular el debate, se mostraron imágenes de los proyectos de Educo y de los posibles mecanismos de retroalimentación. En la última estación, para dinamizar la sesión y diversificar las técnicas de consulta, se pidió que los niños y niñas dibujaran los mecanismos de retroalimentación que les gustaría utilizar en el proyecto.



Sesión de consulta con niños y niñas de 6 a 8 años en la CEJ de Santa Clara

La herramienta de la H

Con el grupo de niños y niñas de 9 a 12 años, se utilizó la herramienta de la H, una metodología desarrollada por *Save the Children*, para generar datos cualitativos y cuantitativos sobre sus preferencias en cuanto a los mecanismos de retroalimentación. Adaptamos la herramienta, que forma parte de la *Children's Satisfaction Tool* de *Save the Children*, para poder testarla en el contexto específico de este proyecto.

Como primer paso, se identificaron los proyectos de Educo que los niños y niñas conocían y en los que habían participado. Se dividieron los participantes en dos grupos (uno de niños y uno de niñas) y se utilizó la H (una H grande de cartulina, con espacio para escribir en cada

parte de la letra) para tratar las cinco preguntas clave del estudio (detalladas en la página 10, en el apartado ‘Objetivos y enfoque de la segunda fase’) y registrar los comentarios positivos y negativos. En sus respuestas, los niños y niñas hablaron mayoritariamente de la Casa de Encuentro, pero hubo algunos comentarios sobre otros proyectos de Educo que conocían.

Posteriormente, se pidió a cada participante una valoración (de 0 a 10, marcado en la parte central de la H) de los mecanismos de retroalimentación actualmente en funcionamiento en la Casa de Encuentro. Este proceso se llevó a cabo de manera anónima a través de una urna, diferenciando las respuestas de los niños y de las niñas.

Grupos focales de adolescentes y jóvenes

Se recogieron las opiniones de los adolescentes y jóvenes a través de la herramienta de grupo focal, con un alto contenido de técnicas de participación y dinámicas de animación. En cada Casa de Encuentro Juvenil se realizaron sesiones de consulta con uno o dos grupos de adolescentes de 13 a 16 años y uno o dos grupos de jóvenes de 17 a 21 años.

Las sesiones de grupo focal se condujeron como una conversación abierta en la que cada participante podía comentar, preguntar o responder a los comentarios de los demás. A partir de las preguntas clave identificadas, se definieron una serie de subpreguntas que orientaron el diálogo con los adolescentes y jóvenes.



Participantes en el grupo focal de 17 a 21 años en la CEJ de Teotepaque

Grupo focal de personal técnico del proyecto

En el caso del personal facilitador y bibliotecario del proyecto, la consulta se basó en el tema de las barreras que puede haber en la utilización de los mecanismos de retroalimentación por parte de los NNAJ participantes. Se preguntó sobre el funcionamiento de los mecanismos de retroalimentación actuales, la existencia de barreras, las mejores introducidas, y la efectividad de estas.

Valoración de la jornada

Se concluyeron todas las sesiones de consulta con una dinámica de evaluación en la que las personas participantes expresaron sus opiniones sobre el taller a través de unas tarjetas con caras emotivas.

6.5 Análisis de datos

Una vez volcada toda la información en una matriz previamente elaborada, se realizó un taller de análisis con el personal técnico involucrado en la elaboración del estudio para examinar los resultados en profundidad -tanto la información recolectada en la matriz, como las observaciones tomadas durante las consultas- e identificar posibles conclusiones y recomendaciones.

En este proceso se contó con la participación de todo el personal técnico que desarrolló el proceso de consulta en las tres Casas de Encuentro Juvenil, lo cual aseguró la inclusión de la perspectiva de cada grupo etario y zona geográfica atendida.

Por otro lado, la metodología del taller de análisis de resultados permitió construir las herramientas de validación de las conclusiones con todo el personal técnico, aprovechando así su experiencia en el proceso de consulta y su conocimiento de los NNAJ que participaron en el proceso.

6.6 Validación de resultados

La validación de resultados con las personas que participaron en el estudio forma parte de nuestro compromiso con la rendición de cuentas hacia ellas. Para asegurar su papel de colaboradores en el estudio, es muy importante que los niños, niñas, adolescentes y jóvenes tengan la oportunidad de expresar sus opiniones y proporcionar retroalimentación en todas las fases del proyecto. Asimismo, validar las conclusiones preliminares con los

NNAJ nos permite comprobar que los hallazgos que hemos identificado son un reflejo fiel de sus opiniones e ideas o, en caso contrario, realizar cualquier ajuste que sea necesario.

Las conclusiones preliminares del estudio fueron compartidas inicialmente con una representación de niños, niñas, adolescentes y jóvenes de la Casa de Encuentro Juvenil de Teotepeque, para poder testear las herramientas de validación y ajustarlas en caso necesario. Posteriormente, se realizó el proceso de validación con los NNAJ de la CEJ de Osicala. Cabe mencionar que en la CEJ de Santa Clara el proceso de validación no se pudo desarrollar, debido a que coincidió con que la mayoría de los NNAJ participantes estaban involucrados en otras actividades escolares.



Sesión de validación de resultados, con niños y niñas de 9 a 12 años en la CEJ de Teotepeque

VII. Hallazgos

¿Qué información reciben los NNAJ sobre el proyecto?

Se observaron opiniones diversas por parte de los diferentes grupos de edad respecto al tipo y calidad de información que reciben sobre el proyecto. Hay bastante acuerdo en el hecho de recibir información sobre el proyecto, y en general los NNAJ participantes saben identificar los proyectos y actividades específicas de Educo.

No obstante, a pesar de que en general los NNAJ participantes sienten que reciben información sobre el proyecto, los cuatro grupos de edad coinciden en que la información que les llega **no suele ser completa, pertinente o de su interés.**

“Lo que quisiéramos saber, ya que Educo es una ONG que apoya a muchos países, es ¿cómo hacen para tener los fondos? ¿Cuánto invierten en los proyectos?”. Participante del grupo de adolescentes de 13 a 16 años de la CEJ de Osicala.

Asimismo, diversos participantes consideran que la información que se les proporciona no es realmente útil porque **no fomenta su participación en los procesos de toma de decisiones.** Esta debilidad es algo que se detecta incluso en las consultas con los y las participantes más pequeños, quizás porque los mecanismos de participación y divulgación de información de las CEJ siempre han sido más dirigidos a adolescentes y jóvenes, ya que históricamente las actividades de la CEJ se enfocaban más en estos colectivos. Con la incorporación de niños y niñas en el proyecto, se propone reevaluar la metodología de funcionamiento para **incluir a los participantes más pequeños en los espacios de toma de decisión y comunicación de información.**

Otro tema que se destaca, sobre todo entre los adolescentes y jóvenes, es que **la información tarda demasiado en llegar.** Esto puede vincularse a que en estas edades los y las participantes ya están acostumbrados a comunicarse de manera instantánea a través de las redes sociales, y sienten que la comunicación con el proyecto no tiene el mismo ritmo.

“Nos gusta que la comunicación sea más rápida, como en redes sociales”. Participante del grupo de jóvenes de 17 a 21 años de la CEJ de Santa Clara.

Entre los participantes de 9 a 12 y 13 a 16 años, en algunos casos se critica el hecho de que **no se informa sobre los cambios que se realizan a los proyectos**, algo que afecta directamente a los NNAJ en su día a día.

“**Casi nunca nos consultan de los cambios en actividades**”. Participante del grupo de adolescentes de 13 a 16 años de la CEJ de Santa Clara.

Sin embargo, este sentimiento no es compartido por todos los NNAJ consultados: hay diversas respuestas positivas, especialmente entre los adolescentes y jóvenes (13 a 21 años), de participantes que se sienten informados precisamente sobre este tipo de cuestiones. En algunos casos, los adolescentes y jóvenes confirman que **reciben notificaciones a través de redes sociales y aplicaciones de mensajería**.

“**Nos comunican de los cambios a través de WhatsApp...**”. Participante del grupo de 17 a 21 años de la CEJ de Santa Clara.

Esta diferencia de percepción puede vincularse al acceso a los mecanismos de divulgación de información, ya que los NNAJ participantes consultados destacan en varias ocasiones que los mecanismos que se utilizan para proporcionar información **no son adaptados a sus necesidades o no les son accesibles**. Un ejemplo claro es el acceso a las redes sociales, sobre todo para los y las participantes más pequeños y los que viven en las zonas rurales de los municipios donde se desarrollan los proyectos. De estos grupos, diversos participantes señalan que no tienen acceso a las redes sociales, y por lo tanto quedan excluidos de este tipo de comunicaciones.

“**Se utilizan redes sociales, pero algunos no tenemos**”. Participante del grupo de niños y niñas de 9 a 12 años de la CEJ de Santa Clara.

En efecto, las consultas revelan una **falta de mecanismos formales de divulgación de información** en el proyecto. Los NNAJ consultados constatan que reciben información cuando existe una relación de confianza con el personal del proyecto, pero que no hay sistemas formales que garantizan la provisión de información. Esto resulta en que la información no llega a todo el mundo.

“**No a todos se les avisa o se les informa**”. Participante del grupo de niños y niñas de 9 a 12 años de la CEJ de Osicala.



Sesión de consulta con niños y niñas de 13 a 16 años, en la CEJ de Osicala

Un tema que puede afectar el fomento de relaciones de confianza entre los NNAJ participantes y el personal técnico es el nivel de involucración de este último en los proyectos de la comunidad. En varias CEJ, los niños y niñas (de 6 a 12 años) indican que sienten que **la falta de participación del personal técnico en los proyectos comunitarios de su municipio** perjudica la confianza que puedan tener con ellos, y limita la comunicación y divulgación de información. Valoran y solicitan que la intervención de Educo sea más cercana a su comunidad o familia.

Asimismo, es destacable que **la importancia de la confianza se percibe más entre las niñas que entre los niños**: ellas nombran a las facilitadoras del proyecto y hablan de la confianza que tienen con ellas para comentarles cosas; en cambio, los niños hablan del personal del proyecto más a nivel general, sin indicar los nombres específicos. En este sentido, la falta de relación en la comunidad entre el personal técnico del proyecto y los NNAJ parece afectar más a las niñas que a los niños.

“Hay facilitadoras que cuando nos ven en la comunidad no nos hablan y eso no me gusta”. Niña en el grupo de participantes de 9 a 12 años de la CEJ de Santa Clara.

Algunos participantes (tanto adolescentes como niños y niñas) destacan la importancia de **compartir la información sobre las actividades de la CEJ con los y las titulares de responsabilidades**, para que exista una congruencia en el desarrollo de las actividades.

Para ellos es importante que sus padres estén informados sobre lo que se hace en la Casa de Encuentro y sienten que podría haber una mejor comunicación con ellos.

“Que manden permisos a los papás y que sepan de las cosas que hacen en la CEJ”.

Participante del grupo de niños y niñas de 9 a 12 años de la CEJ de Osicala.

**¿Cuáles son los mecanismos de retroalimentación que utilizan los NNAJ?
¿Con qué frecuencia? ¿Cuáles son los mecanismos de retroalimentación que les gustaría utilizar?**

Los cuatro grupos de edad indican que han utilizado **diversas vías para comunicarse con el proyecto y compartir sus opiniones e ideas sobre el mismo**. Identifican el buzón físico, la participación en reuniones y asambleas, la consulta directa con el personal técnico, la página web de la CEJ, el correo electrónico y las redes sociales.

Actualmente, los diferentes grupos de NNAJ coinciden en que el **mecanismo más utilizado y de más confianza es el diálogo directo** con el personal técnico del proyecto. Sin embargo, al preguntar cuáles serían los mecanismos que más les gustaría utilizar para expresarse, varios participantes de los cuatro grupos de edad proponen otros métodos, como el buzón de sugerencias o las redes sociales. Por lo tanto, aunque el diálogo directo con el personal técnico parece ser el mecanismo más utilizado en este momento, esto puede atribuirse a la **inexistencia de otros mecanismos alternativos, o a la falta de conocimiento sobre los mismos**.

Entre los adolescentes y jóvenes, se destaca el uso de las redes sociales para comunicar o informar sobre el proyecto, pero actualmente no son utilizadas como mecanismo de retroalimentación oficial. Estos grupos indican que les gustaría que se incorporaran las **redes sociales como un mecanismo de retroalimentación** alternativo y oficializado a nivel del proyecto.

“Facebook es más utilizado como promoción de actividades, no como buzón de quejas y sugerencias”. Participante del grupo de jóvenes de 17 a 21 años de la CEJ de Santa Clara.

Los niños y niñas más pequeños también identifican las redes sociales como posibles mecanismos de retroalimentación que se podrían utilizar, pero reiteran que son mecanismos para los adolescentes y jóvenes, ya que muchos niños y niñas de su edad no tienen acceso a ellos.

Los diferentes grupos de edad, especialmente **los más pequeños, y sobre todo los varones, proponen el buzón físico como mecanismo alternativo** que les gustaría utilizar (en los casos donde no está implementado todavía). Los niños varones parecen preferir el anonimato: ellos indican con mayor frecuencia que les gustaría utilizar el buzón por el hecho de no tener que dar su nombre, y que les daría la posibilidad de comentar temas que les da vergüenza o miedo.

“El buzón ya que así no se van a enojar con nosotros por poner quejas”. Niño del grupo de niños y niñas de 9 a 12 años de la CEJ de Santa Clara.

En general, se observa que actualmente hay **poco uso de los mecanismos de retroalimentación** existentes, sobre todo entre los niños y niñas (de 6 a 12 años). De hecho, en muchos casos los niños y niñas de este grupo de edad ni siquiera responden a la pregunta sobre la frecuencia con la que utilizan los mecanismos. Entre los adolescentes y jóvenes se detecta que el uso es un poco más frecuente, pero mayoritariamente a través de las reuniones con el personal del proyecto. Sin embargo, no está claro que todos los adolescentes y jóvenes puedan o quieran participar en estos espacios, y hay varios participantes que destacan la **falta de mecanismos alternativos e inclusivos** para todos y todas.

Por otro lado, se detecta que **el uso de los mecanismos depende del tiempo que la Casa de Encuentro lleva funcionando en el municipio**. En la CEJ de Santa Clara se observa que la participación de los NNAJ es más limitada; en cambio, en la CEJ de Teotepeque, que lleva más tiempo operando, se aprecia mayor confianza entre los NNAJ participantes y el personal del proyecto, y un mayor uso de los mecanismos disponibles.

“No ha habido barreras para conversar con personal de Educo”. “Me generan confianza.” Participantes del grupo de jóvenes de 13 a 16 años de la CEJ de Teotepeque.

¿Cuáles son las barreras que enfrentan los NNAJ para utilizar los mecanismos de retroalimentación?

A nivel general, se detecta una **barrera cultural muy marcada**, que propicia que muchos NNAJ que participan en las CEJ no expresen sus opiniones, sugerencias o quejas cuando algo les inquieta por temor o vergüenza.

Hay diversos participantes que indican que no quieren opinar **por timidez y porque les da vergüenza**, quizás porque no saben si sus comentarios serán tratados con confidencialidad,

o cuál es el proceso de gestión de la queja o sugerencia. Asimismo, hay participantes que señalan que no utilizan los mecanismos de retroalimentación porque tienen **miedo de las posibles consecuencias**.



Participante del grupo focal de 13 a 16 años durante la validación de resultados, en la CEJ de Teotepeque

Se destaca que **son mayoritariamente los niños varones que verbalizan el tema del miedo**, y lo vinculan a situaciones de acoso y agresiones físicas por parte de niños más grandes. En estas situaciones, los niños confirman que no dicen nada a las personas encargadas del proyecto, por temor a lo que les podría pasar. Esto tiene mucho que ver con la situación de violencia que está viviendo el país en este momento, que suele afectar más directamente a los niños varones.

“A veces no ponemos quejas porque si ponemos, al salir nos pegan”. Niño del grupo de niños y niñas de 9 a 12 años de la CEJ de Santa Clara.

Por otro lado, **expresiones de timidez y vergüenza para opinar aparecen con más frecuencia entre las niñas**, tanto las más pequeñas como las más mayores. Esto refleja las expectativas sociales y culturales sobre el rol de la mujer y su falta de empoderamiento para participar en la esfera pública, expresar opiniones y tomar decisiones.

“Me da vergüenza, soy muy tímida”. Niña del grupo de niños y niñas de 9 a 12 años de la CEJ de Santa Clara.

Por otro lado, los NNAJ participantes comentan que otra de las razones para no utilizar los mecanismos de retroalimentación es **la creencia de que sus opiniones no serán tomadas en cuenta**. Hay participantes, de los diferentes grupos de edad, que indican que se han sentido decepcionados en otras ocasiones, cuando sus sugerencias no fueron escuchadas. Esto les desmotiva y les hace reacios a volver a participar. Cuando se habla de los mecanismos de retroalimentación que les gustaría utilizar, por ejemplo, uno de los participantes adolescentes comenta que ya se había propuesto la creación de un buzón de quejas y sugerencias, pero en esta CEJ no se había implementado.

“Cuando no se nos cumple lo que se ha dicho, hay decepción”. Participante del grupo de adolescentes de 13 a 16 años de la CEJ de Osicala.

Relacionado con esto, se destaca la percepción de que **el personal del proyecto no tiene tiempo para escuchar a los NNAJ** o para actuar en respuesta a las quejas y sugerencias presentadas. Los NNAJ visualizan una alta carga de trabajo para el personal técnico, y creen que les falta tiempo para dedicar a estos temas. Esta idea se detecta sobre todo entre los grupos de adolescentes y jóvenes, quizás porque ellos son más conscientes del trabajo del personal técnico y las otras responsabilidades que tienen.

“A veces no nos ponen atención, por todo el trabajo que tienen”. Participante del grupo de jóvenes de 17 a 21 años de la CEJ de Teotepeque.

Otra barrera importante que se detecta durante las consultas es **la falta de conocimiento de los mecanismos que existen**, lo cual indica una falta de promoción y visibilización de los mismos, incluyendo información sobre cómo funcionan, y cuáles son los compromisos de la organización y los derechos de los y las participantes del proyecto.

"Desconocemos que hay vías de comunicación para poner una queja sobre cualquier cosa de Educo". Participante del grupo de adolescentes de 13 a 16 años de la CEJ de Teotepeque.

Esta falta de información sobre la existencia y funcionamiento de los mecanismos se detecta tanto entre los adolescentes y jóvenes, como entre los niños y niñas más pequeños; y ellos mismos proponen que se haga más sensibilización sobre cuáles son los mecanismos y cómo se utilizan.

“Se debe promover más estos mecanismos y su funcionamiento”. Participante del grupo de niños y niñas de 6 a 8 años de la CEJ de Santa Clara.

El desconocimiento de los mecanismos de retroalimentación puede atribuirse a que muchas veces **dichos mecanismos no se implementan de manera formal**, y por lo tanto no hay procedimientos establecidos y recursos asignados para asegurar su funcionamiento efectivo y la sostenibilidad en el tiempo. Asimismo, es posible que la falta de mecanismos oficiales y pautados genere desigualdades en el acceso a los mismos, ya que la posibilidad de presentar una queja o sugerencia dependería de la relación que los NNAJ establezcan con el personal técnico, o la voluntad del personal técnico de promover el tema.

La cuestión del acceso inclusivo a los mecanismos surge durante las consultas como otra barrera que ciertos grupos de NNAJ pueden enfrentar a la hora de presentar sugerencias y quejas o recibir información sobre el proyecto. En cuanto a las redes sociales, por ejemplo, los diferentes grupos de edad indican que existen **diversas barreras al uso de este canal**, ya que hay participantes que por su situación económica no cuentan con teléfonos inteligentes (u otros dispositivos) o conexión continua o eficiente a internet. Esta situación se detecta con mayor frecuencia en los contextos rurales, donde hay menos acceso a estos servicios.

Por otro lado, hay participantes que destacan que a veces los mecanismos que se utilizan no se adaptan a las necesidades de todos los NNAJ participantes, ya que **quien no sabe leer ni escribir no tiene acceso** a la información, ni puede presentar sus quejas y sugerencias a través de mecanismos como el buzón.

“Hay un caso de mi hermana, casi no puede leer y no le hacen caso”. Participante del grupo de jóvenes de 17 a 21 años de la CEJ de Teotepetl,

¿Tomamos en cuenta las quejas y sugerencias que recibimos de los NNAJ?



Sesión de consulta con niños y niñas de 9 a 12 años, en la CEJ de Santa Clara

Entre los niños y niñas (de 6 a 12 años) consultados, hubo pocas respuestas a la pregunta sobre si se toma en cuenta las quejas y sugerencias que ellos presentan. Esto puede considerarse como otro indicador de que, aunque conocen los mecanismos, los niños y niñas de estas edades hacen poco uso de ellos.

Entre los grupos de adolescentes y jóvenes **hay bastante disparidad en las respuestas a esta pregunta**. Por un lado, diversos participantes proporcionan respuestas positivas, en las que afirman que sus opiniones son escuchadas y se han realizado cambios en el proyecto a raíz de sus sugerencias.

“Siempre nos toman en cuenta, ejemplo de ello es cuando hicimos la recolección de libros...”. Participante del grupo de jóvenes de 17 a 21 años de la CEJ de Santa Clara.

Sin embargo, hay otros NNAJ participantes que sienten que no se toman en cuenta sus quejas y sugerencias. Algunos afirman que las sugerencias que presentaron no han sido realizadas, y esto produce una sensación de decepción. Otros comentan que algunas peticiones son tomadas en cuenta, pero otras no, señalando una **falta de claridad sobre el**

proceso de gestión de las sugerencias y quejas recibidas y los criterios en los que se basa la decisión de actuar sobre ellas.

“No todas se han tomado en cuenta, ejemplo talleres y comité”. Participante del grupo de adolescentes de 13 a 16 años de la CEJ de Teotepaque.

Asimismo, se detecta **una falta de respuesta formal** a la persona que presenta la sugerencia o queja.

“En su mayoría guardan silencio, no hay respuesta”. Participante del grupo de jóvenes de 17 a 21 años de la CEJ de Santa Clara.

Las respuestas de los NNAJ consultados dejan claro que el hecho de **tomar en cuenta las sugerencias presentadas es probablemente el factor más importante para fomentar el uso de los mecanismos**, y la credibilidad de los mismos. Cuando una sugerencia se materializa, los NNAJ hablan muy positivamente de su participación en la CEJ y la importancia que tiene, y sienten que siempre son escuchados. En cambio, cuando no se toman medidas y, sobre todo, algo difícil de recuperar.

¿Cómo deberíamos comunicar con los NNAJ las acciones tomadas?

En general, los niños y niñas más pequeños (de 6 a 8 años) no responden a esta pregunta. Esto puede atribuirse a que no tienen experiencia en utilizar los mecanismos, y por lo tanto les es más difícil visualizar cómo se podría dar la respuesta, o a que los niños y niñas en estas edades están acostumbradas a solucionar sus inquietudes de manera más inmediata, hablando con el personal técnico del proyecto.

En cambio, los otros grupos de NNAJ (de 9 a 21 años) proponen diversas maneras de comunicar las acciones tomadas a raíz de una sugerencia o queja. Por un lado, **sugieren comunicar la respuesta por escrito**, vía una carta o mensaje personal, o un rótulo o aviso público. Varios NNAJ, además, proponen informar de la respuesta a través de las redes sociales. Por otro lado, los NNAJ afirman que **les parece bien que se comenten las respuestas en persona**, hablando con la persona implicada, o informando a todas y todos en el espacio de una reunión.

En general, los NNAJ no muestran una preferencia por una respuesta personalizada o pública, aunque **la mayoría hablan de vías colectivas** en las que las respuestas estarían visibles a todo el mundo. Asimismo, en la mayoría de sus respuestas, los NNAJ proponen



Niñas y niños utilizando evaluación en línea en presentación de resultados del estudio en municipio de Santa Clara

el uso de **diferentes vías de comunicación de manera complementaria**, en vez de una sola vía.

"Avisos, redes sociales, reuniones más seguidas". Participante del grupo de niños y niñas de 9 a 12 años de la CEJ de Santa Clara.

"Mediante conversación, escrito o mensaje". Participante del grupo de adolescentes de 13 a 16 años de la CEJ de Santa Clara.

Es importante destacar que, en respuesta a esta pregunta, los NNAJ reiteran que para ellos lo más esencial es el hecho de siempre recibir una respuesta a sus sugerencias y quejas, y de ver que se ha actuado en consecuencia. Para ellos, la manera de comunicar la respuesta es secundaria, lo importante es que esta comunicación se haga, y de manera constante y sistemática.

"Siempre tener una respuesta, eso me dice que me toman en cuenta. Ver la acción de lo que sugerí". Participante del grupo de adolescentes de 13 a 16 años de la CEJ de Teotepeque.

Consultas con personas facilitadoras de las Casas de Encuentro Juvenil:

Durante el proceso de consulta se desarrolló un grupo focal con 13 personas facilitadoras de las Casas de Encuentro Juvenil. Con este grupo se centró la consulta en la identificación de acciones para disminuir las barreras para utilizar los mecanismos de retroalimentación en el proyecto, y además se buscó identificar las mejoras que los proyectos han introducido en estos temas.

Elementos que se evidenciaron en la consulta:

- Se identificó poco conocimiento específico sobre el tema de mecanismos de retroalimentación a nivel del equipo de facilitadores, y en este sentido las respuestas fueron muy generales y difusas.
- A pesar de haber insistido en que el motivo de la consulta no era juzgar su trabajo, al momento de conversar sobre cómo incorporan mecanismos de retroalimentación en el proyecto, las respuestas de las personas evidencian que lo relacionaron con que se estaba evaluando su trabajo. Como consecuencia, tomaron una postura defensiva y reservada en sus respuestas.
- Es importante destacar que las personas facilitadoras son conscientes de que se debe fortalecer todo lo relacionado con los mecanismos de retroalimentación, ya que las acciones al respecto son de iniciativa propia en vez de estar institucionalizadas o consideradas dentro del proyecto.
- Por otro lado, las personas facilitadoras indicaron que suelen sentirse con las manos atadas respecto a las quejas y sugerencias que caen fuera de su ámbito de responsabilidad. En este sentido, se detecta una falta de sincronía y coordinación con las autoridades relevantes, que permitiría realizar un seguimiento más efectivo de las quejas y sugerencias que se les debe trasladar.

“Cuando llegan quejas por algún servicio, internet u otro, no es que no le queramos dar respuesta, sino que los recursos no los tenemos, pasamos el requerimiento a la municipalidad, y es cuestión de la municipalidad...” Participante de la CEJ de Santa Clara, en el grupo de facilitadores del proyecto.

“Escuchar es una cosa y resolver es otra cosa, tratamos de resolver en la medida que podemos.” Participante del grupo de personal facilitador del proyecto de CEJ.

VIII. Recomendaciones

Divulgación de información sobre el proyecto

En primer lugar, se recomienda **consultar a los NNAJ sobre la información que quieren o necesitan** para estar informados y poder dar su opinión sobre el trabajo de Educo. Asimismo, se les debe consultar sobre cómo les gustaría recibir la información (a través de qué mecanismos y en qué formato) y con qué frecuencia.

En base a sus aportaciones, se recomienda **elaborar un plan de comunicación dirigido a los NNAJ**, que contemple la divulgación de información sobre el proyecto a los diferentes grupos de edad a través de diversos mecanismos, y que incluya la comunicación de cambios en los proyectos. De esta forma, se formalizan los mecanismos de divulgación de información en el proyecto y se asegura el cumplimiento de unos estándares mínimos en todas las CEJ. Esto es fundamental para que los mecanismos de transparencia y divulgación de información se vuelvan parte de la gestión del proyecto y de la filosofía organizacional.

Asimismo, a la hora de elaborarse, el plan de comunicación debe contemplar, como mínimo: el contexto de la CEJ y el tiempo que lleva funcionando, las necesidades de los diferentes grupos de edad y de género, los diferentes niveles de educación de los NNAJ participantes, y otras posibles barreras de acceso a la información. Además, debe considerar la aplicación de los *Estándares de participación de niñas, niños y adolescentes de Educo*⁷.

Simultáneamente al desarrollo de un plan de comunicación para los NNAJ, se aconseja **crear un plan de comunicación para los titulares de responsabilidad** -las madres y padres- para fomentar su involucración en las actividades de las CEJ y su rol de corresponsabilidad en el proyecto.

Diseño e implementación de mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez

Se recomienda que, **durante la fase de planificación de los proyectos** en los que participan directamente los NNAJ, se considere un **proceso de diseño, elaboración e incorporación de los mecanismos de retroalimentación** como componente prioritario. Este proceso debe realizarse de manera participativa con los NNAJ. El hecho de oficializar la implementación de mecanismos de retroalimentación es esencial para asegurar unos

⁷ Estándares de Participación de Educo: https://educu.org/Educo/media/Documentos/somos/Estandares_Participacion_NNA_20150511_Educo.pdf

estándares mínimos en el proyecto, y para garantizar que las personas facilitadoras tengan los recursos necesarios (tiempo, personal y capacidad técnica) para gestionar los mecanismos de manera efectiva. Asimismo, en la fase de planificación del proyecto se deben contemplar las lecciones aprendidas a partir de las quejas y **sugerencias recibidas**. Es decir, las sugerencias y quejas recibidas deben **nutrir los procesos de evaluación y planificación**, para permitir la incorporación de acciones de mejora y para asegurar que las voces de los NNAJ se tengan en cuenta en el diseño de las actividades.



Sesión de consulta con facilitadores de las Casas de Encuentro Juvenil

Es fundamental **asegurar la accesibilidad de los mecanismos de retroalimentación** para todos los grupos de niñas, niños, adolescentes y jóvenes participantes. Esto se podría hacer a través de un mapeo de los grupos de NNAJ potencialmente excluidos, para asegurar que todos estén contemplados en el diseño de los mecanismos. En el caso de las CEJ, se ha visto que hay que dar atención especial a las necesidades de los niños y niñas más pequeños, los que viven en zonas rurales, y los que no saben leer y escribir. Asimismo, la valoración de accesibilidad debe incluir un enfoque de género, para poder tener en consideración las necesidades diferentes de las niñas y niños.

Por otra parte, es importante tener en cuenta el contexto del proyecto y el tiempo que lleva funcionando en el municipio, ya que este factor puede incidir en la confianza que los NNAJ tienen con el personal del proyecto, y por consecuencia en los tipos de

mecanismos que se escogen y el tipo de promoción que se hace de los mismos. Se observa que la relación con el personal del proyecto es un tema altamente importante para los NNAJ, e incide significativamente en la disposición a dar su opinión. Por lo tanto, es fundamental **dar valor a la construcción y ejemplaridad de relaciones de confianza entre los NNAJ y el personal facilitador** y a la promoción de la sensibilidad y la empatía hacia los NNAJ, como factores clave para fomentar su participación y para que compartan sus opiniones y disconformidades.

Los resultados de la consulta demuestran la necesidad de **contar con diversos mecanismos de retroalimentación complementarios**, para asegurar que todos los NNAJ tengan acceso a ellos y para satisfacer las preferencias de los diferentes participantes. La multiplicidad de mecanismos es de particular importancia cuando se trata de niños, niñas, adolescentes y jóvenes, dadas las grandes diferencias de madurez, capacidades y comprensión que pueden existir dentro de estos colectivos. Hay que tener en cuenta que algunos participantes prefieren presentar sus sugerencias y quejas por escrito, mientras otros se sienten más cómodos hablando con alguien. Otros, en cambio, solo darán su opinión anónimamente, por razones de miedo o vergüenza. En este sentido, es importante hacer promoción y mantenimiento de todos los mecanismos que se implementan, incluso los que tengan poco uso, para garantizar la inclusividad.

Por otro lado, se recomienda **fomentar el uso de los mecanismos de retroalimentación a través de acciones de difusión y promoción** que aseguren que los NNAJ participantes los conozcan y sepan cómo utilizarlos. Asimismo, deben saber cuáles son los procesos de gestión y los plazos de respuesta, y cuáles son los criterios en los que se basa la decisión de actuar sobre una sugerencia. A partir de los resultados del estudio observamos que el hecho de tener información sobre el funcionamiento de los mecanismos incrementa la confianza de los NNAJ en los mismos, y en consecuencia puede impulsar su uso. En el caso del buzón, por ejemplo, se propone indicar (al lado del buzón) cuál es el proceso de gestión y cómo se comunicará la respuesta.

Las acciones de promoción tienen que estar adaptadas a la realidad de cada municipio y a las necesidades de los diferentes grupos de edad, y deben incorporar un enfoque de género. En base a las respuestas de los NNAJ consultados, se propone utilizar materiales como carteles y volantes (que están permanentemente disponibles) junto con acciones puntuales como vídeos o mensajes vía redes sociales, jornadas de puertas abiertas, o reuniones, para asegurar que se llegue a todos los grupos de NNAJ, incluyendo los NNAJ nuevos que se incorporan al proyecto, y para mantener el proceso vivo y conectado con la actualidad del proyecto. Se recomienda también hacer difusión del nombre de la

persona de referencia con la que los NNAJ pueden hablar y comunicar su horario de disponibilidad, visto que la comunicación directa con la persona facilitadora del proyecto es una de las vías de preferencia de los NNAJ consultados.

Asimismo, la difusión de los mecanismos de retroalimentación debe estar enmarcada en la **promoción de una cultura positiva de retroalimentación, aprendizaje y mejora continua**, teniendo en cuenta las situaciones de carácter cultural como la timidez, vergüenza y miedo observadas en las consultas cuando se trata de expresar disconformidad o crítica. Hay que reforzar la creatividad a la hora de motivar a los NNAJ a compartir sus opiniones e inquietudes, basándose en su realidad y enmarcando la información en los principios que guían la actuación del personal de Educo: la confidencialidad, la transparencia y la mejora continua, entre otros.

“Diciéndoles a los niños que no se enojarán porque les decimos lo que hacen mal. Es importante explicar a los niños sobre las cosas”. Participante del grupo de adolescentes de 13 a 16 años de la CEJ de Teotepeque.

Como parte de la promoción de los mecanismos, se recomienda **hacer hincapié en los cambios realizados** y mejoras introducidas como consecuencia de las aportaciones de los NNAJ, para desmentir la creencia de que no se van a tomar en cuenta sus opiniones. En este sentido, se debe promover el uso de los mecanismos para presentar cuestiones relacionadas con la calidad de las actividades, no solo temas de cantidad o de logística. Es fundamental **asegurar que siempre se contesta de manera formal** (y, en la medida de lo posible, por escrito) a la propuesta recibida, y que se incluye una explicación de cómo se ha evaluado la petición (los criterios utilizados) y cuáles son los próximos pasos por seguir.



Sesión de validación de metodologías de consulta con niños y niñas de 6 a 8 años, en la CEJ de San Juan de Tepezontes

Se recomienda la incorporación, en forma de prueba piloto, **de plataformas de redes sociales como mecanismos oficiales de retroalimentación**. Actualmente se están utilizando Facebook y WhatsApp como mecanismos de comunicación informales en algunas de las CEJ, y ahora se propone formalizar su uso para la presentación de quejas y sugerencias, asegurando la existencia de mecanismos alternativos para las personas que no tengan acceso. Se recomienda la **elaboración de un protocolo de uso de estas plataformas**, tanto para la divulgación de información como para la presentación de retroalimentación, con atención especial a la confidencialidad y el tiempo de respuesta.

Si fuese posible, se sugiere valorar la inclusión de conocimientos de rendición de cuentas hacia la niñez en las descripciones de puesto de trabajo del personal técnico, pero, en cualquier caso, se considera imprescindible **realizar actividades de formación y sensibilización con el personal técnico** del proyecto sobre la transparencia y la rendición de cuentas hacia los NNAJ y, específicamente, sobre la gestión de mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez. Asimismo, se debe sensibilizar sobre las inquietudes identificadas en las consultas, respecto a la falta de participación del personal técnico en los proyectos municipales y la disponibilidad que tienen para hablar con los NNAJ y escuchar sus propuestas.

IX. Bibliografía

ChildFundAlliance (2017). *Towards a safer world for children. Child-Friendly Accountability in the Context of Target 16.2 of the SDGs*. Recommended Methodology.

Graham, A., Powell, M., Taylor, N., Anderson, D. & Fitzgerald, R. (2013). *Investigación Ética con Niños*. Florence: UNICEF Office of Research - Innocenti.

Educo, Plan, Save the Children, War Child, World Vision (2015). *Estudio Interinstitucional sobre Mecanismos de Opinión y Queja Adaptados a la Infancia en los Programas de las ONG*.

Save the Children (2015). *Evaluation of Humanitarian Action – Typhoon Yolanda (Haiyan), Response*.

Skovdal, M., and Cornish, F. (2015) *Qualitative Research for Development*, Rugby, UK: Practical Action Publishing.

World Vision (2016). *Child Friendly Feedback Mechanisms – A Case Study from Mongolia*.

Páginas web consultadas:

www.feedbackmechanisms.org

www.feedbacklabs.org

X. Documentación complementaria

- A Participantes en el estudio
- B Kit de herramientas metodológicas



© Septiembre, 2018

 educoco@educoco.org

 [@Educo_ONG](https://twitter.com/Educo_ONG)

 [@educocoONG](https://facebook.com/educocoONG)



www.Educo.org