

# ORIENTACIONES SOBRE MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN Y REPORTES



Save the Children



FOTO: JONATHAN HTAMS

Save the Children se compromete a centrarse en los/as niños/as y sus comunidades a la hora de tomar decisiones sobre nuestro trabajo. Los mecanismos de retroalimentación y reportes (FRM, por sus siglas en inglés) son un recurso para escuchar las ideas y preocupaciones de los/as niños/as y las comunidades con las que estamos trabajando.

## Esto puede ayudarnos a realizar lo siguiente:

- **Mejorar** la calidad del diseño y la implementación de los programas para que nuestro trabajo sea más efectivo, pertinente, apropiado y sostenible.
- **Reducir** el riesgo de daños a niños/as y otros miembros de la comunidad que pueda ser provocado por el comportamiento de nuestro propio personal, el de los socios implementadores, voluntarios y otros representantes o por el diseño de nuestras actividades; y responder rápidamente a cualquier inquietud planteada.
- **Apoyar** el derecho de los/as niños/as a que se escuche su voz en las decisiones que les afectan.
- **Fortalecer** nuestra relación con las comunidades y su aceptación, lo que nos ayuda a forjar una auténtica colaboración con las comunidades.
- **Disminuir** el riesgo de fraude o uso ineficiente de los fondos.
- **Demostrar** a nuestros donantes y otros socios que somos capaces de cumplir con procesos de calidad, como la rendición de cuentas en el diseño y la implementación de programas.

En los últimos años, Save the Children ha hecho grandes progresos en el establecimiento de mecanismos de retroalimentación y reportes. Sin embargo, los estudios realizados en muchos países (tanto en la programación de desarrollo como en la humanitaria) han revelado que, a menudo, nuestros canales de retroalimentación y reportes no son accesibles a la niñez o a los grupos en mayor situación de vulnerabilidad (por ejemplo, personas con discapacidad). Además, a veces nos cuesta gestionar, analizar y presentar los datos de retroalimentación de una manera en que se puedan utilizar para la toma de decisiones y se garantice que dichos datos se mantengan seguros. En ocasiones, Save the Children no logra «cerrar el ciclo de la retroalimentación» (informar a los/as niños/as y las personas adultas sobre cómo la retroalimentación ha influido en la labor de Save the Children, qué acciones o cambios se han aplicado como resultado de dicha retroalimentación y, en algunos casos, por qué Save the Children no ha podido tomar medidas basadas en la retroalimentación). Además, a veces, los mecanismos de retroalimentación y reportes establecidos por los equipos de MEAL no se han vinculado a los sistemas de salvaguarda correctamente.



FOTO: SAVE THE CHILDREN

Este conjunto de tres módulos de orientación tiene por objeto ayudar a las Oficinas de País a mejorar sus mecanismos de retroalimentación y reportes.

1



El módulo **Creación de un mecanismo inclusivo y accesible de retroalimentación y reportes** ofrece orientación detallada sobre el establecimiento de un mecanismo de FRM o la mejora de su actual mecanismo de FRM para garantizar que sea apropiado para niños/as y personas adultas de diversos orígenes y capacidades. Le ayudará a considerar una amplia gama de canales de retroalimentación y reportes que sean apropiados para su contexto, le ofrecerá orientación para apoyar el reporte sobre preocupaciones delicadas como la salvaguarda, y explorará el proceso para asegurarse de que todos (el personal de Save the Children, nuestros socios, los niños y las comunidades) conozcan el FRM.

2



El módulo **Gestión, análisis y presentación de datos de retroalimentación para la adopción de medidas** ofrece orientación sobre cómo establecer un procedimiento operativo estándar para el tratamiento de la retroalimentación, categorizarla y remitirla a los equipos pertinentes. También incluye recomendaciones sobre la manera de analizar y presentar datos de retroalimentación para apoyar su uso en la toma de decisiones. Además, el módulo ofrece consejos sobre la protección de datos para los FRM.

3



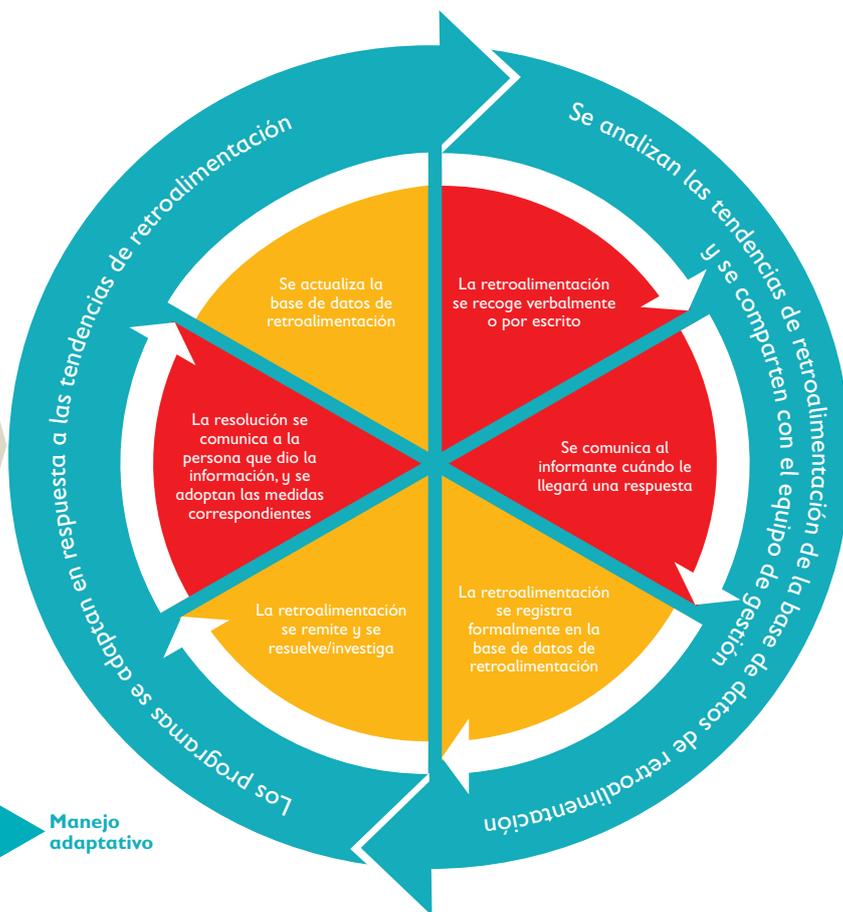
El módulo **Cerrar el ciclo de retroalimentación** ofrece orientación sobre los tipos de respuestas que debemos dar a los/as niños/as y personas adultas para explicar nuestras acciones después de la retroalimentación, y sobre cómo podemos facilitar dicha información tanto a nivel individual como comunitario.

Estos tres módulos juntos le ayudarán a implementar el ciclo de retroalimentación completo.

## El ciclo de retroalimentación

### Establecer el mecanismo de retroalimentación y reportes

1. Asegurar el compromiso y los recursos de la organización
2. Analizar el contexto
3. Aprender de los niños y de la comunidad en general
4. Decidir los canales de retroalimentación y reportes
5. Planificar cómo gestionará, analizará y presentará los datos de retroalimentación y cerrará el ciclo de retroalimentación
6. Capacitar al personal y a los socios
7. Establecer la infraestructura del FRM
8. Concienciar a los/as niños/as y personas adultas sobre el FRM



Esta guía la escribieron Eline Severijnen (SCI) y Philippa Hill (SC Reino Unido) en nombre del Equipo de Trabajo de rendición de cuentas para con los/as Niños/as y las Comunidades. Agradecemos las aportaciones y revisiones de Anne Seppänen (SC Finlandia), Budhi Utama (SCI Indonesia), Cat Carter (SCI), Eva Korn (SC Países Bajos), Holly Terry (SCI), Iñaki Borda (SCI Colombia/Venezuela), Joanna Mahoney (SC EE. UU.), Josephat Groenewegen (SCI), Kazi Shahinur Islam Depon (SCI Bangladés), Lola Adeola-Oni (SCI WCA), Luca Genovese (SC Países Bajos), Martina Orsander (SC Suecia), Maryline Njoroge (SCI), Monaliza Bekele (SCI ESA), Ronald Apunyo (SCI Afganistán), Titilope Eluwa (SCI Nigeria) y Warda Ashraf (SCI Bangladés).