

Introducción a la Caja de herramientas

¿Qué es la Caja de herramientas?

La Caja de herramientas es un conjunto de herramientas prácticas que respaldan la implementación de las actividades de Rendición de cuentas adaptada a la niñez (CFA, por sus siglas en inglés) en el campo. La caja de herramientas complementa otros dos documentos:

- La metodología de CFA que proporciona a los lectores una descripción de la metodología y los principios subyacentes de CFA; y
- El Manual de Campo, que proporciona a los gerentes de proyecto orientación en el diseño, administración y supervisión de un proyecto de Rendición de cuentas adaptada a la niñez.

¿Para quién es la Caja de herramientas?

La Caja de herramientas está destinada al personal del proyecto responsable de implementar las actividades de Rendición de cuentas adaptada a la niñez. Como una gran cantidad de actividades se realizará a través de talleres de capacitación para la acción, la mayoría de los Módulos en la Caja de herramientas están destinados a los coordinadores que dictan estos talleres.

El impacto de la Rendición de cuentas adaptada a la niñez depende principalmente de los coordinadores. Asegurar que los coordinadores tengan las habilidades y herramientas necesarias, y se tomen el tiempo de preparar cuidadosamente los talleres en definitiva hará la diferencia entre un proyecto exitoso y uno mediocre.

Contenidos de la Caja de herramientas

La Caja de herramientas se divide en 14 módulos:

- El Módulo 1 contiene orientación práctica y herramientas para implementar las actividades de preparación.
- El Módulo 2 contiene orientación práctica y herramientas para apoyar a los coordinadores en la preparación de la capacitación para la acción, así como plantillas para la supervisión e informes de los talleres de acción.
- Los Módulos 3 a 14 ayudan a los coordinadores a implementar actividades específicas de Rendición de cuentas adaptada a la niñez. Las actividades de CFA se realizarán principalmente a través de ‘talleres de acción’. Como tales, los Módulos 3 - 14 son esencialmente una serie de materiales de capacitación, con excepción del Módulo 5, que se enfoca en la Campaña de Información Pública.

Cómo usar la Caja de herramientas

Si se implementan en secuencia, los módulos guiarán a los coordinadores por la serie de actividades de Rendición de cuentas adaptada a la niñez. Cada módulo ofrece a los coordinadores resultados objetivos y deseados de la actividad. Contienen recomendaciones y herramientas prácticas para implementar la actividad, incluidos folletos, listas de verificación, estudios de caso y ejemplos. Cada módulo también

proporciona a los coordinadores una “Hoja de información” que contiene información esencial de antecedentes relacionada con la actividad.

El Módulo 1 debe implementarse en primer lugar. Se divide en siete pasos de preparación que deben realizarse antes de que comience el proyecto de CFA. El módulo contiene orientación práctica y herramientas para implementar cada uno de los pasos de preparación.

El Módulo 2 debe usarse antes y después de cada taller de acción para preparar el taller e informar los resultados del taller. Los Módulos 3-14 contienen herramientas y actividades generales que deben modificarse y adaptarse al contexto local y la estructura específica del proyecto de CFA en el país. Para este fin, los coordinadores deben leer el módulo relevante antes de cada actividad y usar las herramientas en el Módulo 2 para desarrollar su Plan de capacitación. Los gerentes de proyecto deben revisar cada Plan de capacitación antes de los talleres de acción.

El Módulo 14 proporciona a los coordinadores orientación y herramientas para desarrollar y conducir sesiones para compartir información con participantes adultos y jóvenes no incluidos en las actividades de CFA. Este Módulo debe repetirse varias veces en el ciclo de CFA.

Módulo 1: Actividades de preparación

Objetivo de las actividades de preparación: Estas actividades de preparación son requisitos prácticos previos para la Rendición de cuentas adaptada a la niñez y las medidas de mitigación de riesgos.

¿Dónde encaja esto en la metodología de la CFA?

Las actividades de preparación deben realizarse antes de que comiencen las actividades de Rendición de cuentas adaptada a la niñez.

¿Qué tratan de lograr?

Las actividades de preparación están destinadas a lograr los siguientes objetivos: 1) coordinar y preparar la implementación práctica de las actividades de Rendición de cuentas adaptada a la niñez; y 2) reducir los riesgos para los niños y jóvenes participantes.

Las actividades de preparación deben alcanzar los siguientes resultados:

- **Paso 1 - Evaluación del contexto:** Una evaluación completa del contexto que permita el desarrollo de un proyecto integral de CFA específico del contexto y proporcione datos iniciales para la evaluación de impacto;
- **Paso 2 - Identificación y colaboración con los socios y participantes locales:** Socios y participantes locales identificados e informados para garantizar el respaldo para las actividades de CFA;
- **Paso 3 - Red de referencias:** Red de referencias identificada o establecida;
- **Paso 4 - Apoyo psicosocial:** Personas de apoyo psicosocial identificadas que participan en el proyecto de CFA;
- **Paso 5 - Reclutación a participantes de la niñez y juventud :** Se identifican participantes en las actividades de CFA y junto con sus padres prestan su consentimiento informado para participar en el proyecto;
- **Paso 6 - Aplicación de CFA:** CFA establecida en el país;
- **Paso 7 - Mecanismo interno para retroalimentación y quejas:** Se ha establecido un mecanismo interno para retroalimentación y quejas.

Descripción: ¿Qué debe hacerse antes de poder comenzar las actividades de CFA?

PASO 1- EVALUACIÓN DEL CONTEXTO

Objetivo:

El objetivo de una evaluación del contexto es para que los implementadores entiendan el contexto social, cultural y político en el que implementarán proyectos de rendición de cuentas adaptada a la niñez. Por lo tanto, generalmente, las evaluaciones del contexto tienen el propósito de evaluar lo siguiente:

- El marco normativo respecto a la violencia, protección y rendición de cuentas;
- La prevalencia de violencia;
- Mecanismos formales e informales existentes para evitar, detectar y responder ante la violencia y hacer que los titulares de obligaciones y responsabilidades sean responsables por las obligaciones de hacer cumplir los derechos de la niñez, como también de terminar con la violencia contra la niñez;
- Normas y prácticas socioculturales pertinentes, relacionadas con la violencia, protección y rendición de cuentas;
- Presencia de interesados clave y su reacción potencial ante programas de rendición de cuentas adaptados a la niñez.

Puntos de orientación para la evaluación del contexto:

- Con el propósito de realizar una evaluación efectiva y eficiente del contexto, los implementadores deberán considerar los siguientes puntos de orientación:
- El personal del programa (más que los actores externos) y los socios deberán llevar a cabo la evaluación.
- Deberá definirse el nivel local en el que se evaluará el contexto (distrito, comunidad, pueblo).
- La recolección de datos sólo deberá incluir la información necesaria, para minimizar la duración y la carga del proceso.
- Las preguntas de investigación para los entrevistados deberán adaptarse al contexto local.
- Establecer prioridades de atención hacia la situación de la niñez, que enfrenta la mayor adversidad (por ejemplo, niñas, niños y niñas con discapacidades, niños y niñas de grupos de minorías, niños y niñas refugiados y desplazados, niños y niñas separados, niñas y niños cabeza de familias).
- Verificar dos veces la exactitud de los datos con fuentes secundarias.
- El personal debe distribuir la evaluación del contexto dentro de la organización. Deberá estar en un formato que sea fácilmente accesible (es decir, conciso, enfocado en información pertinente, etc.).
- Todo el personal que implementará actividades de rendición de cuentas adaptada a la niñez deberá comprometerse en el proceso de análisis del contexto, teniendo una sesión(es) informativa y/o leyendo y analizando cuidadosamente el informe final. Todo el personal relevante deberá deliberar sobre los hallazgos de la evaluación del contexto durante la(s) sesión(es) informativa.
- La información recolectada en la evaluación del contexto podrá utilizarse para establecer el punto de referencia.

Etapas de la evaluación del contexto:

La mayoría de los procesos de evaluación del contexto tienen dos etapas primarias:

Etapas 1: Entender el contexto del nivel nacional (aproximadamente 2 semanas) – Los implementadores deberán hacer la investigación y análisis respecto a las leyes, políticas, mecanismos y tendencias relacionadas con la violencia, la niñez y la rendición de cuentas a nivel nacional.

Etapas 2: Entender el contexto a nivel local (aproximadamente 1 semana por ubicación) – Después de haber identificado el sitio del proyecto específico o el sitio del proyecto potencial, para actividades de

rendición de cuentas adaptadas a la niñez (Ver abajo), los implementadores deberán establecer normas socioculturales pertinentes a la violencia, protección y rendición de cuentas; prevalencia y percepciones de los mecanismos de protección infantil; leyes y políticas de protección infantil formal e informal, así como interesados clave relacionados con la violencia, protección y rendición de cuentas.

Hasta donde sea posible, quienes lleven a cabo el análisis del contexto deberán adaptar la investigación y análisis al “escenario” específico de protección que abordará el proyecto (es decir, escuela, lugares de trabajo, instituciones de atención, etc.).

Fuentes de datos de la evaluación del contexto:

Las evaluaciones del contexto pueden incluir datos de las siguientes fuentes:

Investigación Bibliográfica: La evaluación del contexto debe empezar con una rápida investigación bibliográfica de fuentes fidedignas, comparando en particular fuentes gubernamentales, intergubernamentales y no gubernamentales (por ejemplo, ONU, donadores, INGOs y CSOs locales). Las revisiones bibliográficas también pueden ayudar a identificar entrevistados potenciales, para una mayor triangulación de investigación y datos (es decir, utilizando más de un método para la recolección de datos sobre el mismo tema).

Entrevistados clave: Los entrevistados clave pueden confirmar las tendencias identificadas en la investigación bibliográfica, como también a ayudar a completar la información faltante.

Los entrevistados pueden incluir:

- Actores gubernamentales de protección infantil (nacionales y locales);
- Representantes de organizaciones no gubernamentales/sociedad civil (nacionales y locales), por ejemplo, líderes religiosos, líderes de la comunidad, líderes de la sociedad civil;
- Representantes de organizaciones intergubernamentales, por ejemplo, donadores, entidades de la ONU;
- Interesados locales, por ejemplo, miembros de las comunidades, padres y madres, maestros y la niñez. Recuerde que puede ser eficaz entrevistar a interesados locales, mediante discusiones de grupos de enfoque.

Es posible que las organizaciones que ya estén trabajando en protección infantil tengan informes existentes, conocimientos de investigación y relaciones, que puedan utilizarse en lugar de una evaluación del contexto.

A continuación, se incluyen dos herramientas para la recopilación de datos con participantes locales: La primera herramienta debe usarse para evaluar la percepción por parte de los niños de la violencia y la protección y la segunda herramienta debe usarse con participantes adultos.

Herramienta de recopilación de datos 1: Percepción por parte de las niñas los niños y los jóvenes de la violencia y la protección

Esta herramienta evalúa la percepción por parte de los niños de la violencia y la protección. Debe usarse como parte de la evaluación inicial/contextual y debe repetirse cada año para evaluar el progreso.

Debe entrevistarse una muestra de 50 niñas, niños y jóvenes (entre 12 y 17 años), usando las herramientas siguientes, en grupos de 5 a 8. La muestra debe incluir niños y niñas, y minorías particulares de un ambiente dado. Idealmente, la muestra debe incluir al menos 3 grupos de jóvenes que han estado en contacto con actividades de CFA y al menos 3 grupos de jóvenes que no han participado en actividades de CFA. Si los jóvenes son analfabetos, el coordinador debe usar símbolos en los dibujos, en lugar de palabras.

Es esencial que estas actividades sean coordinadas por dos personas, una responsable de la coordinación y otra de tomar notas. Al final de la sesión, los dos coordinadores deben revisar las notas para asegurarse de estar de acuerdo sobre el contenido.

A. Mapa de la violencia y la protección

Solicite a los participantes que dibujen un mapa de su comunidad. Los participantes deben marcar en el mapa las áreas que consideran seguras y las áreas que consideran inseguras. Trate este tema como grupo. En particular, pregunte a los participantes si se ha producido algún cambio en el último año.

B. Diagrama de araña

Dibuje una araña en el medio de un papel grande. Solicite a las niñas y los niños que etiqueten cada pata con un tipo de violencia que experimentan los niños y jóvenes en su 'ambiente'. Los participantes deben clasificar las formas de violencia más comunes y menos comunes. Para cada pata, los participantes deben identificar a quién o dónde debe recurrir un niño/joven para obtener protección o ayuda si experimenta ese tipo de violencia (nunca personalizar, siempre referirse a ellos en tercera persona) y anotarlos al lado de los 'pies' de la araña. Como grupo, hable sobre los 'pies': ¿Son fáciles de contactar? ¿Qué sucede después de que los contacta? ¿Pueden ayudar a las niñas y los niños?

C. Debate en un grupo de enfoque

Conduzca al grupo en un debate usando las siguientes tres preguntas:

- ¿Cree que las niñas y los niños y los jóvenes están seguros en [insertar ambiente]? ¿Por qué o por qué no?
- ¿A quién puede recurrir para obtener ayuda o protección? ¿Pueden ayudar?
- ¿Cree que los niños y los jóvenes están más seguros ahora que en [insertar una referencia de tiempo, por ejemplo, el último año escolar o antes de la temporada de plantación, etc.]?

Herramienta de recopilación de datos 2: Participantes adultos

Esta herramienta debe usarse durante la evaluación del contexto/nivel inicial para entrevistar a los miembros de la comunidad sobre la violencia y la protección. Debe repetirse de forma anual para controlar el cambio en la comunidad.

Deben entrevistarse 50 participantes adultos, usando la herramienta siguiente. El 50% de los participantes debe estar incluido en las actividades del proyecto. En la medida de lo posible, la muestra debe incluir tanto hombres como mujeres. Deben incluirse los participantes siguientes:

- Padres;
- Personal de instituciones en el ambiente de CFA (por ej., docentes, cuidadores en una institución, guardias de prisión, etc.);
- Miembros de la comunidad, más en general.

Si los participantes son analfabetos, las actividades siguientes deben completarse con símbolos en lugar de palabras escritas.

Es esencial que estas actividades sean coordinadas por dos personas, una responsable de la coordinación y otra de tomar notas. Al final de la sesión, los dos coordinadores deben revisar las notas para asegurarse de estar de acuerdo sobre el contenido.

A. Mapa de la violencia y la protección

Solicite a los participantes que dibujen un mapa de su comunidad/‘ambiente’ e identifiquen los lugares donde las niñas y los niños experimentan la violencia y el tipo de violencia que experimentan. Como grupo, identifique los tipos de violencia más comunes y las áreas más inseguras. Aliente a los participantes a analizar por qué estas áreas son inseguras y las causas de la violencia.

B. Tela de araña

Dibuje un círculo en un papel con un niño en el medio. Como grupo, dibuje rayos alrededor del niño. Etiquete cada rayo con un tipo de violencia que experimentan las niñas y los niños. Dibuje líneas, conectando los rayos (formando una tela de araña). Estas líneas representan los diferentes niveles de protección, comenzando con el niño, en el centro, y luego la familia, comunidad, escuela, instituciones públicas, etc. Los participantes deben identificar y etiquetar las capas en su contexto.

Como grupo, analice cómo los diferentes participantes detectan y responden a los tipos de violencia identificados (en los rayos), respondiendo las preguntas siguientes:

- ¿Cómo identifican estos actores a las niñas y los niños en riesgo?
- ¿Sabe qué deben hacer para proteger a las niñas y los niños? ¿Lo hacen?
- ¿Hay una forma en que las niñas y los niños o sus familias puedan presentar un reclamo si no cumplen sus funciones?
- ¿Actúan en el mejor interés del niño?
- ¿Discriminan entre las niñas y los niños? ¿Algunos niños son tratados de manera diferente que otros por el sistema?

C. Debate en un grupo de enfoque

Conduzca al grupo en un debate usando las siguientes preguntas:

- ¿Algunos niñas y niños presentan un mayor riesgo de violencia que otros? ¿Qué niñas y niños y por qué son más vulnerables?
- ¿Hay niñas y niños menos vulnerables que otros? ¿Cuáles son los factores que ayudan a protegerlos?

PASO 2 IDENTIFICACIÓN DE SITIO Y A LOS SOCIOS

Identificar un sitio de proyecto, para actividades de rendición de cuentas adaptada a la niñez, es un paso preparatorio importante. Los diferentes “escenarios” (por ejemplo, escuelas, lugares de trabajo, instituciones de atención alternativa, centros de detención, campos de refugiados, escenarios urbanos) podrían ser apropiados para distintas fases o actividades. En la mayoría de los casos, los implementadores necesitarán identificar a un socio local del sitio institucional o punto de entrada, para implementar las actividades del proyecto.

Seleccionar a un socio del sitio institucional: Un socio del sitio institucional es una organización o institución, que funge como un punto de entrada para la participación de niños y niñas en actividades del proyecto. Recuerde que la mayoría de los socios más efectivos de sitios institucionales permitirán el acceso a una muestra amplia y representativa de la niñez. Los siguientes son puntos a considerar en relación con el proceso de selección:

- *Diferencia de Género:* Garantizar que las niñas y niños estén representados en la institución. Dar preferencia a organizaciones que proporcionen un espacio seguro para niños y niñas transgénero.
- *División rural/urbana:* Garantizar que la institución incluya poblaciones tanto rurales como urbanas, hasta donde sea posible.
- *Situación socioeconómica:* Garantizar que la institución incluya niños y niñas de diversos antecedentes socioeconómicos.
- *Grupos minoritarios:* Garantizar que las instituciones reflejen grupos minoritarios.
- *Público/privado:* Considerar si la institución es pública (pagada por el gobierno y con personal del mismo) o privada. Dependiendo del contexto, esto puede tener implicaciones importantes.
- *Transparencia:* Realizar el proceso de selección de manera transparente y sin discriminación.
- *Disposición:* Garantizar que la institución haya expresado interés y disposición, para participar en actividades de rendición de cuentas adaptada a la niñez, como que también entienda que el objetivo es mejorar el sistema más amplio de protección.

Seleccionar a un socio implementador:

En la mayoría de los casos, los implementadores llevarán a cabo actividades junto con el(los) socio(s) local(es) (por ejemplo, organizaciones locales de la sociedad civil, instituciones religiosas, escuelas, agencias gubernamentales locales). Los siguientes son criterios posibles para seleccionar al (los) socio(s) implementador:

- *Dedicación a la protección infantil y los derechos de la niñez:* Compromiso con la protección infantil y los derechos de la niñez, entendimiento del sistema de protección infantil y apertura para escuchar las voces de los niños y niñas.
- *Conocimiento y experiencia de la protección infantil:* Conocimiento y experiencia, en relación con el trabajo con actores/programas de protección infantil.
- *Experiencia al trabajar directamente con la niñez y la participación infantil:* Experiencia en el trabajo con la niñez y la juventud, así como la habilidad para involucrar y retener a la niñez y a la juventud.
- *Conocimiento local y del idioma:* Capacidad para trabajar con niños y comunidades en su idioma local, como también la habilidad para establecer una comunicación y colaboración cómodas, con los matices adecuados.
- *Respeto:* Respeto y credibilidad de la comunidad, habilidad para generar confianza con los interesados clave (por ejemplo, padres y madres, líderes locales, autoridades, juventud), respeto demostrado por la comunidad y juventud local.
- *Viabilidad y capacidad financiera:* Capacidad para administrar las subvenciones.
- *Personal calificado disponible:* Habilidad para garantizar el tiempo adecuado del personal calificado.

- *Interés y habilidad para comprometerse con el apoyo a largo plazo para la niñez y la juventud:* Interés expresado en apoyar la implementación y el monitoreo, durante un período de por lo menos dos años.
- *Conducta:* Conocimiento y compromiso para con el Código de Conducta y Protección Infantil, así como con protocolos de participación.¹

En aquellos casos en que un socio implementador seleccionado no cumpla con los criterios necesarios, la agencia líder deberá proporcionar el apoyo, para reforzar la capacidad del socio en las áreas requeridas.

En algunos casos, el socio del sitio institucional y el socio implementador pueden ser la misma persona. Sin embargo, esto puede resultar en un desafío, ya que los facilitadores también pueden ser actores de protección infantil que monitorean a la niñez. Estos casos requieren supervisión y capacitación cuidadosas, para garantizar que los facilitadores no presenten sesgos y que la niñez se sienta segura y confiada en su habilidad para monitorear e informar sobre los mecanismos locales de protección.

Herramienta para evaluar potenciales socios de implementación

Crterios	Preguntas	Comentarios, respuestas	Evaluación
Proyectos			
Proyectos actuales	N.º de proyectos actuales		
	Proyectos enfocados en la protección infantil, participación infantil o derechos del niño		
	Proyectos implementados en la comunidad de destino		
	¿Tienen indicadores que miden en intervalos periódicos?		
	¿Con qué donantes trabajan?		
Conocimiento sobre los derechos del niño	¿Cuántos proyectos están específicamente destinados a los derechos del niño?		
Experiencia en la participación infantil	¿Usan la participación/consulta con los niños periódicamente en su trabajo?		
Investigación y publicaciones			
Investigación	¿Realizan investigaciones? ¿Sobre qué temas?		
	¿Cómo realizaron la investigación?		
Publicaciones	¿Producen publicaciones? ¿En qué se han enfocado sus publicaciones en el último año?		
Capacidad física			
Movilidad/ubicación	Capacidad de tener trabajo a diario con los jóvenes en el área de destino		
Acceso a internet	¿Tienen un buen acceso a internet?		
Conocimientos informáticos	¿Conocimientos informáticos del personal?		
	¿El personal tiene acceso frecuente a una computadora y/o teléfono inteligente?		
Confiabilidad de las comunicaciones	¿Tienen un buen acceso a un teléfono?		

¹ Si su organización no cuenta con políticas de buen trato infantil o con un código de conducta, póngase en contacto con ChildFund Alliance en info@childfundalliance.org

Infraestructura	¿Tienen presencia física en la comunidad local?		
	¿Tienen un espacio para organizar actividades locales?		
Recursos humanos			
Recursos humanos	¿Cantidad de personal?		
	¿Personal que tiene experiencia particular en el trabajo con los jóvenes?		
	¿Personal con experiencia particular en la capacitación y coordinación?		
	¿Personal con experiencia en la participación infantil?		
	Idiomas usados por el personal		
	¿Tienen un Código de Conducta o un Protocolo de Protección?		
Relación con otros participantes			
Relación con el gobierno	¿Cómo es su relación con el gobierno? ¿Con qué frecuencia se reúnen con participantes del gobierno y en qué contexto?		
Experiencia en el trabajo con organizaciones internacionales	¿Han participado en proyectos con ONG internacionales, la CE, agencias de la ONU? ¿Cuáles?		
Comunidad local	¿Cómo es su relación con la comunidad local?		
Evaluación de la relación potencial con ChildFund			
Personal para el proyecto	¿Deberían asociarse, designar a algún miembro ya perteneciente a la organización o reclutar a otra persona?		
	¿Qué rango salarial se espera habitualmente para el personal de tiempo completo?		
	¿La organización experimenta una alta deserción del personal?		
Posibilidades de la organización de continuar el proyecto por su cuenta	¿Recaudan sus propios fondos o dependen principalmente de fuentes externas?		
Nivel de entusiasmo/interés en este proyecto	¿Están interesados en participar?		

Identificar a los interesados adultos locales

El apoyo y compromiso de interesados adultos locales es de suma importancia para el buen trato infantil, para garantizar el cambio social a largo plazo y solucionar brechas concretas de protección. Los interesados adultos clave variarán de un contexto a otro. Pueden incluir autoridades gubernamentales locales, líderes de la comunidad, personal de escuelas o centros de salud, miembros de la sociedad civil, padres y madres/cuidadores primarios, etc.

La evaluación del contexto es un punto de partida para identificar a interesados clave. Los siguientes pasos son hablar del proyecto y de sus objetivos con los interesados potenciales, así como de los parámetros de su participación. Es de vital importancia que los interesados adultos entiendan que las actividades del proyecto implican crear alianzas con la niñez y juventud para reforzar la protección infantil. Todos los adultos comprometidos deberán tener el conocimiento necesario y comprometerse con el Código de Conducta y Protección Infantil, así como con los protocolos de participación.²

² Si su organización no cuenta con políticas de buen trato infantil o con un código de conducta, póngase en contacto con ChildFund Alliance en info@childfundalliance.org

PASO 3 ESTABLECIMIENTO DE UNA RED DE REFERENCIAS

Cómo establecer una red de referencias

Una red de protección o referencias consiste en un grupo de actores, que están de acuerdo en trabajar juntos para garantizar la protección infantil, cada uno en su propio sector. Los miembros particulares de una red varían de un contexto a otro. A menudo, las redes están compuestas de una combinación de entidades estatales (por ejemplo, la policía, trabajadores sociales, maestros) y entidades no estatales (por ejemplo, ONGs, grupos de la sociedad civil, organizaciones religiosas o estructuras comunitarias).

En algunos contextos, un sistema formal de protección infantil es suficientemente funcional y puede manejar eficazmente las referencias para casos de protección infantil. Antes de usar el sistema de referencias, los implementadores deben evaluar la capacidad de los miembros, como también garantizar que estén actuando sobre la base del mejor interés del niño o la niña.

Si no existe un sistema formal de protección infantil o si no funciona bien, es posible que una buena red comunitaria de protección pueda manejar las referencias para casos de protección infantil. Cuando no exista una red, los implementadores necesitarán identificar actores y servicios de protección infantil, que puedan responder a los casos reportados.

Estos actores/servicios podrían incluir a organizaciones de la sociedad civil, instituciones religiosas y otras estructuras locales. Si los implementadores desarrollan una red de referencias específicamente dentro del contexto de un proyecto de rendición de cuentas adaptada a la niñez, deben proporcionar a los miembros de la red la capacitación o guía necesarias.

Puntos de orientación para establecer una red informal de referencias:

Garantizar que:

- Todos los actores se rijan por los marcos legales internacionales y nacionales;
- Toda la información relacionada con casos de protección infantil siga siendo confidencial;
- La protección de datos y sistemas de gestión limiten el compartir conocimiento con base en “es necesario conocerlo”.
- Todas las decisiones se adopten tomando en consideración el mejor interés del niño o niña, la participación apropiada según la edad del niño o de la niña y sin ningún tipo de discriminación;
- Se emprendan todas las acciones para conservar la integridad, resistencia y unidad de la familia, cuando sea posible;
- Se supervise si existen estructuras para garantizar que todos los miembros de la red se rijan por leyes nacionales e internacionales, códigos de buen trato infantil y otros protocolos pertinentes.

De alguna forma, los miembros que constituyen la red de referencia serán específicos para cada contexto.

La gráfica que aparece a continuación proporciona un ejemplo de una red informal de referencias.

Red de Referencias de Muestra

	Mano de Obra y Servicios Sociales	Educación	Salud	Seguridad	Justicia y Derechos Humanos
Nivel Provincial	Secretaría del Trabajo y Servicios Sociales	Secretaría de Educación	Secretaría de Salud	Secretaría de la Secretaría del Interior	Secretaría de Justicia y Recursos Humanos
Nivel Distrital	Oficina Distrital de Bienestar Social y del Trabajo	Oficina Distrital de Educación	Oficina Distrital de Salud	Oficina Distrital de la Secretaría del Interior	Oficina Distrital de la Secretaría de Justicia y Recursos Humanos
Instituciones Estatales	Reformatorios, centros de atención juvenil, instituciones de salud mental y orfanatorios	Escuelas e instalaciones educativas	Hospitales y clínicas	Policía	Jueces, abogados y tribunales
CSOs	CSOs que proporcionan servicios de bienestar social	CSOs que proporcionan servicios educativos	CSOs que proporcionan cuidado de la salud		Defensores legales y abogados
Líderes de la Comunidad/ Religiosos	Consejo de la comunidad o instituciones rectoras	Servicios de educación religiosa	Curanderos locales	Seguridad comunitaria	Servicios legales tradicionales
Padres/madres / cuidadores primarios		Abuelas o tías	Madres	Madres y padres	
Niñez	Representantes de niños y niñas	Representantes de niños y niñas	Representantes de niños y niñas	Representantes de niños y niñas	Representantes de niños y niñas

Herramienta para el mapa y evaluación de participantes para manejar referencias

Con la participación de miembros de la comunidad local y participantes clave, identifique participantes en cada categoría (si existen) que contribuyan a la protección infantil:

	Formal/Informal	Participantes	Tipo de actividad de protección	Persona de contacto
Comunidad	informal			
Sociedad civil	informal			
Instituciones privadas	informal y formal			
Instituciones	informal y formal			
Instituciones estatales	formal			

Los participantes identificados deben ser entrevistados y el cuadro siguiente debe completarse para cada participante.

Naturaleza de la intervención	Entidades participantes	Tipo de intervención	Autoridad de coordinación (si existe)	Derivación	Cobertura geográfica	Comentarios
DetECCIÓN						
Investigación						
Apoyo familiar						
Apoyo psicosocial						
Cuidado alternativo						
Rehabilitación						

Debe evaluarse la comprensión de los siguientes temas por participantes u organizaciones potenciales:

- mejor interés
- no discriminación
- participación de las niñas y los niños en las decisiones que los afectan
- comprensión de los problemas de protección infantil
- capacidad técnica
- percepción del servicio u organización por parte de las niñas y los niños y participantes adultos
- gestión de casos
- protección de los datos
- código de conducta
- coordinación y cooperación
- mecanismo de rendición de cuentas
- leyes, políticas y estándares

Acceso a la red de referencias

La niñez y la juventud deben poder acceder a la red de referencias mediante dos mecanismos:

Adultos comprometidos, incluyendo facilitadores y adultos que brindan apoyo (por ejemplo, maestros, cuidadores primarios comprometidos, miembros del mecanismo comunitario de protección infantil);

La App CFA - La App CFA estará vinculada con la red de referencias. La niñez debe poder ponerse en contacto directamente con los proveedores de servicios a través de la App.

El componente para el trazado de la metodología de rendición de cuentas adaptada a la niñez, así como la App CFA, también les proporcionará a la niñez y a la juventud información acerca de los actores de protección infantil en sus alrededores, así como los servicios que ofrecen. La niñez y juventud involucradas necesitan entender la red de referencias³, pero no deberán involucrarse en las referencias, a menos que sean representantes reconocidos de la niñez en su red de referencias.

³ Se les presentará durante la capacitación de protección infantil, disponible en la Herramienta CFA.

PASO 4 – IDENTIFICACIÓN AL PERSONAL DE APOYO PSICOSOCIAL Y PSICOLÓGICO

Antes de emprender actividades, los implementadores deben identificar al personal de apoyo psicosocial e incluirlo en un contrato para proporcionar apoyo a los adultos, niños y/o juventud, con señales de angustia. El contrato debe incluir el tipo y frecuencia de apoyo que el personal pueda y esté dispuesto a proporcionar. Si el personal de apoyo psicosocial no está presente en el área, el implementador necesitará contratar o asignar a personal apropiadamente capacitado, para que brinde el apoyo necesario.

Todos los adultos directamente comprometidos en las actividades de rendición de cuentas adaptada a la niñez, incluyendo maestros, cuidadores, autoridades locales y demás, deberán contar con capacitación para identificar señales de angustia, trauma o temor entre la niñez y la juventud, así como para proporcionar acciones de respuesta inmediata, tales como facilitar referencias. Proporcionarle a la niñez y a la juventud capacitación preventiva sobre habilidades de la vida, puede ayudar a mitigar la angustia potencial, puesto que les permite identificar y lidiar mejor con sus emociones, así como con la angustia de los demás.

PASO 5 - RECLUTAR CON SEGURIDAD A PARTICIPANTES DE LA NIÑEZ Y JUVENTUD Y OBTENER EL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Existen diversas formas de reclutar participantes, incluyendo la divulgación mediante escuelas, clubes de juventud y programas de radio. Se exhorta a los implementadores a que sean creativos. Deberá hacerse un esfuerzo particular, para involucrar a niños excluidos y vulnerables.

A partir de este proceso, el implementador puede seleccionar de 10 a 15 niños, niñas y jóvenes por localidad. Para el proceso de selección, pueden utilizarse los siguientes criterios.

Criterios de Selección del Participante

Criterios	Indicador
De preferencia entre 13 y 17 años de edad	
Equilibrio de género (50%/50%)	50% niñas, 50% niños
Los grupos minoritarios están representados	Por lo menos 30% de los participantes deben representar a grupos minoritarios, tal como se identifiquen en el contexto
Interesados en participar	Ofrecerse como voluntario para participar; declaración de interés
Tiene tiempo para participar con regularidad	Describir su disponibilidad y compromiso para participar en actividades
Está de acuerdo cumplir con el Código de Conducta	Firmar el Código de Conducta

Antes de que la niñez y juventud estén de acuerdo con participar, cada implementador deberá presentarles a los participantes potenciales un código de conducta adaptado a la niñez y revisará otros detalles pertinentes, incluyendo posibles riesgos y oportunidades.

Los participantes potenciales deberán entender plenamente las funciones, expectativas y riesgos potenciales implícitos en la participación. Si están de acuerdo, cada participante deberá firmar un formato de consentimiento informado y el Código de Conducta. Además, los cuidadores primarios deberán firmar un formato de consentimiento respecto a la participación del niño o la niña.

Los implementadores deben proporcionar actualizaciones del avance logrado, así como invitar a la participación y aportaciones de la niñez y juventud interesadas en participar, pero que no hayan sido seleccionadas para ser parte de un grupo central.

Toda la niñez y juventud tienen derecho a dejar de participar, sin ninguna consecuencia.

PASO 6 - ESTABLECIMIENTO DE LA APLICACIÓN DE CFA **[A COMPLETAR CUANDO SE DESARROLLE LA APLICACIÓN DE CFA]**

PASO 7 – ESTABLECIMIENTO DE UN MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN/QUEJAS

La niñez y la juventud, así como los adultos que participen en actividades de rendición de cuentas adaptada a la niñez, deberán poder proporcionarles al implementador y a los socios, retroalimentación y quejas cuando/si los problemas ocurren. Un mecanismo de retroalimentación y quejas también le permite a la niñez, a la juventud y a las comunidades, responsabilizar a las agencias implementadoras.

Las características clave de un mecanismo de retroalimentación/quejas incluyen:

- *La niñez y la juventud tienen acceso a los mecanismos y pueden hacer presentaciones anónimas:* Es de suma importancia el acceso a un mecanismo de retroalimentación y quejas para toda la niñez y juventud, incluyendo aquellos que sean analfabetas y/o que no tengan acceso a la App CFA. Los métodos para garantizar el acceso más amplio, incluyen:
 - *Un buzón de quejas* ubicado en un lugar seguro, pero fácilmente accesible (por ejemplo, el pasillo de la escuela).
 - *La App CFA* incluye la función de “quejas y retroalimentación”.
 - *Los coordinadores* son personas nombradas de entre los socios del sitio institucional (maestros o líderes específicos de la comunidad) en los que confía la niñez y que no participan directamente en el proyecto de rendición de cuentas adaptado a la niñez. Todos los coordinadores deberán apegarse a los lineamientos básicos sobre confidencialidad y su función.
 - *Las discusiones periódicas en grupos de enfoque*, al final de cada módulo de capacitación para la acción, pueden comprometer a los participantes a que se reflejen en la actividad, facilitación y otros aspectos, así como para que proporcionen retroalimentación y recomendaciones. Esta retroalimentación deberá registrarse e incluirse en el informe del facilitador.
- *Conservar un registro seguro de retroalimentación y quejas:* Un gerente de proyecto deberá registrar todos los datos relacionados con la retroalimentación y quejas en un formato que permita un rastreo sencillo. Él o ella deberá guardar con seguridad este documento sin nombres ni detalles personales de ningún tipo. Él o ella deberá actualizar con regularidad al equipo (incluyendo al personal de las agencias de socios implementadores) sobre quejas/retroalimentación específicas que requieran acción inmediata, así como sobre tendencias más amplias. Rastrear las quejas y la

retroalimentación puede contribuir al monitoreo, así como a los esfuerzos de evaluación. (Consultar el Anexo 11, para obtener una muestra de una tabla de rastreo.)

- *Establecer un proceso interno rápido de respuesta:* Los equipos del programa deben acordar un proceso interno de toma de decisiones, que permita una acción y respuesta rápidas para casos urgentes. Los casos que indiquen amenaza inmediata de violencia contra la niñez requieren una respuesta dentro de las siguientes 24 horas.
- *Conservar un circuito de retroalimentación:* Los implementadores deberán informar a la niñez, juventud y adultos participantes acerca de las quejas, retroalimentación y respuestas tomadas, tales como ajustes al proyecto. Por ejemplo, podrán presentar información cerca del buzón de quejas (según sea conveniente), hacer anuncios durante las capacitaciones y talleres o utilizar otros métodos de comunicación. Si la queja es de naturaleza personal y tiene que ver sólo con una persona, el implementador deberá darle seguimiento individual, en caso de que la retroalimentación no se haya presentado de forma anónima. Bajo ninguna circunstancia, los implementadores deben compartir detalles personales acerca de ningún incidente ni retroalimentación.
- *Emitir referencias, cuando sea necesario:* Si un participante informa de algún tipo de violencia o abuso, el implementador deberá actuar con rapidez, para hacer una referencia a los proveedores de servicio apropiados.

Herramienta para el seguimiento de reclamos y comentarios

Fecha	Ubicación	Edad	Niño/niña	Participación en el proyecto	Naturaleza del reclamo/comentario	Acción de seguimiento	Fecha de la acción de seguimiento