

Taller sobre mecanismos de reclamaciones y respuesta 17 – 20 Septiembre de 2013 – Chinandega, Nicaragua

Taller de 4 días

Antecedentes:

Este taller, diseñado sobre la base de un conjunto de sesiones interactivas que se impartirán a lo largo de un período de cuatro días, incluido un día de consultas con la comunidad, permitirá a los y las participantes identificar problemas prácticos en relación con el diseño y el funcionamiento de un mecanismo de reclamaciones y respuesta (MRR) eficaz y cómo gestionar las reclamaciones complejas, tales como las denuncias de explotación y abuso sexual. Ayudará a los y las participantes a elaborar un plan para crear un sistema de gestión de reclamaciones en su propio contexto operacional, involucrando a los beneficiarios y otras partes interesadas.

Objetivos:

Que los y las participantes puedan:

- Entender cómo encajan los mecanismos de reclamaciones y respuesta en el marco general de la rendición de cuentas y ayudan a prestar servicios de calidad a los beneficiarios;
- Conocer los requisitos que debe cumplir un mecanismo de presentación de quejas para ser eficiente (conforme a la referencia 5 de las Normas HAP 2010);
- Explorar, debatir y analizar una variedad de factores relativos a la creación de mecanismos eficaces y fiables de reclamaciones y respuesta, tales como los obstáculos, el alcance, los procesos, las respuestas y la participación;
- Sentar las bases necesarias para diseñar un mecanismo de reclamaciones y respuesta relevante para el contexto en el que operen, incluyendo la celebración de consultas con las comunidades y la colaboración con sus asociados.

Público destinatario del taller:

El taller está destinado a las organizaciones que deseen crear un mecanismo de reclamaciones y respuesta como parte de su marco de rendición de cuentas o que se estén preparando para ser certificadas por HAP. Sus destinatarios son el personal de nivel intermedio y superior cuyas responsabilidades incluyan específicamente diseñar y aplicar un mecanismo de reclamaciones y respuesta en su área de programas. Los participantes son personas con el compromiso demostrado de proteger a los supervivientes a desastres contra la explotación y el abuso sexual, que disponen de conocimientos básicos sobre las cuestiones tocantes a la rendición de cuentas humanitaria y de experiencia práctica en el ámbito de la respuesta humanitaria.

Temas:

Entre otros, en el taller se tratarán los siguientes temas:

- Por qué constituye la gestión de reclamaciones una parte esencial del marco de rendición de cuentas;
- Factores que generan obstáculos a la hora de presentar reclamaciones y cómo superarlos;
- Características de un mecanismo de reclamaciones y respuesta eficaz, seguro, confidencial, transparente y accesible;
- Cómo definir la validez de las reclamaciones y determinar el alcance y los parámetros de los mecanismos de gestión de reclamaciones;
- Qué y cómo comunicar con los denunciantes potenciales;
- Métodos para involucrar a las comunidades y otros grupos interesados en la elaboración de sistemas adecuados de gestión de reclamaciones;
- Pasos para crear un sistema de gestión de reclamaciones;
- Compartir y comentar ejemplos reales de mecanismos de reclamaciones y respuesta en distintas organizaciones y distintos programas de país;
- Identificar las medidas concretas que cabe tomar para establecer un mecanismo de gestión de reclamaciones o reforzar los canales de gestión de reclamaciones existentes.

Proceso de selección:

Nos esforzaremos por constituir un grupo de participantes diverso, con una representación equilibrada de distintos géneros, organizaciones y países. En el taller sobre mecanismos de reclamaciones y respuesta podrán participar un máximo de 25 personas.

La selección de participantes se basará en los siguientes criterios:

- Perfil del candidato/ de la candidata descrito en el formulario de solicitud;
- El candidato/ la candidata deberá tener conocimientos demostrados sobre rendición de cuentas;
- Potencial de la organización del candidato / de la candidata en relación con el uso y la promoción de las Normas HAP 2010 en el futuro;
- Experiencia en operaciones sobre el terreno en el campo de la respuesta a desastres o de la asistencia humanitaria y/o la ayuda al desarrollo;
- El candidato/ la candidata deberá tener la responsabilidad y los planes pertinentes en relación con el diseño y la puesta en pie de un mecanismo de reclamaciones y respuesta en el área de sus programas;

Certificado

Cabe señalar que HAP concederá a los participantes un certificado de asistencia al curso siempre que hayan completado el ejercicio de lectura previo al curso y asistido a todas las sesiones de capacitación.

Precio del taller

El precio del taller es de 1000 CHF (pagaderos en su totalidad antes del curso) para los y las participantes de una organización miembro de HAP. Incluye la matrícula, el material del curso, los almuerzos y las pausas para el café/té de la mañana y la tarde. Cada participante deberá correr con los gastos derivados de la obtención de su visado, el viaje de ida y vuelta hasta y desde (ciudad), el traslado desde y hasta el aeropuerto, el alojamiento, los desayunos y las cenas, su seguro de salud/accidente, y otros gastos personales.

Logística del curso

Se espera que los participantes lleguen al lugar de celebración la víspera del comienzo del curso.

El curso tendrá lugar en el hotel Los Farallones, Chinandega, Nicaragua: <http://www.faralloneshotel.com>. Los y las participantes quienes necesiten alojamiento pueden quedarse en cualquier hotel. Por favor, tomar en cuenta que la reservación de hotel es responsabilidad de cada participante.

Plazo para enviar candidaturas: (fecha) 23 Agosto 2013