

HOJA DE TRABAJO DEL MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN DE LA COMUNIDAD

Utilice esta hoja de trabajo durante la formación sobre el mecanismo de retroalimentación de la comunidad. Le ayudará a aplicar los pasos generales para crear y gestionar un mecanismo de retroalimentación a su organización, necesidades y contexto. Las ideas y planes plasmados en esta hoja de trabajo le ofrecen un buen punto de partida para reunir a sus colegas después de este taller e iniciar el proceso para establecer o fortalecer su propio mecanismo de retroalimentación de la comunidad. Todas las herramientas a las que se hace referencia en la hoja de trabajo están disponibles aquí: <https://communityengagementhub.org/resource/ifrc-feedback-kit/> y <https://communityengagementhub.org/resource/cea-toolkit/>.

SESIÓN 2: Pasos para crear un mecanismo de retroalimentación de la comunidad

PASO 1: OBTENER LA PARTICIPACIÓN QUE NECESITA	
1. ¿Qué argumentos puede utilizar para que la dirección de su organización acepte un mecanismo de retroalimentación?	<ul style="list-style-type: none">
2. ¿Quiénes son los equipos clave de su organización que deben participar en la planificación del mecanismo de retroalimentación?	<ul style="list-style-type: none">
Herramientas que le ayudarán en este paso: <ul style="list-style-type: none">Herramienta de retroalimentación 1: Consejos para la participación de los directivosMódulo 1 del Kit de Retroalimentación - 'retroalimentación de la comunidad' - ¿por qué es importante?Herramienta 1 de la CEA: Sesión informativa sobre la CEA para la alta dirección	

PASO 2: DETERMINAR LA ESCALA DEL MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN

1. ¿Cuál es la finalidad del mecanismo de retroalimentación que desea establecer en su organización? es decir, ¿forma parte de la institucionalización para abarcar todas las actividades de la Sociedad Nacional? *¿O para un programa u operación específicos?*

-

Herramientas que le ayudarán en este paso:

- Herramienta de retroalimentación 2: Determinar la escala de un mecanismo de retroalimentación

PASOS 3& 4: DEFINA SUS CANALES DE COMUNICACIÓN Y DETERMINE CÓMO DOCUMENTAR LA RETROALIMENTACIÓN

1. ¿Qué canales utiliza ahora su organización para compartir información con la comunidad y recopilar y responder a la retroalimentación?	•
2. ¿Cómo funcionan estos canales? ¿Existen brechas que obliguen a crear nuevos canales para su mecanismo de retroalimentación? Es decir, ¿son utilizados y gozan de la confianza de la comunidad? <i>¿Hay personas excluidas que no pueden utilizarlos? ¿Pueden manejar retroalimentaciones importantes o sensibles?</i>	•
3. Utilice la herramienta para decidir cómo documentar la retroalimentación para identificar el mejor enfoque para su mecanismo de retroalimentación.	•
Herramientas que le ayudarán en este paso: <ul style="list-style-type: none"> • Herramienta de retroalimentación 3: Definir los canales de comunicación para su mecanismo de retroalimentación • Herramienta 19 de la CEA: Matriz de canales de comunicación • Herramienta de retroalimentación 4: Decidir cómo documentar la retroalimentación • Herramienta de retroalimentación 5: Mecanismos de retroalimentación comunitaria 	

- Herramienta de retroalimentación 6: Plantilla de formulario KoBo para registrar la retroalimentación de la comunidad
- Herramienta de retroalimentación 7: Diario de retroalimentación de la comunidad

PASO 5: MAPEAR Y DISEÑAR EL FLUJO DE INFORMACIÓN

1. ¿Quién necesita ver esta información? ¿Quién puede actuar en consecuencia? Es decir, dentro y fuera de la organización.	Operativo/proyecto <i>Relacionado con las actividades</i>	Panorama general <i>Relacionado con las actividades</i>	Importante <i>Requiere un seguimiento urgente</i>	Sensible <i>Protección, infracciones del código de conducta</i>
	•	•	•	•

Herramientas que le ayudarán en este paso:

- Herramienta de retroalimentación 8: Paquete de talleres para el diseño de mecanismos de retroalimentación
- Herramienta de retroalimentación 9: Mapear el flujo de información

PASO 6& 7: ACORDAR LOS ROLES, RESPONSABILIDADES Y CALENDARIO

Tarea de retroalimentación	¿Quién dirigirá?	¿Quién apoyará?	Recursos y materiales
Diseñar el mecanismo de retroalimentación			
Recopilar los datos de retroalimentación			
Gestionar/introducir los datos en un sistema central			
Analizar los datos para detectar tendencias, problemas y temas			
Preparar productos informativos (informes, etc.) y compartirlos con otros			
Actuar en consecuencia			
Dar una respuesta a la comunidad			

Herramientas que le ayudarán en este paso:

- Herramienta de retroalimentación 10: Definir y acordar las funciones, responsabilidades y recursos
- Herramienta de retroalimentación 11: Presupuesto modelo del mecanismo de retroalimentación

PASO 8: FORMAR E INFORMAR AL PERSONAL Y A LOS VOLUNTARIOS

1. ¿Quién tendrá que recibir información o formación sobre el mecanismo de retroalimentación en su organización?

-

2. ¿Sobre qué temas deben recibir información o formación?

-

Herramientas que le ayudarán en este paso:

- Herramienta de retroalimentación 12: Paquete de formación sobre la retroalimentación de la comunidad: esta formación, formación para recopiladores de datos, formación para analistas de datos

PASO 9: DAR A CONOCER EL MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN

1. ¿Cómo dará a conocer su mecanismo de retroalimentación?

-

2. ¿Qué información compartirá?

-

Herramientas que le ayudarán en este paso:

- Herramienta de retroalimentación 3: Definir los canales de comunicación para su mecanismo de retroalimentación
- Herramienta 19 de la CEA: Matriz de canales de comunicación

SESIÓN 5: Compartir, actuar y completar el proceso

COMPLETAR EL PROCESO	
1. ¿Cómo completará el proceso internamente en su organización?	<ul style="list-style-type: none">•
2. ¿Cómo completará el proceso con las comunidades?	<ul style="list-style-type: none">•
3. ¿Quién será clave en ambos procesos?	<ul style="list-style-type: none">•
Herramientas que le ayudarán en este paso: <ul style="list-style-type: none">• Herramienta de retroalimentación 7: Diario de retroalimentación de la comunidad• Herramienta de retroalimentación 32: Seguimiento de la retroalimentación de la comunidad	

SESIÓN 6: Revisión y adaptación

REVISAR Y ADAPTAR SU MECANISMO

2. ¿Cómo va a supervisar su mecanismo de retroalimentación para comprobar que funciona bien?

-

Herramientas que le ayudarán en este paso:

- Herramienta de retroalimentación 3: Definir los canales de comunicación para su mecanismo de retroalimentación
- Herramienta 7 de la CEA: Herramienta de seguimiento y evaluación de la CEA