¿EN QUÉ CONSISTE ESTA HERRAMIENTA?

Esta herramienta ayuda a estructurar el proceso para acordar los roles y responsabilidades de todas las personas implicadas en un mecanismo de retroalimentación. Contribuye a identificar los recursos humanos y los otros recursos y formaciones necesarios para que las personas realicen sus funciones de manera eficaz. Eso resulta vital para asegurarse de que el ciclo de retroalimentación se completará y tendrá los recursos adecuados, y de que todas las personas implicadas sepan claramente lo que se espera de ellas.

¿CÓMO USAR ESTA HERRAMIENTA?

La tabla que figura a continuación debe rellenarse durante las conversaciones con los miembros clave de su organización, incluyendo la dirección, los responsables técnicos, los compañeros que trabajan en los ámbitos de la protección, del género, de la inclusión y de otros sectores transversales, el personal de la participación comunitaria, etc. El mejor modo de hacerlo es durante un taller o una reunión ad hoc.

Definir y acordar los roles las responsabilidades:

1. Consulte las columnas 1,2 y 3 para revisar las etapas del ciclo de retroalimentación y las tareas que se sugieren. Edite, añada o suprima tareas, si necesario.
2. Consulte la columna 4 y revise quién debería ser la persona que dirija la tarea. Añada el título/puesto una vez se haya llegado a un acuerdo.

Definir y acordar los recursos necesarios:

1. Para cada tarea, consulte las columnas de 5 a 7 para revisar y documentar qué tipo de asistencia y recursos serán necesarios para realizar las tareas.
2. Comparta el documento definitivo para que lo revisen las partes interesadas que podrían no haber participado en el proceso, y asegúrese de que esté accesible para todas las personas implicadas en el mecanismo de retroalimentación.

Tenga en cuenta algunas de las consideraciones siguientes con respecto a cada etapa del ciclo de retroalimentación:

* ¿Quién realiza ya ese trabajo?

Una de las razones para revisar el flujo de información era identificar quién está ya haciendo qué y dónde va ya la información. A menudo, resulta más rápido, eficaz y sostenible apoyarse en lo que se hace ya en la organización.

* ¿Quién tiene la capacidad para colmar las lagunas y/o reforzar lo que se está haciendo ya?

Determinadas etapas del ciclo de retroalimentación pueden no estar actualmente cubiertas en la organización, o estar cubiertas por alguien que está sobrecargado. Resulta útil pensar quién puede colmar las lagunas y desempeñar un papel susceptible de hacer que una etapa sea más efectiva o eficiente. No olvide que la capacidad puede incluir la experiencia técnica, las competencias lingüísticas, el tiempo disponible, etc.

* ¿Quién puede desempeñar un papel facilitador o de asistencia?

Para cada etapa del ciclo de retroalimentación, existen acciones que otras personas de la organización pueden realizar para facilitar o hacer más efectiva una etapa. Eso puede incluir que la dirección cree un entorno favorable para actuar ante los comentarios comunitarios, o recursos humanos que se aseguren de que la formación inicial englobe habilidades relativas a la retroalimentación comunitaria.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1. **ETAPA DEL CICLO DE RETROALIMENTACIÓN** | 1. **TAREAS** | 1. **PLAZO**   *¿Con qué frecuencia se realizarán las tareas? ¿Dentro de qué plazo?* | 1. **DIRECCIÓN**   *¿Quién será responsable de la dirección de esta tarea?* | 1. **NECESIDADES RRHH**   *¿Quién más debería verse implicado? ¿Durante cuánto tiempo? ¿Cuánta gente? ¿Con qué porcentaje de tiempo?* | 1. **RECURSOS**   *¿Qué material/asistencia financiera resultará necesaria?* | 1. **REFUERZO DE LAS CAPACIDADES**   *¿Qué tipos de formaciones resultarán necesarios?* |
| **Diseñar un mecanismo de retroalimentación** | Suscitar la adhesión con la dirección y el personal | En cuanto empiece el debate | *Por ejemplo: Dirección de la participación y de la rendición de cuentas comunitaria (CEA)* | *Por ejemplo: Se necesitará una* *sesión de dos horas con SMT, una hora de almuerzo-debate con el* personal en *general* | *Por ejemplo: Kit de retroalimentación, refrigerios para la sesión de almuerzo-debate* | *Por ejemplo: Ninguna formación, pero resultará necesario pedir al punto focal que organice sesiones informativas sobre el mecanismo de retroalimentación* |
| Socializar el mecanismo con los diferentes grupos de la comunidad | *Por ejemplo: Durante el primer mes* | *Por ejemplo: Dirección CEA* |  |  |  |
| Planificar el mecanismo revisando las partes interesadas y el flujo de información, acordando los roles y responsabilidades e identificando los recursos y la asistencia | *Por ejemplo: Durante el primer mes* | *Por ejemplo: Dirección CEA* |  |  |  |
| Diseñar o adaptar las herramientas y los procesos de recopilación de datos | *Por ejemplo: Durante el primer mes* | *Por ejemplo: Responsable de la gestión de la información (IM), Responsable de la planificación, del seguimiento, de la evaluación y del aprendizaje (PMER),* |  |  |  |
| Organizar sesiones informativas y formaciones sobre la importancia de la retroalimentación | *Por ejemplo: Durante el segundo mes* | *Por ejemplo: Dirección CEA* |  |  |  |
| Organizar formaciones sobre la recopilación de datos | *Por ejemplo: Durante el segundo mes* | *Por ejemplo: Responsable CEA, Responsable IM* |  |  |  |
| Organizar formaciones sobre el análisis de la retroalimentación | *Por ejemplo: Durante el segundo mes* | *Por ejemplo: Responsable CEA, Responsable IM* |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Recopilación de la retroalimentación comunitaria** | Recibir y registrar la retroalimentación comunitaria, y proporcionar una respuesta inicial, si posible | *Por ejemplo: Registro regular durante las actividades de promoción de la salud (3 veces a la semana)* | *Por ejemplo: personal y voluntarios durante las actividades regulares, operadores de la línea de asistencia, personal y voluntarios encargados de la recopilación de los comentarios* |  |  |  |
| Compartir y actualizar el documento de preguntas frecuentes | *Por ejemplo: una vez al mes* | *Por ejemplo: Responsable CEA* |  |  |  |
| Supervisión del proceso de recopilación de datos | *Por ejemplo:*  *Durante la recopilación de datos (3 veces a la semana)* | *Por ejemplo: responsables de equipo, Responsable IM, Responsable PMER* |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Consolidación y priorización** | Entregar formularios de retroalimentación (si se usan formularios) | *Por ejemplo:*  *Al final de cada día de recopilación de datos (3 veces a la semana)* | *Por ejemplo: responsables de equipo, voluntarios que registran la retroalimentación* |  |  |  |
| Registro de la retroalimentación en la base de datos de retroalimentación (si aplicable) | *Por ejemplo:*  *Dentro de un día tras la recepción de los formularios* | Por ejemplo*: personal y voluntarios encargados del registro de los datos, Responsable CEA, Responsable IM, M&E* |  |  |  |
| Consolidación de la retroalimentación procedente de las diferentes ubicaciones en una base de datos central (si aplicable) | *Por ejemplo:*  *Una vez a la semana* | *Por ejemplo: Responsable IM, Responsable PMER* |  |  |  |
| Revisar y limpiar los datos de retroalimentación | *Por ejemplo:*  *Dentro de un día tras el registro de los datos* | *Por ejemplo: Responsable IM, Responsable PMER, agentes de registro de datos* |  |  |  |
| Transmisión de los casos de retroalimentación que requieran una intervención individual | *Por ejemplo:*  *Datos sensibles y críticos: inmediatamente, como muy tarde dentro de un plazo de 24 horas*  *Retroalimentación programática/operacional que requiera una intervención: como muy tarde dentro de un plazo de 2 días* | *Por ejemplo: Dirección CEA* |  |  |  |
| Compartir la retroalimentación sobre el proceso de recopilación de datos con los recopiladores de datos | *Por ejemplo:*  *Dentro del plazo de una semana a partir de la recopilación de los datos* | *Por ejemplo: Responsable CEA, Responsable IM, Responsable PMER* |  |  |  |
| Traducción de los comentarios de retroalimentación (si aplicable) | *Por ejemplo:*  *Dentro de una semana tras la limpieza de los datos* | *Por ejemplo: Traductor dedicado* |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Análisis** | Compilar datos procedentes de las diferentes ubicaciones y de los diferentes canales y recursos | *Por ejemplo:*  *Una vez a la semana* | *Por ejemplo: Responsable CEA, Responsable IM, Responsable PMER* |  |  |  |
| Reagrupar los comentarios de retroalimentación para identificar los temas y patrones comunes (codificándolos o agrupándolos de modo más informal) | *Por ejemplo:*  *Una vez a la semana* | *Por ejemplo: Responsable CEA, Responsable IM, Responsable PMER* |  |  |  |
| Explorar los datos codificados y desglosarlos | *Por ejemplo:*  *Una vez a la semana* | *Por ejemplo: Responsable CEA, Responsable IM, Responsable PMER* |  |  |  |
| Triangular los datos con otros recursos informativos | *Por ejemplo:*  *Una vez a la semana* | *Por ejemplo: Responsable CEA, Responsable IM, Responsable PMER* |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Compartir y actuar** | Identificar un formato adaptado para presentar las conclusiones de la retroalimentación | Durante la etapa de diseño, durante el primer mes | *Por ejemplo: Responsable CEA, Responsable IM, Responsable PMER* |  |  |  |
| Empaquetar la retroalimentación en productos de información | *Por ejemplo:*  *Actualizar el panel una vez a la semana*  *Preparar un informes/una newsletter/un boletín de retroalimentación una vez al mes* | *Por ejemplo: Responsable CEA, Responsable IM, Responsable PMER* |  |  |  |
| Compartir la retroalimentación con las diferentes partes interesadas | *Por ejemplo:*  *Compartir los datos de retroalimentación con la oficina regional una vez a la semana*  *Compartir los puntos destacados de la retroalimentación con el grupo de trabajo sobre la retroalimentación inter-agencias una vez al mes* | *Por ejemplo: Responsable CEA, responsables técnicos* |  |  |  |
| Socializar la retroalimentación | *Por ejemplo:*  *Socializar la retroalimentación en cada reunión interna de coordinación semanal*  *Socializar las tendencias de la retroalimentación en cada reunión semanal con los voluntarios*  *Socializar las tendencias de la retroalimentación en la reunión del grupo de trabajo encargado de la retroalimentación IA (una vez al mes)* | *Por ejemplo: responsable de las operaciones, responsable del proyecto, responsables técnicos* |  |  |  |
| Crear un documento central para documentar las recomendaciones y realizar el seguimiento de las acciones | Durante la etapa de diseño, durante el primer mes | *Por ejemplo: Responsable CEA, Responsable IM, Responsable PMER* |  |  |  |
| Documentar las recomendaciones y realizar el seguimiento de las acciones | *Por ejemplo:*  *Actualizando el rastreador interno de las acciones durante la reunión interna de coordinación semanal* | *Por ejemplo: responsable de las operaciones, responsable del proyecto, responsables técnicos* |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Cerrar el círculo** | Cerrar el círculo internamente | *Por ejemplo:*  *Consultar el rastreador interno de acciones durante cada reunión de coordinación*  *Socializar las actualizaciones eventuales durante la reunión semanal con los recopiladores de datos* | *Por ejemplo: Responsable CEA, Responsable IM, Responsable PMER* |  |  |  |
| Cerrar el círculo con los miembros de la comunidad | *Por ejemplo:*  *Con la comunidad en general:*  *Durante la recopilación de datos*  *Durante espectáculos radiofónicos interactivos (una vez a la semana)*  *Directamente con la persona que formula el comentario, si necesario:*  *Dentro de los 7 días de la realización de la acción* | *Por ejemplo: personal y voluntarios en contacto regular con las comunidades, compañeros técnicos* |  |  |  |
| *Documentar el cierre del círculo* | *Por ejemplo: al final de cada semana, anotando en el rastreador de la retroalimentación a qué partes de la misma se ha respondido* | *Por ejemplo: personal y voluntarios en contacto regular con las comunidades, compañeros técnicos* |  |  |  |
|  | | | | | | |
| **Revisión y adaptación** | Consultar quién es la persona que formula el comentario | *Por ejemplo:*  *Revisar las características demográficas de las personas que formulan los comentarios en el panel* | *Por ejemplo: Responsables IM y CEA, Responsable PMER* |  |  |  |
| Solicitar los comentarios del personal y de los voluntarios sobre el mecanismo | *Por ejemplo:*  *Breve encuesta online para el personal*  *Socializar en las reuniones de coordinación internas y en las reuniones con los voluntarios de modo trimestral* | *Por ejemplo: Responsable CEA* |  |  |  |
| Solicitar comentarios sobre el mecanismo de retroalimentación a los miembros de la comunidad | Por ejemplo:  *Organizar debates en grupos focales con los miembros de la comunidad de modo trimestral* | *Por ejemplo: Responsable CEA* |  |  |  |