OBJETIVO DEL TALLER

El objetivo general del taller de dos días consiste en diseñar un mecanismo de retroalimentación para el/los programa(s) [X] de la Sociedad nacional [X]. Mediante dicho mecanismo, la Sociedad nacional recopilará los comentarios de [comunidad destinataria] y reaccionará a los mismos. El objetivo consiste en aumentar el conocimiento por parte de la Sociedad nacional de las percepciones de la comunidad de los servicios de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, para permitir a la Sociedad nacional trabajar mejor con las comunidades y realizar sus objetivos operacionales.

Los objetivos específicos incluyen:

* Desarrollar una comprensión de la información que el equipo del programa desearía conocer sobre la comunidad destinataria
* Desarrollar una comprensión de los incentivos y de los obstáculos que el equipo del programa considera permiten/entorpecen la reactividad ante los comentarios de los miembros de la comunidad
* Diseñar y poner a prueba las preguntas que serán formuladas a los miembros de la comunidad con intervalos regulares
* Identificar los métodos de recopilación de datos que resultan apropiados, factibles y rentables para recopilar la retroalimentación comunitaria
* Ponerse de acuerdo sobre los lugares de recopilación de los datos
* Informar a los voluntarios de la Sociedad nacional sobre el proceso de recopilación de los datos
* Socializar los métodos para el dialogo con la comunidad, para validar y debatir con más detalle los comentarios y el modo en el cual deben ser abordados.

SUGERENCIA DE PROGRAMA

|  |
| --- |
| Día 1 |
| **10:00** | **Introducción*** Apertura
* ¿En qué esta iniciativa resulta pertinente para los equipos respectivos?
* ¿De qué manera contribuye a la estrategia del equipo/de las sucursales regional o locales?

**Objetivo:** Atraer la atención de la gente y motivarlos; desarrollar una comprensión común de las ventajas de los mecanismos de retroalimentación para la Cruz Roja y la Media Luna Roja. |
| **10:15** | **Objetivos del taller** * Objetivos del taller
* Programa

**Objetivo:** Asegurarse de que los participantes tengan claros los resultados que se esperan del taller y la manera en la cual las diferentes sesiones contribuirán a ello; suscitar una participación activa. |
| **10:30** | **Qué es la retroalimentación comunitaria y de qué manera nos ayuda*** Principios clave de los mecanismos de retroalimentación comunitaria
* El ciclo de retroalimentación
* Temas clave para la concepción de las preguntas
* Preguntas y respuestas.

**Objetivo:** Desarrollar una comprensión común de la metodología, de la finalidad de cada etapa del ciclo de retroalimentación y de los temas que guiarán la elaboración del cuestionario; aclarar que el taller constituye la primera etapa de la fase de concepción del ciclo de retroalimentación. Si no hay preguntas, pregunte lo que es nuevo en esta metodología con respecto a lo que los equipos hacen ya.  |
| **11:00** | **Qué es la participación y la rendición de cuentas comunitarias (CEA)*** Visión general del enfoque de la participación y la rendición de cuentas comunitarias y del modo en el que los mecanismos de retroalimentación sistemáticos se integran en el mismo

**Objetivo:** Explicar cómo esta iniciativa se integra en la estrategia más general de IFRC para mejorar la participación y la rendición de cuentas comunitarias. |
| **11:30** | **Cartografiar los servicios y los grupos de la población destinataria (ejercicio en grupo)*** ¿Quién recibe los servicios de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja? ¿Cuáles son los grupos clave de la población destinataria (por ejemplo, emigrantes que residen en los campamentos temporales a la espera de ser transferidos, solicitantes de asilo y refugiados que reciben asistencia para su integración, beneficiarios de asistencia en efectivo, comunidades de acogida, si pertinente)?
* ¿Cuántas personas perciben servicios? Números por grupos clave
* ¿Qué servicios perciben? Servicios clave (por ejemplo, primeros auxilios, artículos no alimentarios, mediación cultural, asesoramiento, formaciones profesionales, clases de idiomas, entre otras).
* ¿Dónde reciben los servicios? Puntos de contacto entre la Cruz Roja y la Media Luna Roja y la población destinataria (por ejemplo, centro de recepción, oficinas de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, entre otros).
* ¿Con qué frecuencia/durante cuánto tiempo perciben los servicios - frecuencia/duración de la asistencia?

**Objetivo:** Identificar a quién se le deberían solicitar comentarios, sobre qué servicios, dónde se encuentra el mejor lugar para realizar las entrevistas, cuándo/con qué frecuencia y con cuánta gente. |
| **12:00** | **Pausa para almorzar** |
| **13:00** | **Cartografía de las necesidades en términos de información (ejercicio en grupo)*** ¿Qué tipo de retroalimentación/información recopilamos o recibimos ya de la comunidad destinataria que informa nuestra programación?
* ¿Para que usamos la retroalimentación/información? ¿De qué manera alimenta los procesos de toma de decisión?
* ¿Qué retroalimentación/información no tenemos/desvariamos tener acerca de la comunidad destinataria para orientar nuestra programación?

**Instrucciones:** Utilice una pizarra blanca o un rotafolio. Pida a los participantes en el taller que anoten tres necesidades en términos de información que tengan (temas acerca de los cuales les gustaría recibir comentarios regulares de la comunidad destinataria, para informar la implementación del programa, y después que publiquen sus necesidades en términos de información. El capacitador reagrupa entonces las necesidades en términos de información por categorías/grupos y pregunta a los participantes si algunas de dichas necesidades son/pueden ser fácilmente abordadas con datos procedentes de otras fuentes. Por ejemplo, si los participantes dicen que les gustaría saber si la gente recibe respuestas a las quejas que someten a través de la línea de asistencia, dicha información debería estar disponible a través de los registros online; lo que podría no estar disponible es el hecho de saber si la gente piensa que sus quejas se toman en serio. El capacitador, con el grupo, identifica las necesidades en términos de información a las que se aporta mejor respuesta, preguntando a los propios miembros de la comunidad.**Objetivo:** Identificar las necesidades en términos de información que deberían abordarse en una encuesta. |
| **14:00** | **Elaboración del cuestionario** * Las necesidades en términos de información versus las preguntas del cuestionario que se sugieren en la guía
* Redacción de las preguntas del cuestionario

**Instrucciones:** El capacitador reagrupa las necesidades en términos de información clave y pide a los participantes que comprueben si alguna de las preguntas que se sugieren en la guía las aborda. Seleccionar las preguntas pertinentes con respecto a las necesidades en términos de información y cualquier otra pregunta que los participantes consideren útil incluir en la encuesta. Por lo que se refiere a las necesidades en términos de información que no tienen preguntas que les correspondan en la guía, pedir a los participantes que propongas preguntas para la encuesta. Una vez que se disponga de un proyecto inicial, comprobar si hay duplicaciones en lo que se pregunta y asegurarse de no acabar con demasiadas preguntas; intentar mostrarse breves.**Objetivo:** Preparar un proyecto inicial de cuestionario para probarlo durante el día 2. |
| **15:30** | **Planificación de la prueba piloto*** Finalidad de la prueba de las preguntas – comprobar si las preguntas son fáciles de comprender y afinarlas, no recopilar datos.
* Tomar notas durante la prueba piloto - asegurarse de anotar qué preguntas les costó entender a los encuestados y de qué manera se replantearon para aclararlas).

**Instrucciones:** Utilice el Anexo 2 de esta guía para resumir las consideraciones principales para el proceso de prueba de las preguntas.**Objetivo:** Preparar a los participantes para el ejercicio de prueba piloto del día 2. |
| **15:45**  | **Pausa café** |
| **16:00** | **Compartir ideas sobre el diálogo y cerrar el círculo*** Con quién
* Cuándo
* Dónde
* Cómo

**Instrucciones:** Pedir a los participantes que identifiquen oportunidades para hablar de las conclusiones de la encuesta internamente (por ejemplo, reuniones de equipo regulares, reuniones de los responsables). Externamente, ésto se debería hacer con los miembros de la comunidad (por ejemplo, charlas informales, debates en grupos focales o utilizando las instancias existentes, como las reuniones informativas, las formaciones y el seguimiento de los casos individuales). Revisar las mejores maneras de comunicar los cambios en la programación (qué medida tomará el equipo para reaccionar a los comentarios) a los miembros de la comunidad.**Objetivo:** Desarrollar una comprensión común del proceso de análisis participativo (interno y externo) e identificar las oportunidades y los modos de compartir existentes y socializar las conclusiones de la encuesta con los miembros de la comunidad. |

|  |
| --- |
| Día 2 |
| **9:00** | **Recapitulación y modificaciones finales del proyecto de encuesta antes de la prueba****Instrucciones**: Resumir lo que se hizo el día anterior y permitir la reflexión. Preguntar a los participantes lo que piensan del cuestionario. ¿Aborda los temas importantes? ¿Podrá, probablemente, brindar datos explotables para el equipo?**Objetivo:** Permitir a los participantes compartir cualquier reflexión sobre el día 1 o cualquier sugerencia que tengan con respecto al proyecto de preguntas para la encuesta. |
| **9:30** | **Preguntas demográficas, escala Likert y texto de presentación****Instrucciones:** Utilice las partes pertinentes de la guía.**Objetivo:** Incorporar preguntas demográficas, opciones de respuesta para los cinco puntos de la escala Likert y la presentación de la encuesta.  |
| **10:00** | **Debate sobre la recopilación y el análisis de datos*** Contactar con los emigrantes - mejores lugar y momento para recopilar datos
* Metodología de recopilación de datos (cara a cara con o sin smartphones o tablets, encuesta por SMS) y de tratamiento (estrategia de muestreo, tamaño de la muestra, grupos demográficos)
* Frecuencia
* Registro, consolidación y análisis – mejores herramientas de software que utilizar
* Informes (formato y proceso)
* Roles y responsabilidades

**Objetivo:** Elaborar la recopilación y el análisis de datos; asegurarse de que todo el mundo conozca su papel. |
| **11:00** | **Opcional: Reunión informativa para los recopiladores de datos (si no participaron al resto del taller)*** Presentación – finalidad de este proyecto, lo que hicimos durante el día y medio anterior.
* El cuestionario – presentación, preguntas demográficas, preguntas del cuestionario, escala Likert, preguntas abiertas, omitir la lógica.
* Instrucciones generales para entrevistar y el juego de roles
* Selección de los encuestados (muestreo)

**Objetivo:** Asegurarse de que los futuros recopiladores de datos comprendan sus roles y responsabilidades. |
| **12:00** | **Pausa para almorzar** |
| **13:00** | **Prueba de las preguntas** **Instrucciones:** Crear equipos de dos personas (un entrevistador y un observador) para realizar pruebas de entrevistas en diferentes idiomas. Después de cada entrevista, el equipo debe tomarse un par de minutos para socializar lo que ha ido bien y lo que se debe ajustar. **Objetivo:** Establecer si las preguntas son fáciles de comprender y si se necesitan cambios para obtener una experiencia inicial en la realización de entrevistas.Planificar todo el tiempo necesario para realizar entre 10 y 15 entrevistas. |
| **15:00** | **Seguimiento de la prueba de las preguntas*** Comentarios sobre el ejercicio de prueba de las preguntas
* Afinar las preguntas de la encuesta

**Objetivo:** Permitir a los participantes compartir su experiencia y recordar cualquier dificultad a la que se hayan visto confrontados durante la entrevista; identificar cualquier deficiencia de las preguntas de la encuesta y realizar los ajustes necesarios.  |
| **15:30** | **Panorama*** ¿De qué manera puede el equipo compartir experiencias con otros equipos de la Sociedad nacional (o de otras Sociedades nacionales) acerca de la recopilación sistemática de comentarios?
* ¿Qué reuniones o retiros brindan la ocasión de compartir experiencias y de aprender conjuntamente?

**Objetivo:** Identificar las ocasiones para compartir experiencias. |
| **16:00** | **Resumen y próximas etapas** * Calendario para la recopilación y el análisis de datos
* Calendario para el análisis participativo y la acción
* División del trabajo y de los productos
* Conclusiones
 |