**Herramienta 10**

**Tabla de Roles y Responsabilidades del FCRM**

Esta herramienta documenta las tareas y subtareas clave para el personal de MEAL y de programas, relacionadas con la implementación de un FCRM.

Es importante que cada equipo adapte el contenido para reflejar cada FCRM (por ejemplo, haciendo referencia a las respuestas por cada canal del FCRM). La tabla también debe reflejar el plazo y frecuencia de las actividades clave como se indica en el plan de implementación detallado (DIP) del proyecto y detallar cualquier necesidad de apoyo. La tabla se debe crear durante la fase de arranque y se incluirá como anexo en los procedimientos operativos estándar del FCRM.

| **Tareas** | **Responsable principal** | **Otros involucrados** | **Plazo** | **Frecuencia** | **Apoyo requerido** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Recibir la retroalimentación |  |  |  |  |  |
| *Recibir para el canal 1* |  |  |  |  |  |
| *Recibir para el canal 2* |  |  |  |  |  |
| Reconocer la retroalimentación |  |  |  |  |  |
| *Reconocer para el canal 1* |  |  |  |  |  |
| *Reconocer para el canal 2* |  |  |  |  |  |
| Documentar la retroalimentación |  |  |  |  |  |
| *Documentar para el canal 1* |  |  |  |  |  |
| *Documentar para el canal 2* |  |  |  |  |  |
| Responder |  |  |  |  |  |
| *Responder para el canal 1* |  |  |  |  |  |
| *Responder para el canal 2* |  |  |  |  |  |
| Escalar las quejas sensibles |  |  |  |  |  |
| Derivar la retroalimentación |  |  |  |  |  |
| Apoyar el proceso de apelaciones |  |  |  |  |  |
| **Gestión de datos del FCRM** |  |  |  |  |  |
| Establecer una plataforma de gestión de datos |  |  |  |  |  |
| Mantener la plataforma de gestión de datos |  |  |  |  |  |
| Anonimizar los datos del FCRM |  |  |  |  |  |
| Archivar los datos del FCRM |  |  |  |  |  |
| **Uso de datos del FCRM** |  |  |  |  |  |
| Revisar las tendencias en la retroalimentación |  |  |  |  |  |
| Revisar las tendencias en el uso del canal del FCRM |  |  |  |  |  |
| Revisar la tasa de respuesta |  |  |  |  |  |
| Preparar visualizaciones de los datos |  |  |  |  |  |
| Facilitar el uso de los datos de la retroalimentación |  |  |  |  |  |
| **Efectividad del FCRM** |  |  |  |  |  |
| Verificar la satisfacción con el FCRM |  |  |  |  |  |
| Realizar verificaciones de efectividad del FCRM |  |  |  |  |  |
| **Otro…** |  |  |  |  |  |
| Otro… |  |  |  |  |  |
| Otro… |  |  |  |  |  |