**Herramienta 11**

**Preguntas para la entrevista a puestos del FCRM**

Esta herramienta contiene ejemplos de preguntas técnicas y basadas en escenarios para las entrevistas, que se pueden utilizar al contratar cargos relacionados con el FCRM.

**Propósito**

Las preguntas para la entrevista basadas en escenarios pueden ayudar a identificar a las personas con la mentalidad adecuada, para desarrollar e implementar un FCRM en el que confíe la comunidad. Las preguntas técnicas pueden ayudar a determinar el conocimiento, habilidades y capacidades que tienen los candidatos en relación con las tareas específicas del FCRM.

**Preguntas basadas en escenarios**

**Escenario 1 del FCRM:** En una reunión semanal del equipo, el oficial de MEAL presenta un informe mensual sobre la retroalimentación recibida de los FCRM. Informan que toda la retroalimentación de ese mes proviene de hombres entre los 18 y 40 años, a través de la línea directa gratuita y que no se presentaron quejas sensibles. **¿Cómo interpretaría esta información?** (Haga un seguimiento preguntando: **¿Qué haría usted para solucionar este problema?**)

*Respuesta:*

* El candidato se debe preguntar por qué ninguna mujer, personas mayores, personas con discapacidad, etc. dieron retroalimentación sobre el proyecto.
* Idealmente, el candidato notaría esto como un problema de salvaguarda y de la calidad de programas, y ​​cuestionaría la efectividad del sistema, es decir, *¿todos los grupos tienen acceso seguro a nuestro FCRM? ¿Les consultamos en el diseño de nuestro sistema del FCRM?* También debe identificar la importancia de la retroalimentación de todos los grupos de la comunidad, debido a sus diferentes necesidades y desafíos.
* También es importante que el candidato note que, aunque no hemos recibido retroalimentación sensible, esto no significa que no existan problemas de salvaguarda. Debe cuestionar la comprensión de las comunidades sobre cómo informar quejas sensibles y acceder de manera segura al FCRM, a fin de garantizar que hemos tomado las medidas adecuadas para asegurar la salvaguarda en la comunidad a la que servimos.

**Escenario 2 del FCRM:** Imagine que es una mujer soltera con dos hijos. Está recibiendo asistencia humanitaria en forma de cupones de alimentos de CRS. Cada semana recibe su cupón y acude a los proveedores registrados para comprar alimentos para su familia. Hay cuatro proveedores registrados en el programa. Tres de ellos cobran precios más altos cuando ven que se está pagando con cupón. El otro, un hombre, cobra un precio justo incluso con los cupones, pero sigue tocando su mano cuando le paga y la forma en que le mira le hace sentir incómoda.

Le gustaría contarle a alguien sobre el proveedor, pero no cree que pueda hacerlo. Aunque a veces existe un servicio de asistencia técnica en el lugar de la distribución de cupones, siempre está atendido por hombres. También hay un buzón de sugerencias, pero usted no sabe escribir y escucha de otras personas locales, que de todos modos CRS nunca responde a los mensajes del buzón**. ¿Qué puede hacer CRS para ayudarle a compartir este problema de retroalimentación con ellos?**

*Respuesta:*

* El candidato se debe preguntar si se consultó a los participantes del programa sobre sus canales preferidos para proporcionar diferentes tipos de retroalimentación y quejas. Debe recomendar que CRS lleve a cabo esta consulta de inmediato y actualice su selección de canales de retroalimentación basándose ​​en los datos, con énfasis en las preferencias de las mujeres y niñas.
* El candidato debe recomendar que, mientras tanto, se establezca un servicio de asistencia técnica conformado por personal tanto masculino como femenino, y que tenga períodos durante los cuales solo hayan mujeres, de modo que las participantes se sientan más cómodas de compartir problemas sensibles.
* El candidato también debe recomendar un análisis de la retroalimentación y quejas existentes para determinar quién, si es que alguien, está utilizando los canales existentes.
* El candidato debe recomendar que CRS verifique la efectividad de sus respuestas a la retroalimentación y quejas, ya que existe una percepción de la comunidad de que no se responde a la retroalimentación ni se actúa en consecuencia. CRS también debe actualizar su estrategia de comunicación sobre el FCRM para la información que comparte con los participantes, a fin de abordar estas inquietudes y fomentar el uso del sistema.

**Escenario 3 del FCRM:** Recientemente se unió a CRS como oficial de campo para responder inmediatamente después de un tifón en su área local. Ha estado trabajando durante las últimas dos semanas seguidas, con muy poco tiempo libre, dedicando muchas horas cada día. Ha realizado muchas tareas, incluyendo el registro de participantes del programa, la distribución de kits de refugio y el monitoreo posterior a la distribución. Dada la urgencia de la respuesta, no ha recibido suficiente capacitación ni ha pasado mucho tiempo en la oficina de CRS.

Mientras realiza una entrevista posterior a la distribución, un participante masculino del programa le dice que su equipo de refugio es insuficiente para su familia. Dice que la lona no es lo suficientemente grande o fuerte y que son de mala calidad. Está bastante molesto y la habla en tono enfadado. Usted está frustrado, porque tanto usted y como sus colegas han estado trabajando tan duro para asegurarse de que la familia de este señor y otras personas tengan algo en este período crítico. Siente que está atacando su trabajo y socavando los esfuerzos que usted y sus colegas han hecho**. ¿Qué podría hacer CRS para ayudarlo a responder a una retroalimentación como esta en el futuro?**

*Respuesta:*

El candidato debe mencionar algunas o todas las siguientes respuestas:

* El proyecto y la alta gerencia deben comunicar claramente que:
* La retroalimentación y quejas son bienvenidas y son una herramienta clave para hacer bien nuestro trabajo.
* Recibir informes de problemas significa que el sistema del FCRM está funcionando y es efectivo, y nos ayuda a identificar y abordar los aspectos más débiles de nuestro programa, para mejorar los resultados para los participantes.
* La retroalimentación negativa no necesariamente se refleja de forma negativa en una persona; por lo general, está relacionada con un problema más amplio.
* El proyecto y la alta gerencia deben reconocer que, no obstante, puede ser difícil no tomarse la retroalimentación negativa como algo personal, se debe reconfirmar al personal que esta es una reacción normal y darle tiempo para procesar y reflexionar sobre el problema.
* La actitud a la defensiva frente a la retroalimentación puede indicar problemas relacionados con el equilibrio entre la vida personal y laboral o el bienestar. El proyecto y la alta gerencia deben garantizar que el personal que gestiona y recibe retroalimentación tenga el suficiente apoyo, asegurándose de que se tomen descansos y permisos, y rotando los roles entre todo el equipo, según sea necesario.

**Preguntas técnicas**

**Pregunta técnica 1 del FCRM: Su proyecto está diseñando un sistema del FRCM. ¿Cuáles cree que son algunas de los aspectos clave a considerar, al establecer un sistema del FCRM para el proyecto?**

*Respuesta:*

* Considerar si existe un sistema a nivel de CP con el que el proyecto pueda o deba vincularse. Revisar si los socios de CRS tienen un sistema sobre el cual construir o si se están comenzando de cero. Tomar en cuenta los requerimientos de los donantes y el financiamiento para el FCRM.
* ¿Se han implementado FCRM anteriores en esta ubicación? ¿Qué tan exitosos y accesibles han sido? ¿Cuál es el panorama de las comunicaciones en esta ubicación (por ejemplo, servicio de telefonía móvil disponible? ¿Tasas de alfabetización? ¿Idiomas utilizados? etc.)
* ¿Cuáles son las preferencias de los participantes objetivo y los diversos grupos que hay entre ellos, considerando edad, género, discapacidad y otros factores de diversidad relevantes (por ejemplo, etnia, grupo social, afiliación política, etc.) ¿Cuáles son las barreras de comunicación para estos grupos?
* ¿Qué sistema de gestión de datos ya existe en el programa de país? ¿Cómo se registrará y responderá la retroalimentación y quejas? ¿Cuáles son los niveles de personal necesarios para un sistema funcional y oportuno?

**Pregunta técnica 2 del FCRM: Según su experiencia, ¿cree que todas las categorías de retroalimentación las deberían recibir y gestionar la misma persona? Explique su punto de vista.**

*Respuesta:*

* El candidato debe explicar la diferencia entre la retroalimentación programática (o no sensible) y sensible (como problemas de salvaguardar y fraude), particularmente en relación a la gestión de quejas.
* Para recibir quejas, todo el personal que interactúa con los participantes del programa debe estar preparado para recibir quejas tanto programáticas como sensibles de manera segura y adecuada. Sin embargo, el tratamiento y manejo de cada uno debe variar.
* Las quejas sensibles deben seguir la [Política de Salvaguarda](https://www.crs.org/our-work-overseas/research-publications/crs-policy-safeguarding) de CRS y la [Política de Gestión de Denuncias de Fraude de CRS](https://crsorg.sharepoint.com/:w:/r/sites/Ethics-Unit/_layouts/15/Doc.aspx?sourcedoc=%7B8818BBBA-FEED-4CDA-87C6-7D95E90A1669%7D&file=PRO-OOD-RSK-001%5B2%5D.docx&action=default&mobileredirect=true). Para problemas de salvaguarda, la confidencialidad es primordial y se debe seguir un enfoque centrado en el sobreviviente. Las quejas se deben escalar a través de canales aprobados y confidenciales, y luego se manejarán de acuerdo con principios centrados en los sobrevivientes.
* En el caso de retroalimentación y quejas programáticas, se debe informar al gerente de programas y al equipo del programa para que puedan proporcionar o asesorar en la respuesta y utilizar la información para la gestión adaptativa.

**Pregunta técnica 3 del FCRM: La retroalimentación y quejas pueden estar relacionadas con la protección, cuando la vida o bienestar de un miembro de la comunidad o participante del programa está en peligro. En los lugares donde opera CRS (país X), dicha retroalimentación y quejas son eventualmente canalizadas a otros socios que tienen el mandato y capacidad para apoyar a los sobrevivientes. Según su experiencia y conocimiento, ¿cuáles son algunos de los pasos y procesos involucrados en el desarrollo de tales rutas de derivación?**

*Respuesta:*

* El candidato debe mencionar, si ya existe un mapeo de servicios de protección. Puede ser del Clúster de Protección en una situación humanitaria o del gobierno en un entorno de desarrollo.
* Si no existe un mapeo, el candidato debe sugerir la vinculación con actores clave de protección (gubernamentales y no gubernamentales) para obtener su orientación y apoyo para realizar un mapeo de servicios de protección seguros y accesibles.
* El candidato debe resaltar que una vez que se ha realizado el mapeo, se debe documentar en una ruta de derivación, con información clave sobre la ubicación y los detalles de contacto de los servicios, idealmente incluyendo el horario de atención y si se requiere un pago.
* El candidato debe explicar que este documento se comparte con el personal de campo, que debe estar capacitado en primeros auxilios psicológicos para que puedan responder de manera segura a las denuncias de protección.