**Herramienta 12**

**Verificación de la efectividad del FCRM**

Esta herramienta presenta pasos clave y preguntas de reflexión relacionadas con las verificaciones de efectividad anuales del FCRM.

Instrucciones**:** *Utilice esta herramienta para una verificación de la efectividad anual del FCRM. Este puede ser un evento independiente o combinado con una reunión de reflexión anual o una revisión más amplia del sistema MEAL. Los pasos y las preguntas de reflexión tienen como objetivo guiar la verificación de la efectividad y siempre se deben adaptar al contexto local.*

*Pauta: Al adaptar la herramienta, enfóquese en los procesos del FCRM en curso que se puedan mejorar durante la implementación. Para contribuir a un aprendizaje más amplio del proyecto, la reflexión sobre el diseño y arranque del FCRM puede abordarse mejor como parte de los eventos de evaluación.*

**¿Qué hace que un FCRM sea efectivo?**

Los equipos pueden ver un incremento o una disminución en el uso de los canales del FCRM durante la implementación y pueden reflexionar sobre lo que estos cambios significan para la efectividad general del FCRM. A continuación, se resumen las características clave de un FCRM efectivo para guiar la reflexión.

* El personal de MEAL y de programas tiene roles claros relacionados con la implementación del FCRM y la capacidad necesaria para cumplirlos.
* Los miembros de la comunidad conocen el propósito del FCRM, cómo acceder a canales individuales y cómo y cuándo recibirán una respuesta.
* Todos los canales del FCRM están en uso
* Personas de diversos grupos comunitarios están utilizando el FCRM
* El tiempo de respuesta cumple o supera el compromiso asumido por los equipos
* La satisfacción con el FCRM es alta entre las personas que han enviado retroalimentación o quejas.
* Las quejas sensibles se escalan inmediatamente según el protocolo local y de la agencia.
* La retroalimentación y quejas se utilizan durante las decisiones del proyecto en curso.

**Paso 1. Revisar los datos del FCRM**

Revise los datos del FCRM para proporcionar resultados clave y visualizaciones que orientarán la reflexión y la planificación de acciones. A continuación una lista sugerida de los pasos de análisis que se pueden presentar con visualizaciones:

* Retroalimentación y quejas recibidas a través de cada canal del FCRM
* Retroalimentación y quejas recibidas en cada categoría estándar del FCRM
* Cambios en las tendencias de retroalimentación y quejas durante la implementación, por canal y categoría.
* Cambios en las tendencias de retroalimentación y quejas en diferentes áreas geográficas, por canal y categoría.
* Cambios en la retroalimentación y quejas relacionadas con las actividades clave de implementación del proyecto (por ejemplo, distribuciones) o los factores estacionales clave, por canal y categoría.
* Uso del FCRM por parte de los participantes y no participantes del programa en la comunidad, por canal y categoría.
* Uso del FCRM por diversos miembros de la comunidad, por género, edad, discapacidad y otros factores relevantes (por ejemplo, minorías étnicas, grupos religiosos o políticos), por canal y categoría.
* Resumen de la retroalimentación y quejas compartidas a través de los canales activos (por ejemplo, monitoreo posterior a la distribución o discusiones de grupos focales) versus canales estáticos (por ejemplo, línea directa o buzón de sugerencias).
* Tasa de respuesta en el FCRM, por canal y categoría.
* Tiempo promedio de respuesta, por canal y categoría.

*Pauta: Haga referencia a las notas de las reuniones de reflexión trimestrales u otras oportunidades de reflexión, para generar más opiniones o necesidades de análisis de datos.*

Como parte de esta revisión, verifique si el registro de retroalimentación y quejas está completo y si el personal lo usa correctamente. Como mínimo, el registro debe incluir: a) fecha en que se recibió la retroalimentación; b) categoría de retroalimentación; c) respuesta proporcionada; y d) fecha de la respuesta. Comparta con el personal cualquier recomendación sobre cómo utilizar el registro de manera más eficiente.

**Paso 2. Entrevistar al personal**

Entreviste a diferentes miembros del personal de MEAL, de programas y de campo para triangular las perspectivas y experiencias con el FCRM. Se recomienda que se entreviste de dos a tres miembros del personal en cada grupo. Consulte los resultados anteriores de la revisión de los datos del FCRM, ya que estas entrevistas ofrecen una oportunidad para comprender o interpretar las tendencias antes del evento de reflexión y para comprender mejor las preguntas que se puedan plantear en la revisión de datos actual. A continuación, una lista sugerida de preguntas para la entrevista al personal, que se pueden adaptar en cada contexto:

1. ¿Cuál es su rol relacionado con el FCRM?
2. ¿Qué preguntas tiene sobre su rol relacionado con el FCRM?
3. ¿Qué apoyo y recursos adicionales o diferentes le serían útiles para cumplir con su rol?
4. Al interactuar con los miembros de la comunidad, ¿percibe que confían en el FCRM y lo valoran? ¿Por qué si o por qué no? ¿Qué miembros de la comunidad representan esta perspectiva y cuáles no? ¿Cómo se puede incrementar la confianza y valor para todos los miembros de la comunidad?
5. ¿Se reconoce toda la retroalimentación y quejas?
6. ¿Se procesa toda la retroalimentación y quejas de acuerdo con los procedimientos operativos estándar, considerando la derivación, respuesta y escala para las diferentes categorías?
7. ¿Está toda la información de identificación personal protegida en el registro de datos y en los procesos de derivación, respuesta y escala?
8. ¿Qué oportunidades ha tenido para utilizar los datos del FCRM en la gestión adaptativa? ¿Tiene algún ejemplo de uso del FCRM para compartir? ¿Cómo se puede optimizar el uso de los datos del FCRM?
9. ¿Quiénes son los impulsores del FCRM en su equipo? ¿Qué mentalidad o habilidades contribuyen al proceso del FCRM? ¿Cómo pueden más miembros del equipo convertirse en impulsores del FCRM?
10. ¿Qué sugerencias tiene para mejorar el FCRM?

**Paso 3. Consultar a las comunidades**

Lleve a cabo discusiones de grupos focales con miembros de la comunidad, organizando subgrupos para representar factores de diversidad, hombres y mujeres, y participantes y no participantes del programa. Revise la *Herramienta 2: Lista de verificación del análisis de contexto* para determinar los factores clave de diversidad dentro de la comunidad y asegúrese de que estén representados en los subgrupos, para capturar una amplia gama de perspectivas. Se recomienda que se realicen dos o tres grupos focales con cada subgrupo. Las discusiones deben abordar cualquier problema sobre el uso y acceso al FCRM identificados a través de la revisión de datos y los problemas planteados por el personal durante las entrevistas. A continuación, se sugiere un conjunto de preguntas de reflexión para incorporarlas a otras herramientas y adaptarlas a los contextos locales, según sea necesario:

* ¿Cuáles son los canales a través de los cuales se puede proporcionar retroalimentación y quejas al equipo del proyecto?
* ¿Cuál de éstos es el más útil para usted y por qué?
* ¿Cuál de estos es el menos útil para usted y por qué?
* ¿Conoce el tipo de comportamiento o conducta que se espera del personal, si ocurriera, eso se debería informar a través de estos canales? Si es así, describa o dé ejemplos.
* Si necesitara compartir una queja sensible, ¿qué canal utilizaría y por qué?
* ¿Existen miembros de la comunidad que no puedan compartir retroalimentación y quejas? Si es así, ¿por qué? ¿Quiénes son estos miembros de la comunidad? ¿Cómo se pueden ajustar los canales para darles acceso?
* ¿Los equipos han reconocido la retroalimentación y quejas cuando se han compartido?
* ¿Conoce el tiempo de respuesta para la retroalimentación y quejas? Si es así, ¿está satisfecho con este plazo?
* ¿El equipo *respondió* a la retroalimentación y quejas cuando se compartieron?
* ¿Está satisfecho con los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta en su comunidad? ¿Por qué si o por qué no?
* ¿Cómo pueden ser más valiosos los mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta para su comunidad?
* ¿Qué otras sugerencias, le gustaría compartir con nosotros hoy?

*Pauta: Considere utilizar métodos participativos, como tarjetas de puntuación comunitarias, para solicitar opiniones y experiencias de la comunidad sobre el FCRM.*

**Paso 4. Reflexionar sobre los resultados y plan de mejoras**

Reflexione sobre los resultados de la revisión de los datos del FCRM, las entrevistas con el personal y las consultas comunitarias. Incluya en el proceso de reflexión al personal de campo y a otras personas que interactúan directamente con el FCRM. Se recomienda que se planifique un evento de reflexión de medio día y que se compartan los hallazgos clave (visualizaciones de los datos y resúmenes) como referencia antes de la sesión. Estas preguntas de reflexión general se deben adaptar para que evidencien los hallazgos iniciales o las necesidades de información clave en el contexto del proyecto:

* ¿Todos los miembros de la comunidad conocen el propósito y alcance del FCRM y cómo acceder a éste?
* ¿Todos los miembros de la comunidad conocen el tipo de comportamiento o conducta del personal que se debe informar, si es necesario?
* ¿Cómo se puede mejorar este conocimiento, de ser necesario?

**Acceso**

* ¿Qué grupos tienen más probabilidades de acceder al FCRM? ¿Qué canales específicamente y por qué?
* ¿Qué grupos tienen menos probabilidades de acceder al FCRM? ¿Cuáles son las barreras clave de acceso al FCRM para estos grupos?
* ¿Cómo puede ser más accesible el FCRM para todos los miembros de la comunidad?

**Combinación de canales**

* ¿Qué canales son los más valorados por los miembros de la comunidad y por qué?
* ¿Qué canales son menos valorados por los miembros de la comunidad y por qué?
* ¿Qué cambios se deben hacer al FCRM para una mayor eficiencia y uso?
* ¿Existen más oportunidades para recolectar retroalimentación y quejas cara a cara, como parte de las actividades del proyecto? Si es así, ¿cómo se puede lograr?
* ¿Existen más oportunidades para recolectar activamente retroalimentación y quejas en las herramientas de monitoreo? Si es así, ¿cómo se puede lograr?

**Consentimiento**

* ¿Están los miembros de la comunidad proporcionando su consentimiento, antes de enviar retroalimentación y quejas? Si es así, ¿cumple con los requerimientos locales y del donante? Si no es así, ¿cómo se puede mejorar?

**Asignación de personal**

* ¿Tiene todo el personal claro el propósito del FCRM, así como sus roles y responsabilidades relacionadas con el FCRM?
* ¿Cómo se puede mejorar esta comprensión?
* ¿Qué apoyo y recursos pueden ayudar al personal para cumplir sus roles actuales y mejorar la eficacia general del FCRM?
* ¿Qué mejoras en la estructura de personal o en los procesos generales de recursos humanos (descripciones de cargo y planificación del desempeño) pueden contribuir a la efectividad del FCRM?
* ¿Qué mejoras en la mentalidad y habilidades pueden mejorar la confianza y valor de la comunidad en el FCRM?
* ¿Cómo puede la alta gerencia mantener o impulsar cada vez más el uso de los datos del FCRM y la capacidad de respuesta del FCRM?

**Reconocimiento**

* ¿Se responde a toda la retroalimentación y quejas? Si no es así, ¿cómo se puede mejorar?

**Respuesta**

* ¿Estamos cumpliendo con nuestro compromiso de tiempo de respuesta para cada categoría de retroalimentación y quejas?
* ¿Es útil la hoja de preguntas frecuentes para responder a la retroalimentación y quejas más comunes? Si no es así, ¿cómo se puede mejorar?
* ¿Cómo puede responder mejor el FCRM a los miembros de la comunidad?

**Derivación**

* ¿Se deriva toda la retroalimentación y quejas fuera del alcance a otros actores, según corresponda? ¿Cómo se puede mejorar el proceso o mapeo de derivación para brindar una mejor asistencia a las derivaciones?

**Escala**

* ¿Se han escalado todas las quejas sensibles a EthicsPoint/ representante de país (o al designado) o al punto focal de salvaguarda de inmediato (dentro de las 24 horas)?
* ¿Existe evidencia de que la comunidad confía en el FCRM para responder de manera confidencial a las quejas sensibles?

**Uso de los datos**

* ¿Qué ejemplos tenemos del uso de los datos del FCRM para mejorar la calidad e impacto de programas?
* ¿Cómo se puede mejorar el uso de los datos del FCRM?

**Gestión de datos**

* ¿El registro del FCRM está completo y todo el personal lo utiliza adecuadamente? Si no es así, ¿cómo se puede mejorar?
* ¿Está debidamente protegida toda la información de identificación personal? Si no es así, ¿cómo se puede mejorar?

**Evaluación**

* ¿Qué preguntas sobre el diseño y uso del FCRM se pueden agregar para futuros eventos de evaluación?

**Recomendaciones**

* ¿Cuáles son los cambios prioritarios para incrementar la efectividad y el valor del FCRM? Por favor, establezca un plazo y las personas responsables de cada uno.

*Pauta: Integre las recomendaciones clave del FCRM en el plan de implementación detallado del proyecto, para solicitar un sólido apoyo a la gestión del proyecto y permitir el seguimiento del plan de acción durante las reuniones de revisión trimestrales y anuales.*

**Paso 5. Comunicar y documentar los cambios**

Comunique los cambios planificados al FCRM con el personal y los grupos de interés, buscando la aprobación del donante, si es necesario. Incluya los cambios en las próximas oportunidades de comunicación con la comunidad u organice un evento independiente. El evento de comunicación también proporciona una excelente oportunidad, para reforzar el mensaje inicial sobre el propósito y acceso del FCRM.

Al comunicar cambios con el personal, aclare cualquier cambio en sus roles o responsabilidades relacionadas con el FCRM. Durante este intercambio, se debe alentar al personal a que hagan cualquier pregunta que tengan sobre sus roles actuales.

Documente los cambios planificados en un diagrama de flujo del FCRM actualizado y en los SOP, incluyendo los anexos clave para roles y responsabilidades, preguntas frecuentes y guiones de reconocimiento y respuesta.

*Pauta: Se recomienda que los hallazgos de la verificación de efectividad se documenten en los SOP, para que el personal pueda hacer referencia a ellos en los eventos de evaluación o al planificar futuros FCRM.*