**Herramienta 2**

**Lista de verificación de análisis de contexto**

Esta herramienta está diseñada para ayudar a los equipos a considerar factores que pueden influir en la comunicación e involucramiento de los participantes de los programas, tales como dinámicas de poder local, acceso a tecnologías de la comunicación y experiencia y recursos de CRS y de nuestros socios, para la participación de la comunidad o para los FCRM.

**¿Para qué es esta herramienta?**

Esta lista de verificación está elaborada para apoyar a los equipos de programas en el diseño del FCRM para analizar los datos disponibles y para comprender el panorama de la comunicación en el área objetivo de su programa. Los datos disponibles pueden incluir fuentes secundarias, datos recolectados a través de programas anteriores y el conocimiento local del personal y los socios.

La lista de verificación también puede ayudar a los equipos a identificar las brechas de información para la recolección de datos primarios con las comunidades objetivo, a fin de determinar las necesidades, preferencias y barreras de comunicación de los diversos miembros de la comunidad. Finalmente, puede ayudar a los equipos a tomar decisiones sobre el alcance y los canales más adecuados para su contexto, proyecto y/o programa de país.

**1. Revisar los requerimientos de la agencia, donante y programa de país**

Muchos donantes tienen requerimientos para la rendición de cuentas, la integración de la protección y salvaguarda/ PSEA[[1]](#footnote-1) que se relacionan con la comunicación con los participantes del programa y con la retroalimentación y quejas. Las Políticas y Procedimientos MEAL (MPP) de CRS también tienen requerimientos de auditoría que se deben considerar. Algunas preguntas para reflexionar en este paso son:

* **Para este proyecto, ¿cuáles son los requerimientos relevantes de la agencia relacionados con la retroalimentación y quejas?** *Las MPP tienen diferentes requerimientos dependiendo de la duración y nivel de financiación de cada proyecto.*
* **¿Cuáles son los requerimientos del donante relacionados con la retroalimentación y quejas?** *Estos se pueden encontrar en las orientaciones sobre rendición de cuentas, integración de la protección, salvaguarda y/o PSEA.*
* **¿Qué requerimientos o prioridades del programa de país se deben tomar en cuenta?**
* ¿Existe la oportunidad de crear un canal a nivel de CP para complementar otros esfuerzos a nivel de proyecto?
* ¿Existen oportunidades para expandir los FCRM existentes que los socios ya han establecido?
* ¿Existen oportunidades para diseñar y establecer un mecanismo de gestión conjunto con las organizaciones socias?
* ¿Existen oportunidades para colaborar en un sistema de retroalimentación compartido con los miembros del consorcio?

**2. Revisar los datos existentes**

Los FCRM que se basan en el panorama de la comunicación local serán más seguros, más accesibles y relevantes para los participantes del programa y la comunidad en general. Con frecuencia, existe información significativa sobre el contexto local y puede incluir evaluaciones de necesidades iniciales; fuentes secundarias como informes de organizaciones pares; datos recolectados a través de programas anteriores; y el conocimiento local del personal y los socios. Las preguntas clave a considerar al revisar los datos existentes son:

* **¿Cuáles son las dinámicas de poder que pueden afectar la capacidad de las personas para proporcionar retroalimentación o quejas sobre problemas programáticos o del personal?** *Revisar los documentos recolectados para identificar posibles barreras para la participación o involucramiento de la comunidad. Las barreras pueden ser logísticas, financieras, de seguridad, tecnológicas, físicas, psicológicas, de actitud o culturales.* Considera lo siguiente*:*
* ¿Cuáles son los grupos más vulnerables y marginados, en base al género, edad, discapacidad y otros factores de diversidad relevantes (por ejemplo, minorías étnicas, grupos religiosos o políticos)?
* ¿Quién tiene poder en la comunidad, en base al género, edad y/o diversidad?
* ¿Qué estructuras comunitarias de toma de decisiones existen y qué líderes participan en ellas? ¿Son los líderes representativos de diversos grupos dentro de la comunidad y quiénes son los posibles “guardianes”?
* ¿Cómo pueden los roles y normas de género para diferentes grupos etarios aumentar o disminuir el acceso a la comunicación con organizaciones no gubernamentales (ONG)?
* ¿Cuáles son las tasas de alfabetización por género, edad y factores de diversidad relevantes?
* ¿Qué idiomas hablan los diversos grupos de la comunidad?
* ¿Qué barreras pueden encontrar los miembros de la comunidad si presentan una queja? *Las barreras comunes incluyen miedo a perder acceso a los servicios, miedo a que las ONG abandonen el área y miedo a represalias si se quejan de la conducta del personal.*
* ¿La comunicación cara a cara entre grupos de diferentes sexos es culturalmente adecuada?
* ¿La tecnología, como los teléfonos móviles e Internet, es accesible independientemente del sexo, edad, discapacidad, nivel de alfabetización, etnia y nivel socioeconómico?
* **¿Qué limitaciones operativas podrían afectar la capacidad de los participantes para proporcionar retroalimentación o quejas?**
* ¿Qué infraestructura está disponible para viajar desde y hacia los lugares probables del proyecto? ¿Es posible que los lugares del proyecto sean de fácil y frecuente acceso?
* ¿Cuáles son los problemas de acceso para las personas con movilidad restringida y otras formas de discapacidad o deficiencia, incluyendo las deficiencias visuales y auditivas y las deficiencias intelectuales?
* ¿El acceso a la tecnología u otros canales de comunicación difiere en áreas rurales versus urbanas?
* **¿Qué nos pueden decir los datos de la retroalimentación y quejas de los programas existentes? ¿Qué nos puede decir la utilidad de los canales diseñados anteriormente?** *Revise la efectividad y pertinencia de los canales de retroalimentación que CRS o las organizaciones socias han establecido previamente, de la siguiente manera:*
* Desagregue los datos de la retroalimentación y quejas por sexo, edad y cualquier otro factor de diversidad relevante.
* Determine qué grupos utilizaron qué canales para proporcionar retroalimentación y quejas programáticas
* Determine qué grupos utilizaron qué canales para presentar quejas sensibles sobre problemas de conducta del personal, fraude o protección.
* Determine qué canales se utilizaron con mayor o menor frecuencia para quejas sensibles.
* Determine qué canales se utilizaron con mayor o menor frecuencia en general
* Determine qué grupos no proporcionaron retroalimentación o quejas de ningún tipo.
* Determine qué grupos no presentaron quejas sensibles
* Revise los datos de monitoreo o evaluación existentes para obtener información sobre las preferencias y barreras de comunicación.
* Revise los datos de monitoreo o evaluación existentes para cualquier inquietud y necesidad de protección, anonimato y confidencialidad (por ejemplo, seguridad y dignidad).
* **¿Qué canales de retroalimentación y quejas mejorados por la tecnología pueden ser relevantes y apropiados en este contexto o para este programa?** *Las ONG dependen cada vez más de la tecnología para transmitir y recibir información; sin embargo, esto no es apropiado en todas las situaciones. Evalúe las ventajas y desventajas de las soluciones tecnológicas para recolectar, analizar y responder a la retroalimentación y quejas.*
* Determine los beneficios del uso de la tecnología en el contexto local, en términos de eficiencia, calidad de los datos y para mantener la confidencialidad.
* Evalúe los posibles problemas de salvaguarda en línea y lleve a cabo una evaluación de riesgos integral, para garantizar que no ponemos a nadie en riesgo de sufrir daños.
* Revise la red de los proveedores en el área, incluyendo la intensidad de la señal y el costo de las llamadas, SMS y datos.
* Revise la tecnología disponible en el país y en las organizaciones socias, tales como teléfonos móviles básicos/ inteligentes, teléfonos fijos, tablets y computadoras portátiles, y fuentes de energía para mantener los dispositivos cargados.
* Evalúe las habilidades del personal de CRS y sus socios relacionadas con las tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo (ICT4D) y las necesidades de capacitación.
* Determine los requerimientos y regulaciones nacionales sobre el uso de las telecomunicaciones para mensajería pública y recolección de datos. ¿Existe alguna tecnología prohibida por el gobierno (por ejemplo, WhatsApp)? Pueden ser restricciones a nivel legal o financiero.
* Considere el acceso de los miembros de la comunidad a la tecnología por género, edad, discapacidad, nivel de alfabetización, etnia y estatus socioeconómico.

**3. Conversar con el personal**

El personal de CRS y de los socios tiene un conocimiento significativo de la comunicación en un contexto o área local determinada. Reúnase con un grupo que represente las áreas de programas, MEAL, protección y operaciones del CP, socios y grupos de interés para discutir la información recopilada anteriormente.

Presente los hallazgos recopilados en los Pasos 1 y 2 para enmarcar la discusión y actualice estas preguntas para reflejar los hallazgos iniciales, respondiendo las nuevas consultas que se generaron tras la revisión de los datos. Si es útil, utilice la *Herramienta 3: Pros y contras de los canales del FCRM* para ayudar a orientar la discusión.

Reflexione sobre la presentación y considere las siguientes preguntas:

* ¿Cómo solicita retroalimentación y quejas el personal gerencial del FCRM tanto de CRS como del socio?[[2]](#footnote-2)
* ¿Cómo responde a la retroalimentación y quejas el personal de CRS y del socio?
* ¿Cómo utiliza la retroalimentación y quejas en las decisiones del programa el personal de CRS y del socio?
* ¿Qué tiene éxito en estos procesos de retroalimentación, quejas y respuesta?
* ¿Qué desafíos existen en el proceso de retroalimentación y quejas? ¿Cómo puede abordarlos este FCRM?
* ¿Quién necesita acceder y utilizar los datos de la retroalimentación y quejas para asegurar una acción y respuesta oportuna y efectiva (cierre del ciclo de retroalimentación)? Considere el acceso a los datos de problemas programáticos y quejas sensibles por separado, ya que la información sobre las quejas sensibles se debe limitar por motivos de confidencialidad.
* ¿Qué nivel de asignación de personal se requiere para recolectar, analizar, responder y utilizar los datos de la retroalimentación y quejas de manera adecuada?
* ¿Qué fuentes de financiamiento están disponibles para cubrir los costos del FCRM (donante, CP, etc.)?
* ¿Qué canales han utilizado en el pasado los grupos más vulnerables?
* ¿Qué grupos experimentan la mayoría de las barreras de comunicación y/o marginación, y deben ser seleccionados como prioridad para la recolección de los datos primarios? Pueden ser de diferentes géneros, edades, grupos religiosos o étnicos, por ejemplo.
* ¿Qué brechas de información existen en términos de posibles barreras o riesgos de seguridad para acceder a los canales de retroalimentación, quejas y respuesta?
* ¿Qué otra información aún se necesita recolectar de la comunidad objetivo?

**4. Consultar a diversos miembros de la comunidad**

Realice consultas comunitarias para determinar sus preferencias para los canales del FCRM y llene las brechas relacionadas con la comprensión del contexto después de la revisión de los datos y las entrevistas con el personal. En estas consultas, es importante incluir un grupo que represente a la comunidad objetivo, para garantizar que los canales del FCRM sean adecuados, seguros y accesibles para todos los participantes del programa, independientemente del género, edad u otro factor de diversidad relevante. Como mínimo, hable con hombres y mujeres por separado, pero tenga en cuenta que también es mejor realizar consultas independientes con grupos vulnerables previamente identificados.

Cuando sea posible, las preguntas para las comunidades se deben integrar en las evaluaciones programadas desde una perspectiva más general, para evitar la duplicación y fatiga de los participantes de la encuesta.

El Comité Permanente Interagencial ha elaborado una herramienta útil con preguntas sobre la comunicación con las comunidades y la rendición de cuentas: Menú de preguntas relacionadas con la Rendición de Cuentas para Poblaciones Afectadas (AAP) para las evaluaciones de necesidades multisectoriales (MSNA) (IASC 2018).

Adapte estas preguntas para abordar las brechas en el conocimiento obtenidas de la revisión de los datos existentes y las entrevistas al personal. Si los FCRM están implementados en la comunidad, pregunte directamente sobre el uso de éstos. Si los FCRM no están implementados, proporcione una breve introducción a los conceptos básicos de retroalimentación, quejas y respuesta, para que los miembros de la comunidad puedan responder estas preguntas de manera adecuada. Como mínimo, asegúrese de recolectar datos sobre las siguientes preguntas:

* ¿Cómo preferiría proporcionar retroalimentación a CRS y su socio sobre la calidad, cantidad y pertinencia de la ayuda, servicios y asistencia que recibirá?
* ¿Cómo preferiría proporcionar retroalimentación o presentar una queja a CRS o su socio sobre el comportamiento del personal?
* Si los FCRM están implementados en la comunidad, ¿qué canales se establecieron para proporcionar retroalimentación y quejas a CRS o su socio?
	+ ¿Cómo se accede a estos canales?
	+ ¿Quién utiliza estos canales y por qué?
	+ ¿Quién no utiliza estos canales y por qué no?
	+ ¿Cómo puede CRS o su socio hacer que estos canales sean más efectivos para la comunidad?
* ¿En qué idioma prefiere comunicarse con CRS y sus socios?

**5. Analizar los resultados**

Los datos recolectados como parte de este proceso deben, como mínimo, estar desagregados ​​por edad y sexo, e idealmente por discapacidad y cualquier otro factor de diversidad relevante en su contexto (por ejemplo, social, económico o político). Utilice su análisis de contexto para identificar los grupos prioritarios que estarán representados en el análisis, para garantizar un acceso seguro al FCRM para todos los miembros de la comunidad; es decir, personas con discapacidad, refugiados o desplazados internos y grupos minoritarios. Discuta los hallazgos de cada paso con el personal de CRS y del socio para determinar las preferencias de la comunidad para los canales. Documente los resultados de la consulta comunitaria en una tabla como la que se muestra a continuación. Estos resultados se utilizarán junto con la *Herramienta 3: Pros y contras de los canales del FCRM* en la selección de los canales del FCRM en el Paso 3.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Grupos objetivo a considerar***(por favor agregue grupos relevantes para su contexto)* | **Barreras de comunicación** | **Canal anterior más utilizado en general** | **Canal anterior más utilizado para quejas sensibles** | **Inquietudes de seguridad para dar retroalimentación y quejas** | **Canal preferido para quejas sensibles** | **Canal preferido para la retroalimentación y quejas programáticas** |
| **Mujeres** |  |  |  |  |  |  |
| **Hombres** |  |  |  |  |  |  |
| **Niñas** |  |  |  |  |  |  |
| **Niños** |  |  |  |  |  |  |
| **Adolescentes mujeres** |  |  |  |  |  |  |
| **Adolescentes hombres** |  |  |  |  |  |  |
| **Mujeres mayores** |  |  |  |  |  |  |
| **Hombres mayores** |  |  |  |  |  |  |
| **Personas con movilidad restringida** |  |  |  |  |  |  |
| **Personas con otras formas****de discapacidad** *(por favor especifique)* |  |  |  |  |  |  |
| **Grupos minoritarios** *(por favor especifique)* |  |  |  |  |  |  |

**6. Decidir el alcance y los canales**

En base a un análisis de los datos primarios, los equipos deben seleccionar los canales que sean seguros y accesibles para todos los participantes del programa, con especial énfasis en la seguridad y acceso de mujeres, niñas, personas con discapacidad y cualquier otro grupo marginado. Los equipos también deben considerar los requerimientos del donante, la agencia y el CP en su selección, y contemplar la asignación de personal y financiamiento como parte del proceso de toma de decisiones.

La experiencia previa y la orientación de toda la industria demuestra que se debe incluir la recolección regular de la retroalimentación, a través de *canales activos* (por ejemplo, discusiones de grupos focales, sesiones de escucha no estructuradas, reuniones comunitarias y servicios de asistencia técnica), en combinación con *canales estáticos* que están diseñados para recibir la retroalimentación en el momento y sobre el tema que elija la persona, y que sean confidenciales y/o anónimos (por ejemplo, líneas directas, buzones de sugerencias, plataformas digitales).

Como parte de la selección de canales, los equipos deben:

* + Mantener conversaciones con el personal de operaciones y proyectos relevantes, para revisar los datos recopilados sobre las preferencias de comunicación y evaluar todas las opciones disponibles para canales estáticos y activos.
	+ Utilizar tanto los hallazgos del análisis de contexto como las consideraciones de los pros y contras de cada tipo de canal. Utilicela *Herramienta 3: Pros y contras de los canales del FCRM* para guiar la selección, según sea necesario.
	+ Elegir los canales que sean seguros y accesibles para todos los participantes del programa, con especial énfasis en la seguridad y acceso de mujeres, niñas, personas con discapacidad y cualquier otro grupo marginado.
	+ Considerar canales cara a cara que se integren bien con las actividades planificadas del proyecto y puedan apoyar la comunicación regular, significativa y constructiva con las comunidades y los participantes del programa, durante la implementación.
	+ Incorporar la recolección activa de retroalimentación en los procesos de monitoreo del proyecto en curso, a través de la planificación de breves sesiones abiertas de escucha y retroalimentación, al final de las visitas estructuradas de recolección de datos.

**7. Documentar las decisiones**

Documente la retroalimentación, quejas y selección del canal de respuesta en la *plantilla de la matriz de planificación del FCRM de SMILER+* junto con las respectivas decisiones sobre la asignación de personal y recursos. Además de una breve descripción del canal, la plantilla captura el acceso y disponibilidad del canal, las limitaciones de acceso anticipadas y cómo se pueden abordar, los vínculos con otros canales o proyectos y las necesidades de ICT4D. Los equipos también deben incluir los planes iniciales para el cierre, traspaso u otra planificación de sostenibilidad del FCRM en la plantilla.

1. La protección contra la explotación y el abuso sexual (PSEA) es un subconjunto de la salvaguarda y es un compromiso asumido por el sector humanitario global para garantizar que el personal y los afiliados no abusen o exploten sexualmente a las y los participantes de los programas o miembros de la comunidad en general. [↑](#footnote-ref-1)
2. Al diseñar un FCRM de nivel CP, consulte al personal de todos los programas. Cada equipo puede tener necesidades distintas y específicas relacionadas con las quejas y los comentarios. [↑](#footnote-ref-2)