**Herramienta 6**

**Plantilla de Procedimientos Operativos Estándar del FCRM**

Esta herramienta ayudará a los equipos a desarrollar procedimientos operativos estándar para la implementación de mecanismos de retroalimentación, quejas y respuesta en su contexto operativo.

El propósito de los procedimientos operativos estándar (SOP) es documentar los procesos y protocolos necesarios para la implementación de FCRM de calidad. El gerente de programas debe completar los SOP con insumos del personal de MEAL y de otros miembros del equipo del proyecto. Adapte esta plantilla a las necesidades específicas de su FCRM y asegúrese de que se actualice a medida que éste evoluciona y mejora. Se recomienda que todas las herramientas y materiales de apoyo se incluyan como anexos y que se haga referencia a cada anexo o se describa en la narrativa del SOP.

**Antecedentes:** Alcance del proyecto, requerimientos del donante para el FCRM, políticas de salvaguarda del socio, salvaguarda de la agencia, políticas y requerimientos de MEAL, categorías del FCRM (con ejemplos locales o subcategorías, según aplique), integración con los FCRM de los socios del consorcio y el FCRM a nivel de CP (si aplicable) y estructura de personal, junto con los roles clave del FCRM. Anexo: diagrama de flujo del FCRM, tabla de roles y responsabilidades del FCRM y categorías del FCRM.

**Canales de retroalimentación y quejas:** Nombre y descripción de cada canal de retroalimentación y quejas; detalles del acceso para cada canal (por ejemplo, horarios del servicio de asistencia técnica, número de la línea directa, idiomas disponibles); proceso para documentar la retroalimentación y quejas (incluyendo canales cara a cara); planes para el reconocimiento, retroalimentación y quejas para cada canal. Anexo: Herramientas de recolección de datos, guiones de reconocimiento.

**Canales de respuesta:** Nombre y descripción de cada canal de respuesta; compromiso a nivel de proyecto para el tiempo de respuesta a cada categoría de retroalimentación y quejas. Anexo: preguntas frecuentes, guiones de respuesta, mapas de derivación.

**Escala de quejas sensibles:** Procedimientos locales para escalar quejas sensibles de acuerdo con las políticas del donante y la agencia, nombre e información de contacto del punto focal para quejas sensibles (representante de país o punto focal de salvaguarda). Anexo: Diagrama de flujo del FCRM, guiones para responder a inquietudes de protección o salvaguarda.

**Comunicación del FCRM:** Enfoques de comunicación para concientizar a la comunidad sobre el FCRM, acceso a cada canal de retroalimentación y quejas, acceso a los canales de respuesta, expectativas de respuesta relacionadas con cada categoría del FCRM, proceso de consentimiento, proceso de apelación y Código de Conducta de la agencia. Anexo: Plan de comunicación y materiales asociados.

**Descripción del sistema de gestión de datos:** Sistema de gestión de datos (DMS) utilizado, acceso y protección de los datos para quejas sensibles, consolidación del DMS a nivel del socio o registros entre socios, regulaciones nacionales y locales relevantes para la protección de datos, planes para controles de calidad sobre la integridad del sistema. Anexo: Plantilla o registro del sistema de gestión de datos.

**Análisis de datos:** Enfoque y frecuencia del análisis, grupos de comparación para rastrear las tendencias (por ejemplo, hombres y mujeres, uso de cada canal), planes para calcular la tasa de respuesta (contra los compromisos establecidos) y visualizaciones para respaldar la interpretación de las tendencias.

**Uso de datos:** Planes para el uso de los datos de retroalimentación y tendencias en los procesos de gestión adaptativa (por ejemplo, reuniones de reflexión trimestrales y anuales).

**Verificación de la efectividad:** Planes para verificar la efectividad del FCRM durante los eventos de reflexión (por ejemplo, trimestrales) y verificaciones de efectividad anuales y/o integración con los eventos de evaluación (por ejemplo, plazos, métodos y preguntas de reflexión).

**Planes para la sostenibilidad o cierre del FCRM**: Planes para el traspaso o cierre del FCRM o para mantener el sistema, y ​​anonimización y archivo de los datos del FCRM.

**Anexo:** Categorías de retroalimentación y respuestas (revise la *Herramienta 1*)

**Anexo:** Diagrama de flujo del FCRM

**Anexo:** Herramientas de recolección de datos

**Anexo:** Preguntas frecuentes para responder preguntas o solicitudes de información

**Anexo:** Guion de reconocimiento por canal o categoría

**Anexo:** Mapa de derivación

**Anexo:** Plan de comunicación

**Anexo:** Materiales de comunicación

**Anexo:** Plantilla de registro del FCRM

**Anexo**: Tabla de roles y responsabilidades del FCRM (revise la *Herramienta 10*)

**Anexo:** Guiones para responder a las inquietudes sobre protección o salvaguarda