**Herramienta 7**

**Establecimiento de un Registro de Retroalimentación y Quejas**

Esta herramienta identifica los campos de datos necesarios en un registro para un mecanismo de retroalimentación, quejas y respuesta, y se debe utilizar durante el desarrollo del sistema de gestión de datos del FCRM.

**Establecimiento del registro del FCRM**

Un registro de retroalimentación y quejas documenta, almacena y rastrea los datos de la retroalimentación, a través de:

* Categorizar y analizar los datos de retroalimentación entrante
* Clasificar los datos de la retroalimentación
* Rastrear el avance y cambios en la retroalimentación, quejas y necesidades de información.
* Rastrear las respuestas a la retroalimentación
* Rastrear la satisfacción con el FCRM y las percepciones de la capacidad de respuesta de CRS y el socio, etc.

Los registros se pueden configurar utilizando hojas de cálculo de Microsoft Excel o sistemas de gestión de información más sofisticados. Junto con los socios, determine la solución más factible para el ingreso, rastreo, análisis y presentación de informes de los datos.

**¿Qué se debe incluir en un registro de retroalimentación y quejas?**

A continuación se encuentran las categorías clave que se deben incluir. [Nota: no podrá recolectar toda esta información, especialmente si la retroalimentación se proporcionó de forma anónima]. Se agregarán categorías adicionales, según sea necesario.

**Consentimiento para recolectar información de identificación personal**

El consentimiento de quien proporciona la retroalimentación para 1) documentar la información de identificación personal (como nombre y detalles de contacto) a fin de contactarlos para un seguimiento posterior; y 2) compartir esa información de contacto con otra entidad u organización para hacer una derivación.

**Número de referencia o identificador único**

Este es un número que le permite a CRS rastrear fácilmente la retroalimentación y quejas en el sistema. Cada elemento de retroalimentación debe tener un número de referencia único. Suele ser una serie de números o una combinación de números y letras que siguen una secuencia predeterminada.

**Información administrativa**

* **Nombre** de la persona que proporciona la retroalimentación [o nota si la retroalimentación fue anónima].
* **Sexo** y **edad** o **grupo etario.**
* Otro estado de **vulnerabilidad** (si se conoce y es relevante para el contexto del programa): discapacidad, menor no acompañado, miembro de una familia monoparental, desplazados internos, etc.
* **Ubicación** o **sitio del proyecto** donde se recolectó la retroalimentación.

**Información de la retroalimentación**

* **Fecha de recepción** de cuando alguien se acercó a CRS para enviar retroalimentación o la fecha en que se retiró la retroalimentación enviada a través de un canal como un buzón de sugerencias, WhatsApp, etc.
* **Canal a través del cual se recibió la retroalimentación** (por ejemplo, línea directa, buzón de sugerencias, reunión comunitaria, SMS, servicios de asistencia técnica) y nombre del personal de CRS o del socio que recibió la retroalimentación.
* **Descripción de la retroalimentación o queja** exactamente como la comunicaron las personas que proporcionaron la información, incluyendo el período y detalles.
* **Categoría del FCRM** que sea relevante utilizando la *Herramienta 1: Categorías de retroalimentación y quejas*.
* **Medios de seguimiento preferidos** que pueden ser por teléfono o regresando al lugar para actualizar a la persona. Posteriormente, documente la información de contacto, como número de teléfono o dirección, según los medios preferidos por las personas.
* **Reconocimiento** de que se recibió la retroalimentación o queja. Si o No

 **Manejo de casos**

* **Relevancia del programa, proyecto o servicio** al que hace referencia la retroalimentación (si corresponde)
* **Verificación o investigación requerida** Si o No
* **Punto de contacto principal** miembro del personal que supervisa la investigación
* **Respuesta o decisión** miembro del personal responsable de determinar cómo se maneja esta retroalimentación.
* **Fecha de la decisión solicitada** cuando se compartió la retroalimentación con el responsable de la toma de decisiones.
* **Decisión o estado** detalles sobre las decisiones tomadas o las acciones aplicadas. Se puede utilizar abierta, cerrada o derivada para rastreo.
* **Fecha de resolución** cuando se tomó la decisión.

**Respuesta**

* **Fecha de la respuesta** cuando se comunicó la respuesta.
* **Canal de la respuesta** cómo se compartió la decisión.
* **Duración de la resolución** tiempo transcurrido desde la recolección hasta la resolución.