HERRAMIENTA 10

REGISTRO DE RETROALIMENTACIÓN Y MITIGACIÓN

**Manejo de la Higiene Menstrual (MHM) en Emergencias** / FICR / Versión piloto– Julio 2019

PANORAMA GENERAL

Esta herramienta muestra un ejemplo de un registro que puede utilizarse para recolectar retroalimentación (tanto formal como informal), y para documentar qué acciones se han llevado a cabo para abordarla (mitigación) y el resultado. Esta tabla también puede utilizarse para rumores, quejas y desinformación.

Es importante que antes de comenzar las actividades **planifique cómo recogerá esta retroalimentación** – incluyendo mecanismos o actividades, de quién se recogerá la información y qué tan a menudo (frecuencia). Utilice la tabla de más abajo como un ejemplo que le ayudará en su planificación.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Actividad o mecanismo** | **Grupo meta / ¿Quién? ¿Cómo?** | **Frecuencia** |
| Por ej. Discusiones de grupos focales | Niñas adolescentes y mujeres en edad reproductiva | Por ej. Mensualmente |
| Por ej. Encuesta rápida mediante teléfonos móviles (ver enlace a recursos adicionales más abajo) | Grupo elegido de manera aleatoria entre la población meta | Por ej. Encuesta rápida semanal o mensual |
| Por ej. Programa de radio con llamadas entrantes | Población afectada | Por ej. Continuamente durante toda la respuesta. |
| Por ej. Entrevistas con informantes clave | Por ej. Líderes de la comunidad, agentes de salud locales, sanadores tradicionales, líderes de las mujeres | Por ej. Cada dos semanas |
| Por ej. Recepción de quejas | Las mujeres y las niñas que reciben artículos de MHM | Por ej. Durante cada distribución |
| Por ej. Buzón o tarjetas de sugerencias | Población afectada | Por ej. de forma continua |

EJEMPLO DE REGISTRO DE RETROALIMENTACIÓN Y MITIGACIÓN

*(Adaptado de CDAC Network)*

**¡Recuerde! Recoger retroalimentación no es suficiente, asegúrese de que tiene un sistema en curso para analizar, hacer el seguimiento de las acciones de mitigación y comunicar la información a las comunidades.**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Registro de retroalimentación y mitigación - puede incluir también rumores, desinformación y quejas** | | | | | | | |
| **Fecha** | **Ubicación** | **Detalles** | **Canal** | **Nivel de riesgo** | **Estado de verificación** | **Actividades de mitigación** | **Resultado** |
| *¿Cuándo se oyó la retroalimentación/el rumor/la queja?* | *¿Dónde se oyó?* | *Detalles de la retroalimentación/del rumor/de la queja. ¿Qué era?* | *¿Cómo se recibió la retroalimentación/el rumor/la queja?* | *Bajo*  *Medio*  *Alto* | *Verificar si es:*  *Verdadero o Falso* | *Detalles acerca de quién, qué, cuándo, dónde y cómo se abordó o mitigó la opinión/el rumor/la queja, incluida la implicación con la comunidad.* | *Monitorear el resultado.*  *¿Se ha erradicado la opinión/el rumor/la queja?* |
| *…* |  |  |  |  |  |  |  |
| *…* |  |  |  |  |  |  |  |

**RECURSOS ADICIONALES**

[IFRC Community Engagement and Accountability (CEA) Guide and Toolkit](https://media.ifrc.org/ifrc/document/community-engagement-and-accountability-toolkit/)

[Information on tools for data collection and analysis](https://media.ifrc.org/ifrc/document/annex-7-tools-for-data-collection-and-analysis/); part of IFRC Guide: How to Establish and Manage a Systematic Feedback Mechanism with Communities