

Ejercicio de retroalimentación de los socios

Conclusiones de nuestra encuesta y de las entrevistas a los socios de 2022 (Resumen)

Gracias a todos los socios de CBM Global que han participado en nuestra Encuesta y en las Entrevistas a Socios y que han ofrecido sus comentarios



CBM Global Disability Inclusion

Van Heuven Goedhartlaan 13D, 1181 LE Amstelveen, Países Bajos
www.cbm-global.org

La importancia de escuchar a nuestros socios

La asociación es la base del trabajo de CBM Global Disability Inclusion ("CBM Global"). Adoptar la asociación es uno de nuestros principales valores organizativos. Hemos definido seis compromisos de colaboración que se recogen en nuestro [Enfoque de la Colaboración](#) que fundamentan todo lo que hacemos:

complementariedad de objetivos, inclusión, capacidad de respuesta y flexibilidad, responsabilidad mutua y rendición de cuentas, confianza y respeto, aprendizaje conjunto. Nos esforzamos por cumplirlos en todos los aspectos de nuestro trabajo y queremos rendir cuentas a todas las personas con las que trabajamos y que pueden verse afectadas por nuestro trabajo, sobre todo a las personas con discapacidad y sus comunidades, y a nuestros socios. Una actitud abierta a la hora de recibir comentarios y quejas es fundamental para nuestra capacidad de mejorar como organización, para facilitar el aprendizaje y para romper la dinámica de poder entre donantes y receptores cuando trabajamos con otros. Reconocemos que siempre podemos mejorar y, por tanto, aspiramos a crear un entorno que anime a los socios a darnos su opinión y a comunicar claramente sus expectativas y esperanzas.

CBM, como organización, ha experimentado cambios significativos en los últimos dos años, lo que ha dado lugar a la formación de CBM Global como una nueva Federación, que se ha comprometido con muchos socios. Entendemos que estos cambios pueden haber afectado a los socios de diversas maneras, y que aún es pronto para que los socios tengan una opinión firme sobre su asociación con CBM Global. Sin embargo, es importante que escuchemos a nuestros socios ahora, para saber qué debemos seguir haciendo y en qué podemos mejorar, pero también para establecer una línea de base que nos permita evaluar nuestro progreso a lo largo del tiempo.

En 2020-2021 buscamos información a través de entrevistas en profundidad con organizaciones de personas con discapacidad (OPD). Esto ocurrió en un momento en el que estábamos estableciendo nuestros compromisos para trabajar en colaboración con el movimiento de la discapacidad. A principios de este año publicamos un informe titulado "[Ahora tenemos un papel clave](#)" (en inglés) con las conclusiones de estas entrevistas y nuestros compromisos de mejora.

En mayo de 2022, ampliamos el alcance de retroalimentación e invitamos a todos nuestros socios del programa en 15 países a responder a una encuesta en línea. La encuesta se complementó con entrevistas con diez socios seleccionados al azar, realizadas entre junio y julio de 2022, con el fin de profundizar en determinadas áreas que destacaban en las respuestas de la encuesta. Estas entrevistas fueron

realizadas de forma totalmente anónima por una consultora externa, Agency RED¹. Los resultados de la encuesta y las entrevistas se recogen en nuestro informe [Ejercicio de retroalimentación de los socios \(2022\)](#).

Tenemos previsto llevar a cabo un ejercicio de retroalimentación similar cada dos o tres años, de modo que podamos comprobar cómo mejoramos nuestra forma de trabajar en función de las opiniones de los socios.

Resumen de resultados



En general, los socios parecen satisfechos con la relación que mantenemos con ellos. Se muestran especialmente satisfechos con nuestros equipos nacionales y con la relación de respeto, confianza y apoyo que mantienen con ellos. Los socios aprecian nuestro apoyo financiero, pero también técnico y de desarrollo de capacidades. Nos complace especialmente saber que los socios nos califican muy positivamente en cuanto a la forma en que cumplimos nuestros compromisos de asociación.

"En nuestra relación con CBM Global, lo que más apreciamos es el equipo de CBM en el país. Son una gran aportación y colaboran mucho".

Socio de Bolivia

"[CBM Global debería mejorar] en la comunicación y en la escucha del socio ejecutor"

Socio de Nigeria

Sin embargo, los socios también nos dicen que podemos mejorar en muchas áreas, ya sea simplificando nuestros procesos, procedimientos y herramientas, y haciéndolos más adaptables; siendo más claros, más ágiles y más directos en nuestras comunicaciones y expectativas sobre los socios; aportando más igualdad en nuestra relación con los socios; en documentar y apoyar a los socios para que documenten sistemáticamente las buenas prácticas para el aprendizaje conjunto; en seguir reforzando nuestro apoyo al fortalecimiento organizativo de los socios; y, en

¹ Agency RED, Rue du Vicaire Savoyard 8, 1203 Ginebra, Suiza (+41 22 346 8189 ; contact@agency-red.com)

definitiva, en ser plenamente fieles a nuestros compromisos de asociación.

"[Cuando estamos con CBM Global,] no hay ego institucional en nuestras discusiones"

Socio de Indonesia

Vamos a poner en práctica los comentarios que los socios nos han hecho llegar a través de este ejercicio. Nos esforzaremos por seguir profundizando en nuestras asociaciones en el futuro. Queremos fomentar una relación continua y abierta con los socios y animarlos a que sigan dándonos su opinión, ya sea formal o informalmente.

En el futuro

Sobre la base de la encuesta y las entrevistas a los socios, hemos identificado medidas para seguir reforzando nuestro enfoque de la asociación. Estas medidas complementan los compromisos asumidos tras nuestro ejercicio de investigación de las OPD, que se publican en nuestro informe "[Ahora tenemos un papel clave](#)" (en inglés). Requieren mejorar las herramientas, los procesos y los procedimientos, pero también cambiar algunos comportamientos. CBM Global modificará su forma de trabajar:

1. Siendo claros sobre quiénes somos, qué defendemos y cuáles son nuestras expectativas sobre los socios.

Introducir un paquete completo de orientación para los socios.

Incorporar la mutualidad a nuestro proceso de evaluación de socios.

Presentar a los socios nuestro marco de impacto.

3. Teniendo procesos y herramientas sencillas y comunicarlos con claridad.

Con la aportación de los socios, revisar nuestra herramienta de evaluación de socios y nuestras rutinas de información. Introducir directrices financieras claras para los socios.

Garantizar que los procesos, las herramientas y las directrices sean adaptables.

2. Esforzando una relación equilibrada con nuestros socios.

Garantizar que el ciclo completo del proyecto se lleve a cabo juntamente con los socios. Pedir consejo a los socios que participan en nuestro grupo directivo de localización sobre los mejores enfoques para el desarrollo dirigido localmente.

4. Reforzando nuestros mecanismos de retroalimentación y los de nuestros socios.

Garantizar que los socios estén familiarizados con nuestros mecanismos actuales, y apoyar a los socios en el establecimiento de sus propios mecanismos para recibir la retroalimentación de rutina de los participantes del programa y sus comunidades.

- 5. Aprendiendo juntos.** Construir un marco sólido de gestión del conocimiento, informado por los socios, para mejorar la capacidad de los socios y de nuestra propia CBM Global en el aprendizaje y el intercambio.
- 6. Viviendo nuestros principios de asociación.** Garantizar que los principios se reflejan en nuestros procesos y procedimientos. Comprender con nuestro personal los comportamientos necesarios para apoyarlos.
- 7. Ayudando a los socios a desarrollar su capacidad en áreas acordadas conjuntamente.** Garantizar que los planes de acción de refuerzo organizativo se desarrollen conjuntamente, se apliquen y se revisen periódicamente. Identificar activamente y de forma continua las oportunidades ad hoc para las actividades de desarrollo de capacidades con los socios, de forma individual o colectiva.
- 8. Conectando a los socios.** Establecer activamente conexiones entre las relaciones locales, nacionales, regionales e internacionales que tenemos. Incorporar aspectos de promoción conjunta en nuestros Planes Estratégicos Nacionales. Poner en marcha programas de consorcio con múltiples socios. Organizar eventos para socios que se extiendan más allá de las fronteras nacionales.