



Informe sobre el ejercicio de retroalimentación de socios de 2025

Índice

<u>El valor de la retroalimentación</u>	página 3
<u>Preguntamos</u>	páginas 4 - 8
<u>Escuchamos</u>	páginas 9-12
<u>Analizamos</u>	página 13 - 18
<u>Nos comprometemos</u>	página 19
<u>Actuamos</u>	página 20
<u>Continuemos la conversación</u>	página 21
<u>Gracias</u>	páginas 22-23



El valor de la retroalimentación

«Gracias por su valiosa participación en nuestra encuesta de opiniones de socios 2025. Sus comentarios son fundamentales para mejorar nuestra colaboración y reforzar nuestro enfoque de asociación, lo cual es esencial para avanzar en nuestra estrategia de localización. Agradecemos sinceramente su continuo apoyo».

Satry Ramaroson, director nacional de CBM Global en Madagascar

«Junto con nuestros socios, hemos creado un entorno que fomenta la transparencia, la confianza y la agilidad en respuesta a las necesidades de las comunidades en las que trabajamos. ¡Estamos comprometidos a fomentar sinergias más sólidas para promover la inclusión!».

Marisa Kristianah, directora nacional de CBM Global en Indonesia

«Recopilar regularmente los comentarios de nuestros socios es una práctica muy valiosa que nos ayuda a comprender sus perspectivas y nos guía para perfeccionar y mejorar nuestra colaboración en materia de inclusión de la discapacidad de cara al futuro».

Rajan Bhattarai, director nacional de CBM Global en Nepal



Haga clic [aquí](#) para ver el mensaje del Sr. Giovanni Philemon, director de COPH, nuestro socio de OPD en Madagascar.



Preguntamos

Al igual que en 2022, en la primera mitad de 2025 llevamos a cabo un ejercicio de retroalimentación de los socios, con una encuesta en línea a todos los socios y entrevistas focales anónimas con un socio de cada uno de los 11 países del programa CBM Global.

Las cuatro páginas siguientes ofrecen información sobre nuestra base de socios, incluidos los encuestados y los invitados a las entrevistas en profundidad.



CBM Global Partner Survey 2025

Dear valued Partner,

Our Executive Director, David Bainbridge, recently reached out to you with a request for you to take part in our **2025 partner feedback exercise** and specifically, to respond to this **partner survey**. Your responses will help us measure how we are doing, to further increase our understanding of your challenges and issues, to progressively improve our ways of working and ultimately, to strengthen our relationship with you as our partner towards greater impact of our collaborative work.

**FINAL
REPORT**

JUNE 2025

FINAL

**CBM GLOBAL
2025 FOCUS INTERVIEWS**

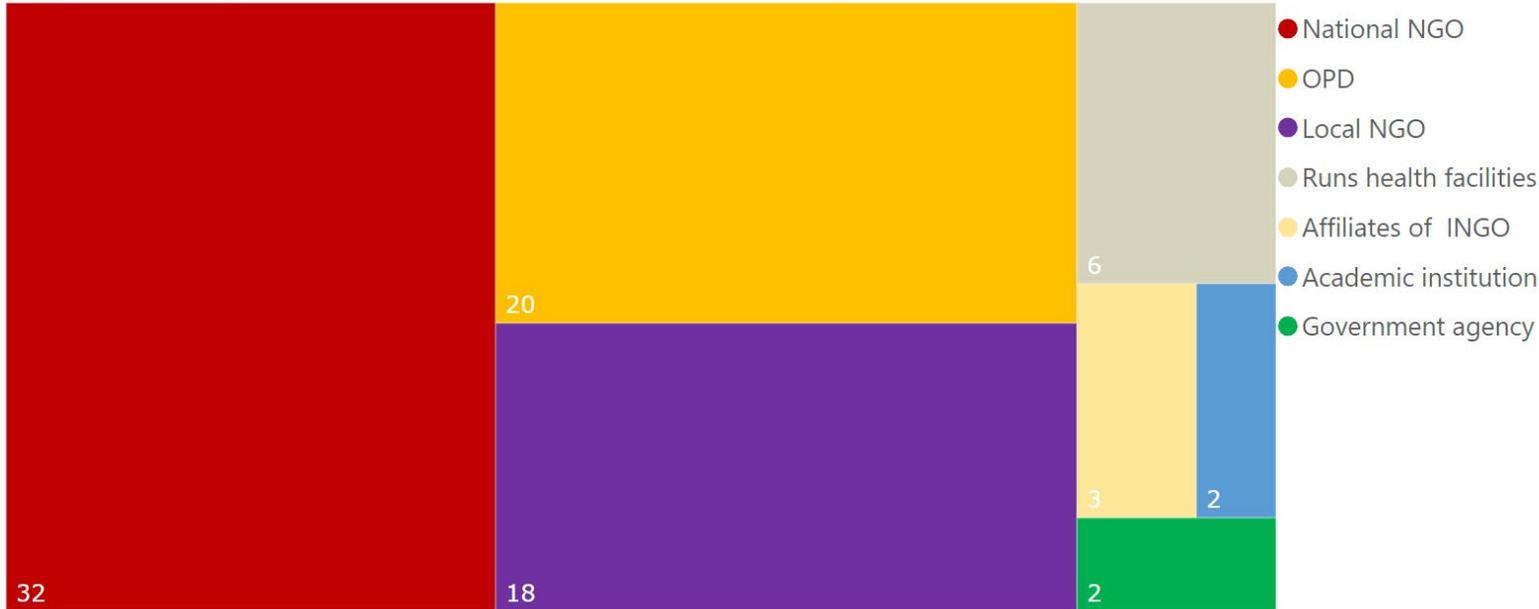
Nuestra base de socios del programa CBM



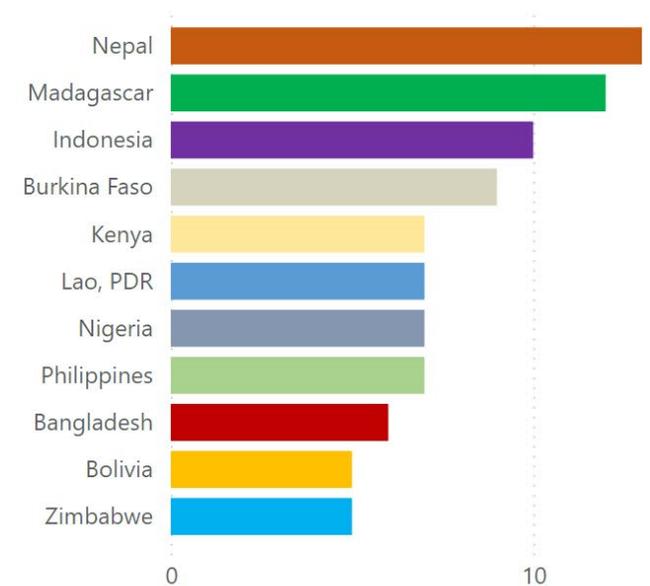
Número de países
11

Número de socios
88

Tipo de organizaciones



Número de socios por país

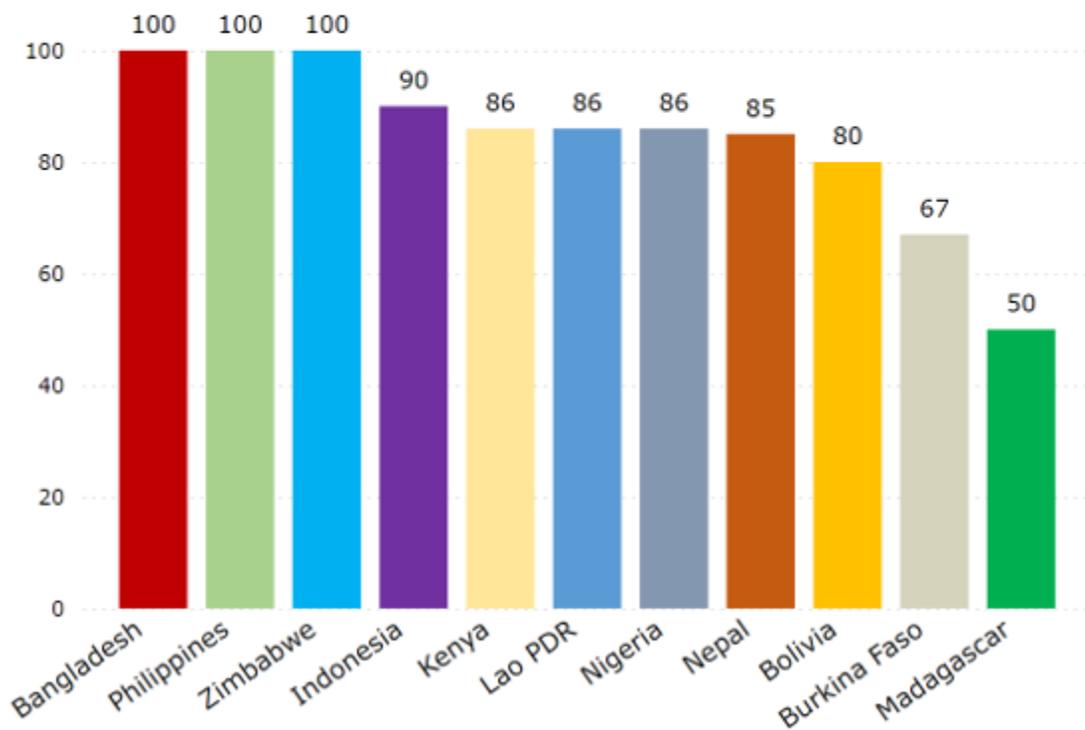


Los participantes en nuestra encuesta (1)

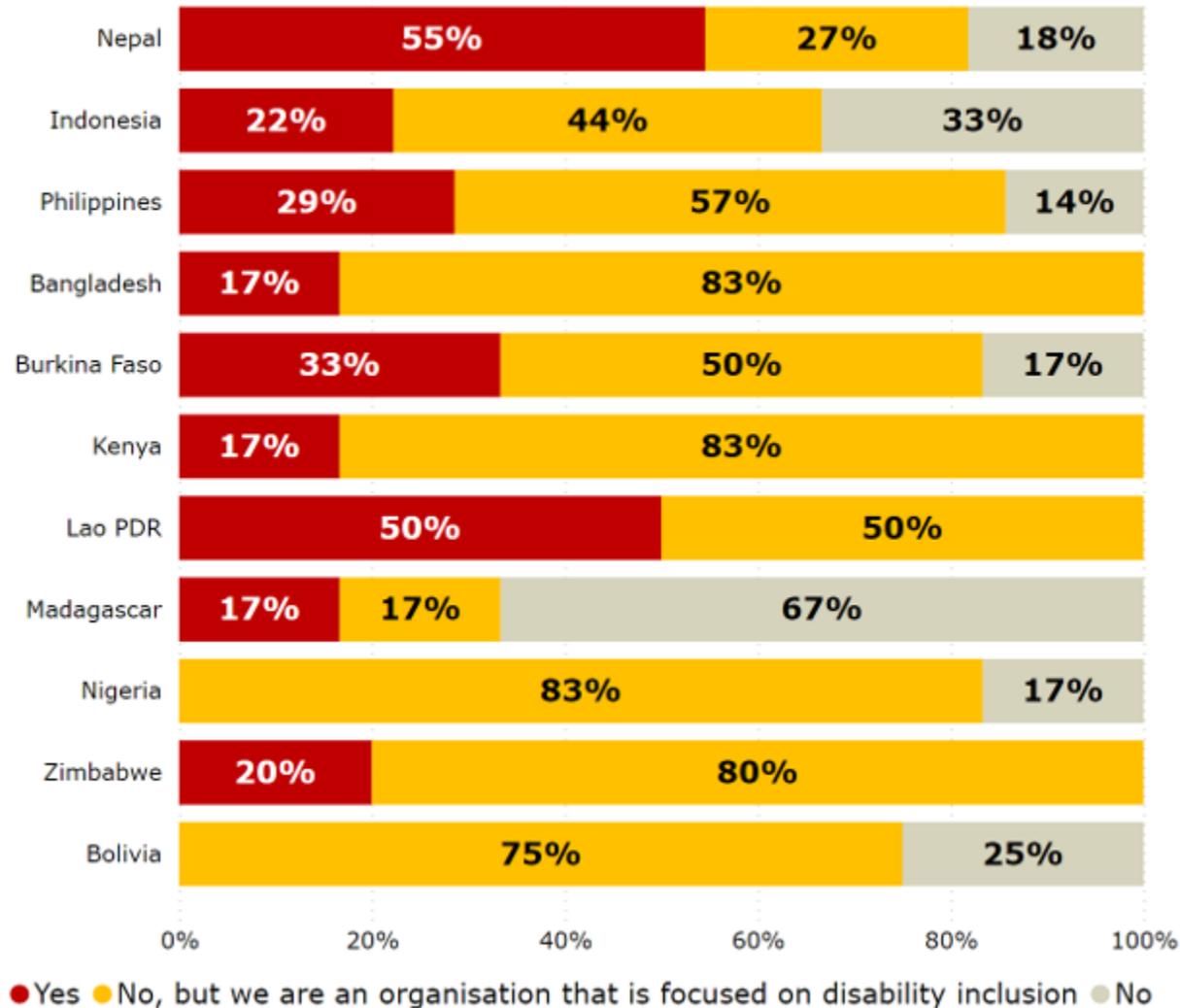
Tasa de respuesta global (%)

84

Tasa de respuesta por país (%)

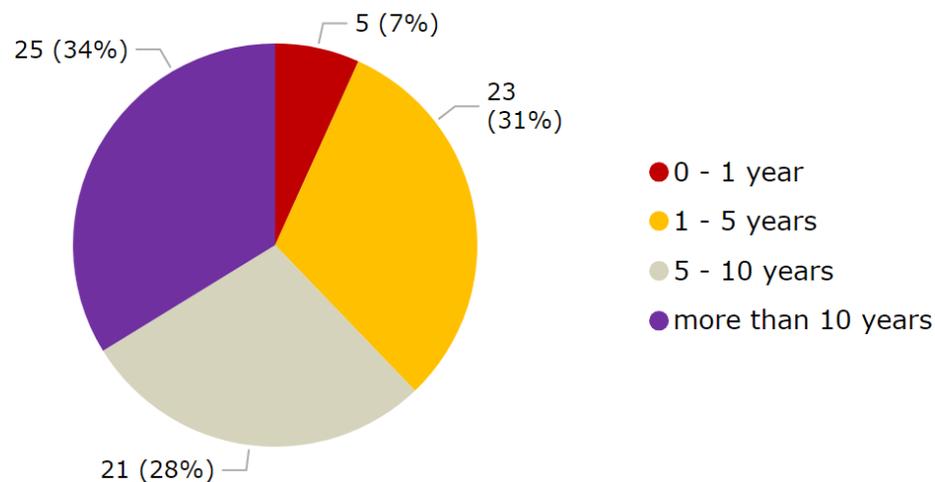


Encuestados que son OPD

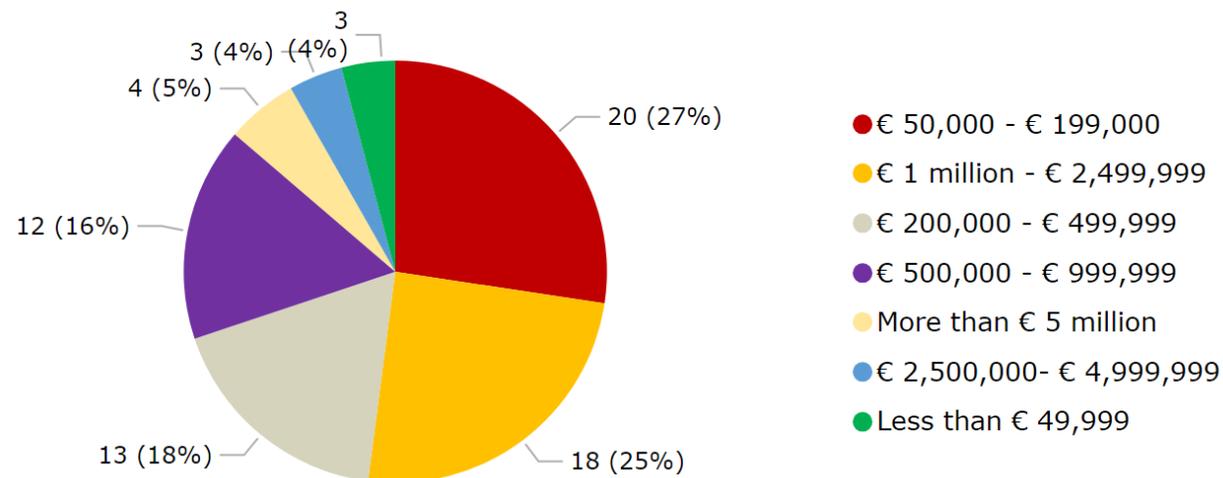


Los participantes en nuestra encuesta (2)

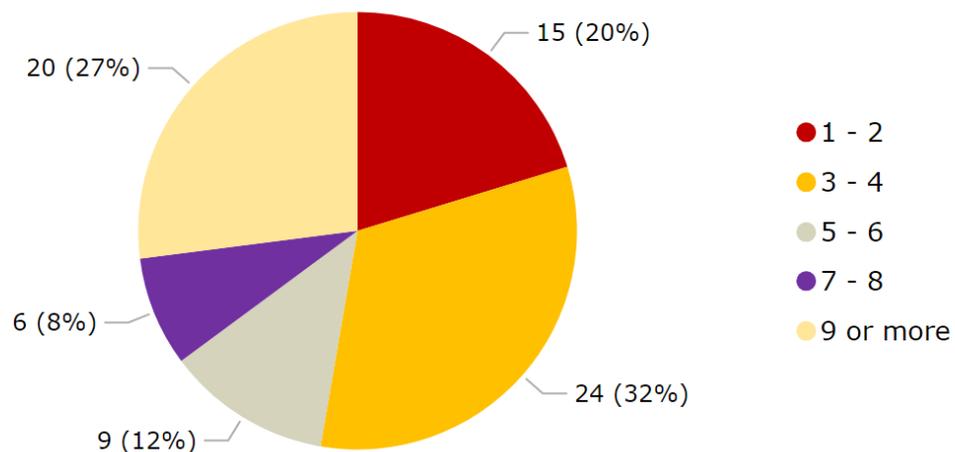
Número de años como socio de CBM



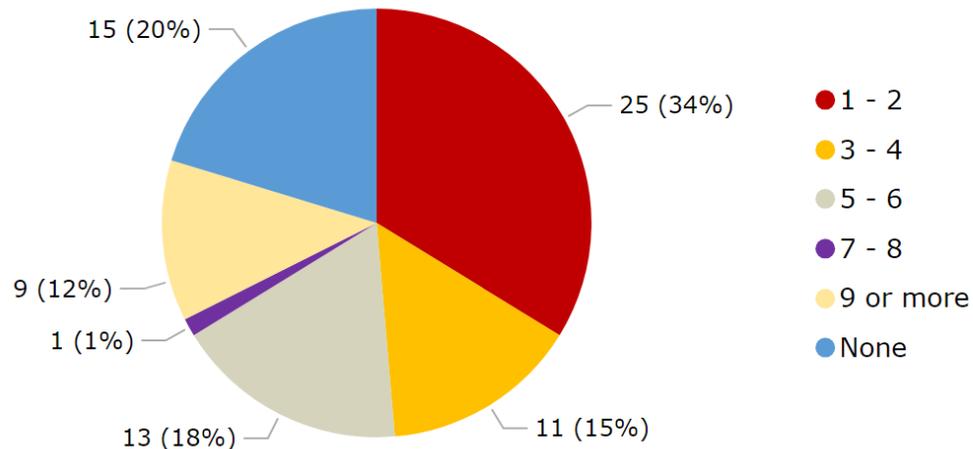
Presupuesto anual del socio



Número de financiadores extranjeros, incluyendo CBM Global

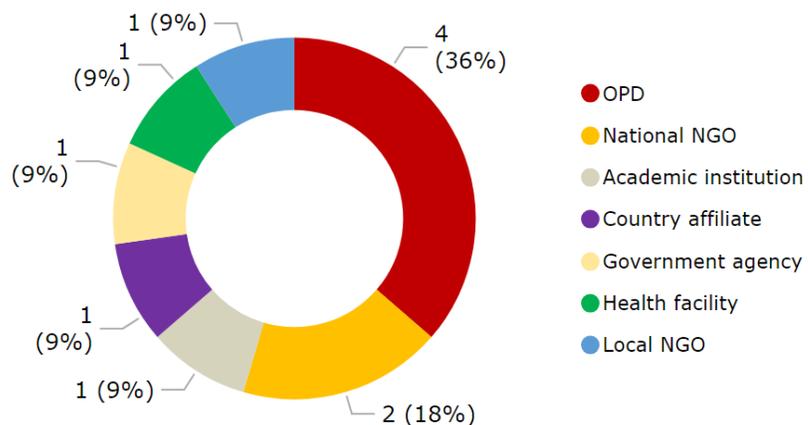


Número de financiadores nacionales

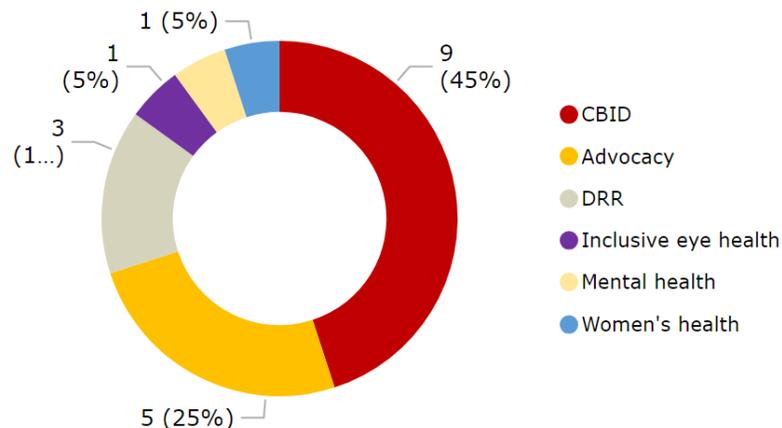


Muestreo de socios para entrevistas focales

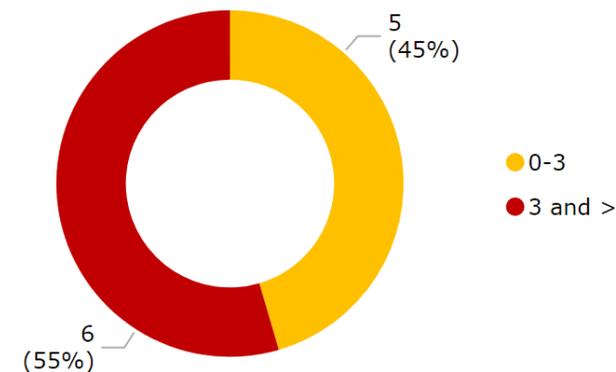
Tipo de organización



Sector de actividades



Número de años como socio de CBM



La misma consultora externa ([Agency RED](#)) realizó una entrevista en cada uno de los 11 países del programa CBM Global para las entrevistas de 2022. CBM Global hizo sugerencias en cuanto al muestreo para garantizar una representación equitativa de nuestros diferentes tipos de socios, pero la selección de los socios entrevistados corrió a cargo de la consultora y CBM Global desconoce sus nombres. Las entrevistas fueron sesiones en línea de entre dos horas y medio día de duración, en las que participaron directores generales, directores de proyectos, coordinadores sectoriales, responsables sobre el terreno y directores de recursos humanos y finanzas de la organización asociada. La consultora trató de crear un espacio seguro y de confianza para recibir opiniones sinceras, prestando especial atención a la sensibilidad cultural, la accesibilidad y la inclusión. CBM Global recibió un informe de las entrevistas con sugerencias y recomendaciones.



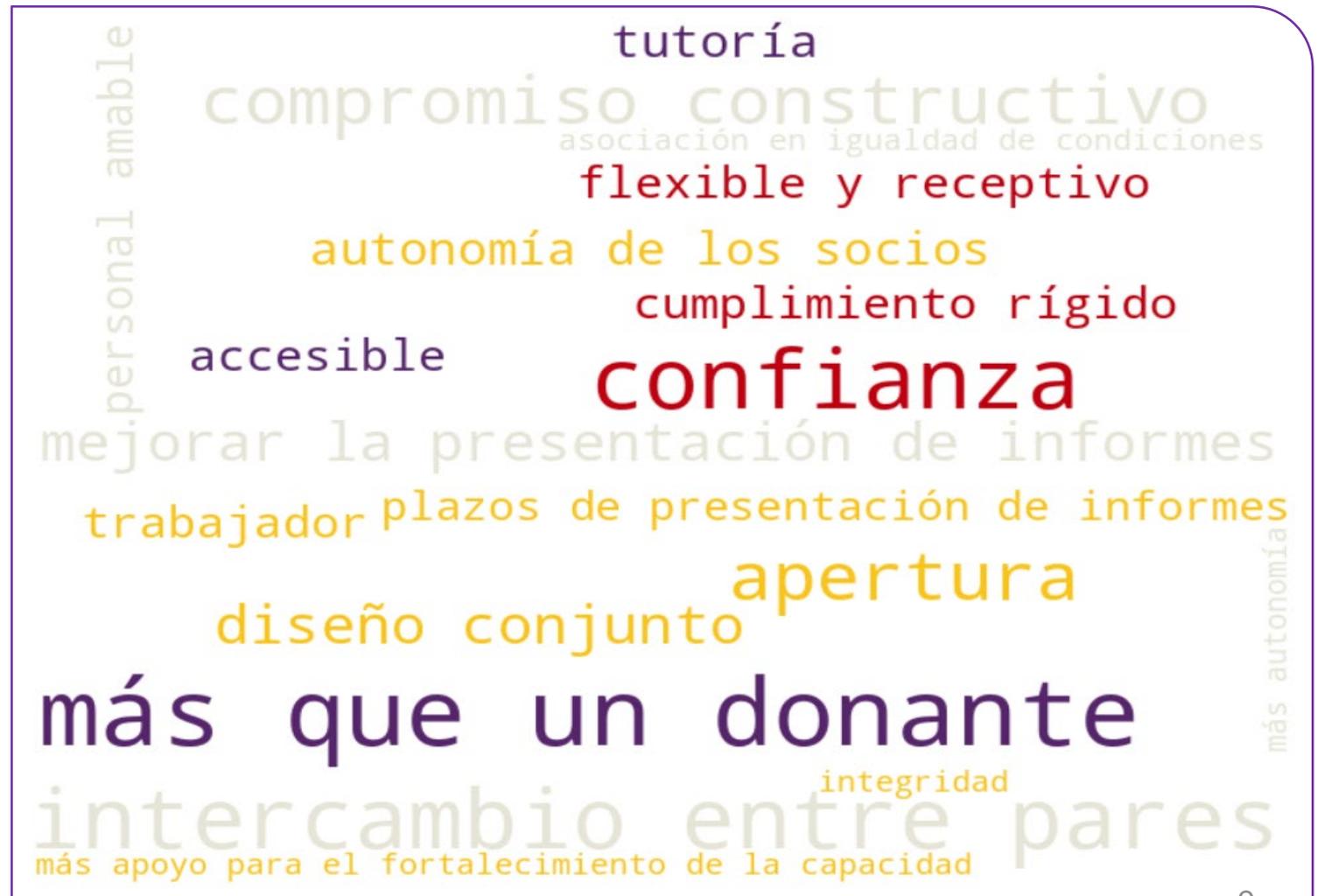
Hemos escuchado

Esta nube de palabras refleja algunas de las opiniones que nuestros socios tienen sobre nosotros.

Las tres [páginas siguientes](#) muestran una selección de puntuaciones de la encuesta y citas de las entrevistas

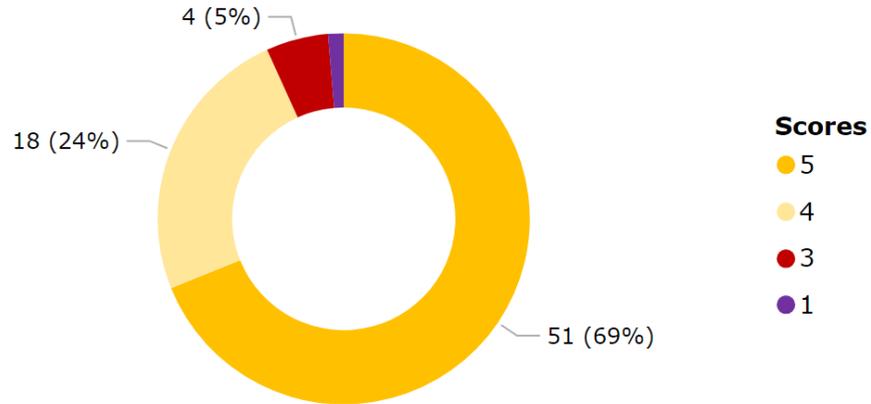
La lista completa de puntuaciones de la encuesta (del 1 al 5, siendo 5 la puntuación más alta) está disponible [aquí](#). Las puntuaciones se explican con más detalle en [la página 13](#).

La lista de preguntas de la entrevista está disponible [aquí](#).

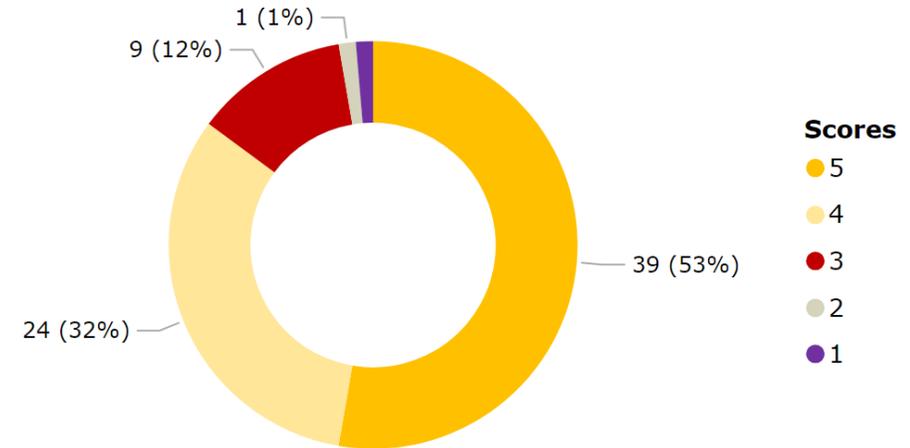


Puntuaciones para algunas preguntas/afirmaciones de la encuesta (1)

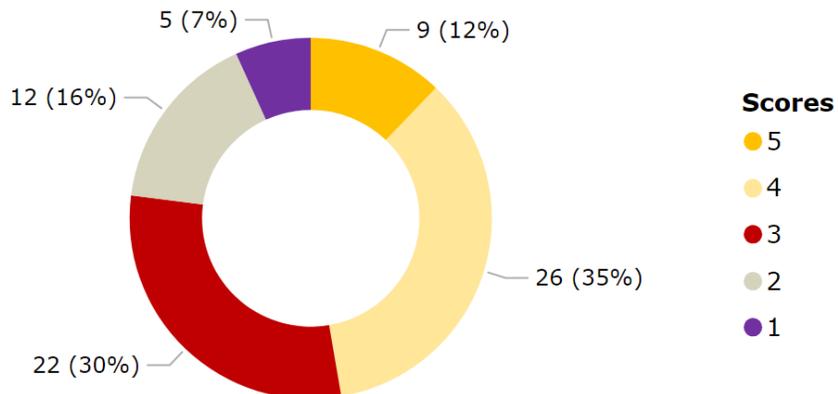
Trabajamos con CBM Global para mejorar nuestras estrategias, especialmente en inclusión de personas con discapacidad y diversidad.



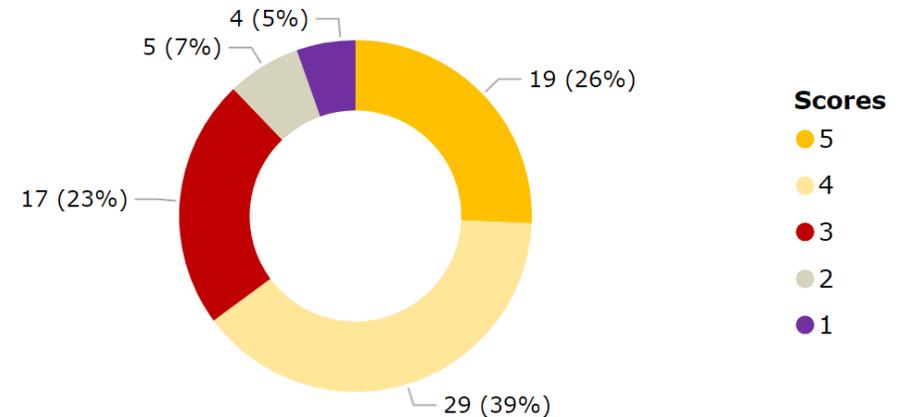
En qué medida considera que el apoyo de CBM Global le ayuda a alcanzar mejor sus objetivos.



Calidad del apoyo de CBM Global para mejorar la inclusión de las personas con discapacidad en nuestros programas y nuestra organización.

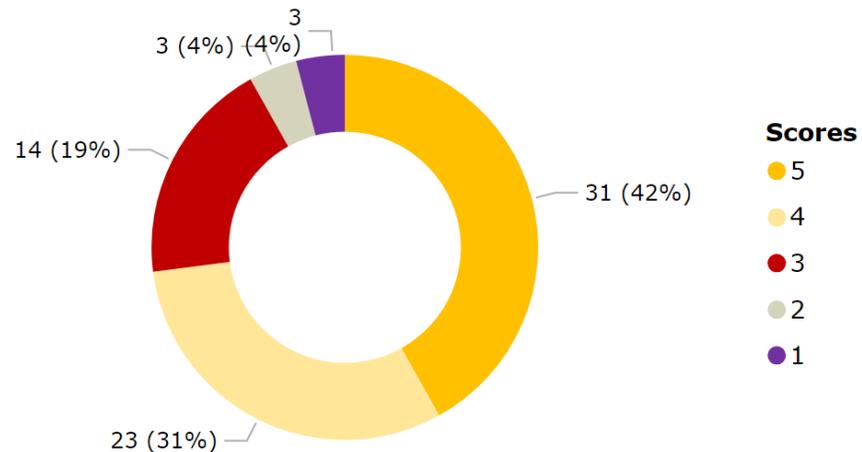


Nivel de apoyo y comprensión de CBM Global hacia la mejora de la igualdad de género en nuestros programas.

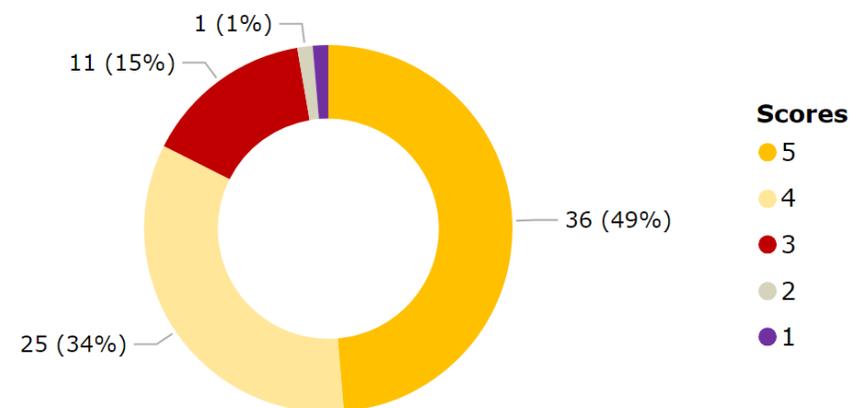


Puntuaciones para algunas preguntas/afirmaciones de la encuesta (2)

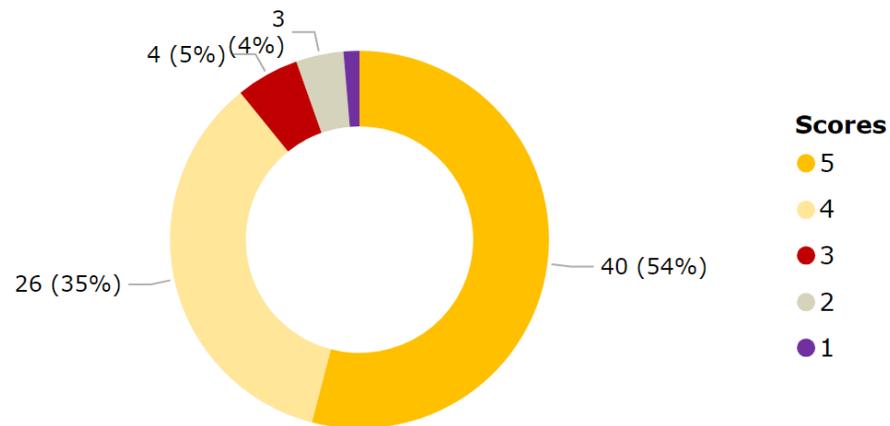
CBM Global es flexible y está dispuesta a adaptar las condiciones de su apoyo para satisfacer nuestras necesidades.



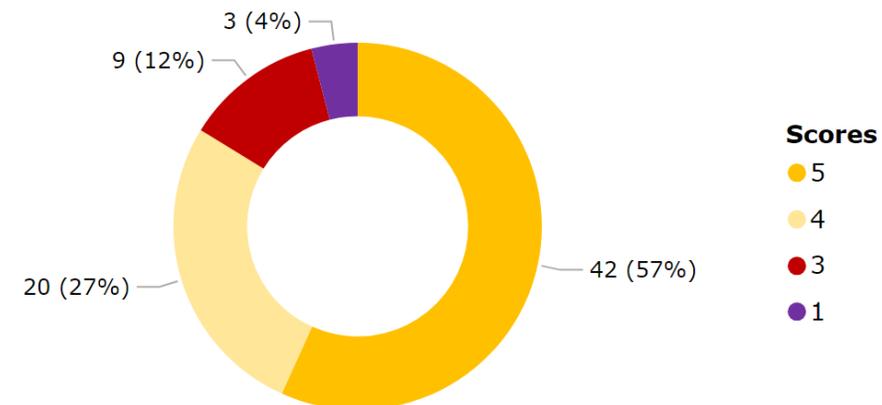
CBM Global entiende nuestras prioridades y nos ayuda a alcanzarlas.



CBM Global nos ayuda a reforzar nuestras competencias y nuestra capacidad organizativa.



El personal de CBM Global es respetuoso, servicial y competente.



Algunas citas de socios entrevistados (anónimos)

«CBM Global es más que un donante: no solo tiende la mano, sino que abre los brazos».

«Hemos trabajado con varios financiadores. CBM Global es diferente. Los demás apenas nos controlan, pero CBM Global trabaja con nosotros».



«La colaboración consiste en trabajar, aprender y crecer juntos para alcanzar un objetivo común, sabiendo que juntos se puede lograr mucho más que por separado».

«Nuestras reuniones siempre tratan sobre el trabajo; quizá algunas actividades de team building nos ayudarían a entendernos mejor».

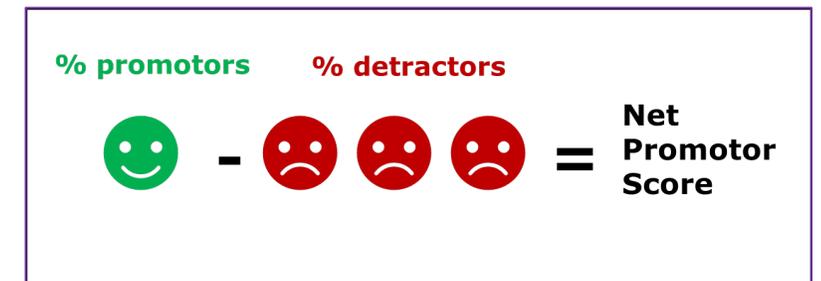
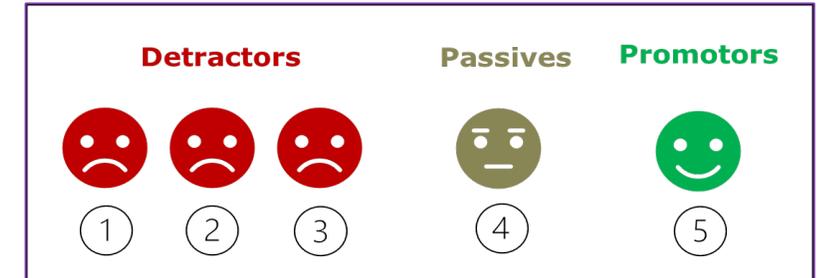
«Otros donantes siempre se fijan en las cifras. CBM Global debería ayudar a cambiar esta mentalidad, para centrarse en el impacto, no solo en el número de niños a los que se llega».



Analizamos

Al igual que en 2022, utilizamos la técnica de **'Net Promotor Score'** (Índice de promotores netos), que distingue tres perfiles de encuestados:

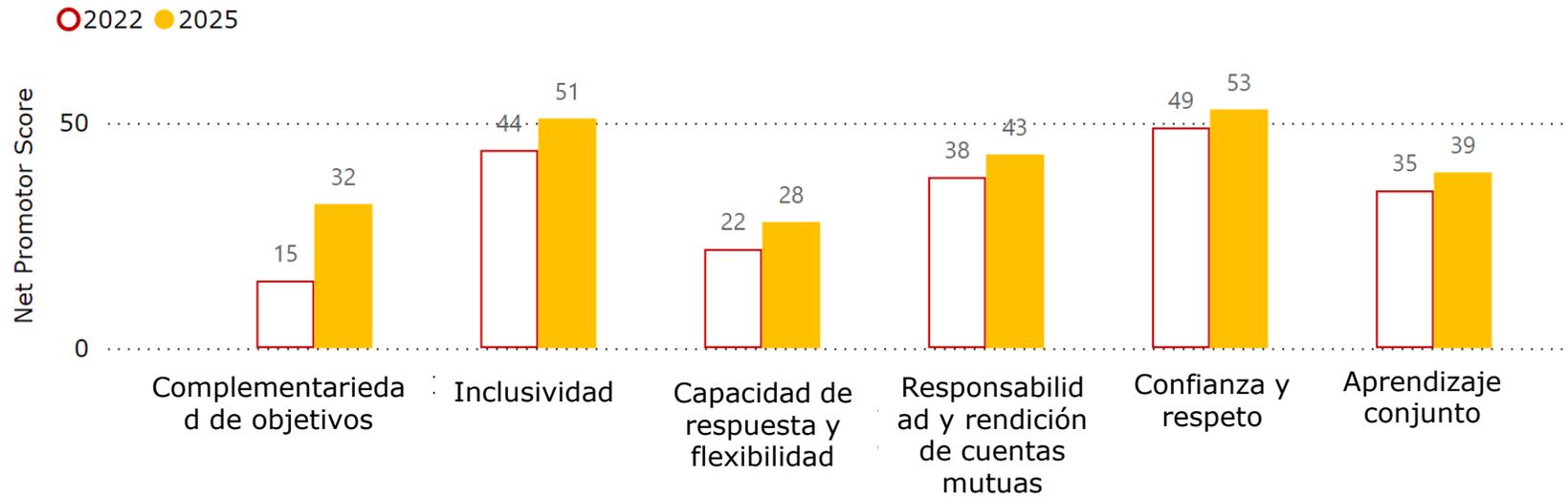
- **'Promotores'**, que nos dieron una puntuación de 5. Son nuestros «campeones», que en general tienen una opinión positiva de nuestra colaboración y es probable que nos recomienden a otras personas.
- **'Pasivos'**, que nos dieron una puntuación de 4. No tienen preocupaciones importantes, están «pasivamente satisfechos», pero también son bastante neutrales a la colaboración con CBM Global.
- **'Detractores'**, que nos han dado una puntuación de 1 a 3. Tienen una percepción bastante negativa de su relación con nosotros.



Se calcula una 'Net Promotor Score' (NPS), que es el porcentaje de 'promotores' menos el porcentaje de 'detractors'. Los resultados completos se muestran [aquí](#). Una NPS de 30 a 50 se considera 'Buena', y una NPS de 50 o más es 'excelente'. Cuando ha sido pertinente, el NPS se ha validado o comparado con las respuestas de las entrevistas.

Las siguientes 5 páginas muestran las puntuaciones NPS y citas relevantes (anónimas) de las entrevistas con los socios sobre algunos temas clave. Estas, junto con otras, han servido de base para [los compromisos](#) que asumimos y [las acciones](#) que tomaremos.

Compromisos de colaboración



«Lo que más me entusiasma es que tenemos un objetivo común: apoyar a las comunidades marginadas. No se trata solo de financiación».

CBM Global y nuestra organización llevamos décadas trabajando juntos, pero nunca habíamos publicado nada conjuntamente.

«Incluimos a CBM Global en toda la planificación estratégica, por lo que nuestro trabajo en materia de políticas está vinculado como una verdadera asociación».

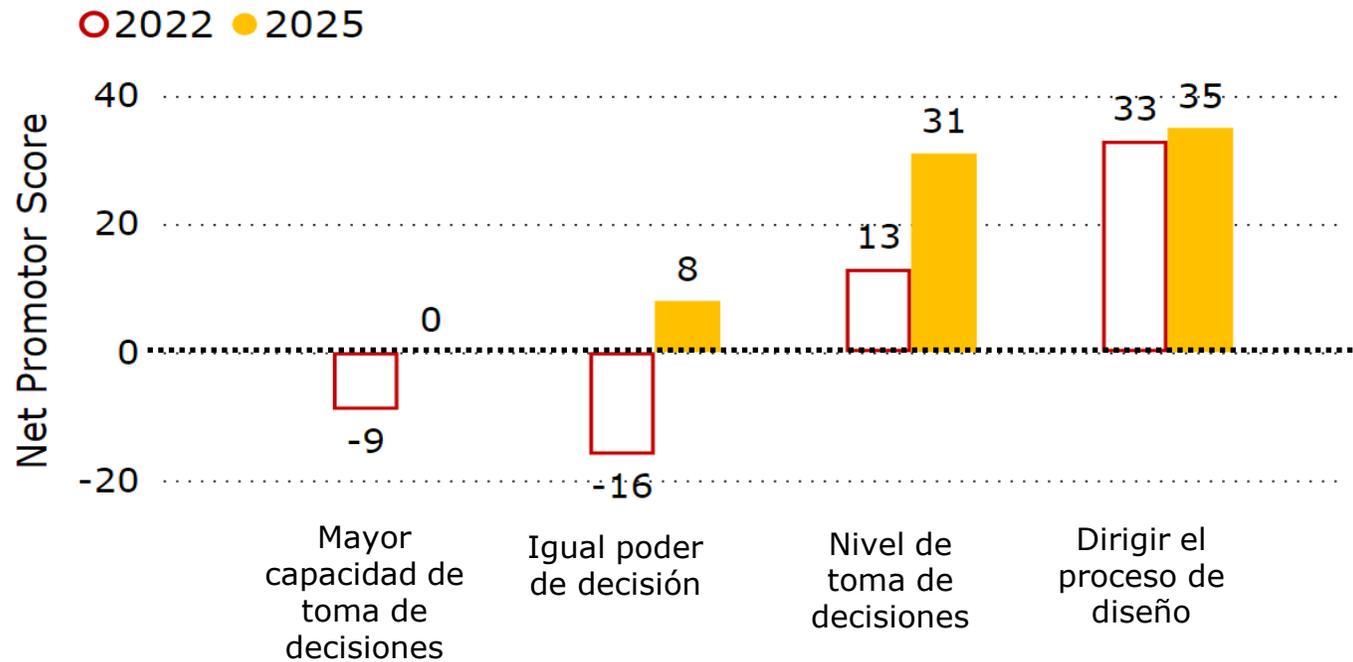
«Uno de los mejores socios».

«Hemos aprendido mucho sobre comunicación, oratoria y defensa de causas».

«CBM Global actúa como defensor de nuestra causa y nuestra experiencia para dar visibilidad a nuestro trabajo».

«CBM Global nos permitió liderar y confió en nosotros; somos nosotros quienes decidimos las actividades».

Igualdad y toma de decisiones



«A veces pasan por alto nuestra experiencia en el terreno».

«Al principio, CBM Global decidía todo, pero ahora nos sentimos más incluidos, especialmente en los debates estratégicos y la planificación anual».

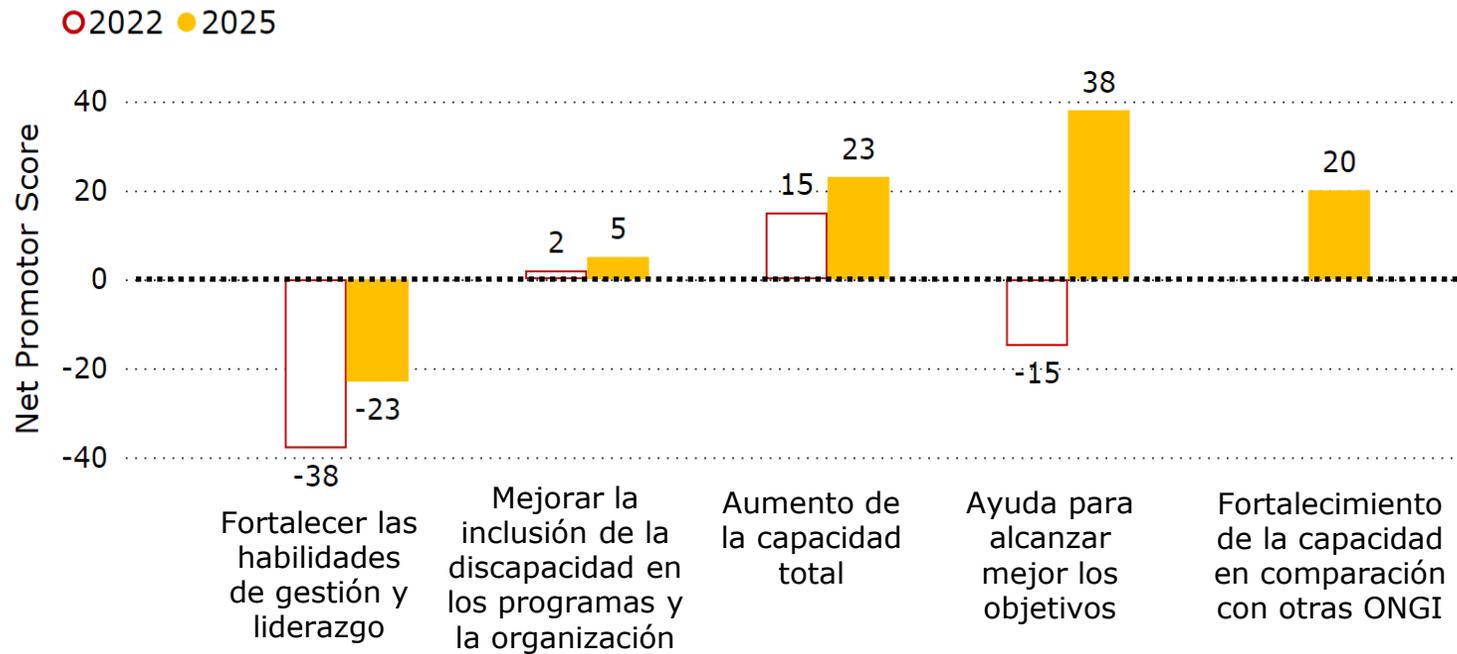
«El proyecto se diseñó de forma conjunta, pero la implementación carece de autonomía».

«Además del diseño, todas las actividades las lleva a cabo el socio, por lo que realmente nos sentimos empoderados».

«Se ha otorgado el liderazgo a la OPD y no nos sentimos marginados, incluso pudimos dirigir la evaluación».

«CBM Global nos permitió liderar y confió en nosotros; somos nosotros quienes decidimos las actividades».

Fortalecimiento de capacidades



«CBM Global siempre se centra en el desarrollo de las capacidades de sus socios. Esta es una de las razones por las que consideramos que son nuestros socios: estamos tratando de crecer y CBM Global nos ayuda a hacerlo».

«El responsable financiero de CBM Global podría asesorar al nuestro. Nos beneficiaría mucho recibir asesoramiento a nivel departamental».

«Ayúdenos a comprender los cambios en los donantes, el cambio climático y la inteligencia artificial».

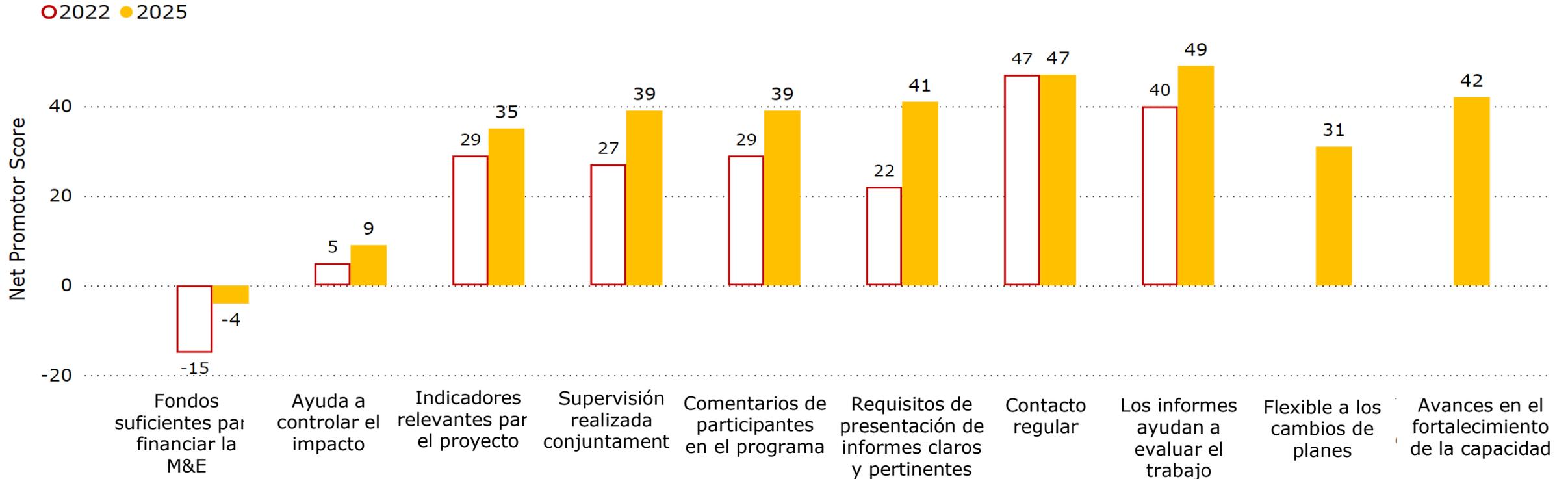
Lo que necesitamos no es solo formación, sino alguien que cuestione nuestras ideas, nos ayude a progresar y se mantenga en contacto con nosotros».

«La formación en gestión de proyectos y recaudación de fondos nos ayudaría a acudir a otros donantes y financiar nuestros planes de acción».

«Necesitamos conocer las mejores prácticas más allá de nuestro país».

«Sería estupendo contar con una red de socios de CBM Global, para no trabajar todos de forma aislada».

Seguimiento, evaluación y aprendizaje



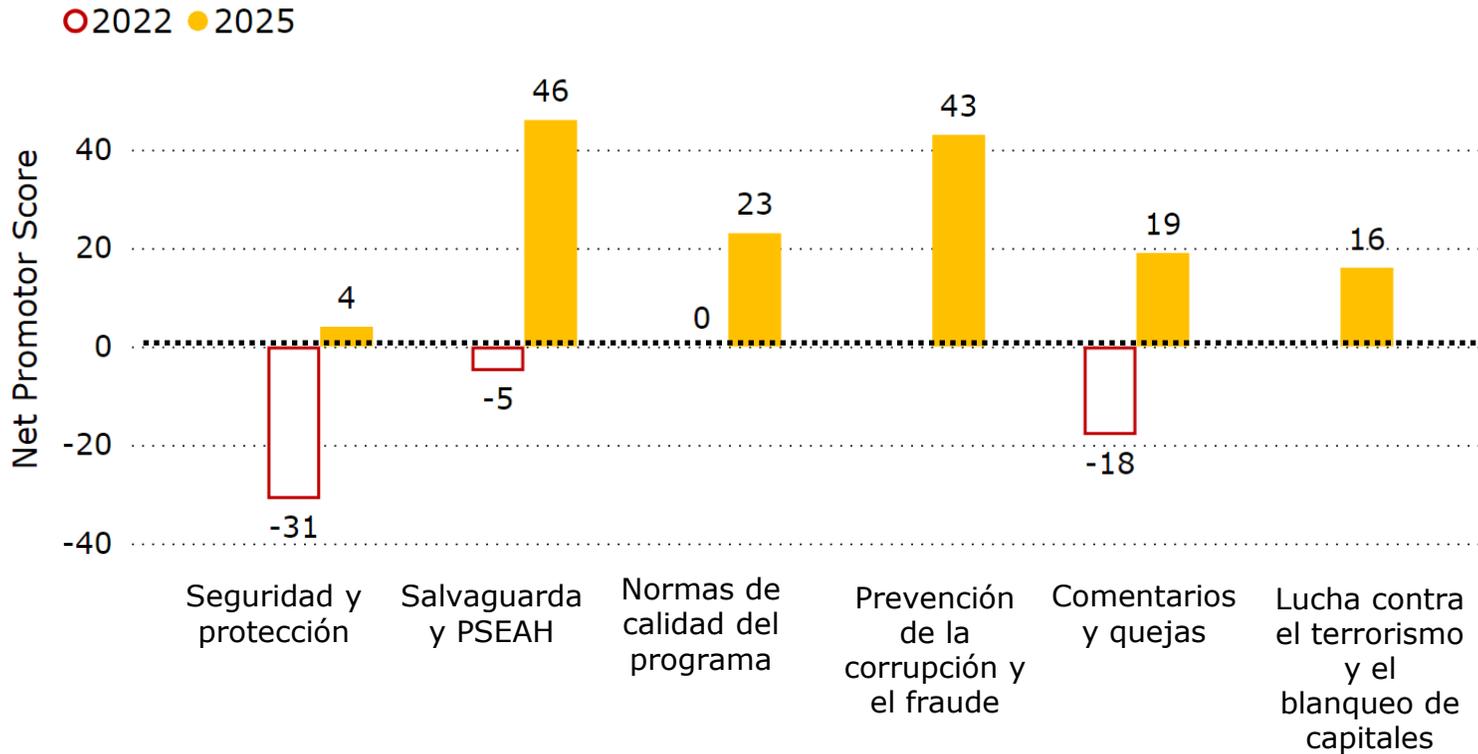
«Estamos llevando a cabo el seguimiento, pero las herramientas fueron desarrolladas por CBM Global y no se nos consultó adecuadamente».

«La revisión del cumplimiento nos ayudó a comprender qué nos falta en materia de recursos humanos y gobernanza eficaz».

«[Un miembro del personal de CBM Global] nos ha formado en MEAL en numerosas ocasiones y nunca se cansa de ayudarnos a mejorar».

«A veces, CBM Global propone un presupuesto que no se ajusta a las necesidades reales, especialmente en lo que respecta a los gastos administrativos».

Políticas y normas



«Gracias a CBM Global, ahora contamos con procedimientos operativos estándar recientemente desarrollados y puntos focales de protección».

«Al principio no se mencionaron las políticas. Deben revisarse conjuntamente, no después».

«[CBM Global debería mejorar] el fortalecimiento institucional de los socios en el desarrollo de políticas que los conviertan en socios más deseables».

Tenemos políticas, pero no siempre se ajustan a las de CBM Global. Necesitamos ayuda para asegurarnos de que nuestros sistemas coincidan».



Nos comprometemos

En respuesta a lo que hemos escuchado de nuestros socios, nos comprometemos a lo siguiente:

Acercar al máximo nuestras acciones de seguimiento a los socios mediante **un diálogo continuo entre nuestros equipos nacionales y nuestros socios**, garantizando así que nuestras respuestas a los comentarios de los socios se contextualicen.

Cumplir los compromisos pendientes del ejercicio de retroalimentación de los socios de 2022 (por ejemplo, reforzar los mecanismos de retroalimentación, explorar enfoques para facilitar el intercambio estructurado de conocimientos con nuestros socios, etc.).

Seguir optimizando los procesos y herramientas específicos (operativos) (introducir directrices financieras para los proyectos, revisar las herramientas y los procesos de presentación de informes, revisar el proceso de elaboración de proyectos, etc.).

Cumplir nuestros compromisos de localización ([Nuestro enfoque de asociación | CBM Global](#)) y seguir consultando con los socios mientras lo hacemos.

En el contexto de nuestra agenda de localización, **intensificar nuestro enfoque en el fortalecimiento organizativo (mutuo) de nuestras asociaciones.**

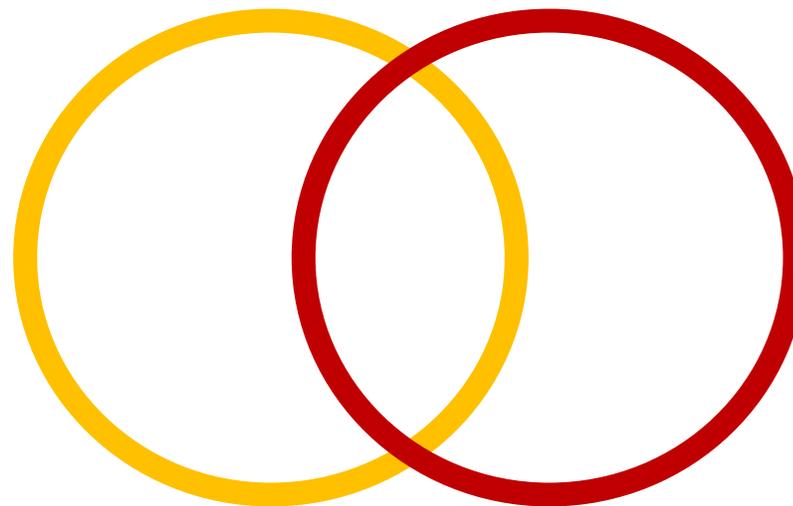


Actuamos

Para cumplir nuestros compromisos, planificamos un enfoque de acción doble, en el que cada nivel informa y respalda al otro:

Actuamos a nivel global

Ejemplos de acciones: desarrollar directrices financieras para proyectos, revisar nuestras plantillas y procesos de presentación de informes, elaborar un inventario de enfoques para el fortalecimiento organizativo, etc.



Informar y apoyar

Actuamos a nivel nacional

Cada equipo nacional elabora un **plan de acción nacional** con sus socios en respuesta a los comentarios (anonimizados) de las encuestas y entrevistas específicas de cada país.



Continuemos la conversación

Tenemos previsto llevar a cabo nuestra próxima ronda formal de comentarios de los socios dentro de dos o tres años y, hasta entonces, publicaremos actualizaciones anuales sobre nuestros compromisos, pero **no espere para enviarnos sus comentarios.**

Hablen con su contacto de CBM Global en su país, ya sea en reuniones individuales o con todos los socios, o utilicen nuestro mecanismo de comentarios y quejas. Si en algún momento tienen alguna preocupación o sospecha sobre el comportamiento del personal de CBM Global, incluidas situaciones de protección, explotación sexual, abuso o acoso, utilicen inmediatamente nuestros mecanismos de notificación:



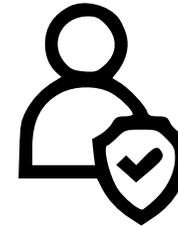
COMENTARIOS Y QUEJAS
SOBRE EL PROGRAMA

[Más
información](#)



DENUNCIAS

[Más
información](#)



SALVAGUARDAS Y PROTECCIÓN
CONTRA LA EXPLOTACIÓN, EL
ABUSO Y EL ACOSO SEXUALES

[Más
información](#)

¡Sigamos hablando!



Gracias



«Estoy profundamente agradecido a todos los socios que participaron en nuestra Encuesta de Socios de CBM Global 2025 y a aquellas organizaciones asociadas que también aceptaron ser entrevistadas. Gracias por dedicar su tiempo a esta iniciativa. Como federación, nos tomamos muy en serio nuestros principios de colaboración y nos esforzamos por escuchar, aprender y mejorar continuamente. Sus valiosas aportaciones marcan la diferencia en nuestro camino hacia la colaboración con ustedes».

David Bainbridge, director ejecutivo de CBM Global

**Gracias de parte
de todos nosotros
en CBM Global**

**[www.cbm-
global.org](http://www.cbm-global.org)**