



Monitoreo remoto para los proyectos de respuesta al Covid-19

¿Por qué es importante el monitoreo remoto?

Este documento proporciona una guía sobre el monitoreo remoto de las respuestas al Covid-19 cuando el acceso físico a los lugares de los proyectos es limitado, por ejemplo, durante los confinamientos o cuando el gobierno ha establecido medidas de restricción de movimiento y distanciamiento físico. El monitoreo es importante, incluso bajo estas circunstancias, para asegurarse de que los proyectos se adhieran a los principios humanitarios y rindan cuentas a las comunidades beneficiarias, así como para garantizar que estamos mejorando, adaptándonos y aprendiendo continuamente. Sin embargo, la prioridad principal es **no causar daño**, por lo que le agradecemos asegurarse de seguir las regulaciones gubernamentales pertinentes a su contexto durante este tiempo y mantener la distancia.

Este documento proporciona un resumen general sobre qué es el monitoreo remoto y cómo abordarlo, e incluye herramientas para la recolección de datos, ejemplos de buenas prácticas y detalles sobre las tecnologías de la información y la comunicación que apoyan el monitoreo remoto. **Hágalo de forma sencilla:** solo recopile los datos y la información esencial y si fuera necesario contacte al donante, con el fin de reducir la información que necesita ser reportada.

Esta guía tiene como objetivo ayudarle a mantener el monitoreo y la evaluación remotos tan simple y manejable como sea posible. **Haga lo que sea factible y práctico:** este no es el momento para capacitarse a fondo sobre nuevos sistemas/tecnologías y habilidades.

El equipo de Impacto y Eficiencia en Tearfund está aquí para apoyarlo conforme usted adapta sus prácticas laborales. En este documento encontrará una sección de preguntas y respuestas sobre cómo **compartir su aprendizaje** y experiencias de adaptación al monitoreo remoto. **No dude en contactar a su asesor de diseño, monitoreo y evaluación para obtener más apoyo.** (Consulte quién es su asesor en la tabla a continuación.)

tearfund.org/covid19
covid19-response-team@tearfund.org

Asesores de de diseño, monitoreo y evaluación:

Región de África Oriental y del Sur: Jonathan Simpson	Región de África Oriental y Central: Abraham Leul	Región de África Occidental: Virgil Anyim
Región de Asia: Ben Keenan	Región de América Latina y el Caribe: Norman Molina	Región de Eurasia y África del Norte: Lauren Kejeh (temporalmente)

¿Qué es el monitoreo remoto?

El monitoreo se basa en el uso de datos para medir y evaluar el desempeño de un proyecto o programa con el objetivo de mejorar sus resultados. El monitoreo remoto se refiere a las situaciones en las cuales se recopilan o envían estos datos sin que medie la presencia física del personal de la organización que implementa el programa. Normalmente, el monitoreo remoto se hace necesario cuando la organización a cargo de la implementación no puede acceder físicamente a los lugares del proyecto por un período prolongado (generalmente debido a un conflicto o, en este caso, a una pandemia viral) y, por ende, necesitará valerse de otros abordajes "no físicos" para recopilar los datos de monitoreo y evaluación de los beneficiarios/partes interesadas como, por vía de mensajes de texto u otra tecnología digital.

¿Cómo monitoreo de forma remota?

Los profesionales en monitoreo y evaluación han experimentado con varias formas creativas para solventar el acceso limitado a las comunidades. La siguiente tabla contiene algunos ejemplos de herramientas de uso frecuente para el monitoreo remoto:

 tearfund.org/covid19
 covid19-response-team@tearfund.org

Herramientas de monitoreo remoto (adaptado de la <i>Guía de evaluación de la acción humanitaria, ALNAP</i>)					
Técnica pre Covid-19	Adaptación al Covid-19	Cómo utilizar este método	Ejemplo de uso	Posibles dificultades	¿Con qué se debe contar?
Entrevistas y encuestas en persona Entrevistas a informantes clave	Realice encuestas y entrevistas en línea, por teléfono y/o mensajes de texto (SMS)/WhatsApp como alternativa. Adapte las preguntas de modo que solo se pregunte lo esencial.	Estas se pueden utilizar para las encuestas relativamente cortas y directas, por ejemplo, para averiguar cuándo recibieron ayuda las personas, qué y cuánto. Las encuestas telefónicas pueden también usarse con el personal de campo. Solo pregunte lo esencial. Pruebe las preguntas antes de hacerlas y determine cuánto tiempo le toma hacerlas. Las encuestas por mensajes de texto toman el doble de tiempo que las encuestas presenciales, así que es muy importante hacer el mínimo de preguntas posible.	Distribuciones de jabón/botiquín de higiene: Recopile las cantidades durante la distribución para realizar un monitoreo posterior a la distribución por medio de mensajes de texto. Transferencias monetarias a un servicio celular: Monitoreo posterior a la distribución por medio de mensajes de texto. Apoyo psicosocial: Mensajes de texto de seguimiento / mensajes por WhatsApp	Los mensajes de texto y las encuestas en línea están sujetas a un sesgo de autoselección, por lo que los hallazgos deben interpretarse con cautela. Las encuestas por teléfono pueden también estar asociadas a sesgos, por ejemplo, solo quienes tienen teléfonos celulares pueden acceder a ellas. En un ambiente altamente politizado, es posible que la población local no confíe y/o esté renuente a hablar con alguien que no conoce.	Opción A: Los beneficiarios tienen teléfonos celulares; considere cómo reembolsarles por el uso de su crédito durante la entrevista/encuesta. El equipo del proyecto cuenta con los números de teléfono. Opción B: Se cuenta con estructuras de comunicación y acceso a estas, tales como un punto de contacto de enlace con acceso a un teléfono.

<p>Observación (ejemplo, recorridos transeccionales)</p>	<p>Mejor utilizar la observación remota.</p>	<p>Se le puede pedir a los informantes clave y miembros de la población afectada que tomen videos y fotografías mediante el uso de cámaras con Sistemas de Posicionamiento Global (GPS) incorporados.</p>	<p>Construcción de instalaciones para el lavado de manos: Envío de fotografías de la construcción de las instalaciones para el lavado de manos. Se puede compartir una historia que evidencie el impacto o aspectos prácticos del proyecto a través de video, por ejemplo, de los beneficiarios recogiendo suministros o inscribiéndose.</p>	<p>Si bien esto puede ser adecuado para observar el entorno físico y la infraestructura, puede revelar muy poco acerca de cómo se está utilizando el recurso, es decir, quién tiene acceso a determinada infraestructura, como los puntos de agua. Este puede contrarrestarse acompañando la observación con una encuesta sobre el cambios en el comportamiento enviada a los teléfonos de la comunidad.</p>	<p>Los miembros de la comunidad tienen teléfonos con cámara para enviar mensajes fotográficos o acceder a los videos.</p>
--	--	---	---	--	---

<p>Monitoreo de los mensajes clave por medio de las redes sociales</p>	<p>Datos de fuentes públicas colectivas, por ejemplo, Twitter o Facebook</p>	<p>Los datos de fuentes públicas colectivas podrían servir para observar qué tanto se utilizan determinados servicios mediante el rastreo a través de los teléfonos móviles.</p> <p>Verifique si el monitoreo remoto se ha realizado por medio de redes sociales como Facebook y Twitter y, de ser así, cómo podrían utilizarse los datos en la evaluación.</p>	<p>Análisis de contenido de redes sociales sobre qué se discute, los comentarios y sentimientos sobre un tema en específico.</p> <p>Conocimiento de las perspectivas de las personas que utilicen los servicios por medio de la recopilación de comentarios “en vivo”.</p> <p>Monitoreo del alcance de los mensajes clave de salud.</p>	<p>Los entrevistados se autoeccionan, de forma que se producen sesgos, por ejemplo, los jóvenes son más propensos que las personas mayores a utilizar las redes sociales.</p> <p>Es posible que las partes en el conflicto hayan realizado campañas en las redes sociales.</p> <p>Dificultad para analizar / se necesita un diseño cauteloso</p>	<p>Acceso a canales de redes sociales</p>
<p>Discusiones presenciales de grupos focales</p>	<p>Conduzca discusiones de grupos focales mediante llamadas de audio/video de tres vías o de varias personas, si la tecnología lo</p>	<p>Haga preguntas concisas y directas.</p>	<p>Hablar sobre temas más sensibles, que pueden beneficiarse de una discusión grupal.</p>	<p>Será mucho más difícil alcanzar a los más vulnerables debido a la necesidad de una conexión a internet de mejor calidad, especialmente para realizar llamadas por video.</p>	<p>Acceso a internet / red confiable</p>

	permite.				
Mecanismos de retroalimentación del beneficiario o tales como: - Centros de asistencia - Número de llamada gratuita - Buzón de comentarios o reclamos	Si es posible, mejor usar solo números de llamada gratuita	Establezca y anuncie un número de llamada gratuita por medio de anuncios de radio y altavoces, si es posible. Se pueden utilizar carteles si se colocan en lugares estratégicos, pero estos son menos eficientes en condiciones de confinamiento. El número de teléfono puede brindarle la oportunidad a la población afectada de plantear preguntas o inquietudes, especialmente si se estableció durante la implementación del programa.	Publicite en los lugares de distribución de los botiquines de higiene. Los beneficiarios pueden llamar para proporcionar retroalimentación sobre la cantidad y calidad de los artículos. Ellos también pueden llamar para presentar cualquier tipo de queja.	Los beneficiarios podrían sentirse incómodos al llamar a una persona desconocida. Para contrarrestar esto, pueden establecerse y anunciarse dos números telefónicos: uno para las mujeres y otro para los hombres. En un ambiente altamente politizado, es posible que la población local no confíe y además esté renuente a llamar.	Requiere que los beneficiarios tengan acceso a un teléfono. Se necesita establecer un número de llamada gratuita, o bien, los beneficiarios pueden hacer una llamada perdida a un número regular y luego se les devuelve la llamada.
Datos secundarios	Utilizar los datos existentes	Considere qué datos secundarios y qué otros datos están disponibles si usted no puede tener acceso a la población	Análisis cualitativo de los datos secundarios, tales como reportes de progreso de proyectos.	Puede que haya muy pocos o demasiados datos disponibles.	En la medida de lo posible, los datos provenientes de documentos deben verificarse por

		afectada.	<p>Análisis numérico de los datos de distribución, tales como los registros de distribución</p> <p>Reportes de situación, evaluaciones de necesidades, portales específicos de la crisis tales como los protocolos de acceso a la configuración de la aplicación para el análisis global y la comprensión de contextos específicos</p> <p>Documentos de estrategia general</p>		medio de la triangulación.
--	--	-----------	--	--	----------------------------

¿Qué tecnología debo utilizar?

- **Hágalo de forma sencilla:**
 - Mensajes de texto
 - Llamadas de voz
 - Mensajes y notas de voz por WhatsApp
 - Canales de WhatsApp: considere crear un grupo de WhatsApp para compartir información relevante al grupo de forma más amplia

📍 tearfund.org/covid19
 📧 covid19-response-team@tearfund.org

- **Herramientas más avanzadas** (solo se recomiendan si usted tiene experiencia en el uso de estas herramientas)

Plataforma/ Aplicación	Descripción
Impact Tracker Tech	Un catálogo diseñado para ayudar a las organizaciones a navegar por el mundo de la tecnología digital. Contiene herramientas simples para recopilar datos, comunicarse con los beneficiarios y medir el impacto.
Caja de herramientas KoBo	KoBo es una herramienta gratuita de código abierto para la recopilación de datos móviles, disponible para todo el mundo. Le permite recopilar datos de campo mediante el uso de dispositivos móviles como teléfonos celulares o tabletas, así como a través del uso de papel o computadoras. Se encuentra en mejora continua, en particular para el uso de los agentes humanitarios durante las emergencias y en los entornos complejos, apoya las evaluaciones de necesidades, el monitoreo y otras actividades de recopilación de datos.
Viamo	Viamo es una plataforma de tecnología móvil que ofrece servicios de recolección de datos como encuestas móviles, formularios digitales e intercambio de información como, por ejemplo, las campañas para el cambio de comportamiento.
TextIt	Aplicación en línea de mensajes de texto que le permite al usuario crear mensajes de texto y de voz. TextIt le permite adaptar sus mensajes en función de la información que usted recopiló de los usuarios, lo que le da la posibilidad de personalizar los mensajes y aumentar las tasas de respuesta.

Caso de estudio

Hágalo de forma sencilla: utilice la tecnología y las relaciones existentes para el monitoreo remoto

📍 tearfund.org/covid19
 📧 covid19-response-team@tearfund.org

El 75 % de los zimbabuenses ya están en WhatsApp. ZOE, nuestra organización socia de Zimbabue, pasó de utilizar POImapper¹ a WhatsApp, ya que se trataba de un canal de comunicación existente, familiar y accesible. La puesta en funcionamiento de POImapper requirió de un significativo desarrollo de capacidades y presupuesto. Además, las lecciones aprendidas de un proyecto anterior demostraron que no era eficaz tener un sistema complejo que se gestiona en gran medida en Teddington ya que esto puede crear cuellos de botella innecesarios y altos costos.

El oficial de monitoreo y evaluación creó una lista de preguntas previamente acordadas con las principales partes interesadas para recopilar datos por medio de WhatsApp. A una hora y día determinados, el oficial de monitoreo y evaluación se reunió vía WhatsApp con el coordinador de campo para hacerle las preguntas. Como el coordinador de campo había sido informado con antelación sobre las preguntas, la información ya había sido recopilada y, por lo tanto, fue compartida en tiempo real. Esta información se extrajo y se copió en Excel mediante la aplicación para escritorio de WhatsApp.

La organización socia incorporó el costo del uso del plan de datos en el presupuesto de monitoreo y evaluación y estableció una cantidad fija por mes y por usuario. La organización estaba a cargo del contrato de las líneas y acordó con el proveedor de servicios que los datos serían difundidos a todas las líneas en una fecha determinada. Al día siguiente, la organización socia aplicó los “reportes de monitoreo y evaluación” vía llamada por WhatsApp, y se aseguró de que el coordinador dispusiera de tiempo de llamada para presentar su reporte. Este fue un enfoque rentable ya que representó solo una fracción del costo de enviar personal de monitoreo y evaluación desde fuera de la comunidad para que los visitara cada mes, y fue sustituido por una visita trimestral para verificar los datos. Además, se crearon dos grupos de WhatsApp: uno para que los coordinadores se comunicaran socialmente y otro para presentar los informes. El “grupo social” de WhatsApp proporcionó un espacio para el aprendizaje compartido y creó un vínculo entre las personas que, de otra manera, se reunían solo tres días al año. El “grupo de los informes” proporcionó un espacio para que los coordinadores subieran historias, fotografías y videos de los cuales el personal de la organización socia seleccionaba dos historias al mes jentre una lista de unas 20! La organización socia llamaba al coordinador correspondiente para obtener la historia completa en detalle, además de fotografías adicionales. Se utilizó el enfoque del “cambio más significativo” para la recolección de historias, el cual funcionó bien en este contexto. Una vez enviado el reporte, junto con algunas fotografías, la organización socia permitió el uso sin restricción de cualquier crédito restante. Descubrimos que este se utilizó principalmente para el grupo social de WhatsApp, lo cual fue alentado por la organización socia.

¹Una aplicación móvil más compleja utilizada para la recopilación y actualización de datos

Consideraciones:

- **Utilización de los canales de información existentes:** Piense en sus vínculos actuales con la comunidad, así como en las redes a las que tienen acceso. Estas personas podrán transmitir información. Es importante utilizar también otras fuentes para verificar la información que están proporcionando.
- **Consentimiento:** Asegúrese de solicitar los permisos correspondientes al hacer y grabar entrevistas.
- **Presupuesto:** ¿Puede reasignar el presupuesto existente que tenía para las visitas de campo para la compra de cualquier nueva tecnología o paquetes de mensajes?
- **Tamaño de la muestra:** Estime su muestra tomando en consideración a las personas que no responden sus teléfonos.
- **Selección de grupos objetivo:** Recuerde que los que no tienen teléfono suelen ser los más vulnerables y a menudo hay una división de género en cuanto al acceso a la tecnología. Recorra a las relaciones con la comunidad, a las redes existentes o a sus vínculos con la comunidad como maneras alternas de recopilar información.
- **Requisitos de capacitación:** ¿El personal del proyecto sabe cómo utilizar las herramientas de monitoreo remoto que han sido seleccionadas? Si no es así, ¿es posible capacitarlos de forma remota?, ¿hay alguna tecnología más sencilla que pueda ser utilizada y que no requiera de entrenamiento?
- **Guión:** Prepare un guión para presentarse y solicitar el consentimiento para completar un cuestionario por teléfono. Quizá quiera tener un cuestionario estructurado de entrevista que puede seguir en cada llamada telefónica, así como lo haría en una evaluación presencial.
- **Ingreso de datos:** También necesita tener una forma para registrar los datos mientras hace las preguntas. Esto usualmente depende de con qué se sienta más cómodo: podría preparar una hoja de Excel para ingresar directamente las respuestas o considerar el ingreso de datos en KoBo. Use lo que tenga disponible y aquello con lo que se sienta más cómodo.

- **Idioma:** Al entrevistar a alguien por teléfono, normalmente resulta más rápido escribir las respuestas en el idioma en el que está haciendo la entrevista. Si necesita que su recopilación final de datos sea en inglés, haga la traducción después de colgar el teléfono. Asegúrese de que cualquier pregunta enviada a través de mensajes de texto o mensajes o audios de WhatsApp esté en un idioma que hablen los beneficiarios.

Cinco puntos claves para recordar:

- **No hacer daño:** La prioridad fundamental es la seguridad de las comunidades, las organizaciones socias y el personal.
- **Hágalo de forma sencilla:** Solo recopile la información esencial y, de ser necesario, comuníquese con el donante con el fin de reducir la información requerida en el reporte.
- **Haga lo que sea factible y práctico:** Este no es el momento para capacitarse a fondo sobre nuevos sistemas o tecnologías y habilidades, de modo que asegúrese de que su sistema de monitoreo remoto sea lo más sencillo posible.
- **Solicite apoyo:** Contacte con su asesor de diseño, monitoreo y evaluación de su región para obtener ayuda y apoyo.
- **Todos estamos aprendiendo juntos:** Todos estamos aprendiendo a operar bajo circunstancias inusuales. Le agradecemos compartir cualquier cosa útil que esté aprendiendo para ayudarnos a todos a atravesar esta crisis. Puede hacerlo a través de un correo electrónico a impact.effectiveness.matrix@tearfund.org La guía se actualizará en la medida en que recolectamos el aprendizaje conjunto.

Preguntas frecuentes:

Si su pregunta no se responde a continuación, envíe un correo electrónico a: impact.effectiveness.matrix@tearfund.org

¿Cómo puedo recopilar números de teléfono móvil?

- Utilice los números que ya tiene: es mejor comunicarse con algunos beneficiarios que con ninguno.

 tearfund.org/covid19
 covid19-response-team@tearfund.org

- Puede ser adecuado recopilar números telefónicos durante las distribuciones, sin embargo, esto dependerá del contexto en particular.
- Si no puede ponerse en contacto con los beneficiarios, asegúrese de que estos puedan ponerse en contacto con usted mediante el uso de los mecanismos de rendición de cuentas que estén en funcionamiento, tales como las líneas telefónicas directas y los buzones de comentarios y quejas. También podría difundir por la radio el número de la línea directa.

¿Cómo puedo contactar a las personas que no tienen teléfono o que no tienen cobertura de teléfono celular?

A menudo, los que no tienen teléfonos celulares son también los más vulnerables y es realmente importante asegurarse de incluir sus opiniones. Esto plantea un reto para el monitoreo remoto. A veces, será imposible siquiera hacer un monitoreo, dadas las circunstancias. Una idea es pedirles a aquellos con los que usted está en contacto que proporcionen información sobre sus vecinos en condición vulnerable. Si las personas tienen teléfonos, pero el crédito telefónico es un problema, algunas de las aplicaciones que hemos enumerado en este documento le permiten enviar crédito a los beneficiarios.

¿Cómo puedo contactar a los miembros de la comunidad que son analfabetos?

Una vez más, esto es todo un desafío para el monitoreo remoto. Algunas ideas incluyen el uso de mensajes de voz por WhatsApp y pedirles a las personas que respondan con emoticones, devolviendo las llamadas o enviando fotos.

¿Cómo obtengo el consentimiento para compartir las historias que recopiló?

Si planea compartir las historias que recopila, es importante pedir primero el consentimiento. Para hacerlo de forma remota, la primera pregunta de un conjunto de mensajes de texto podría ser: "¿Da su permiso para que usemos su nombre real y su fotografía y para publicar su historia de forma impresa y por internet? Favor responder "Sí" o "No"."

¿Cómo puedo desarrollar y fortalecer las actividades actuales de monitoreo y evaluación dirigidas por la comunidad?

Una forma de hacerlo es preguntarles a los beneficiarios cómo desearían proporcionar la información y con qué frecuencia.

¿Bajo qué condiciones la mejor opción podría ser simplemente interrumpir por completo el monitoreo?

Guíese por las restricciones del gobierno local: en la mayoría de los casos, éstas requerirán evitar el contacto físico. En una situación de confinamiento total, en la que no se realizan actividades del proyecto, considere la posibilidad de utilizar el tiempo para ponerse al día con las funciones de monitoreo que pueden realizarse a distancia. Si se permite el movimiento limitado, evite el contacto físico a menos que sea absolutamente necesario como parte de la labor de salvar vidas.

Si un proyecto previo en el que estaba trabajando responde ahora al Covid-19, ¿deberá reescribirse el plan actual de monitoreo y evaluación a la luz de esta guía?

En la mayoría de los casos, las personas están creando nuevos proyectos en Track² y están poniendo el proyecto existente en pausa. Si se va a continuar implementando un proyecto existente, es probable que los objetivos deban ser revisados y reducidos. Contacte a su asesor de diseño, monitoreo y evaluación que lo apoyará en esto y, si está financiado por un donante, tendrá que negociar con él.

² Herramienta de desarrollo y monitoreo de proyectos de Tearfund

 tearfund.org/covid19
 covid19-response-team@tearfund.org