

KIT DE RETROALIMENTACIÓN DE IFRC



VISIÓN GENERAL

Octubre de 2022



ifrc.org

© Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, Ginebra, 2022

Cualquier parte de esta publicación puede citarse, copiarse, traducirse a otros idiomas o adaptarse a las necesidades locales sin permiso previo de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, siempre que se indique claramente la fuente.

Póngase en contacto con nosotros:

Las solicitudes de reproducción comercial deben dirigirse a la Secretaría de la IFRC:

Dirección de la IFRC: Chemin des Crêts 17, Petit-Saconnex, 1209 Ginebra, Suiza

Dirección postal: Apartado de correos 303, 1211 Ginebra 19, Suiza

T +41 (0)22 730 42 22 | **F** +41 (0)22 730 42 00 | **C** secretariat@ifrc.org | **W** ifrc.org

Filipinas 2022 - Valeriana y Joselito Baes, madre e hijo, parte del programa de transferencia de efectivo de la Cruz Roja Filipina y la Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, posan para una fotografía en su casa.
© Lisa David/IFRC



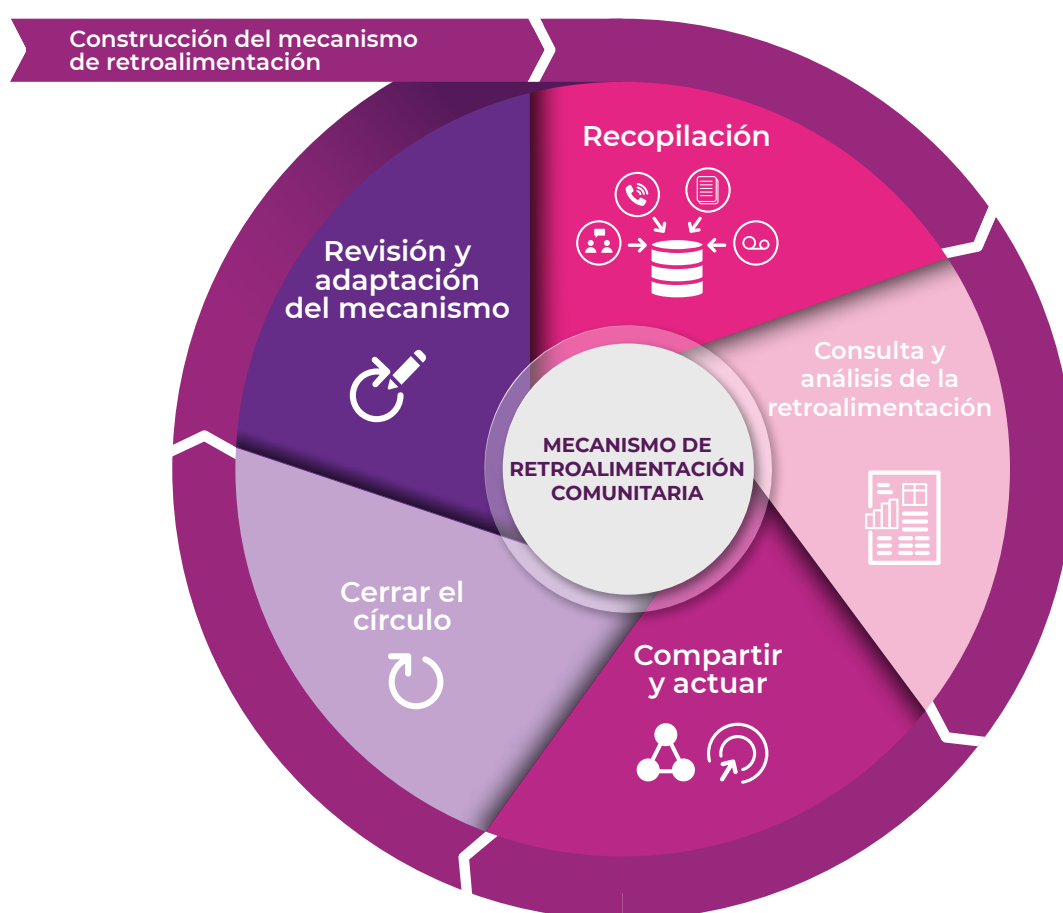
VISIÓN GENERAL

Si no mantenemos un contacto regular con las comunidades para conocer sus puntos de vista, no podremos establecer una relación de confianza ni poner en marcha programas eficaces. Los mecanismos de retroalimentación comunitaria nos ayudan a escuchar a las comunidades y a actuar en consecuencia, de manera sistemática y eficiente. En los últimos años, la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja y sus Sociedades Nacionales miembros han adquirido considerable experiencia en la recolección de opiniones de la comunidad. Se introdujeron nuevos






métodos, se perfeccionaron enfoques y se revisaron plantillas. Esto incluye enfoques para documentar las opiniones recibidas durante conversaciones informales, la recopilación estructurada y proactiva de opiniones mediante encuestas de percepción, así como las opiniones recibidas a través de canales de retroalimentación reactivos, como los centros de llamadas. Este conjunto de herramientas pretende reunir todos los recursos disponibles y brindar una orientación hacia los más pertinentes ante una situación concreta.

Este kit se basa en las 6 etapas del ciclo de retroalimentación:

Figura: Etapas de un mecanismo de retroalimentación

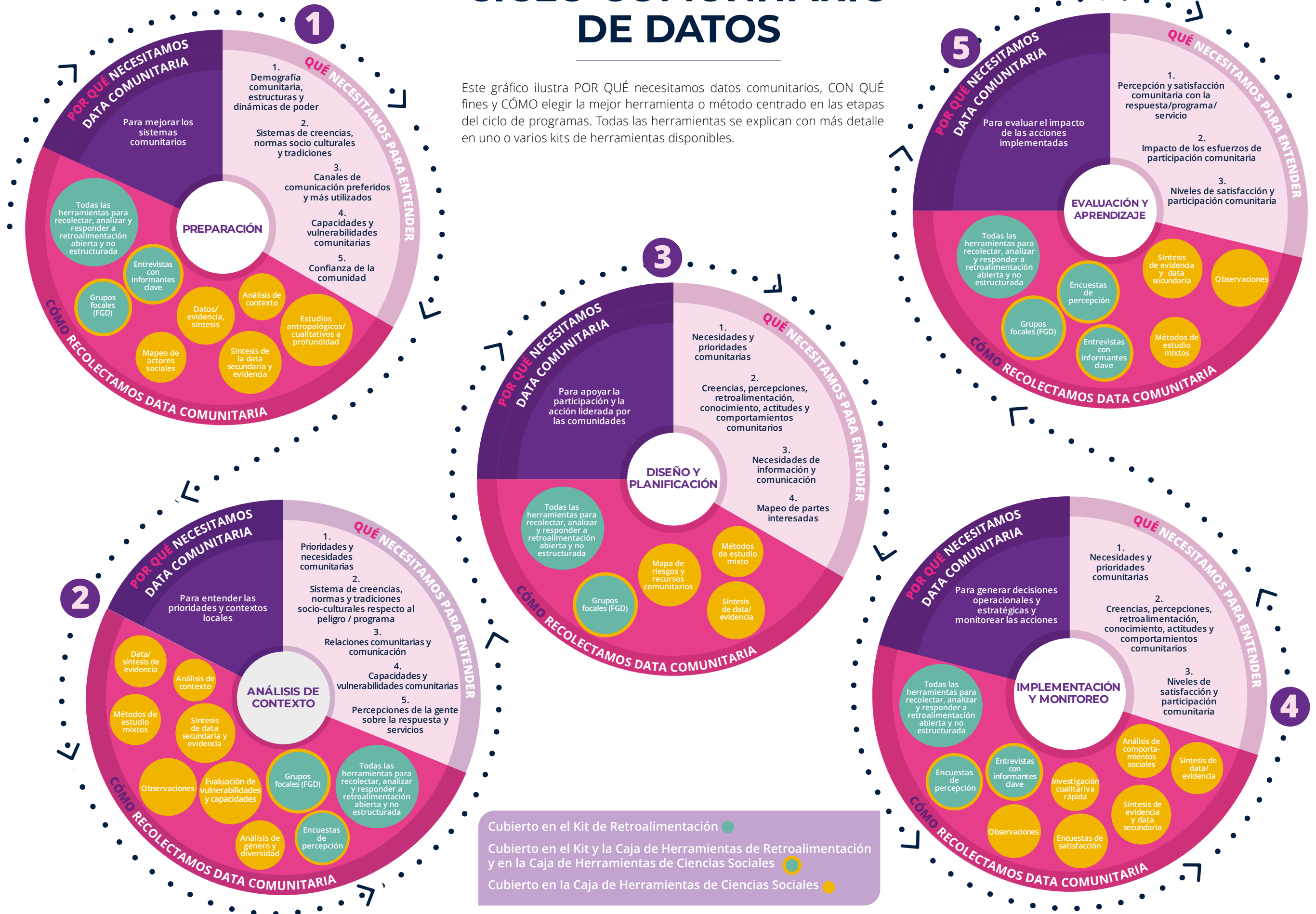


Los cinco módulos del kit le ayudarán en todas las fases del ciclo de retroalimentación, pero se centran en áreas diferentes:

<p>1. Opinión de la comunidad: ¿por qué preocuparse?</p> <p>acceder aquí </p>	<p>Este breve módulo explica qué es la opinión de la comunidad, cómo nos ayuda a hacer mejor nuestro trabajo y cómo es un mecanismo de opinión sistemático y eficaz.</p>
<p>2. Fundamentos de la retroalimentación</p> <p>acceder aquí </p>	<p>Este módulo proporciona los consejos más importantes para establecer y poner en marcha un mecanismo sencillo de retroalimentación. Está organizado en torno a los pasos de cualquier ciclo de retroalimentación y proporciona herramientas que le ayudarán a planificar el mecanismo y a recopilar, responder, analizar y compartir los datos de retroalimentación de la comunidad.</p>
<p>3. Cómo escuchar y responder a los comentarios de la comunidad</p> <p>acceder aquí </p>	<p>Este módulo describe cómo documentar, analizar y utilizar sistemáticamente cualquier tipo de retroalimentación abierta y no estructurada compartida por los miembros de la comunidad. Sigue la misma estructura general que los puntos esenciales de la retroalimentación y conecta a los lectores con herramientas que pueden utilizar para poner en práctica la orientación.</p>
<p>4. Cómo utilizar las encuestas de percepción en un mecanismo de retroalimentación</p> <p>acceder aquí </p>	<p>Este módulo ofrece orientación y consejos para crear encuestas de percepción como parte de un mecanismo de retroalimentación. Sigue la misma estructura general que el módulo de información esencial y pone en contacto a los lectores con herramientas que pueden utilizar.</p>
<p>5. Cómo gestionar los comentarios delicados</p> <p>acceder aquí </p>	<p>En este módulo se ofrece orientación para responder la retroalimentación sensible, de forma que se garantice que la información se mantendrá segura y se compartirá con las personas adecuadas, que tengan la formación necesaria y la responsabilidad dedicada a actuar en función de esta información.</p>

CICLO COMUNITARIO DE DATOS

Este gráfico ilustra POR QUÉ necesitamos datos comunitarios, CON QUÉ fines y CÓMO elegir la mejor herramienta o método centrado en las etapas del ciclo de programas. Todas las herramientas se explican con más detalle en uno o varios kits de herramientas disponibles.



Cubierto en el Kit de Retroalimentación ●

Cubierto en el Kit y la Caja de Herramientas de Retroalimentación y en la Caja de Herramientas de Ciencias Sociales ●●

Cubierto en la Caja de Herramientas de Ciencias Sociales ●●●

Bangladesh 2022 - Voluntarios comunitarios de la Media Luna Roja de Bangladesh ayudan a mantener limpia y habitable la isla de Bhashan Char. Prestan apoyo fundamental a las personas que se han trasladado a la isla desde los campamentos de Cox's Bazar, tras ser desplazadas de Myanmar hace unos años.
© Sajid Hasan/IFRC



Contactos:

Para comentarios, preguntas y sugerencias, póngase en contacto con nosotros en cea.geneva@ifrc.org

Para consultar la lista completa de recursos incluidos en este kit y un glosario de términos, haga [clic aquí](#).
Si desea más recursos, incluidos estudios de casos prácticos, consulte el Community Engagement Hub en: www.communityengagementhub.org