

KIT DE RETROALIMENTACIÓN DE LA IFRC – MÓDULO 1

RETROALIMENTACIÓN DE LA COMUNIDAD – ¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

¿QUÉ ES LA RETROALIMENTACIÓN DE LA COMUNIDAD?

La retroalimentación de la comunidad es cualquier percepción generada por los miembros de la comunidad y puede incluir cualquier tipo de información, como preguntas, sugerencias, observaciones, creencias, percepciones, preocupaciones, quejas y agradecimientos. La retroalimentación de la comunidad pueden ser, entonces, información positiva, negativa o neutral.

Se puede recibir de todo tipo de formas, por ejemplo, como parte de una conversación informal con un miembro del personal, a través de una llamada telefónica a un centro de llamadas o en forma de respuestas a encuestas estructuradas.

¿Dónde puedo inscribirme para la ayuda en efectivo?

Las duchas del sector 3 están rotas.

Debería contratar más personal local.

Nos encantan los programas de radio que organizan.

Aquí nadie lleva mascarillas.

RECOPILAR LA RETROALIMENTACIÓN DE LA COMUNIDAD NO SE TRATA DE UNA OPCIÓN

El Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja se ha comprometido a escuchar la retroalimentación de la comunidad y a actuar en consecuencia en varios documentos, entre ellos los Compromisos para la Participación de la Comunidad y la Rendición de Cuentas a nivel de todo el Movimiento¹, la Norma Humanitaria Esencial en materia de calidad y rendición de cuentas², y los Principios y Normas de Asistencia Humanitaria de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja³.

CÓMO LA RETROALIMENTACIÓN DE LA COMUNIDAD NOS AYUDA A HACER UN MEJOR TRABAJO:

- Eso incrementa nuestra eficiencia e impacto al mostrar qué es lo más importante para la comunidad, cuáles son sus necesidades diversas en los diferentes grupos de comunidad, qué cambios se necesitaran, cómo la comunidad puede contribuir y qué se ha hecho en esta comunidad.
- Nos permite trabajar en una asociación de confianza con las comunidades, entablando un diálogo sobre los temas que más preocupan a los miembros de la comunidad, ayudándonos a hacer frente a rumores y sospechas, y demostrando que las opiniones de las comunidades guían nuestro trabajo.
- Nos ayuda a evitar hacer daño y garantiza la rendición de cuentas a las comunidades poniendo de relieve problemas como conductas indebidas, incidentes de seguridad u otras cuestiones y

1. Esfuerzo 4, <https://communityengagementhub.org/resource/movement-wide-commitments-for-cea/>

2. Esfuerzo 4 y 5, <https://corehumanitarianstandard.org/the-standard>

3. Principio 5, <https://www.ifrc.org/document/principles-rules-humanitarian-assistance>

efectos negativos de nuestro trabajo. Podemos aprender de los comentarios de la comunidad para evitar cometer errores en el futuro.

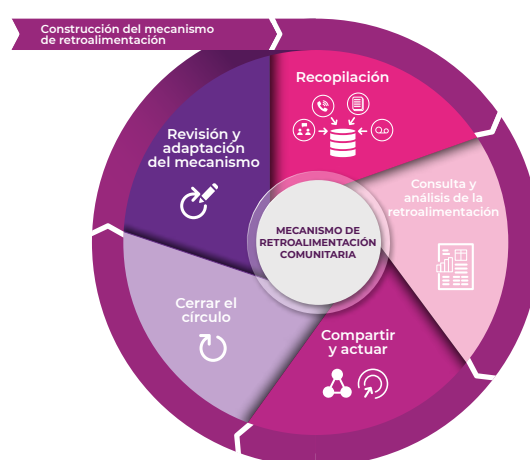
- Nos permite aprovechar nuestro papel auxiliar y coordinarnos con las autoridades y otras partes humanitarias interesadas. La retroalimentación de la comunidad sirve de prueba que nos da legitimidad

y poder para exigir procesos transformadores en nombre de las comunidades a las que servimos.

- Apoya nuestros esfuerzos de recaudación de fondos y ayuda a ganarnos la confianza de los donantes demostrando que trabajamos de forma transparente, que contamos con mecanismos de rendición de cuentas y que los fondos se gastan en lo más necesario y relevante para las comunidades.

LOS MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN NOS AYUDAN A GARANTIZAR UN PROCESO SISTEMÁTICO Y CONTINUO DE ESCUCHA Y ACTUACIÓN

Un mecanismo de retroalimentación es un sistema que permite a los miembros de la comunidad compartir información, expresar preocupaciones y necesidades o sugerir cambios importantes para ellos. Incluye los canales para recibir las reacciones, los procesos y herramientas para gestionar, analizar y compartir los datos, así como los procesos para garantizar que se actúa en consecuencia y se informa a las comunidades de las medidas adoptadas. Un mecanismo de retroalimentación ayuda a las organizaciones a ser más responsables ante las comunidades y, en última instancia, contribuye a mejorar la calidad de la programación.



LAS PERSONAS SE COMUNICAN DE DISTINTAS MANERAS

Los canales de retroalimentación deben ser diversos para garantizar que todo el mundo sea escuchado. Incluyen, entre otros, los siguientes:

- **Reuniones presenciales**, a través de un servicio de asistencia, durante reuniones comunitarias o debates de grupos focales, encuestas o entrevistas en persona.
- **Llamadas telefónicas**, a través de una línea directa, encuestas o entrevistas telefónicas, un programa de radio con llamada o una respuesta de voz interactiva.
- **Grabaciones de voz o de vídeo**, donde se coloca el dispositivo en un lugar seguro para que los miembros de la comunidad puedan utilizarlo de forma independiente.
- **Comunicación escrita**, pueden ser en línea, por ejemplo, correos electrónicos, redes sociales, bots de chat u otras aplicaciones de mensajería en línea, o fuera de línea, por ejemplo, cartas, buzones de sugerencias, mensajes SMS.

LOS MECANISMOS DE RETROALIMENTACIÓN QUE FUNCIONAN SON:

- **Propiedad de la comunidad**

El mecanismo se diseña, aplica, supervisa y evalúa junto con la comunidad para garantizar que aumenta la responsabilidad.

- **Eficaces**

Existen procedimientos claros para gestionar de forma adecuada, oportuna y eficaz los distintos tipos de información y garantizar que las reacciones se comparten y debaten con las personas más indicadas para actuar.

- **Accesibles e inclusivos**

Independientemente de quién sea usted y de los canales de comunicación que utilice, puede acceder al mecanismo, compartir información y esperar una respuesta..

- **Seguros**

Los datos de retorno se recogen, almacenan, analizan, comparten y utilizan garantizando en todo momento la seguridad de las personas que comparten la información.

- **Confidenciales**

Se respeta en todo momento la confidencialidad de la persona que comparte su opinión, así como de otras partes interesadas.

- **Complementarios y colaborativos**

Los mecanismos de retroalimentación de la comunidad evitan la duplicación de otros sistemas que ya existen y funcionan. Se aseguran de aprovechar, reforzar las estructuras y actividades ya existentes.

- **Transparentes**

La información sobre el mecanismo y sus procesos, y sobre cómo se abordó (o no) la retroalimentación, es fácilmente visible, accesible, está disponible en múltiples formatos y se comunica con frecuencia.