

# MÓDULO 5

## CÓMO TRATAR LA RETROALIMENTACIÓN SENSIBLE

Una guía rápida para identificar y remitir retroalimentación sensible de forma segura y eficaz

Octubre de 2022



KIT DE RETROALIMENTACIÓN DE LA IFRC

# ÍNDICE

Cómo consultar esta guía	4
En resumen: cómo tratar la retroalimentación sensible	6
¿Qué es la retroalimentación sensible?	8
Cómo prepararse para una retroalimentación sensible	10
Sensibilizar y generar confianza en el sistema	15
Investigar y responder a las preocupaciones	16
Recursos adicionales	17
Glosario de términos	18
Agradecimientos	19





# CÓMO CONSULTAR ESTA GUÍA

## ¿En qué consiste este documento?

Este módulo del Kit de retroalimentación de la IFRC ofrece orientación sobre cómo garantizar que un mecanismo de retroalimentación de la comunidad pueda manejar de manera segura y adecuada las retroalimentación sensible. El módulo se debe utilizar junto con los demás módulos del Kit de retroalimentación. Un resumen general del kit de retroalimentación se puede encontrar [aquí](#). Este documento no cubre ningún tipo de seguimiento de incidentes o medición de la incidencia de sucesos. Sin embargo, los incidentes pueden notificarse a través de un mecanismo de retroalimentación y deben vincularse a tales esfuerzos.

### CLAVES PARA LEER LA GUÍA

La guía contiene:

- Términos clave definidos en el glosario [con hipervínculos](#)



**Recursos**



**Consejos**



**Ejemplos**

## ¿A quién va dirigido este documento?

Este documento está dirigido a todas las personas implicadas en la gestión de un mecanismo de retroalimentación, independientemente de cómo se recopilen los datos y de lo grande o pequeño que sea el mecanismo.

## ¿Cómo leer este documento?

El resumen de las siguientes páginas le ayudará a identificar -rápidamente- qué parte de estas orientaciones puede ser más pertinente para su situación. Presenta cada sección del módulo, lo que se incluye en esa sección, quién debe dar prioridad a su lectura y una visión general de los diferentes recursos ofrecidos (con enlaces integrados a las secciones y recursos). Los recursos se dividen en:



### Documentos de orientación

texto que resume los consejos  
conceptos clave  
y las mejores prácticas



### Herramientas

recursos que puede rellenar  
para ayudarle a tomar  
decisiones



### Plantillas

Muestras de herramientas que  
puede utilizar en la aplicación  
real de un mecanismo de  
retroalimentación, todas ellas  
modificables para adaptarlas  
al contexto y las necesidades  
específicas de su organización.

## ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

CEA	Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad <sup>1</sup>
IFRC	Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja
IBV	Violencia basada en la identidad
VG	Violencia de género
OIAI	Director de la Oficina de Auditoría Interna e Investigaciones (OIAI, en inglés)
PGI	Protección género e inclusión
PSEA	Prevención de la explotación y los abusos sexuales
RCRC	Cruz Roja Media Luna Roja
COSUDE	Control de la divulgación estadística
EAS	Explotación y abuso sexual
VSG	Violencia sexual y de género
PNT	Procedimientos operativos normalizados

1. La participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad describe el proceso de trabajar de forma transparente y participativa con las comunidades que mejoran la calidad de los programas y las operaciones. Se puede utilizar de forma intercambiable con la rendición de cuentas ante las personas afectadas (AAP, por sus siglas en inglés).

# EN RESUMEN: CÓMO TRATAR LA RETROALIMENTACIÓN SENSIBLE

## Resumen de contenidos y recursos

¿QUÉ ES LA RETROALIMENTACIÓN SENSIBLE?	
El contenido incluye	¿Quién debería leer esto?
<ul style="list-style-type: none"><li>• Visión general de lo que entendemos por información sensible y sus diferentes tipos</li></ul>	Cualquier persona que participe en mecanismos de retroalimentación y necesite ser capaz de identificar la retroalimentación sensible para asegurarse de que se gestiona adecuadamente.
CÓMO PREPARARSE PARA UNA RETROALIMENTACIÓN SENSIBLE	
Pasos a seguir:	¿Quién debería leer esto?
<ol style="list-style-type: none"><li>1. Garantizar la existencia de canales seguros y fiables para compartir información sensible</li><li>2. Establecer puntos de contacto y de servicios</li><li>3. Garantizar vías de orientación seguras y eficaces</li><li>4. Establecer sistemas seguros</li><li>5. Formar al equipo de retroalimentación</li><li>6. Garantizar un apoyo suficiente al personal y a los voluntarios que reciban retroalimentación sensible</li></ol>	Cualquiera que participe en la creación o el refuerzo de un mecanismo de retroalimentación
Recursos incluidos:	¿Para qué está diseñado este recurso?
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 33: Pasos a seguir al recibir retroalimentación sensible</a>  	Este breve documento paso a paso guía a cualquier persona en contacto con miembros de la comunidad para identificar y remitir de forma segura y adecuada la retroalimentación sensible de la comunidad.
<a href="#">Herramienta de Retroalimentación 34: Plantilla para planificar los puntos focales y los servicios</a> 	Esta tabla se puede utilizar como plantilla para planificar todos los contactos de las vías de remisión.

SENSIBILIZAR Y GENERAR CONFIANZA EN EL SISTEMA	
<i>Pasos a seguir:</i>	<i>¿Quién debería leer esto?</i>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Generar confianza en el sistema</li> <li>2. Formar a todo el personal y a los voluntarios sobre la retroalimentación sensibles</li> <li>3. Sensibilizar a las comunidades sobre cuestiones sensibles</li> <li>4. Normalizar y apoyar una cultura de responsabilidad</li> </ol>	Cualquiera que apoye la puesta en marcha del mecanismo de retroalimentación, así como la dirección y el liderazgo
INVESTIGAR Y RESPONDER A LAS PREOCUPACIONES	
<i>El contenido incluye</i>	<i>¿Quién debería leer esto?</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Una visión general de quién debe investigar un asunto delicado y dónde obtener ayuda para hacerlo</li> </ul>	Cualquiera que participe en el tratamiento de la retroalimentación de la comunidad
RECURSOS ADICIONALES	
<i>El contenido incluye</i>	<i>¿Quién debería leer esto?</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Enlaces a recursos adicionales relacionados</li> </ul>	Cualquiera que necesite referencias y recursos adicionales

# ¿QUÉ ES LA RETROALIMENTACIÓN SENSIBLE?

Por retroalimentación sensible se entiende cualquier información compartida por los miembros de una comunidad que pueda ponerlos en peligro a ellos o a otras personas vinculadas y que deba tratarse con cuidado. Puede referirse a cualquier infracción

de la legislación nacional o internacional relativa a la seguridad, dignidad y derechos de las comunidades, o a cualquier violación de nuestro propio código de conducta o políticas de salvaguarda.



## La sensibilidad depende del contexto

Siempre es la persona que comparte la información la que decide si un asunto es sensible o no. Aunque aparentemente no sea sensible para la organización receptora, las circunstancias individuales o personales pueden hacer que el caso sea sensible. Por ejemplo, en

algunas sociedades, el mero hecho de que una mujer exprese una queja puede poner en peligro el honor de su familia o su seguridad, aunque la cuestión no parezca sensible desde la perspectiva del organismo. ●

La información sensible puede dividirse en dos categorías:

## 1. Preocupaciones de protección en la comunidad, entre otras:

- **Violencia basada en la identidad (VBI)<sup>2</sup>** - Todo acto de **violencia** cometido por individuos, grupos o sociedades basado en aspectos reales, percibidos o atribuidos de la identidad de una persona, como el género, el origen étnico, la nacionalidad o ciudadanía, la edad, la condición de discapacidad, el idioma, las opiniones políticas, las creencias religiosas, el origen social, la orientación sexual, el aspecto físico y el color. También puede ocurrir debido a una programación insegura, por ejemplo, al no ofrecer luces y cerraduras interiores de aseos y cuartos de baño.
- **Corrupción por parte de miembros o líderes de la comunidad** – cuando los miembros de la comunidad abusan de su posición de poder en beneficio propio. Por ejemplo, cuando un líder comunitario pide un soborno a los miembros de la comunidad para poder acceder a un servicio o asistencia, o cuando no transmite las retroalimentación de la comunidad a las organizaciones de ayuda.
- **Amenazas a la seguridad** – alertas de amenazas a la seguridad en la comunidad o amenazas directas a la Media Luna Roja y a su personal y voluntarios.

<sup>2</sup>. La violencia basada en la identidad incluye la violencia sexual y de género (VSG)



## 2. Preocupaciones sobre el comportamiento del personal y los voluntarios de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, o de personas asociadas con otras organizaciones humanitarias, incluyendo:

- **Explotación y abuso sexuales (ESA)** – una forma de VBI en la que el personal o los voluntarios se aprovechan de la situación de vulnerabilidad de alguien, por ejemplo, pidiéndole favores sexuales a cambio de ayuda, comprando servicios sexuales o participando en otros comportamientos de explotación sexual.
- **Incumplimiento de las políticas de protección de la infancia** – situaciones en las que los niños están expuestos a efectos adversos, incluido el riesgo de **violencia**, abusos, explotación o abandono. Por ejemplo, cuando no se las separa de los hombres con los que no se relacionan en los centros de acogida, se las expone a tratos humillantes y degradantes o se las obliga a trabajar en lugar de ir a la escuela.
- **Corrupción** – el personal o los voluntarios abusan de su posición de poder para su beneficio personal, por ejemplo, pidiendo a alguien un soborno (a menudo dinero) antes de permitirle acceder a un servicio o ayuda, utilizando bienes de la ayuda para su uso privado o añadiendo a miembros de su familia a la lista de beneficiarios de la ayuda.
- Cualquier **otra infracción grave de nuestro Código de Conducta**, como discriminación por motivos de raza, sexo, religión, orientación sexual, discapacidad o edad.

La **protección**, la retroalimentación y la responsabilidad están intrínsecamente relacionadas. Implica que las personas exijan a las organizaciones que cumplan sus compromisos de no hacer daño y actuar con integridad. Esto incluye el comportamiento del personal, pero también no garantizar la seguridad de las personas a las que se pretende servir (es decir, no

concienciar, reducir los riesgos o prestar apoyo a los supervivientes). Una parte vital de cualquier proceso de **salvaguarda** es contar con procesos para que las personas afectadas planteen sus preocupaciones y quejas o den su retroalimentación sobre cómo les han perjudicado esos proyectos o ese personal.

Hungría 2022 - Un niño juega con una de las educadoras de la Cruz Roja Húngara en la guardería de Csermajor. La mayoría de los niños del programa educativo huyeron de Ucrania con sus familias cuando estalló el conflicto. con sus familias cuando estalló el conflicto.  
© Brynja Dögg Friðriksdóttir/IFRC



# CÓMO PREPARARSE PARA UNA RETROALIMENTACIÓN SENSIBLE

La retroalimentación sensible se puede compartir a través de cualquier canal, independientemente de que esté o no preparado para gestionar este tipo de información. Puede recibirse a través de un mecanismo formal de información, como una línea telefónica directa, pero también podría compartirse con un conductor o un voluntario durante una visita domiciliar. Es vital asegurarse de que existan sistemas para compartir información sensible con quienes están en posición de manejarla, para mantener la información segura y para brindarle al personal y a los voluntarios conocimientos sobre lo que se espera de ellos. La IFRC está obligada a recibir y remitir toda información sensible. No es

una opción no registrarla o no informar a alguien con responsabilidad para que actúe. La inacción puede causar o perpetuar el daño, que es nuestro mandato humanitario fundamental evitar.

Los pasos para establecer un mecanismo de retroalimentación se describen en el [Módulo 2 sobre Información básica para la retroalimentación](#) del Kit de retroalimentación de la IFRC y se refieren tanto a la retroalimentación sensible como a la no sensible. A continuación, se exponen las consideraciones clave para garantizar que los sistemas están preparados para gestionar información sensible.



## Importante

Manejar e investigar la retroalimentación sensible requiere formación y habilidades especializadas. No es tarea del personal ni de los voluntarios buscar pruebas o encontrar soluciones por su cuenta cuando reciben retroalimentación sensible. Su única responsabilidad es informar el asunto. Es necesario elaborar procedimientos para cada Sociedad Nacional u oficina, en los que se describa cómo elevar la

retroalimentación sensible a los puntos focales designados con la formación y la autoridad necesarias para decidir los siguientes pasos. La separación de funciones y la confidencialidad absoluta se deben respetar en todas las etapas del proceso, y la protección de la persona que comparte la retroalimentación sensible y de otras personas involucradas debe tener la máxima prioridad. ●

## Garantizar un enfoque centrado en el superviviente

Debe seguirse en todo momento un enfoque centrado en el superviviente. Esto significa defender los siguientes principios, que pueden guiar las acciones de cualquier miembro del personal y voluntario que se enfrente a estos casos:

**Confidencialidad:** Las personas tienen derecho a elegir a quién cuentan o no su historia. No se comparte información con nadie sin el consentimiento informado de la persona afectada.

**Seguridad:** La seguridad del superviviente debe ser la prioridad número uno para todos los actores.

**Respeto:** El superviviente es el actor principal, y el papel de los ayudantes es facilitar la recuperación y proporcionar recursos para la resolución de problemas.

**No discriminación:** Los supervivientes de la **violencia** deben recibir un trato equitativo y justo, independientemente de su edad, sexo, raza, orientación sexual, religión, nacionalidad, etnia o cualquier otra característica.

## Garantizar la existencia de canales seguros y fiables para compartir información sensible

Asegúrese de discutir con personas de todos los géneros, edades y capacidades, si entienden lo que es la retroalimentación sensible, si saben cómo reportarla y qué canales están disponibles para hacerlo, si se sienten seguros para reportar y utilizar estos canales, y si hay mejores maneras de compartir estas preocupaciones. Los canales para hacer llegar la retroalimentación, incluidas las sensibles, deben ir más allá de los destinatarios directos de nuestra actividad e incluir a otros miembros de la comunidad, socios, proveedores, instituciones, etc.

Siempre que sea posible, los mecanismos de retroalimentación deben estar preparados para gestionar tanto los datos sensibles como los no sensibles. Esto evita confusiones sobre los canales,

aumenta la accesibilidad y evita el estigma vinculado al uso de canales específicos. Los miembros de la comunidad deben poder utilizar al menos un canal que les permita compartir sus comentarios de forma confidencial (sin que otras personas escuchen la conversación, por ejemplo, a través de una llamada telefónica o un mensaje de texto). En cuanto algo se señale o comunique como sensible, debe filtrarse del conjunto general de datos y almacenarse por separado y ponerse a disposición únicamente de quienes tengan la formación y la responsabilidad de actuar. Un mecanismo de salvaguardia tiene muchas más probabilidades de éxito si se sitúa en el contexto de un mecanismo más amplio de retroalimentación, ya que esto ayuda a establecer la confianza necesaria para que se planteen las preocupaciones de salvaguardia.

## Definir las responsabilidades

Las funciones y responsabilidades en la gestión de los distintos tipos de retroalimentación sensible deben estar claras para todos y deben incluirse en el documento en el que se definen las funciones y

responsabilidades. Encontrará más información al respecto en la [Etapa 1 del Módulo 2 - Información básica para la retroalimentación](#).

<b>El papel del personal general y de los voluntarios que reciben retroalimentación sensible se limita estrictamente a:</b>	<b>El papel del personal general y de los voluntarios que reciben retroalimentación sensible NO es:</b>
<div data-bbox="432 1312 517 1397"></div> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Identificar los comentarios delicados y escuchar</b> y prestar primeros auxilios psicológicos cuando sea necesario.</li><li>• <b>Pedir el consentimiento para registrar la información</b> y explicar lo que ocurrirá a continuación y que la información se tratará de forma confidencial</li><li>• <b>Pedir consentimiento para remitir a la persona a los servicios</b>, compartir información clara y actualizada sobre los servicios disponibles y que el superviviente tome sus propias decisiones.</li><li>• <b>Registrar y confirmar</b> Compartir información sobre los próximos pasos y el plazo previsto para recibir la retroalimentación (si la retroalimentación se recibió en persona).</li><li>• <b>Escalar y remitir</b> Compartir la información con el punto focal adecuado a través de un canal seguro</li></ul>	<div data-bbox="1075 1312 1160 1397"></div> <ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Buscar activamente a los supervivientes de la violencia sexual y de género (SGBV)</b> ya que solo ellos pueden decidir cuándo, cómo y a quién revelan su experiencia.</li><li>• <b>Comprender los detalles</b> ya que la investigación estará dirigida por expertos formados que aclararán los detalles y comprobarán los hechos.</li><li>• <b>Ofrecer asesoramiento</b> ya que éste debe estar a cargo de personas con la formación adecuada.</li><li>• <b>Dar su propia opinión</b>, deben escuchar sin juzgar</li><li>• <b>Hacer falsas promesas</b> ya que de los siguientes pasos se encargarán las personas familiarizadas con el proceso.</li></ul>



## Retroalimentación compartida por una tercera persona

Si un caso de **violencia basada en la identidad** (como la **violencia sexual y de género**) es compartido por alguien que no es el superviviente, o si hay rumores en la comunidad, asegúrese de compartir información actualizada y precisa sobre cualquier servicio y apoyo

disponibles. Anime a la persona que compartió los comentarios a compartir esta información de forma segura y confidencial con el superviviente. **PERO NO BUSCAN AL SUPERVIVIENTE**

**Los puntos focales pertinentes son responsables de**

- Acusar recibo de la retroalimentación: notificar a la persona que se ha recibido su retroalimentación sensible (si no se ha recibido en persona).
- Mantener una entrevista personal con el/la niño/a o el adulto cuando sea posible.
- Adoptar las medidas de seguimiento adecuadas, incluida la remisión externa para la presentación de informes si la opinión se refiere a otra organización, y la remisión externa para la prestación de servicios, si el superviviente está de acuerdo.

## Establecer puntos de contacto y de servicios

Al establecer cualquier mecanismo de retroalimentación, es esencial conocer los puntos focales asignados para tratar los diferentes tipos de retroalimentación sensible. Es posible que tenga diferentes puntos focales responsables de las cuestiones relacionadas con el IBV, la EAE, otras infracciones del código de conducta o la seguridad, o que su dirección asuma esta responsabilidad.

Si no hay claridad sobre quién es el punto focal para un tipo específico de retroalimentación sensible, apoye el proceso de asignación de uno. En ausencia de un punto focal, la retroalimentación sensible siempre puede compartirse con el superior jerárquico, la alta dirección, un representante de RR.HH., el sistema de

denuncia de irregularidades de la IFRC (actualmente conocido como 'Integrity Line') o la Oficina de Auditoría Interna e Investigaciones (OAI) de la IFRC.

En caso de violencia u otras necesidades específicas, puede ser necesario derivar a la persona afectada a servicios especializados. Esto puede incluir apoyo médico, psicológico o jurídico, apoyo especializado para LGBTQI+, personas con discapacidad, etc. También podría haber otros mecanismos de retroalimentación que debería conocer para poder remitir casos de retroalimentación. A la hora de identificar los servicios y mecanismos de retroalimentación pertinentes, antes de remitir un caso, compruebe que funcionan y que es seguro remitir información y personas.<sup>3</sup>

El siguiente recurso puede ayudarle a determinar los puntos focales, los servicios y los mecanismos pertinentes:



## Recurso

- [Herramienta de Retroalimentación 34: Plantilla para planificar los puntos focales y los servicios](#)



## Garantizar vías de orientación seguras y eficaces

Una vía de orientación es un mecanismo flexible que vincula de forma segura a quienes comparten retroalimentación comunitaria con servicios de apoyo y competentes en el momento oportuno. Se debe desarrollar conjuntamente entre los colegas del CEA y del PGI, ya que conecta esencialmente estas áreas de responsabilidad. Los casos de retroalimentación se

pueden remitir a otros mecanismos mejor equipados para tratar la retroalimentación, o a puntos focales internos y externos responsables de tratar el tipo específico de la retroalimentación.

Los Procedimientos Normalizados de Trabajo (PNT) del mecanismo de retroalimentación deben describir

<sup>3</sup>. Esta verificación de antecedentes será realizada por sus colegas del IGP o en coordinación con ellos.



en qué circunstancias un caso de retroalimentación puede requerir una remisión, además de cuándo y a quién se remite, y el compromiso de responder a esta remisión en el plazo deseado (incluso si esa retroalimentación es "¡estamos trabajando en ello!"). El caso de retroalimentación se transfiere de forma que solo el punto focal previamente identificado pueda tener acceso a la información.

Cuando se comparten datos sensibles fuera de la organización, debe existir un acuerdo de intercambio de datos. Se puede tratar de acuerdos bilaterales ad hoc con otras organizaciones sobre cómo compartir y tratar el caso específico, así como de acuerdos preventivos sobre compartir y remitir la información de retorno relativa a las organizaciones afectadas. El intercambio de datos se limita al mínimo necesario para cumplir los fines legítimos especificados y sólo se realiza con el consentimiento informado de la persona afectada.

## Establecer sistemas seguros

Los procesos y herramientas de retroalimentación se establecen de forma que se garantice que

- los datos sensibles se transfieran y almacenen de forma que sólo puedan acceder a ellos las personas con la autorización de acceso necesaria, de acuerdo con los protocolos de intercambio de información y los procedimientos operativos normalizados pertinentes.<sup>4</sup> Los datos sensibles solo se recibirán a través de servicios de transferencia de archivos seguros y encriptados o se compartirán directamente con los puntos focales pertinentes de la manera que presente el menor riesgo de exposición adaptado al contexto específico.
- no se registrará más información que la mínima necesaria para remitir la retroalimentación al punto focal responsable.
- cuando se trate de retroalimentación sensible o si así se solicita, se envía un acuse de recibo que incluya el tiempo que se tardará en recibir la retroalimentación y un punto focal para el seguimiento.
- siempre que los datos se compartan públicamente, asegurarse de que no se incluye información personal ni otra información sensible, y de que se ha aplicado el control de divulgación estadística (CDE).<sup>5</sup>

## Formar al equipo de retroalimentación

Solo el personal capacitado debe ser responsable de la gestión general y el manejo de la retroalimentación recibida a través de mecanismos formales de retroalimentación. El equipo de retroalimentación debe recibir formación sobre la identificación, el registro y la remisión de la **retroalimentación sensible**, **PSEA**, **IBV** y cuestiones de **protección** más amplias, protección de datos, privacidad y consentimiento informado, procedimientos de remisión, cómo tratar

adecuadamente a las personas que presentan problemas de salud mental y primeros auxilios psicosociales. Estas formaciones se deben organizar conjuntamente con sus colegas del PGI (que pueden o no estar presentes en su lugar de trabajo) y el punto focal de PSEA (que debería ser obligatorio en todas las oficinas de la IFRC).

## Garantizar un apoyo suficiente al personal y a los voluntarios que reciban retroalimentación sensible

Se debe prestar un apoyo adecuado al equipo que gestiona un mecanismo de retroalimentación y recibe periódicamente retroalimentación sensible. Deben ser capaces de influir en su entorno de trabajo y en las evaluaciones del mecanismo de retroalimentación

como partes interesadas operativas clave e individuos con sus propios derechos a la retroalimentación. Hay que asegurarse de que disponen de la formación, la supervisión, el informe y el apoyo al bienestar mental necesarios.

4. Más información sobre la protección de datos personales aquí: IFRC (2020) *Data Protection policy* <https://www.ifrc.org/document/IFRC-Data-Protection-Policy>

5. Más información sobre la COSUDE aquí: The Centre for Humanitarian Data (2019) *Guidance Note on Statistical Disclosure Control*. <https://centre.humdata.org/guidance-note-statistical-disclosure-control/>

El siguiente recurso le ayudará a formar a su personal y a sus voluntarios en la gestión de la retroalimentación sensible y puede servirle como documento de referencia:



## Recurso

► [Herramienta de Retroalimentación 33: Pasos a seguir al recibir retroalimentación sensible](#)



Rusia 2022 - La Cruz Roja Rusa abrió un punto móvil de servicio humanitario para las personas que huyen del conflicto en Ucrania y llegan a Belgorod, Rusia. Las personas acuden a este punto de servicio para hacer una llamada, obtener asesoramiento jurídico, inscribirse para recibir asistencia humanitaria o recibir apoyo psicosocial.

© Anastasia Sharkova/IFRC



# SENSIBILIZAR Y GENERAR CONFIANZA EN EL SISTEMA

---

## Generar confianza en el sistema

Para que los miembros de la comunidad compartan información sensible a través de un canal de información, deben confiar en el proceso y en sus responsables. La confianza en el mecanismo de retroalimentación puede ganarse siendo transparente sobre el proceso y mostrando cómo se gestiona eficientemente tanto la retroalimentación sensible como la no sensible. Comunique cómo se debaten y abordan la

retroalimentación, cómo se implica a los miembros de la comunidad en el proceso y cómo se les informa de los resultados del mismo. Los procedimientos de investigación deben estar claramente documentados, ser compartidos y comprendidos por las personas susceptibles de plantear inquietudes, con el fin de generar confianza en el proceso de investigación.

## Formar a todo el personal y a los voluntarios sobre la retroalimentación sensibles

Todos los voluntarios y el personal deben recibir formación para identificar la retroalimentación sensibles y tomar las medidas necesarias. Esto se aplica a todo el personal y a los voluntarios, no sólo a los que participan explícitamente en los mecanismos de retroalimentación, y debería formar parte de la sesión informativa sobre el Código de Conducta. Todos

deben ser conscientes de que no les corresponde a ellos investigar el caso, comprender los detalles de la situación o ofrecer asesoramiento. Tenga en cuenta la rotación del personal a lo largo del tiempo y asegúrese de que la formación y las sesiones informativas se repiten con regularidad.

## Sensibilizar a las comunidades sobre cuestiones sensibles

Los términos que utilizamos para describir temas delicados, como la explotación y los abusos sexuales, la **violencia sexual y de género** o la corrupción, no suelen traducirse adecuadamente a los idiomas locales. Por lo tanto, a menudo no son comprendidos plenamente por el personal y los voluntarios y, por ende, menos aún por los miembros de la comunidad. Hay que hacer

un esfuerzo para desarrollar traducciones apropiadas para los idiomas locales y discutir estos términos y su significado con el personal, los voluntarios y los miembros de la comunidad. Todo el mundo debe tener claro qué tipo de comportamiento se espera del personal y los voluntarios de la CRMLR y cómo se pueden comunicar las preocupaciones.

## Normalizar y apoyar una cultura de responsabilidad

Debe haber una comunicación abierta sobre el proceso de gestión de cuestiones sensibles. Al tiempo que se protege toda la información sobre las personas afectadas, sigue siendo esencial comunicar los pasos y el proceso con transparencia. Hay que demostrar que el sistema funciona. Esto se puede hacer, por

ejemplo, informando de cuántos casos sensibles se han tratado, remitido y qué consecuencias ha tenido. La comunicación sobre incidentes no debe caracterizarse por la vergüenza, ya que demuestra que el sistema funciona y está preparado para tratar los casos.



# INVESTIGAR Y RESPONDER A LAS PREOCUPACIONES

Las investigaciones deben ser llevadas a cabo por investigadores cualificados y objetivos, con formación profesional y experiencia en este tipo de investigaciones. La IFRC puede prestar apoyo a las investigaciones y a la retroalimentación caso por caso cuando

- falta una política o un procedimiento claro
- se haya detectado un conflicto de intereses
- o se considere que un superviviente está en peligro, incluido el riesgo de acoso o amenazas a causa de la denuncia.

Las Sociedades Nacionales asociadas también pueden proporcionar orientación y apoyo para este paso, por ejemplo, a través de un asesor de PSEA o de RH.<sup>6</sup>

En algunos contextos, cuando los incidentes de mala conducta como el robo, el fraude, la corrupción o la EAS constituyen un delito penal, será decisión de la dirección de la sociedad nacional o de la oficina remitir los casos a las autoridades competentes encargadas de hacer cumplir la ley, en consonancia con los procedimientos internos apropiados para el contexto del país. La decisión de remitir un caso a las autoridades nacionales debe tener en cuenta el consentimiento del superviviente/denunciante, que puede no desear hacerlo. Es responsabilidad del responsable de la información y de los puntos focales estar al día sobre las leyes nacionales pertinentes e incorporarlas a los procedimientos de remisión y a los paquetes de información para supervivientes/denunciantes, según aplique.

Filipinas 2022 - Desafiando las aguas y caminando por terrenos difíciles, eso es lo que tiene que afrontar la Cruz Roja Filipina para entregar artículos no alimentarios y servicios a las familias afectadas por un terremoto de magnitud 7,0.  
© Cruz Roja de Filipinas



6. Para solicitar apoyo en este ámbito, póngase en contacto con su punto focal de IGP de la IFRC, que le ayudará a obtener el apoyo que necesita.



# RECURSOS ADICIONALES

- [Guía y herramientas de la IFRC sobre normas mínimas de los IGP en situaciones de emergencia](#)
- [Política de protección, género e inclusión de la IFRC](#)
- [Recursos de salvaguardia de la IFRC, including:](#)
  - [Plan de Acción Mundial de Salvaguardia de la IFRC](#)
  - [Manual PSEA de la IFRC](#)
  - [Código de conducta del personal de la IFRC](#)
  - [Política de protección de la infantil de la IFRC](#)
- [Política de la IFRC sobre protección de datos personales](#)
- [Vídeo de la IFRC sobre la remisión segura de casos de violencia sexual y de género](#)
- [Herramienta 10 Sesión informativa sobre el Código de Conducta](#)
- [Guía de buenas prácticas del IASC sobre mecanismos comunitarios interinstitucionales de reclamación](#)
- [Guía de bolsillo del IASC sobre la violencia de género - Cómo apoyar a los supervivientes de la violencia de género cuando no hay un agente de este tipo en su zona](#)



Somalia 2022 - Con la cuarta estación de lluvias fallida experimentada en toda Somalia, los arroyos se han secado y los Berkads (depósitos tradicionales de agua) están vacíos. Los residentes tienen que caminar con sus animales para recoger agua para uso doméstico, y muchas veces, viajan durante la noche.  
© Hanad M. Salah/Dookh Press

# GLOSARIO DE TÉRMINOS

A continuación, encontrará las definiciones de algunos términos clave usados a lo largo de este documento.

## Violencia basada en la identidad

Es cualquier acto de violencia por parte de individuos, grupos o sociedades basado en aspectos reales, percibidos o atribuidos de la identidad de un individuo. La violencia basada en la identidad se ve facilitada y exacerbada por estructuras, normas y leyes que consienten o promueven (explícita o tácitamente) actitudes y prácticas discriminatorias.<sup>7</sup>

## Prevención de la explotación y los abusos sexuales (PSEA)

Política, normas y acciones destinadas a evitar que el personal de la IFRC participe en cualquier forma de explotación y abuso sexual y a responder cuando se haya producido.<sup>8</sup>

## Protección

Se refiere a mantener a las personas a salvo de cualquier daño. Su objetivo es garantizar el respeto de los derechos individuales preservando la seguridad física, psicológica y emocional, la integridad y la dignidad de quienes corren riesgo de sufrir violencia, discriminación y exclusión, o se ven afectados por ellas.<sup>9</sup>

## Salvaguardia

Para la red de la IFRC, se refiere a nuestra responsabilidad de actuar para mantener a las personas a salvo de cualquier forma de daño causado por el abuso de poder, asegurándonos de que nuestro personal, voluntarios, programas y comunicaciones no perjudiquen a niños y adultos, ni los expongan a abusos o explotación. La salvaguarda también incluye proteger al personal de daños y comportamientos inadecuados, como el acoso sexual.<sup>10</sup>

## Retroalimentación sensible

Cualquier información que pueda poner en peligro a la persona que la comparte o a otras personas vinculadas a ella y se deba tratar con cuidado.<sup>11</sup> Se trata de cualquier denuncia relacionada con violaciones graves de la legislación nacional o internacional relativa a los derechos de la persona; cualquier infracción del **código de conducta** o de las políticas de salvaguardia; y/o amenazas a la seguridad y la protección dirigidas a la comunidad humanitaria.<sup>12</sup> La retroalimentación sensible se pueden recibir como cualquier tipo de retroalimentación, como una queja, una pregunta o una sugerencia, ya que depende de la situación concreta si pone en peligro a una persona si se comparte con otras.

## Violencia sexual y de género (VSG)

Categorías que incluyen, entre otras, la violencia sexual, la violencia de pareja, la trata de personas, el matrimonio forzado/temprano, abuso sexual, la prostitución forzada, el feminicidio, la mutilación genital femenina, la explotación y el abuso sexuales, y la negación de recursos, oportunidades y servicios.<sup>13</sup>

## Violencia

El uso de la fuerza o el poder, ya sea como acción u omisión en cualquier entorno, amenazado, percibido o real contra uno mismo, otra persona, un grupo o una comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar la muerte, lesiones físicas, daños psicológicos o emocionales, trastornos del desarrollo o privaciones.<sup>14</sup>

7. IFRC (2022): *Política de protección, género e inclusión*.

8. *ibid*

9. *ibid*

10. *ibid*

11. Inter-Agency Standing Committee (2021). Data Responsibility in Humanitarian Contexts. Operational Guidance, p.30.

<https://interagencystandingcommittee.org/operational-response/iasc-operational-guidance-data-responsibility-humanitarian-action>

12. Danish Refugee Council (2022): Mecanismos de retroalimentación de la comunidad. Guidance and Toolkit, p.8. [https://www.drc.ngo/media/vzlhxkea/drc-global-cfm-guidance-web\\_low-res.pdf](https://www.drc.ngo/media/vzlhxkea/drc-global-cfm-guidance-web_low-res.pdf).

13. IFRC (2022): *Política de protección, género e inclusión*.

14. *ibid*

# AGRADECIMIENTOS

---

**Esta guía es un producto de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC).**

Se basa en el arduo trabajo del personal y los voluntarios de la Cruz Roja y la Media Luna Roja de todo el mundo, que han escuchado a las comunidades de diferentes maneras y el manejo de situaciones difíciles. Agradecemos a nuestros colegas que hayan compartido con nosotros su experiencia y conocimientos. Gran parte del contenido se basa en materiales elaborados por el equipo de Protección, Género e Inclusión de la IFRC. Queremos dar las gracias a nuestros colegas por la excelente colaboración, ya que es clave para garantizar que estamos preparados para recibir información sensible y asegurarnos de que será escuchada y se actuará en consecuencia.

**Autor:** Eva Erlach (Consultora de la IFRC)

**Principales colaboradores:** Rachel Yales (IFRC Ginebra), Sofia Malmquist (IFRC Ginebra), Lisa Akerø (IFRC Ginebra), Ombretta Baggio (IFRC Ginebra), Elisabeth Ganter Restrepo (IFRC África), Alexandra Sicotte-Lévesque (IFRC Ginebra).