MÓDULO 2

# INFORMACIÓN BÁSICA PARA LA RETROALIMENTACIÓN

Guía rápida para crear un sencillo mecanismo de retroalimentación

Octubre de 2022

KIT DE RETROALIMENTACIÓN DE LA IFRC

# ÍNDICE


**Cómo consultar esta guía** 4

**A simple vista:** información básica para la retroalimentación 6

**Introducción** 11

**Etapas del mecanismo de retroalimentación** 17

- **Etapa 1:** Construir su mecanismo de retroalimentación 17
- **Etapa 2:** Recopilar la retroalimentación de la comunidad 26
- **Etapa 3:** Consolidación y priorización 28
- **Etapa 4:** Compartir y actuar sobre la retroalimentación 32
- **Etapa 5:** Completar el proceso 35
- **Etapa 6:** Revisar y adaptar el mecanismo 38

**Recursos adicionales** 39

**Glosario de términos** 40

**Agradecimientos** 42

Mozambique - Sonia Foustino, de 40 años, voluntaria de la Cruz Roja desde hace 14 años, en un centro de alojamiento en Beira para familias desplazadas, asegurándose de que tengan acceso a agua limpia, asistiendo a familias con necesidades particulares, compartiendo mensajes críticos sobre salud, saneamiento e higiene, y prestando apoyo psicosocial. © Corrie Butler/IFRC

# CÓMO CONSULTAR ESTA GUÍA

## ¿En qué consiste este documento?

Este módulo del kit de retroalimentación de la IFRC ofrece los consejos más importantes para establecer y poner en marcha un mecanismo sencillo de retroalimentación. Está organizado en torno al ciclo de retroalimentación y ofrece recursos que le ayudarán a planificar el mecanismo y a recopilar, responder, analizar, compartir y actuar en función de los datos de retroalimentación de la comunidad.

### 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 va dirigido a todos aquellos que deseen establecer o reforzar algún tipo de mecanismo de retroalimentación. Es sencillo y práctico para que sea fácil de utilizar y se hace hincapié en los pasos y elementos clave. Encontrará orientaciones y herramientas más detalladas en otros módulos del kit de retroalimentación. Puede ver el resumen aquí.



## ¿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[1] |
| RDC | República Democrática del Congo |
| FAQ | Preguntas frecuentes |
| RR.HH. | Recursos Humanos |
| IFRC | Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja |
| TI | Tecnología de la información |
| CAP | Conocimientos, actitudes y prácticas |
| S&E | Seguimiento y Evaluación |
| PGI | Protección género e inclusión |
| PSE | Planificación, seguimiento, evaluación y presentación de informes |
| EAS | Explotación y abuso sexual |

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).

# A SIMPLE VISTA: INFORMACIÓN BÁSICA PARA LA RETROALIMENTACIÓN

## Resumen de las etapas y de las herramientas disponibles

| INTRODUCCIÓN | |
|---|---|
| ***El contenido incluye*** | ***¿Quién debería leer esto?*** |
| • Introducción a la retroalimentación de la comunidad y las etapas del ciclo de retroalimentación | Cualquier persona que sea relativamente nueva en los conceptos y la práctica de la creación o el fortalecimiento de los mecanismos de retroalimentación y/o que desee utilizar el documento como guía paso a paso |
| **ETAPA 1: CONSTRUIR SU MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN** | |
| ***Pasos a seguir:*** | ***Quién debería leer esto*** |
| **1.** Obtener la participación que necesita<br>**2.** Determinar la escala del mecanismo de retroalimentación<br>**3.** Definir sus canales de comunicación<br>**4.** Determinar cómo documentará la retroalimentación abierta<br>**5.** Mapear y diseñar el flujo de información<br>**6.** Acordar los roles, responsabilidades y calendario<br>**7.** Identificar los recursos que se necesitarán<br>**8.** Realizar capacitaciones necesarias<br>**9.** Dar a conocer el mecanismo de retroalimentación | Cualquiera que esté en el principio de las etapas de la configuración de un simple mecanismo de retroalimentación o quiera fortalecer el mecanismo. |
| ***Recursos incluidos:*** | ***¿Para qué está diseñado este recurso?*** |
| Herramienta de Retroalimentación 1: Consejos para la participación de los directivos | Consejos prácticos que pueden ayudarle a acercarse y ganarse a los líderes de su organización y convertirlos en defensores de los mecanismos de retroalimentación de la comunidad. |
| Herramienta de Retroalimentación 2: Determinar la escala de un mecanismo de retroalimentación | Pedir a su organización preguntas críticas para asegurarse de que puede gestionar la retroalimentación que recibirá y garantizar que el análisis y las medidas se adoptan en los niveles adecuados. |
| Herramienta CEA 19: Resumen de los canales de comunicación | Brindar información detallada sobre una amplia variedad de canales de información, sus puntos fuertes y débiles y sus mejores usos. |
| Herramienta de Retroalimentación 3: Definir los canales de comunicación que necesita junto con la comunidad | Le guía a través de los pasos necesarios para involucrar a la comunidad en la selección del canal de comunicación adecuado. |
| Herramienta de Retroalimentación 4: Decidir en cómo documentar sus datos de retroalimentación | Ofrece una herramienta de árbol de decisiones para ayudarle a decidir la forma más adecuada de documentar los comentarios, así como las ventajas y desventajas de cada enfoque. |
| Herramienta de Retroalimentación 5: Mecanismos de retroalimentación comunitaria | Incluye un formulario en Word para registrar los comentarios individuales. |
| Herramienta de Retroalimentación 6: Formulario KoBo de retroalimentación comunitaria | Incluye la plantilla de una hoja de cálculo Excel para usuarios de KoBo collect. El software sirve para que, a través de un dispositivo móvil, se recopile retroalimentación. |
| Herramienta de Retroalimentación 7:Diario de retroalimentación de la comunidad | Un modelo de hoja de cálculo Excel para registrar los comentarios en una ubicación central que le permita empezar a organizarlos y analizarlos. |
| Herramienta de Retroalimentación 8: Diseñar una agenda de talleres | Una agenda facilitadora para un taller organizado con las principales partes interesadas para debatir y acordar los aspectos esenciales del mecanismo de retroalimentación. |
| Herramienta de Retroalimentación 9: Mapa del flujo de información | Ofrece consejos sobre cómo se deben gestionar internamente los distintos tipos de retroalimentación y preguntas que le ayudarán a determinar cómo fluye y debe fluir la información en su organización. |
| Herramienta de Retroalimentación 10: Definir y acordar las funciones, responsabilidades y recursos | Un documento que incluye una tabla para rellenar que le ayudará a pensar qué recursos humanos, financieros y técnicos necesitará para cada paso del ciclo de retroalimentación. |
| Herramienta de Retroalimentación 11: Plantilla de presupuesto para mecanismos de retroalimentación | Una plantilla que le ayuda a elaborar un presupuesto detallado para un mecanismo de retroalimentación |
| Herramienta de Retroalimentación 12: Un paquete de formación sobre la retroalimentación de la comunidad | Facilita un modelo de programa y diapositivas de PowerPoint para la formación de los recopiladores y analistas de datos sobre los mecanismos de retroalimentación de la comunidad |

| ETAPA 2: RECOPILAR LA RETROALIMENTACIÓN | |
|---|---|
| ***Pasos a seguir:*** | ***¿Quién debería leer esto?*** |
| **1.** Escuchar y conocer<br>**2.** Pedir permiso para utilizar y compartir la información<br>**3.** Registrar la retroalimentación de la comunidad<br>**4.** Ofrecer respuestas iniciales | Cualquiera que esté en contacto directo con las comunidades que aportan retroalimentación, o que trabaje o apoye a las personas que lo hacen. |
| ***Recursos incluidos:*** | ***¿Para qué está diseñado este recurso?*** |
| Herramienta de Retroalimentación 18: Habilidades importantes para saber escuchar | Un documento de orientación con las mejores prácticas sobre cómo escuchar de forma activa y respetuosa la retroalimentación de la comunidad. |

| ETAPA 3: CONSULTA Y ANÁLISIS DE LA RETROALIMENTACIÓN | |
|---|---|
| ***Pasos a seguir:*** | ***¿Quién debería leer esto?*** |
| **1.** Codificación de datos para identificar temas importantes<br>**2.** Priorizar y remitir la retroalimentación<br>**3.** Codificación de datos para identificar temas importantes<br>**4.** Desagregar y triangular los datos<br>**5.** Integración de los datos de retorno en procesos de análisis más amplios | Cualquier persona responsable del tratamiento de los datos de los comentarios, incluidos los que los recopilan, los que los analizan en busca de tendencias más generales y los que los remiten para que se tomen medidas inmediatas. |
| ***Recursos incluidos:*** | ***¿Para qué está diseñado este recurso?*** |
| Herramienta de Retroalimentación 25: Tipos y ejemplos de desglose de datos | Ofrece un resumen de las categorías más comunes para el desglose de datos con un breve ejemplo del tipo de análisis que podría producir cada una. |
| Herramienta de Retroalimentación 26: Marco analítico para la retroalimentación comunitaria | Este marco contribuye a estructurar el análisis de las conversaciones sobre lo que las comunidades comparten con nosotros, así como a triangular dichas informaciones con otras fuentes. Puede utilizarse tanto para el análisis de datos secundario como para contribuir a organizar códigos para una retroalimentación comunitaria abierta y no estructurada. |

| ETAPA 4: COMPARTIR Y ACTUAR SOBRE LA RETROALIMENTACIÓN | |
|---|---|
| ***Pasos a seguir:*** | ***¿Quién debería leer esto?*** |
| **1.** Compartir los datos de los comentarios en los formatos adecuados<br>**2.** Discutir la retroalimentación con las partes interesadas<br>**3.** Tomar medidas | Cualquier persona responsable de compartir la retroalimentación con los responsables de la toma de decisiones en cualquier nivel de la organización, así como las personas que utilizan la retroalimentación para tomar decisiones. |
| ***Recursos incluidos:*** | ***¿Para qué está diseñado este recurso?*** |
| Herramienta de Retroalimentación 27: Cómo identificar el mejor formato para compartir datos con su público | Incluye una tabla para saber quién necesita qué tipo de información y en qué formato, así como un árbol de toma de decisiones sobre los tipos de productos que puede desarrollar. |
| Herramienta de Retroalimentación 28: Resumen de los distintos formatos para compartir la retroalimentación de la comunidad | Ofrece una visión general de las distintas formas de compartir el análisis de la retroalimentación con las partes interesadas, las ventajas y desventajas de cada una y consejos sobre buenas prácticas para cada una de ellas. |
| Herramienta de Retroalimentación 29: Consideraciones clave para compartir los datos de retroalimentación de la comunidad | Breve resumen de los principales aspectos que se deben tener en cuenta a la hora de compartir datos sobre la retroalimentación de la comunidad |
| Herramienta de Retroalimentación 30: Intercambio interinstitucional o entre oficinas de la retroalimentación más destacada de la comunidad | Un documento de Word que ofrece un cuestionario de ejemplo para recabar información de diferentes partes interesadas, dentro o fuera de su organización, sobre cómo recopilan los datos de retroalimentación para facilitar la puesta en común de dichos datos. |
| Herramienta de Retroalimentación 31: Desarrollar un plan de acción para abordar la retroalimentación de la comunidad | Ofrece un árbol de decisiones para ayudar a planificar si se pueden tomar medidas, y cómo, en respuesta a determinados datos de retroalimentación. |
| Herramienta de Retroalimentación 32: Seguimiento de la retroalimentación de la comunidad | Hoja de cálculo Excel que contiene una plantilla para que una organización pueda hacer un seguimiento de las medidas que adopta en retroalimentación de la comunidad. |

| ETAPA 5: COMPLETAR EL PROCESO | |
|---|---|
| ***Pasos a seguir:*** | ***¿Quién debería leer esto?*** |
| **1.** 'Completar el proceso' internamente<br>**2.** 'Completar el proceso' con la comunidad<br>**3.** Documentar cómo se completa el proceso | Las personas implicadas en cada paso del ciclo de retroalimentación: los responsables de la toma de decisiones que deciden qué ocurre con los datos de retroalimentación, el personal de cara a la comunidad y los voluntarios que deben informar a las comunidades de lo que ha ocurrido con su retroalimentación, y las personas que gestionan el flujo de información entre ambos grupos. |

| ETAPA 6: REVISAR Y ADAPTAR EL MECANISMO | |
|---|---|
| ***Paso a seguir:*** | ***¿Quién debería leer esto?*** |
| **1.** Comprobar si el mecanismo funciona y adaptarlo cuando sea necesario. | Responsables del funcionamiento del mecanismo de retroalimentación y de la participación de la comunidad en general. |

| RECURSOS ADICIONALES | |
|---|---|
| ***El contenido incluye*** | ***¿Quién debería leer esto?*** |
| • Recursos adicionales<br>• Glosario de términos utilizados en el documento | Cualquiera que necesite referencias y recursos adicionales |



# INTRODUCCIÓN

Establecer un mecanismo de retroalimentación es uno de los pilares clave de la participación comunitaria. Un mecanismo de retroalimentación puede ayudar a las organizaciones a implicar mejor a las comunidades con las que trabajan, a ser más responsables ante las personas a las que sirven y, en última instancia, contribuye a mejorar la calidad de los programas y servicios. Pero, ¿cómo es un mecanismo de retroalimentación? ¿Y cuáles son los pasos que hay que dar una vez que se ha recogido la información? En este módulo le guiaremos a través de los principales pasos del ciclo de retroalimentación y le pondremos en contacto con las herramientas que necesita para establecer y gestionar un mecanismo de retroalimentación eficaz.

## ¿Qué es la retroalimentación y cómo se relaciona con otras fuentes de datos?

La retroalimentación de la comunidad son opiniones generadas por los miembros de la comunidad y pueden incluir cualquier tipo de información, como preguntas, sugerencias, preocupaciones, desinformación[2] o agradecimientos. 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. Más información en Módulo 1.

La retroalimentación de la comunidad no son diferentes de los datos de seguimiento o de evaluación, sino que forman parte integrante del sistema de seguimiento de un programa u operación. Cualquier información que los miembros de la comunidad compartan con nosotros es una retroalimentación de la comunidad. Se puede referir a las actividades que llevamos a cabo, a la situación de la comunidad o a otros temas relevantes para nuestro trabajo, como la salud pública.

## ¿Cómo se recopilan los datos de retroalimentación?

La retroalimentación de la comunidad se puede recolectar a través de un sistema reactivo, en el que la gente acude a nosotros cuando tiene algo que contarnos (por ejemplo, una línea telefónica directa), o a través de un sistema proactivo, en el que solicitamos activamente opiniones (por ejemplo, debates en grupos de discusión). Ambos son importantes, los mejores mecanismos de retroalimentación utilizarán una mezcla de métodos proactivos y reactivos.

| Formas proactivas de recopilar la retroalimentación (no solicitada) | Formas proactivas de recopilar la retroalimentación (solicitada) |
|---|---|
| **Las personas se ponen en contacto con nosotros cuando tienen las respuestas que compartir.** | **Solicitamos activamente las respuestas a través de la formulación de preguntas.** |
| Ejemplo de canales:<br>• Línea de atención<br>• Servicios de asistencia<br>• Buzones de sugerencias | Ejemplo de canales:<br>• Debates en grupos focales<br>• Encuestas de percepción<br>• Entrevistas a informantes clave |
| **La mayoría de los canales de respuesta se pueden utilizar de ambas formas. Por ejemplo: los centros de llamadas pueden recibir llamadas, pero también realizar encuestas telefónicas; las visitas domésticas pueden utilizarse para hacer preguntas específicas, pero también para registrar respuestas no solicitadas.** | |
| Ventajas:<br>• Disponible cuando las personas lo necesiten.<br>• Pueden captar respuestas y comentarios sobre cualquier cosa. | Ventajas:<br>• Podemos recopilar respuestas y comentarios sobre temas específicos.<br>• De otro modo, la gente no compartiría sus respuestas<br>• Puede garantizar que escuchemos a las personas marginadas y vulnerables |

2. La desinformación se refiere a la información falsa o inexacta. Suele propagarse rápidamente por un grupo o población en forma de rumor. Cuando se comparte para engañar o manipular a la gente, se habla de "desinformación".

| Formas proactivas de recopilar la retroalimentación (no solicitada) | Formas proactivas de recopilar la retroalimentación (solicitada) |
|---|---|
| Desventajas:<br>• Si las personas no utilizan el sistema, no obtenemos ninguna respuesta<br>• Hay que darlo a conocer. | Desventajas:<br>• Al hacer preguntas específicas, podríamos pasar por alto las respuestas y comentarios sobre otros temas.<br>• Las personas pueden no ser capaces de informar de los problemas cuando lo necesitan. |
| Propósitos más adecuados para:<br>• Solucionar problemas a tiempo (por ejemplo, problemas con las transferencias de efectivo)<br>• Facilitar la información necesaria<br>• Tratamiento confidencial de información sensible | Propósitos más adecuados para:<br>• Comprender a la comunidad<br>• Diálogo bidireccional significativo<br>• Seguimiento de los indicadores clave |

Clasificamos la retroalimentación en abierta o estructurada, y el tipo que se genere dependerá en gran medida del canal que se utilice. Las diferencias entre la retroalimentación abierta o estructurada se describen en el siguiente cuadro:

| | Retroalimentación abierta | Retroalimentación estructurada |
|---|---|---|
| **Descripción general:** | Escuchar (y también pedir) todo lo que los miembros de la comunidad quieran compartir | Solicitar activamente las respuestas de las comunidades sobre temas concretos |
| **Respuestas compartidas:** | Formal e informalmente | Formalmente |
| **Canales y actividades para recopilar este tipo de respuestas:** | Reuniones comunitarias, programas de radio interactivos, líneas de atención, debates tras actos comunitarios, conversaciones informales durante las actividades cotidianas, etc. | Encuestas de percepción o de conocimientos, actitudes y prácticas (CAP), debates en grupos focales, entrevistas a informadores clave, encuestas en redes sociales, etc. |
| **Temas tratados:** | Cualquier tema que la comunidad quiera comentar | Temas predeterminados por la organización de ayuda |
| **Calendario:** | Abierto y variado, siempre que los miembros de la comunidad quieran compartir | Tiempos específicos predeterminados por la organización humanitaria |
| **Tipo de datos generados por la retroalimentación:** | Datos cualitativos | Datos cualitativos y/o cuantitativos |
| **Útil para:** | Comprender las ideas y prioridades de las comunidades en tiempo real. | Responder a preguntas concretas que pueden ayudar a diseñar programas, actividades y estrategias |

Aunque una misma organización de ayuda o iniciativa de respuesta puede tratar tanto la información abierta como la estructurada, cada tipo de información se debe tratar de forma diferente.

Encontrará orientaciones más detalladas sobre cómo tratarla retroalimentación abierta y no estructuradas el Módulo 3 del Kit de retroalimentación, y sobre orientación e instrumentos para encuestas de percepción en el Módulo 4.



## La diferencia entre “mecanismo de retroalimentación“ y “canal de retroalimentación“

A veces confundimos esos dos términos, por eso presentamos sus definiciones:

**Mecanismo de respuesta:**

Un mecanismo de respuesta es un sistema que permite a los miembros de la comunidad compartir respuestas normalmente sobre su experiencia con el apoyo que reciben. 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.

**Canal de respuesta:**

Un canal de respuesta es una modalidad a través de la cual la comunidad puede compartir, capturar, y recibir. Por su propia naturaleza, cada canal tiene sus propias características que afectan a su accesibilidad para determinadas personas y grupos de una comunidad.

Se entiende que un mecanismo de retroalimentación es un sistema amplio que asegura una vía de retroalimentación amplia, mientras que el canal de retroalimentación se limita a la recopilación de la retroalimentación. Un mecanismo de retroalimentación puede, y debería, comprender varios canales deretroalimentación diferentes.

## ¿Cuáles son los usos de la retroalimentación de la comunidad?

Lo más importante es que ayuda a tener en cuenta a las comunidades y mitigar o prevenir daños. Se puede utilizar la retroalimentación para monitorear sus actividades y actuar en tiempo real, atender las necesidades de las comunidades para asegurar que su labor es relevante y cubre a aquellos que más lo necesitan. Puede utilizar la retroalimentación para entender la situación amplia, evaluar los programas y las operaciones para aprender para el futuro, y entender cómo puede trabajar juntos con las personas con las que tiene como objetivo servir.

## ¿Qué es la escucha social, y cómo se relaciona con la retroalimentación de la comunidad?

Durante las recientes emergencias de salud pública, alguno de nuestros compañeros han comenzado a utilizar el término “escucha social” en la comunicación de riesgos y participación comunitaria. Para entender como se relaciona con nuestros enfoques, necesitamos explorar sus raíces. La escucha social se origina en el sector privado, en donde las marcas hacen seguimiento a las menciones y a las conversaciones en redes sociales para adaptar sus productos y entender mejor a sus clientes. Este enfoque ha sido introducido por el espacio humanitario, en donde las conversaciones en línea están relacionadas con los temas críticos monitoreados, utilizando principalmente el uso de algoritmos en computador para facilitar y mejorar el análisis de los datos (esto se llama aprendizaje automatizado)

Cuando nuestros colegas se refieren a la escucha social ellos prefieren utilizar maneras para capturar lo que dicen las personas, principalmente a través de redes sociales, y utilizar información para apoyar la comunicación de riesgos y las actividades de participación comunitaria. Nuestro enfoque de retroalimentación de la comunidad es diferente, como miembros de la comunidad compartir sus pensamientos con nosotros directamente es un parte de un diálogo bidireccional. Podemos complementar los hallazgos de la retroalimentación de la comunidad con los datos del monitoreo de conversaciones sobre redes sociales, pero es esencial recordar que esta información es solo una parte de nuestro enfoque amplio de la retroalimentación de la comunidad.

**Este primer borrador de guía** ofrece orientación para encontrar fuentes, seguir conversaciones, rastrear acontecimientos y encontrar los temas que afectan a una comunidad en línea.

Los programas humanitarios solo pueden ser exitosos se entendemos que la realidades comunitarias, ofrecen la información más importante, necesaria y oportuna, al demostrar cómo podemos abordar los problemas resaltados, y acompañar a las comunidades a hacer parte de la solución. Tanto la retroalimentación de la comunidad como los mecanismos de escucha social nos ayudan a hacerlo. Independientemente de los mecanismos y su nombre, necesitamos asegurar esos conocimientos para mejorar como respondemos a desastres y trabajar con las comunidades.

## El ciclo de retroalimentación y sus etapas

Los mecanismos de retroalimentación vienen en diferentes tamaños, estructuras, y niveles de complejidad - pero todos contienen la misma versión de una serie de diferentes etapas. Esas etapas forman un ciclo continuo de diálogo con la comunidad a la que pretende servir.

**Figura:** Etapas del mecanismo de retroalimentación

1. **Elaborar el mecanismo de retroalimentación:** Determinar qué tipo de información se ha recibido en la comunidad, qué canales adicionales se pueden requerir (basados en el contexto y en la preferencias de la comunidad) y planear un proceso de retroalimentación en conjunto con la comunidad. Identificar claramente el proceso para recopilar, manejar, y compartir la retroalimentación de la comunidad y los roles y las responsabilidades de todos los que están involucrados.

2. **Recopilación de la retroalimentación:** La retroalimentación de la comunidad pueden llegar a través de canales formales (por ejemplo, una línea directa o un buzón de sugerencias) o a través de canales informales (como conversaciones con el personal durante otras actividades). No importa qué forma de retroalimentación, esta se necesita recopilar, grabar y procesar. Esto también significa que la información es sobre cuándo y dónde fue recopilada, y alguna información sobre de dónde vienen la retroalimentación.

3. **Consulta y análisis de la retroalimentación:** Algunos comentarios de la retroalimentación se pueden abordar inmediatamente, otros se tienen que escalar a los equipos de programa o de liderazgo. Una vez que se registrado la retroalimentación, necesita arreglar y tratar diferentes tipos de retroalimentación de acuerdo con la naturaleza de la retroalimentación (nivel de sensibilidad o gravedad). Considere combinar o confirmar los hallazgos de la retroalimentación con datos operacionales, epidemiológicos y sociales. La retroalimentación también necesita ser analizada para acción inmediata y entendimiento de las tendencias a largo plazo.

4. **Compartir y actuar sobre la retroalimentación:** El paso más importante del ciclo de retroalimentación es recopilar toda la discusión sobre lo que se ha escuchado, que significa, y qué se puede hacer para abordarlo. Para facilitar este proceso, necesitará compartir y discutir los hallazgos con esos que están en la posición de actuar sobre la retroalimentación. Esto influye discusiones internas y externas (con colegas y otros) y, más importante, en las reuniones con la comunidad. Es muy importante utilizar la retroalimentación como fuente de futuras investigaciones en ciencia sociales lideradas por la comunidad.

5. **Completar el proceso:** Un mecanismo de retroalimentación funcional es uno en el que la comunidad conoce qué pasó con las retroalimentación que entregaron, un proceso denominado como "completar el proceso de retroalimentación". Para cerrar una vía de retroalimentación, documentar los puntos de acción acordados y ofrecidos en las actualizaciones que se han hecho con la retroalimentación de la comunidad.

6. **Revisar y adaptar el mecanismo:** Realizar comprobaciones periódicas para asegurarse de que el mecanismo de retroalimentación está funcionando y las personas siguen sintiéndose cómodas utilizándolo. Esto incluye prestar atención a quien a utilizado el mecanismo de retroalimentación, y quién no puede acceder o confiar en el sistema. Esta etapa permite realizar mejoras en el proceso y adaptar los cambios en el contexto y la programación.

### Ejemplos de los mecanismos de retroalimentación

Estos son algunos de los ejemplos que se pueden adaptar a un mecanismo de retroalimentación:

#### Una línea de atención nacional en el Líbano

En 2014, la Sociedad de la Cruz Roja Libanesa (LRCS) puso a prueba una pequeña línea de atención telefónica para apoyar un proyecto de asistencia con dinero y vales (CVA), con el apoyo de la Cruz Roja Británica. Inicialmente gestionada por el equipo de gestión de desastres, pronto se traspasó al equipo PMER al aumentar el número de llamadas. Ahora el mecanismo se ha sistematizado y extendido para abarcar la mayoría de los programas y operaciones de la LRCS, y el número de llamadas ha aumentado cada año. La LRCS da a conocer el mecanismo de retroalimentación a través de diversos canales, como los SMS, durante las actividades en las comunidades, carteles y folletos y a través de las organizaciones asociadas. Entre los principales beneficios del mecanismo de retroalimentación, la LRCS puede ahora responder mucho más rápidamente a los problemas, como la pérdida de tarjetas de dinero o los problemas de liquidez con los agentes. El personal del programa también informa de que la información ofrecida por el mecanismo es extremadamente útil para valorar y adaptar sus servicios para satisfacer mejor las necesidades de las personas. Parte del éxito del mecanismo de retroalimentación se atribuye al hecho de que empezó siendo pequeño y se ha ido mejorando y adaptando continuamente sobre la base de la experiencia. Puede acceder al informe completo aquí.

#### Comprender las percepciones de la comunidad durante la COVID-19 en Ucrania

Durante la respuesta a la COVID-19, la Cruz Roja Ucraniana estableció un nuevo mecanismo de retroalimentación para entender mejor las percepciones de los miembros de la comunidad durante la COVID-19. Se le preguntó a las comunidades sobre compartir las observaciones principales, creencias, preguntas o preocupaciones o sugerencias que escuchan en sus comunidades sobre la COVID-19, así como también compartir la retroalimentación de la URCS ante la COVID-19. La retroalimentación fue recopilada a través

de distintos canales, incluyendo encuestas presenciales, discusiones de grupo focal, llamadas telefónicas y reuniones comunitarias. La retroalimentación fue usada para mejorar la manera en que la Cruz Roja Ucraniana apoya la retroalimentación ante la COVID-19, incluyendo la actualización de los planes de comunicación, para encontrar nuevas maneras de hacer participar a las comunidades, trabajar con los medios de comunicación para acercarse mejor a las comunidades y asegurarse de recibir la información que ellos necesitan, coordinar con actores principales de salud y compartir la retroalimentación con los hallazgos con ellos/as. Puede acceder a los informes aquí y aquí. Desde entonces, la Cruz Roja Ucraniana ha desarrollado su propia política de retroalimentación que asegura un enfoque sistemático y consistente sobre cómo se manejan, comparten y se atienden la retroalimentación de la comunidad en toda la Sociedad Nacional.

### La Cruz Roja de la RDC recoge la retroalimentación de la comunidad durante las actividades regulares

Durante la respuesta al ébola en el este de la República Democrática del Congo (RDC), que comenzó en 2018 y duró por más de dos años, los voluntarios de la Cruz Roja lideraron una serie de actividades. Compartieron información sobre el virus, las formas de protegerse así mismo, y la respuesta a las actividades con los miembros de la comunidad. Realizaron visitas domiciliarias, discusiones con grupos comunitarios, programas radiales interactivos, y mucho más. Durante esas actividades, los voluntarios recibieron un gran número de retroalimentación de los miembros de la comunidad, que ellos registraron a través de formularios de papel. Toda la data se registró en una hoja de cálculo de Excel, fue codificada y analizada regularmente. Los resultados fueron compartidos y discutidos por las comisiones de comunicación de riesgos del gobierno local y los líderes responsables sobre el ébola, así como también a socios a nivel mundial, para informar sobre los debates y las decisiones estratégicas. Los datos de la retroalimentación ayudaron a la operación de la Cruz Roja a responder a las preocupaciones y sugerencias de la comunidad en tiempo real, lo que generó confianza y aceptación de las intervenciones sanitarias. Este método se ha utilizado en varios contextos, incluyendo las más recientes emergencias como la respuesta a la erupción volcánica en la ciudad de Goma, una respuesta de movimiento de la población, y también ha sido integrado en el programa preparación ante epidemias y pandemias de la IFRC (CP3). Para más mecanismos de retroalimentación en la RDC, consulte los artículos en Humanitarian Practice Network y Global Health: Science and Practice.

Kenia - Murito Loso, 40 años, mujer masai voluntaria en la aldea de Nkoilale. La Cruz Roja de Kenia, con el apoyo de la IFRC y la financiación de USAID, ayuda a las comunidades a prepararse y prevenir la propagación de enfermedades como el ántrax que puede infectar a los humanos a través del ganado, un importante recurso cultural y económico para los masai.
© Corrie Butler/IFRC

# ETAPAS DEL MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN

## ETAPA 1: CONSTRUIR SU MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN

Independientemente de lo grande o pequeño que vaya a ser su mecanismo de retroalimentación y del contexto en el que trabaje, hay que dar los siguientes pasos clave para asegurarse de que el mecanismo contará con el apoyo de los que tienen que participar, de que usted es capaz de manejar la información y de que podrá cerrar el círculo con los que han ofrecido retroalimentación.

Es importante que la comunidad participe en la creación del mecanismo para asegurarse de que hay acuerdo sobre su propósito, los canales utilizados, cómo quieren participar en el proceso de análisis y toma de decisiones, y cómo les gustaría recibir una respuesta a su retroalimentación. Las comunidades son diversas, por lo que hay que consultar e implicar a distintos grupos, ya que tendrán sus propias necesidades y preferencias específicas, como las mujeres, los jóvenes, las personas con discapacidad y los miembros de grupos marginados.

### 1.1. Obtener la participación que necesita

Un mecanismo de retroalimentación requiere tiempo del personal, financiación y la participación para hacer cambios en función de lo que diga la comunidad, por lo que es importante que todos estén de acuerdo y entiendan su papel.

A continuación, explicamos cómo:

#### Conseguir la participación de los directivos

Si los directivos apoyan el mecanismo de retroalimentación, se envía un mensaje claro al resto de la organización. Destaque los beneficios que aporta un mecanismo de retroalimentación y señale que las comunidades responderán aunque no exista un mecanismo de retroalimentación, por lo que es mejor contar con un sistema para gestionar la retroalimentación de forma positiva y utilizarla como herramienta de mejora.

#### Involucra desde el principio a los siguientes equipos clave

Asegúrese de implicar a sus colegas que desempeñan las siguientes funciones en cuanto inicie el proceso:

- **El personal de programas y operaciones** para solicitar su opinión sobre la mejor manera de compartir la retroalimentación de las encuestas para que sean fácilmente comprensibles y se actúe en consecuencia.
- **La gestión de la información** para ayudar a gestionar y visualizar los datos de la retroalimentación, de modo que se puedan utilizar para el seguimiento y la toma de decisiones.
- **Personal IT** si se necesitan equipos o tecnología específicos.
- **PMER** para que los datos de retroalimentación se incluyan en el seguimiento.
- **PGI** para garantizar procesos seguros y confidenciales para gestionar y remitir los comentarios y la retroalimentación sensible y las quejas graves.

- **Personal de RR.HH. y jurídico** para apoyar las investigaciones de las quejas sobre EAS o fraude y corrupción por parte del personal o los voluntarios.
- **Logística** para asegurarse que está pendiente de los procedimientos para saber si se necesita algún equipo

### Hablar con la comunidad

Si ya está claro con qué comunidades construirá el mecanismo de retroalimentación, debería compartir ya sus planes y conseguir que se sumen. Discutir el concepto de la participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad y su derecho a involucrarse y compartir su retroalimentación. Esto es esencial para asegurarse del mecanismo de retroalimentación es confiable y se usará. Si el alcance o la escala geográfica no está clara en esta etapa, puede tomar este paso una vez que se haya aclarado.

Los siguientes recursos podría ayudarle con esta tarea:

### Recursos

- Herramienta de Retroalimentación 1: Consejos para lograr la participación
- Módulo 1: Retroalimentación de la comunidad – ¿por qué es importante?
- Herramienta CEA 1: Sesión informativa sobre la CEA para la alta dirección
- Zine: ¿Quiere que la gente confíe en usted? Comience por escuchar

## 1.2 Determinar la escala del mecanismo de retroalimentación

Los mecanismos de retroalimentación pueden ir desde pequeños sistemas de retroalimentación en la oficina local hasta grandes esfuerzos regionales interinstitucionales.

Uno de los primeros pasos para desarrollar un sistema de retroalimentación es determinar su escala, lo que requiere pensar en el propósito del mecanismo.

Deberá pensar en las siguientes preguntas:

- ***¿Cuál es el propósito o el objetivo del mecanismo de retroalimentación (más allá del cumplimiento)?***
- ***¿En dónde se recopilarán los datos?***
- ***¿Quién necesita ver esa información dentro del equipo, la organización y entre las partes interesadas externas?***
- ***¿Qué recursos se necesitan? ¿Qué recursos están disponibles?***
- ***¿Cuáles son las necesidades a largo plazo relacionadas con la retroalimentación para la comunidad y los equipos locales?***

Para ayudarlo a convertir esas preguntas en decisiones más concretas, puede utilizar el siguiente árbol de decisiones que lo ayudará a determinar qué escala del mecanismo de retroalimentación es el más adecuado para su situación y contexto.

### Recurso

- Herramienta de Retroalimentación 2: La herramienta de árbol de decisión para determinar la escala de su mecanismo de retroalimentación



### Objetivo: un mecanismo central

Hemos visto que la creación de varios pequeños mecanismos de retroalimentación vinculados a proyectos y operaciones concretas hace que estos mecanismos no sean sostenibles y provoquen confusiones y tensiones en los equipos que trabajan en ellos. Asegúrese de implicar a los socios pertinentes apoyando los mecanismos de retroalimentación y establezca una plataforma de coordinación para debatir una estrategia común para la Sociedad Nacional.

## 1.3 Definir sus canales de comunicación

Una vez que determine la escala del sistema de retroalimentación que necesita, es vital considerar de qué canales constará el mecanismo de retroalimentación. Es probable que ya existan canales, así que hay que ver si hay brechas y pensar en la mejor manera de llenarlas.

### Canales para las diferentes etapas del ciclo de retroalimentación

Un mecanismo de retroalimentación consiste en (**1**) ofrecer información, (**2**) para recibir la retroalimentación de la comunidad, y para (**3**) responder a la retroalimentación.

A continuación, se describen estas tres funciones:

| 1. Canales de información | 2. Canales de retroalimentación | 3. Canales de retorno |
|---|---|---|
| Son canales a través de los cuales **podemos compartir información sobre la organización, compañeros de trabajo, programas y la respuesta e los planes con la comunidad** en las áreas donde trabajamos. Estos canales se pueden utilizar para anunciar el mecanismo de retroalimentación, así como para compartir la información solicitada. | Son los canales a través los cuales **recopilamos información importante sobre el trabajo, los servicios y todo lo que tenga que ver con la importancia de la comunidad**. Esto puede incluir amplia información sobre las condiciones culturales y contextuales de la población destinataria. | Son los canales a través de los cuales **atendemos la retroalimentación de la comunidad, normalmente durante nuestro proceso "completar el proceso"**. Es importante recordar que los canales de recopilar la retroalimentación no siempre son los adecuados para responder a ellas. |

Nigeria - Mombeyo es una mujer de 93 años parcialmente ciega. Cuando el agua comenzó a subir en su casa en el estado de Anambra, Nigeria, los voluntarios de la Cruz Roja pudieron ayudarla a evacuar a un campamento de desplazados donde ha podido conseguir alimentos y refugio básico. © Corrie Butler/IFRC

## Canales para diferentes formas de comunicación

Cada canal será más o menos accesible para los distintos grupos de una comunidad, por lo que sólo una combinación de ellos puede garantizar que el proceso sea integrador y que todos los grupos de la comunidad puedan ser escuchados y puedan contribuir.

| comunicación escrita | | comunicación verbal | | |
|---|---|---|---|---|
| **sin conexión: no se necesita acceso a Internet** | **con conexión – cuando se necesite de acceso a Internet** | **presencial** | **llamadas telefónicas** | **Voz o grabación de vídeo grabación de vídeo** |
| Por ejemplo:<br>• Mensaje de texto<br>• Buzones de sugerencias<br>• Cartas | Por ejemplo:<br>• Redes sociales<br>• Aplicaciones de mensajería instantánea<br>• Chatbots<br>• correos electrónicos | Por ejemplo:<br>• servicios de asistencia<br>• Conversaciones durante actividades regulares<br>• Debates en grupos focales<br>• Reuniones comunitarias<br>• encuestas presenciales o entrevistas<br>• visitas domésticas<br>• Comité comunitario | Por ejemplo:<br>• Línea de atención<br>• Llamadas durante un programa de radio o de televisión<br>• Respuestas interactivas de voz<br>• Encuesta o entrevista telefónica | Por ejemplo:<br>• La grabadora se coloca en un lugar seguro para que los miembros de la comunidad puedan utilizarla de forma independiente<br>• Los miembros de la comunidad graban su retroalimentación en sus propios dispositivos |

Aquí encontrará más información sobre las distintas opciones:

### Recurso

▶ Herramienta CEA 19 Resumen de los canales de comunicación

Las principales preguntas a las que debe dar respuesta:

- ? *¿Qué canales utilizamos actualmente para compartir información, recibir retroalimentación y responder a las comunidades?*
- ? *¿Existen estructuras gestionadas por la comunidad u otros socios que podamos utilizar?*
- ? *¿Estos canales son adecuados y funcionan?*
- ? *¿Necesitamos canales adicionales?*

Es posible que algunas de las respuestas a estas preguntas ya estén disponibles, mientras que otros temas deberán debatirse más a fondo con la comunidad, los colegas y los socios.

La siguiente herramienta le guiará a través de este proceso y le brindará más información:

### Recursos

▶ Herramienta de Retroalimentación 3: Definir los canales de comunicación que necesita junto con la comunidad



# 1.4 Determine cómo documentará la retroalimentación abierta

Una vez que tenga claro qué canales va a utilizar, deberá establecer las herramientas y los procesos necesarios para documentar y recopilar sistemáticamente los datos de la retroalimentación.

La siguiente herramienta le ayudará a seleccionar la estrategia de documentación adecuada para cada canal:

### Recurso

▶ Herramienta de Retroalimentación 4: Decidir cómo documentar los datos de retroalimentación

Una vez decidido el método de recopilación de datos para cada canal, puede desarrollar las herramientas y procesos necesarios para garantizar que sus equipos puedan documentar eficazmente la retroalimentación.

## Los pasos para establecer herramientas y procesos de recopilación de datos incluyen:

- Para cada tipo de recopilación de datos, **desarrollar un modelo de la herramienta** que se utilizará para documentar la retroalimentación. Se puede tratar de un simple formulario que rellenen los recopiladores de datos una encuesta en línea en un dispositivo móvil, una base de datos Excel para un centro de llamadas, un software para gestionar la retroalimentación de la comunidad, etc. Asegúrese de que la herramienta pueda recoger la retroalimentación y otros datos importantes (fecha y hora de la retroalimentación, datos demográficos, idioma de la persona que la dice, etc.).
- **Probar las herramientas de recopilación de datos** con los recopiladores de datos y los miembros de la comunidad para garantizar que sean fáciles de usar y comprender.
- **Establecer los procesos de recopilación de datos** para asegurarse que los datos sensibles se transferirán y almacenarán de forma que solo sea accesible al personal autorizado y formado. Más información sobre cómo tratar datos sensibles este módulo del kit de retroalimentación.
- **Crear procedimientos operativos estándar** (POE) detallados para cada una de las herramientas, en los que se describan claramente las funciones, las responsabilidades y los plazos para todos los pasos de la recopilación de datos.

### Recursos

▶ Herramienta de Retroalimentación 5: Un ejemplo de formulario para registrar en papel la retroalimentación de la comunidad abierta

▶ Herramienta de Retroalimentación 6: Un ejemplo de formulario para registrar la retroalimentación de la comunidad abierta mediante una encuesta KoBo

▶ Herramienta de Retroalimentación 7: Un ejemplo de cuaderno de Excel para la retroalimentación de la comunidad

Para más información sobre cómo establecer herramientas y procesos para una retroalimentación abierta y no estructurada, ver Módulo 3, y para las encuestas de percepción, ver Módulo 4.

## 1.5 Mapear y diseñar flujos de información

Después de decidir cómo documentar la retroalimentación abierta, hay que decidir cómo se compartirá esta información dentro de la organización y con las partes interesadas externas. Es fundamental planificar el modo en que los datos de retroalimentación fluirán a través de la organización hasta llegar a quienes tienen el poder de decisión y la responsabilidad de actuar en consecuencia. De lo contrario, es posible que los comentarios de la comunidad nunca se traduzcan en cambios reales, lo que puede llevar a que la comunidad desconfíe del mecanismo de retroalimentación y, en última instancia, deje de participar.

Mapear cómo se comparte actualmente la información en su organización puede facilitar la identificación de brechas en las que se podrían perder o pasar por alto datos de retroalimentación. En una reunión específica, debatirán las siguientes cuestiones:

- *¿Adónde van a parar la retroalimentación una vez recopilada?*
- *¿Dónde se consolida y analiza?*
- *¿Quién tiene que actuar en función de qué tipo de retroalimentación y en qué plazo?*
- *¿Quién será responsable en cada sector del seguimiento de la retroalimentación?*
- *¿A quién y cómo se informa a las partes interesadas sobre las decisiones que se han tomado o no en función de la retroalimentación recibida?*
- *¿Quién participa o podría participar en la etapa de completar el proceso?*

Las siguientes herramientas le ayudarán a convocar el debate y le orientarán en el proceso de elaboración del mapeo:

**Recursos**

- Herramienta de Retroalimentación 8: Diseñar una agenda de talleres
- Herramienta de Retroalimentación 9: Mapa del flujo de información

## 1.6 Acordar funciones, responsabilidades y plazos

Una vez trazado el flujo de información, hay que asignar funciones, responsabilidades y plazos más concretos para cada etapa del mecanismo de retroalimentación. Algunas preguntas útiles a tener en cuenta son:

- *¿Quién realiza ya esta labor?*
- *¿Quién tiene capacidad para cubrir las brechas y/o reforzar lo que ya se está haciendo?*
- *¿Quién puede desempeñar un papel facilitador o de apoyo?*

La siguiente herramienta se puede utilizar para debatir y documentar las funciones y responsabilidades en todas las fases del ciclo de retroalimentación:

**Recurso**

- Herramienta de Retroalimentación 1: Una herramienta para determinar y acordar las funciones y responsabilidades necesarias para un mecanismo de retroalimentación



Aquí un resumen de las funciones que suelen desempeñar los mecanismos de retroalimentación:

### Plazos para responder a la retroalimentación

El tiempo establecido para responder a la retroalimentación que requieran una respuesta individual dependerá del contexto, la capacidad y el tipo de retroalimentación. Como norma general:

- **La respuesta rutinaria debe recibir retroalimentación** en un plazo máximo de dos semanas. Lo ideal sería mucho más rápido (2-3 días).
- **La retroalimentación sensible e importante deben recibir** una retroalimentación inmediata (en 24 horas como máximo) y un acuse de recibo de la persona que los haya enviado. También hay que explicar cómo se tratará la retroalimentación sensible.

## 1.7 Identifique los recursos que necesitará (financieros y humanos)

El siguiente paso es determinar qué tipo de recursos y apoyo necesitarán esas personas para desempeñar sus funciones con eficacia. Esto incluye el apoyo a los recursos humanos (quién será necesario), el apoyo material (qué herramientas se necesitarán), el apoyo técnico (qué conocimientos y formación necesitarán) y el apoyo financiero (qué presupuestos se necesitarán para obtener estos otros recursos).

Puede utilizar la herramienta de mapeo presentada anteriormente para identificar y documentar los recursos que necesita:

## Recurso

- Herramienta de Retroalimentación 10: Una herramienta para determinar y acordar las funciones y responsabilidades necesarias para un mecanismo de retroalimentación

Todos estos recursos se deben incluir en un presupuesto que cuantifique y defienda los recursos financieros necesarios para crear un mecanismo de retroalimentación eficaz. El modelo de presupuesto que figura a continuación puede ayudarle.

## Recurso

- Herramienta de Retroalimentación 11: Un modelo de presupuesto para los mecanismos de retroalimentación

## Invertir en personal especializado y en una buena gestión de la información

Sin al menos un miembro del personal dedicado a dirigir el proceso, es probable que su mecanismo de retroalimentación tenga dificultades. Necesita a alguien que supervise todos los pasos del ciclo de retroalimentación y controle cómo se comparten la retroalimentación, se actúa en consecuencia y se completa el proceso de retroalimentación. Para hacerlo de forma sistemática, necesita ayuda con la gestión de la información. Sin una mapeo y documentación claro de los flujos de datos y las acciones, tendrá dificultades para clasificar y priorizar los datos, presentarlos de forma convincente y supervisar los progresos realizados para responder a la retroalimentación.

# 1.8 Realizar las formaciones necesarias

Una vez que esté claro quién participará y cómo funcionará el mecanismo, asegúrese de que todo el mundo esté debidamente informado y formado sobre sus funciones y responsabilidades. Si se detectan brechas, organice cursos de formación para ofrecer o reforzar esas competencias. Utilice la herramienta de asignación de funciones, responsabilidades y recursos para anticiparse a las necesidades de formación.

## Recurso

- Herramienta de Retroalimentación 10: Una herramienta para determinar y acordar las funciones y responsabilidades necesarias para un mecanismo de retroalimentación

Ejemplos de capacitaciones y sesiones informativas que se pueden impartir a las distintas personas que participan en el mecanismo de retroalimentación

- **SESIÓN INFORMATIVA para equipos de dirección y alta gerencia:** ¿Cómo refuerza el mecanismo de retroalimentación la responsabilidad y la confianza entre la organización y la comunidad? ¿Cómo se pueden utilizar los datos de la retroalimentación de la comunidad para promover cambios más amplios y programas nuevos o mejorados? (Ver: Herramienta CEA 1).
- **FORMACIÓN para personas que trabajan directamente con las comunidades:** ¿Cómo recibir y registrar la retroalimentación de la comunidad? ¿Cómo completar el proceso de retroalimentación con las comunidades?
- **FORMACIÓN para analistas de datos:** Cómo limpiar, codificar y analizar datos cualitativos y presentarlos en formatos adecuados para distintos públicos.



## Recurso

- Herramienta de Retroalimentación 12: Un paquete de formación sobre la retroalimentación de la comunidad

# 1.9 Dar a conocer el mecanismo de retroalimentación

Las comunidades deben saber que existe el mecanismo de retroalimentación y cómo acceder a él. Para compartir información sobre el mecanismo de retroalimentación, puede utilizar los canales que haya utilizado anteriormente. Asegúrese de que:

- **Comunicarse con las comunidades** para que comprendan que tienen derecho a dar su retroalimentación y que incluso la retroalimentación negativa es bienvenida, ya que ayudan a la Sociedad Nacional a mejorar sus servicios.
- Haga hincapié en que no habrá **consecuencias negativas** si las personas se quejan.
- **Gestione las expectativas** dejando claro el tipo de retroalimentación a la que puede responder el sistema y el tiempo que tardará en hacerlo.
- Asegurar a las personas que **la retroalimentación sensible y las quejas** graves se tratarán de forma segura y confidencial.

Asegúrese de que el mecanismo de retroalimentación es conocido por todos los miembros de la organización, incluidos el personal y los voluntarios. Comparta información sobre el mecanismo en las reuniones de personal, coloque carteles en su oficina con los detalles sobre el mecanismo de retroalimentación, etc.

Puede utilizar las siguientes herramientas para encontrar el canal adecuado para compartir información sobre el mecanismo de retroalimentación:

## Recursos

- Herramienta de Retroalimentación 3: Definir los canales de comunicación que necesita junto con la comunidad
- Herramienta CEA 19: Resumen de los canales de comunicación

Sudán del Sur 2017 - Voluntarios ayudan a registrar a una mujer que recibirá su kit esencial para el hogar de la Cruz Roja. Las cajas incluyen mantas, esterillas, jabón, aquatabs, mosquiteras, sales de rehidratación oral, utensilios de cocina, baldes y latas de bidón, y se distribuyeron a 30.000 personas en el estado de Aweil Este.
© Corrie Butler/IFRC

# **ETAPA 2:** RECOPILAR LA RETROALIMENTACIÓN DE LA COMUNIDAD

Un mecanismo de retroalimentación depende de datos de buena calidad. Por lo tanto, el proceso de recopilación de datos se debe llevar a cabo con habilidad, estrategia e integridad. En esta sección se ofrece un breve resumen de las competencias y procesos clave necesarios para un proceso sólido de recopilación de datos.

Si va a recopilar datos abiertos y sin estructurar, encontrará la orientación y las herramientas que necesitará en Módulo 3.

Si va a poner en marcha encuestas de percepción como parte de su mecanismo de retroalimentación, puede encontrar la orientación y las herramientas que necesitará en Módulo 4.

Para obtener información sobre cómo recopilar datos de ciencias sociales que complementen la retroalimentación de la comunidad, consulte Módulo 4 de la formación en ciencias sociales sobre la investigación operativa en ciencias sociales.

## 2.1 Escuchar y conocer

La escucha activa e intencionada es una forma de mostrar respeto y crear un espacio abierto al diálogo. Requiere que el oyente sea humilde, tenga la mente abierta, suspenda sus juicios e ideas preconcebidas y esté abierto a escuchar no solo las palabras, sino también los sentimientos y significados que hay detrás de ellas.

El siguiente recurso ofrece algunas orientaciones sobre cómo escuchar con eficacia:

**Recurso**

▶ Herramienta de Retroalimentación 18: Habilidades importantes para saber escuchar

Hay que agradecer la retroalimentación recibida a través de cualquier tipo de canal. Esto incluye:

- Agradecer a la persona que entregó su respuesta,
- Y comentarle qué va a hacer con la retroalimentación,
- Explicar cuánto tiempo deben esperar para recibir una respuesta, e
- indicar a través de qué canales deben esperar recibir una retroalimentación.

Cada canal de retroalimentación puede tener diferentes formas de acusar recibo de la retroalimentación: por ejemplo, las conversaciones en persona pueden terminar con un acuse de recibo verbal, un correo electrónico o la bandeja de entrada de una red social pueden responder con un breve mensaje, o la retroalimentación anónimas se pueden acusar con una mención cuidadosamente redactada en una reunión de la comunidad.

## 2.2 Pedir permiso para utilizar y compartir la información

Siempre que se establezca un mecanismo de retroalimentación, se debe informar a la comunidad sobre el tipo de documentación que re recopilará, qué se hará con esa información y sus derechos a no compartir información si no se sienten cómodos. Cuando la retroalimentación se comparte en foros públicos o durante otras actividades rutinarias (por ejemplo, una visita de salud), también es una buena práctica preguntar a la persona que da la retroalimentación si está de acuerdo en que la escriba. Ayuda a mantener el proceso de retroalimentación abierto y transparente.

Antes de documentar y compartir cualquier dato personal, necesita asegurarse de que la persona que comparte su retroalimentación tiene claro el proceso y con quién podría compartirse la información. Esto se llama consentimiento informado. Si la retroalimentación se puede utilizar para identificar a una persona, documente solo si la persona da su consentimiento informado. Esto significa que la persona tiene que entender y estar de acuerdo con:

- La finalidad prevista de la recopilación y el tratamiento de los datos.
- Qué datos está recopilando (por ejemplo, datos demográficos) y qué datos no está recopilando (por ejemplo, su nombre o dirección).
- Con quién se pueden compartir sus datos.
- Cualquier riesgo asociado a la recopilación, tratamiento o el intercambio de sus datos personales.
- Alternativas en caso de que no deseen o no puedan compartir sus datos personales.

**Tratamiento de datos recibidos a través de canales unidireccionales**

Permiso para utilizar y compartir la retroalimentación recibida a través de un canal de retroalimentación (por ejemplo, un buzón de sugerencias o una grabadora de voz) puede estar implícito si el canal de retroalimentación se presentó claramente a la comunidad o si la retroalimentación se compartió en público (por ejemplo, en una página pública de las redes sociales).

Si la retroalimentación no puede ser tratada por la persona que la recibió, pídale que consienta en compartir sus datos de contacto para la remisión y el seguimiento. Solo se debe registrar información personal, como el nombre y los datos de contacto, si es necesario y se ha dado el consentimiento informado para ello.

En general, no deben tomarse fotografías durante los procesos de retroalimentación comunitaria. Esto se debe a que puede incomodar a la persona que ofrece la retroalimentación o poner en riesgo a las personas fotografiadas. Sin embargo, a veces puede ser necesario tomar una fotografía como material de retroalimentación (por ejemplo, tomar una fotografía de los bienes dañados entregados a una familia). Antes de tomar fotografías, es necesario obtener el consentimiento informado de las personas a las que se refiere la imagen, especialmente si son visibles en ella. Hay que dejar claro cómo se utilizará la imagen y con quién se compartirá.

Esto se limita a los aspectos de la retroalimentación que no permiten identificar a la persona (por ejemplo, el contenido de la retroalimentación o la ubicación y la edad de quien la ofrece). Si se han compartido datos personales y es necesario hacer un seguimiento, hay que pedir el consentimiento informado antes de dar los siguientes pasos y procesar los datos.

## 2.3 Registrar la retroalimentación de la comunidad

Cuando registre las retroalimentación, en la medida de lo posible, escriba el comentario tal y como se lo han contado y en el idioma en que lo han dicho. Resumir y parafrasear demasiado dificultará la interpretación de lo que la persona quería decir y podría cambiar el significado de la retroalimentación.

Aunque es importante tomar buenas notas, hay que seguir prestando atención a la persona que da la retroalimentación. Siempre que sea posible, debe haber una segunda persona que anote la retroalimentación (especialmente en las conversaciones más largas). A veces, puede ser culturalmente más apropiado tomar notas después de la conversación, aunque esto puede dar lugar a notas de menor calidad.

## 2.4 Ofrecer respuestas iniciales

Lo ideal es que la persona que recibe la retroalimentación pueda actuar inmediatamente. Por ejemplo, se pueden responder preguntas, aclarar malentendidos y abordar rumores. Incluso cuando se responda inmediatamente, la retroalimentación se debe documentar para que se pueda consolidar y compilar con otros datos de retroalimentación.

Para aumentar la capacidad de su equipo de responder a la retroalimentación en el momento, es esencial mantener una lista de "preguntas frecuentes". Esta lista se debe actualizar y discutir periódicamente. Durante las emergencias, es esencial celebrar reuniones periódicas con los recopiladores de datos para proporcionar actualizaciones, discutir las respuestas a las preguntas comunes emergentes, y practicar cómo hacer frente a los rumores y la desinformación.

# ETAPA 3: CONSOLIDACIÓN Y PRIORIZACIÓN

Una vez recopilada la retroalimentación, hay que gestionarla y compartirla de la forma adecuada. En esta sección se explica cómo gestionar, remitir y analizar los datos.

## 3.1 Consolidación y depuración de datos

Basándose en las decisiones que haya tomado sobre cómo documentar la retroalimentación (ya sea verbalmente o a través de herramientas de recopilación de datos), consolide la retroalimentación de cada canal individual. Si dispone de varios canales de retroalimentación, puede recopilar periódicamente todos los datos en una ubicación central para analizarlos todos juntos. Recuerde que la forma de recopilar la retroalimentación depende de la escala a la que funcione su mecanismo de retroalimentación; consulte la Herramienta de Retroalimentación 2 para ayudarle a planificar cómo hacerlo.

El Módulo 3: módulo del kit de retroalimentación sobre datos de retroalimentación abiertos y sin estructuar ofrece una orientación más detallada si trabaja con ese tipo de datos, y a continuación encontrará una plantilla que puede utilizar:

### Recursos

- Herramienta de Retroalimentación 7: Una plantilla de Excel que se puede utilizar para consolidar la retroalimentación

### Depuración de los datos de retroalimentación

Una vez que la retroalimentación se han documentado y consolidado en un lugar, es necesario que otra persona las revise para asegurarse de que se han registrado e introducido correctamente (un proceso denominado "depuración" de los datos). La persona responsable de la depuración de los datos debe estar indicada en su planificación de funciones y responsabilidades.

Una vez que se han depurado y revisado los datos, es esencial compartir las observaciones sobre los errores más comunes con las personas encargadas de recopilar los datos, lo que les ayudará a aprender de esos errores y evitar problemas en el futuro.

Entre las tareas que conlleva la limpieza y revisión de datos se incluyen:

1. Garantizar **que** ninguna respuesta sensible **se clasifique erróneamente como no sensible.** Si lo hubiera, cambie el estado del comentario y elimine cualquier personal información personal innecesaria.
2. Revisar la retroalimentación para comprobar si hay duplicados**, garantizar que a cada comentario se le asigna un ID único,** , que los comentarios **están etiquetados y categorizados correctamente, y corregir las incoherencias**, por ejemplo, datos en columnas erróneas, formatos incorrectos, ortografía incoherente de las categorías o datos que faltan)
3. Supervisar si hay temas específicos que deban abordarse urgentemente con **los recopiladores de datos, actualizarse en el repositorio de mensajes clave**, y temas de debate, **y/o debatirse con** los líderes y los socios externos.
4. Si se registraron datos GPS, compruebe si hay valores **atípicos evidentes** (por ejemplo, un punto en otro condado o departamento), ya que esto podría indicar que se cometió un error.
5. Compruebe si **si toda la retroalimentación se añadió a la base de datos en el idioma**correcto y, si no es así, vuelva a consultar a los recopiladores de datos para intentar averiguar cómo se registraron en su idioma original.



### Los controles aleatorios periódicos aumentarán la calidad de los datos

Los recopiladores de datos deben ser conscientes de que sus datos son revisados. Siempre que se cometan errores al introducir los datos, la persona que los revise debe señalarlos, idealmente en tiempo real. Esto permitirá a los encargados de recopilar los datos mejorar mientras los recopilan y les motivará para introducir los datos sin necesidad de aclaraciones y seguimiento.

## 3.2 Priorizar y derivar

Algunos comentarios podrían ser importantes, lo que significa que necesitan **un seguimiento urgente** y específico antes del análisis general y la discusión de todos los datos de retroalimentación. Se puede tratar de problemas como la entrega de alimentos en mal estado, posibles riesgos para la seguridad, indicios de un brote de enfermedad o nuevos rumores que puedan amenazar la programación. A medida que se consolida la retroalimentación, todo lo que sea delicado o urgente se debe señalar y remitir inmediatamente a las personas designadas en el marco interno de remisión (ver: Sección 1.5).

En el caso de datos sensibles, solo el punto focal previamente identificado debe tener acceso a la información. Dependiendo de la política de su organización sobre el tratamiento de información sensible, la retroalimentación sensible se pueden compartir por correo electrónico con un archivo adjunto protegido por contraseña y la contraseña transmitida a través de un canal diferente, como un mensaje de texto. Más información sobre el tratamiento de datos sensibles Módulo 5.

Una vez que haya remitido la retroalimentación al punto focal adecuado para que actúe, documente a quién ha remitido el caso con la fecha y el punto focal para el seguimiento. Puede hacerlo en una base de datos de retroalimentación o en un diario.

## 3.3 Identificar los temas principales

Analizar la retroalimentación de la comunidad para identificar patrones y tendencias es fundamental si quiere compartirlos de forma convincente y procesable mostrando una imagen más amplia.

Si utiliza la misma plantilla para la recopilación de datos, será más fácil combinar los datos recogidos a través de distintas fuentes y analizarlos en todos los canales y mecanismos. Si registra la edad, el sexo y otros datos demográficos de las personas que responden a una encuesta de percepción o llaman a una línea de atención telefónica, por ejemplo, podrá comparar los datos de estos dos canales.

Los pasos para analizar los datos serán diferentes si se trata de datos de retroalimentación abiertos y no estructurados (en los que la persona que opina habla abiertamente sobre lo que es importante para ella) o de datos de retroalimentación estructurados (en los que la persona que da la retroalimentación responde a una pregunta eligiendo una opción de respuesta).

Módulo 3 del kit de retroalimentación ofrece orientaciones y recursos detallados para analizar los datos cualitativos de la retroalimentación, incluido el proceso de codificación. Módulo 4 le ayuda a analizar datos estructurados de encuestas de percepción.

## 3.4 Desglosar y triangular los datos

El desglose y la triangulación de los datos nos permite comprender las tendencias importantes, los valores atípicos y el panorama general.

### Desglose de datos

El desglose consiste en clasificar los datos para comprender las tendencias sobre quién dijo qué, cuándo, cómo y por qué. Por ejemplo, un tipo común de desglose de datos es separar la retroalimentación según el sexo de la persona que las ofrece, lo que puede ayudarle a darse cuenta de si las preocupaciones o prioridades de las mujeres pueden ser diferentes a las de los hombres. Los datos se pueden desglosar de muchas maneras, entre ellas:

- Por **datos demográficos** (por ejemplo, edad, sexo, grupo étnico, etc.) o ubicación del proveedor de la retroalimentación.
- Por el **tipo de proyecto o sector programático**, al que se refiere la retroalimentación (por ejemplo, WASH o efectivo)
- Por el **canal de retroalimentación** por el que llegaron (por ejemplo, línea directa o reuniones comunitarias)
- Por temas más o menos **comunes**
- Por el **tiempo** en que se recopiló la retroalimentación (por ejemplo, por mes o momento del ciclo del proyecto).

El siguiente documento ofrece una visión general de estos (y otros) enfoques del desglose de datos y ejemplos del tipo de análisis que pueden producir:

**Recurso**

▶ Herramienta de Retroalimentación 25: Resumen: tipos y ejemplos de desglose de datos

### Triangulación de datos

Compare la información con otras fuentes de datos para confirmar tus conclusiones y obtener más información, es un proceso denominado **triangulación**. Reunir varias fuentes de datos puede ayudar a que los resultados de la evaluación sean más sólidos y convincentes, a explicar tendencias confusas o a revelar patrones que no se recogen en los datos de retroalimentación. Hay varias formas de hacerlo:

- Puede mantener **conversaciones con miembros de la comunidad, colegas y otros socios** que conozcan el contexto y puedan ayudar a comprender la situación.
- **Siéntese con los que recopilaron la información,** o al menos con sus representantes, para asegurarse de que su análisis contribuye a la interpretación de los resultados y a la formulación de recomendaciones.
- Puede **combinar los resultados con otros datos operativos**, como evaluaciones de necesidades, datos de seguimiento, incidentes de seguridad, resultados de encuestas, datos epidemiológicos, encuestas al personal, etc.
- Puede **triangular las conclusiones con datos procedentes de las ciencias sociales** que aporten una comprensión más amplia y profunda del contexto, como los resultados de encuestas recientes, estudios cualitativos o estudios antropológicos.
  *Por ejemplo, si hay resistencia a aceptar las vacunas, se puede recurrir a investigaciones anteriores sobre las barreras y los factores facilitadores de los servicios de salud, captar las motivaciones social y culturalmente arraigadas y la dinámica de poder.*
- Puede **consultar otros informes públicos y artículos** que le ayuden a contextualizar y explicar las principales tendencias de los datos de retroalimentación. Se puede tratar de informes internos y externos, medios de comunicación locales, artículos científicos, etc.



## 3.5 Integrar los datos de retroalimentación en procesos de análisis

La retroalimentación de la comunidad no solo debe ser analizada y debatida por los profesionales que se centran en ella, sino que se debe incluir en análisis más amplios, como los procesos de seguimiento y evaluación, las evaluaciones de necesidades y los análisis integrados de brotes epidémicos. El manual Data to Action ofrece orientaciones útiles sobre este tema.

**Utilizar un marco analítico**

Un marco analítico ayuda a organizar la información en torno a áreas críticas vinculadas a la respuesta humanitaria. Puede enmarcar los procesos de reflexión y las conversaciones iniciales, ayuda a triangular diferentes tipos de fuentes de datos y ofrece una visión general de la información disponible sobre las áreas clave de interés. Para ello, clasifica todo tipo de información, como los datos de seguimiento, los informes sobre la catástrofe, las conclusiones de las ciencias sociales y la retroalimentación de la comunidad. Los códigos incluidos en el marco de codificación de la retroalimentación de la comunidad pueden utilizarse para vincular los datos de retroalimentación con el marco analítico.

Si existe un marco analítico para diversas fuentes de información de su programa y operación, puede incluir la retroalimentación de la comunidad en ese marco más amplio. Esto ayuda a evitar que la retroalimentación de la comunidad se discuta y maneje en un silo. En caso de que no exista un marco más general en uso, puede utilizar y adaptar el marco de ejemplo que se ofrece a continuación. El marco se debe revisar y actualizar periódicamente para asegurarse de que refleja lo que le dice la comunidad.

**Recurso**

▶ Herramienta de Retroalimentación 26: Un ejemplo de marco analítico para la retroalimentación de la comunidad

Nigeria - Mariya sostiene a su nieta mientras habla con Hauwa, voluntaria de la Cruz Roja Nigeriana, en su casa inundada. Las inundaciones que azotaron esta comunidad del estado de Kogi han tenido un impacto devastador en ella y su marido, que perdieron sus herramientas de pesca y sus tierras de cultivo, su única fuente de ingresos.
© Corrie Butler/IFRC

# **ETAPA 4:** COMPARTIR Y ACTUAR SOBRE LA RETROALIMENTACIÓN

En esta sección se describe cómo compartir el análisis de la retroalimentación de la comunidad con las diferentes partes interesadas para garantizar que se tomen medidas y que la retroalimentación pueda servir de base para la respuesta humanitaria en general. A la hora de compartir la retroalimentación, es importante pensar quién necesita qué tipo de información y cuándo. Revise su organigrama de información y su organigrama de funciones, que formaron parte del diseño del mecanismo de retroalimentación..

## 4.1 Compartir los datos de retroalimentación en formatos adecuados

Para compartir la información con las distintas partes interesadas, hay que plantearse las siguientes preguntas:

- ***¿Quién necesita ver qué tipo de retroalimentación?***
- ***¿Qué nivel de detalle necesitan?***
- ***¿Con qué frecuencia necesitan ver la retroalimentación?***
- ***¿De qué forma necesitan ver la retroalimentación?***

Las siguientes herramientas le guiarán en este proceso:

**Recurso**

▶ Herramienta de Retroalimentación 27: Herramienta para identificar el mejor formato para su público

Una vez identificados los productos informativos más adecuados, hay que presentar las conclusiones de forma que el público pueda entenderlas, debatirlas, profundizar en ellas y abordarlas. No es necesario informar de todos los detalles, sino destacar lo que es interesante y procesable. La herramienta que aparece a continuación también incluye enlaces a ejemplos o plantillas de distintos productos informativos, entre ellos una plantilla de presentación en PowerPoint y un informe narrativo.

**Recurso**

▶ Herramienta de Retroalimentación 28: Resumen de los diferentes productos de información para la retroalimentación de la comunidad

### Compartir datos brutos frente a compartir lo más destacado para un análisis más amplio

Es posible que algunas partes interesadas prefieran los datos brutos a los productos informativos que resumen las conclusiones. Los datos brutos deben guardarse para informar análisis más amplios y permitir que los colegas con intereses específicos accedan a los detalles que necesitan. Algunos de los posibles usos de los datos brutos son:

- Permitir a los colegas abordar casos específicos de la retroalimentación relacionada con su área de trabajo.
- Recopilar los datos recogidos en diferentes lugares y/o canales para un análisis centralizado que sirva de base para el aprendizaje y la adaptación.
- Permitir a las principales partes interesadas (incluidas las propias comunidades, colegas técnicos, grupos de coordinación, organizaciones de investigación, periodistas, etc.) analizar, explorar y utilizar los datos para sus propios fines.



Cuando no se pueden compartir los datos brutos pero se quiere contribuir a un análisis más amplio de retroalimentación de la comunidad, se pueden compartir los aspectos más destacados del análisis de la retroalimentación de la comunidad. Esto puede ser importante en las estructuras interinstitucionales o a la hora de compartir los aspectos más destacados de la retroalimentación analizada a nivel más local con los colegas de las oficinas nacionales o regionales.

La siguiente herramienta le ayudará a compartir los datos de la opinión de la comunidad de forma segura y responsable:

**Recurso**

▶ Herramienta de Retroalimentación 29: Consideraciones clave para compartir los datos de retroalimentación de la comunidad

La siguiente herramienta ofrece un ejemplo de cómo compartir los aspectos más destacados:

**Recurso**

▶ Herramienta de Retroalimentación 30: Ejemplo de cuestionario sencillo para compartir retroalimentación

## 4.2 Discutir la retroalimentación con las partes interesadas

No basta con compartir la información. Para que las personas adecuadas se interesen por los datos y tomen medidas, hay que asegurarse de que los resultados se debaten en los lugares adecuados y en el momento oportuno. Especialmente durante la respuesta humanitaria, es esencial mirar más allá de su propia organización. Mucha de la retroalimentación que reciba quedarán fuera de su mandato y/o serán relevantes para otros grupos implicados en la respuesta humanitaria.

### Reuniones internas

- En las reuniones de coordinación interna, debería ser **un punto permanente del orden** del día compartir y debatir las actualizaciones sobre las reacciones de la comunidad. Las actualizaciones deben ser breves y concisas e ir seguidas de un debate sobre quién puede hacer qué en respuesta a la retroalimentación.
- Puede "**crearse un "grupo de trabajo de retroalimentación de la comunidad"**" para compartir y debatir la retroalimentación de la comunidad, sobre todo durante las primeras fases de creación del mecanismo.
- Algunas cuestiones requerirán debates más profundos. Para ello, **se deben organizar reuniones bilaterales**, o reuniones con los colegas pertinentes para debatir cuestiones específicas, con el fin de intercambiar puntos de vista y discutir las opciones de actuación.

### Reuniones externas

- Los puntos de vista de la comunidad también se deben compartir **en las reuniones de coordinación interinstitucional**. No todas las demás organizaciones están en contacto regular con los miembros de la comunidad, y pueden depender de los conocimientos compartidos por organizaciones como la suya. A menudo hay grupos temáticos interinstitucionales que se centran en las reacciones de la comunidad. Es importante compartir sus comentarios con otras

organizaciones para triangular las conclusiones y establecer prioridades y coordinar acciones conjuntas.

- También puede ser importante organizar reuniones **bilaterales con partes interesadas externas** para discutir cuestiones específicas. Esto puede incluir reuniones con representantes y grupos de la comunidad, autoridades locales, otras organizaciones humanitarias, medios de comunicación y cualquier otra persona que pueda actuar en función de la información recibida.

### Reuniones comunitarias

**Debatir la retroalimentación con los miembros de la comunidad** es importante, ya que no solo permite comprender mejor ciertos problemas, sino también discutir lo que hay que hacer al respecto. En lugar de tomar una decisión por su cuenta, debería ver si la comunidad ya tiene sugerencias o soluciones y ver hasta qué punto es necesario su apoyo para ponerlas en práctica. Este tipo de discusiones también forman parte para completar el proceso (ver Etapa 6).

## 4.3 Intervenir

Pasar del análisis a la acción es probablemente la tarea más difícil. Junto con quienes están en posición de actuar, tendrá que responder a las siguientes preguntas:

- ***¿Qué tema debemos abordar?***
- ***¿Qué tipo de acción hay que emprender?***
- ***¿Quién debe responsabilizarse de las medidas?***
- ***¿Han acordado actuar quienes deben hacerlo?***
- ***¿Se puede hacer algo para aprender de las reacciones de cara al futuro?***

Actuar en función de las reacciones puede incluir arreglar ciertos problemas y cambiar cómo se trabaja, con quién se trabaja o qué se hace. Por ejemplo, arreglar letrinas rotas, crear un comité de proyecto o cambiar la ayuda en especie por transferencias de efectivo. Actuar en función de la retroalimentación también puede significar compartir información sobre determinados temas, como dónde inscribirse para recibir ayuda, cuándo terminará un proyecto o por qué las transferencias de efectivo solicitadas no son viables en la actualidad. A la hora de recomendar cambios basados en la información recibida, las recomendaciones deben ser claras, concisas y realistas. Alguna retroalimentación pueden no requerir ningún cambio, como las positivas, que pueden confirmar que lo que se está haciendo funciona y deben compartirse con los colegas para motivarlos.

La siguiente herramienta le guiará a través de este proceso y le brindará más información:

**Recurso**

- Herramienta de Retroalimentación 31: Árbol de decisiones para ayudarle a elaborar un plan de acción

Documentar las recomendaciones o puntos de acción en un documento accesible a todo el mundo permite supervisar los avances y exigir responsabilidades a las distintas partes interesadas. Puede utilizar y adaptar la siguiente plantilla para llevar un registro de sus recomendaciones y acciones acordadas:

**Recurso**

- Herramienta de Retroalimentación 32: Plantilla de seguimiento de las reacciones de la comunidad



# ETAPA 5: COMPLETAR EL PROCESO

Un mecanismo de retroalimentación funcional es uno en el que la comunidad conoce qué pasó con la retroalimentación que entregaron, un proceso denominado como "completar el proceso de retroalimentación". Si los miembros de la comunidad no reciben acción ante su retroalimentación, pueden asumir que han sido ignorados, lo que podría llevarles a perder la confianza en el mecanismo y dejar de utilizarlo. Este paso no debe reemplazar la participación regular de los miembros de la comunidad a lo largo del ciclo de retroalimentación; se destaca por separado porque es muy importante y, sin embargo, a menudo se trata como una idea tardía. Las siguientes herramientas serán útiles para toda esta etapa:

**Recursos**

- Herramienta de Retroalimentación 32: Un ejemplo de seguimiento de las reacciones de la comunidad
- Herramienta de Retroalimentación 9: Una herramienta para mapear el flujo de información
- Herramienta de Retroalimentación 10: Una herramienta para asignar funciones y responsabilidades

## 5.1 'Completar el proceso' internamente

Antes de completar el proceso con la comunidad, debe asegurarse de que está completado dentro de su organización. El personal y los voluntarios que se relacionan con la comunidad de forma regular deben saber qué se ha hecho con la retroalimentación para poder comunicárselo a la comunidad. El proceso de completar también debe ser interno con otros miembros de su organización compartiendo las decisiones y acciones con el personal del proyecto (incluido el personal técnico, el personal de apoyo, los miembros del equipo de seguimiento y evaluación, etc.), otros proyectos y los altos directivos. Esto ayudará a todo el personal a comprender el valor de un mecanismo de retroalimentación que funcione.

Parte de los planes de acción, flujos de información y funciones y responsabilidades desarrollados en la Sección 1.6 deben incluir: ***quién*** *es responsable de comunicar* ***qué*** *a los diferentes miembros del personal y voluntarios y* ***cuándo*** *deben hacerlo..*

Las formas de completar el proceso internamente con el personal de contacto con la comunidad pueden incluir actualizaciones semanales sobre lo que se ha hecho en respuesta a la retroalimentación de la comunidad, documentos de preguntas frecuentes FAQ actualizados periódicamente o reuniones mensuales en las que el personal pueda hacer preguntas sobre las medidas que se han tomado en respuesta a la retroalimentación. Entre las formas de completar el proceso con otras partes interesadas internas podrían estar la comunicación en las reuniones de personal, los correos electrónicos a todo el personal, los informes mensuales al personal, etc.

## 5.2 'Completar el proceso' con la comunidad

Del mismo modo que debe haber un plan para cerrar el círculo internamente, tiene que haber un plan para cerrar el círculo con la comunidad. Hay muchas formas de devolver la información a la comunidad, dependiendo del tipo de información y acción.

Una de las principales decisiones que hay que tomar es si se comparte la retroalimentación a lo dicho con una persona o con la comunidad en su conjunto:

| OPCIONES PARA 'COMPLETAR EL PROCESO' CON LAS COMUNIDADES | | |
|---|---|---|
| **CON QUIÉN COMPARTIRLO:** | **Directamente con la persona que ha dado su retroalimentación** | **Con toda la comunidad** |
| **¿CUÁNDO ES IMPORTANTE?** | • Cuando la información compartida es delicada<br>• Cuando la persona necesita urgentemente una respuesta sobre un asunto concreto.<br>• Si es necesario que la persona dé su consentimiento para compartir sus datos de contacto | • Cuando el asunto y la retroalimentación sean de interés para toda la comunidad.<br>• Si la respuesta se ha ofrecido de forma anónima y se puede compartir sin identificar a la persona que la ha compartido. |
| **¿CÓMO SE PUEDE HACER?** | Contactando directamente con la persona de la forma que prefiera y sea factible (por ejemplo, en persona, por teléfono o correo electrónico). | Las opciones incluyen:<br>• Actualizaciones y debates durante las actividades periódicas<br>• Reuniones comunitarias sobre el tema<br>• Debate del tema en la programación de la radio comunitaria<br>• Instalación de señales o carteles con la información pertinente en espacios públicos |

A continuación se describen algunas buenas prácticas a la hora de completar el proceso de retroalimentación con las comunidades:

- **Utilizar canales de comunicación diversos**– Utilizar los canales de comunicación preferidos por la comunidad para ofrecer, teniendo en cuenta que éstos pueden ser diferentes de cómo prefieren dar su opinión.
- **Asegúrese de que queda claro quién cierra el círculo y con quién.** – En su flujo de información y documentos de funciones y responsabilidades, asegúrese de que queda claro quién es el responsable de cerrar el círculo con grupos específicos de la comunidad. Por ejemplo, se podría tratar de un equipo de participación comunitaria o de personal del programa.
- **Completar el proceso, aunque no se haya tomado ninguna medida** – Es importante explicar a las comunidades si sus preguntas o peticiones no pueden ser atendidas y por qué. Esto ayuda a los miembros de la comunidad y al personal a comprender mejor las limitaciones que experimenta la organización, y la respuesta en su conjunto.

## 5.3 Documentar cómo se completa el proceso

Es importante hacer un seguimiento de cuándo se ha completado el proceso en cada una de las reacciones y cuándo no. Esto puede documentarse en el diario o la base de datos. Registre cuándo se informó a la persona de la decisión/acción tomada y cómo se le hizo llegar esa información. Esto ayudará a que todos rindan cuentas y garantizará que la comunidad sepa qué ha ocurrido con su retroalimentación.

Nota: este proceso puede ser diferente para la retroalimentación sensible, donde el proceso de investigación podría llevarse a cabo de forma completamente separada y documentarse de manera más confidencial.

En el caso de las medidas adoptadas en respuesta a las tendencias generales de la retroalimentación, éstas pueden documentarse en el seguimiento de las reacciones de la comunidad utilizado para documentar las recomendaciones y medidas adoptadas (véase: Sección 4.3).

Compruebe si las comunidades están satisfechas con la forma en que se ha tratado y respondido a sus comentarios. Usted puede creer que el bucle se ha cerrado de forma satisfactoria, pero las comunidades afectadas pueden tener una impresión diferente (por ejemplo, que se tardó demasiado, que la respuesta no fue lo suficientemente clara, etc.). Este tipo de diálogo ayuda a todas las partes interesadas a reflexionar sobre lo bien que está funcionando el mecanismo de retroalimentación.

Guyana 2021 - Melissa Lewis habla sobre cómo mantenerse segura y saludable durante COVID-19, mientras el equipo de la Cruz Roja de Guyana entrega kits de higiene a las comunidades de difícil acceso que viven a lo largo de los ríos. © Angela Hill/IFRC

# ETAPA 6: REVISAR Y ADAPTAR EL MECANISMO

Esta última sección se centra en cómo revisar el proceso de respuesta en su conjunto, lo que permite introducir mejoras en el proceso y adaptarse a los cambios en el contexto y la programación.

## 6.1 Comprobar si el mecanismo funciona y adaptarlo cuando sea necesario.

Realizar comprobaciones periódicas para asegurarse de que el mecanismo de retroalimentación está funcionando y las personas siguen sintiéndose cómodas utilizándolo. Algunas preguntas para hacer regularmente son:

- ***¿Se están utilizando los canales de retroalimentación?***
  *¿Si la cantidad de retroalimentación recibida es baja, es porque las personas no confían en el mecanismo? ¿Ha recibido respuestas sensibles?*
- ***¿Quién comparte la retroalimentación – y quién no?***
  *¿Hay ciertos grupos de personas (por ejemplo, mujeres, personas mayores, algunas etnias o ubicaciones) a las que no está escuchando?*
- ***¿Qué opinan las comunidades del proceso?***
  *¿Están satisfechos? ¿Se sienten escuchados?*
- ***¿Se han tomado medidas para tomar acción?***
  *Si no, ¿por qué?*
- ***¿Recibe la gente atención a la retroalimentación que han compartido?***
  *Si no, ¿por qué?*

Responder a las anteriores preguntas se puede encontran los datos de la retroalimentación y a la documentación de cómo se ha manejado la retroalimentación, tener discusiones con los colegas y los miembros de las comunidades, y colectar datos estructurados. La herramienta de cómo definir los canales de comunicación con la comunidad ofrece una guía sobre cómo estructurar la retroalimentación desde las comunidades y otras partes interesadas.

### Recurso

▶ Herramienta de Retroalimentación 6: Definir los canales de comunicación para su mecanismo de retroalimentación

**Los siguientes indicadores pueden ayudar a controlar el funcionamiento del mecanismo de retroalimentación:**

- El número y tipo de métodos establecidos para recopilar la retroalimentación y las quejas de la comunidad.
- El número de decisiones operativas tomadas a partir de la retroalimentación de la comunidad.
- El % de miembros de la comunidad que sienten que su opinión se tiene en cuenta durante la planificación de la operación y la toma de decisiones.
- El % de miembros de la comunidad, incluidos los grupos marginados y de riesgo, que saben cómo dar su opinión y comentarios o presentar una queja sobre la operación.
- El % de personas que recibieron una respuesta a su retroalimentación o queja sobre el funcionamiento.



# RECURSOS ADICIONALES

Directrices clave que complementan esta guía:

- Kit de retroalimentación de la IFRC
- Guía de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para la participación comunitaria y la rendición rendición de cuentas de la comunidad y Caja de herramientas
- Línea de atención en un cuadro guía
- Capacitación en Ciencias Sociales - Adapatación de la RCRC

Puede encontrar más información sobre los mecanismos de retroalimentación en las siguientes plataformas:

- Centro de Participación Comunitaria: para vídeos, caso de estudios, documentos de apoyo y más.
- IASC Accountability and Inclusion Resources Portal: para documentos de apoyo, estándares, herramientas, y artículos.
- Aprendizaje Colaborativo CDA: para publicaciones clave por CDA en el tema

Indonesia - La Cruz Roja Indonesia (PMI), con el apoyo de la la IFRC y financiación de USAID ayuda a las comunidades a través del programa de preparación ante epidemias y pandemias (CP3). PMI trabaja con gobiernos, comunidades, personal de respuesta local y socios humanitarios para prepararse y responder colectivamente a las epidemias.
© IFRC/Corrie Butler

# GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

### Completar el proceso de retroalimentación

El proceso de comunicar a la comunidad lo que se ha hecho en cuanto a la retroalimentación que han ofrecido. Esto incluye explicar y discutir cómo se consideraron las retroalimentaciones, que fue viable para hacer (o no), la razón detrás de esas decisiones, y qué significa para el futuro. Completar el proceso no es el final del ciclo de retroalimentación, porque la retroalimentación es continua; sin embargo, casi siempre es una pieza que falta y que es fundamental para gestionar la retroalimentación individual.

### Comunidad

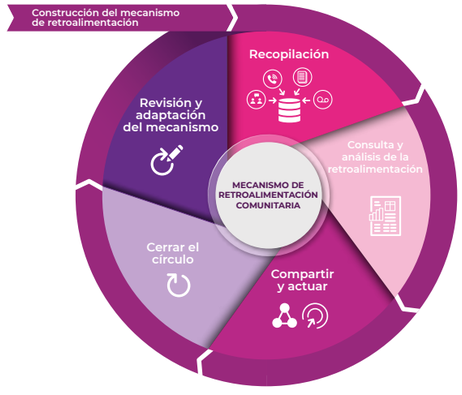
El término 'comunidad' se utiliza a lo largo de esta guía y se refiere al grupo de personas afectadas por las actividades, los programas o las operaciones de la organización, incluidas las que reciben apoyo y las que no. No todos los miembros de la comunidad son iguales, y dentro de las comunidades y entre ellas habrá una amplia gama de necesidades, capacidades y riesgos. Por lo tanto, cuando vea la palabra 'comunidad' en este documento, nos referimos a todos los diversos grupos que componen una comunidad, incluyendo a las mujeres, los hombres, los niños y las niñas, las personas mayores, las personas con discapacidad, los diferentes grupos étnicos, las minorías sexuales y de género y los grupos marginados o de riesgo. También incluye a los representantes de la comunidad, como los líderes locales, las organizaciones y las autoridades.

### Recopiladores de datos de la retroalimentación de la comunidad

La persona que recibe y documenta la información compartida por los miembros de la comunidad. Esto incluye el personal y los voluntarios que documentan ideas durante sus actividades regulares, como también el personal o los voluntarios (o representativos de terceros) específicamente encargados de recopilar y documentar la retroalimentación de la comunidad.

### Mecanismo de retroalimentación de la comunidad

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.




### Retroalimentación importante

Cualquier retroalimentación entregada que sea urgente/con seguimiento oportuno pero no es de naturaleza sensible. Se puede tratar de problemas como la entrega de alimentos en mal estado, posibles riesgos para la seguridad, indicios de un brote de enfermedad o nuevos rumores en la comunidad que puedan amenazar directamente la futura programación. La retroalimentación importante se deben compartir inmediatamente con la persona en mejores condiciones para abordar la situación.



### Retroalimentación de la comunidad

La retroalimentación de la comunidad son percepciones de los miembros de la comunidad y pueden ser de naturaleza positiva o negativa. La retroalimentación ofrece a la agencia una comprensión de las necesidades, perspectivas, experiencias, retos y oportunidades de la comunidad, tanto en relación con la respuesta humanitaria como fuera de ella. 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.

### Canal de retroalimentación

Un canal de retroalimentación es una modalidad a través de la cual la comunidad puede compartir, capturar, y recibir. Por ejemplo, esto puede ser una línea de atención, una entrevista presencial, o una caja de respuestas. Por su propia naturaleza, cada canal tiene sus propias características que afectan a su accesibilidad para determinadas personas y grupos de una comunidad. Se entiende que un mecanismo de retroalimentación es un sistema amplio que asegura una vía de retroalimentación amplia, mientras que el canal de retroalimentación se limita a la recopilación de la retroalimentación. Un mecanismo de retroalimentación puede, y debería, comprender varios canales de retroalimentación.

### Consentimiento informado

El permiso concedido por una persona para recoger y procesas sus datos personales tras comprender y aceptar voluntariamente: 1) la finalidad prevista de la recopilación y el tratamiento de datos; 2) con quién pueden compartirse sus datos; 3) cualquier riesgo asociado a la recopilación, el tratamiento o la puesta en común de sus datos personales; y 4) las alternativas en caso de que no desee o no pueda compartir sus datos personales.[3]

### Flujo de información

El flujo de información se refiere al modo en que las personas dentro de su organización comparten y reciben distintos tipos de información (en este caso, información procedente de la retroalimentación de la comunidad), lo que a veces también se denomina vías de remisión internas. La información se puede compartir de maneras formales y estructuradas (por ejemplo, a través de informes semanales, reuniones mensuales, bases de datos, etc.) y de maneras más informales y menos estructuradas (por ejemplo, como el equipo de participación comunitaria y el equipo de salud comparten la misma oficina, el equipo de salud suele estar informado de los acontecimientos actuales en la comunidad).

### Retroalimentación abierta y sin estructurar

La retroalimentación que los miembros de la comunidad comparten cuando quieren sobre temas que desean abordar (a diferencia de la respuesta estructurada, cuando una organización solicita activamente la respuesta de las comunidades sobre determinados temas). Puede proceder de conversaciones rutinarias, reuniones comunitarias, líneas telefónicas directas, programas de radio interactivos, etc., y genera datos cualitativos que la organización puede analizar y sobre los que puede actuar.

### Datos personales (o información personal, información personal identificable)

Cualquier información relacionada con una persona física identificada o identificable ('interesado'); una persona física identificable es aquella que puede ser identificada, directa o indirectamente, por referencia a un identificador como un nombre, un número de identificación, datos de localización, un identificador en línea o a uno o más factores específicos de la identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social de dicha persona física.[4]

3. Para más información, consulte: https://www.cdacollaborative.org/publication/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts-practitioner-guidance/
4. OCHA (2019): Directrices sobre responsabilidad de datos, p.49. https://centre.humdata.org/wp-content/uploads/2019/03/OCHA-DR-Guidelines-working-draft-032019.pdf

### 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. [5] 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.[6] 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.

### Ciencias sociales

Es la ciencia que estudia a las personas y a las comunidades, cómo las personas interactúan con otros, cómo las personas se comportan y las dinámicas entre diferentes (población) grupos. Esta información se utiliza para adaptar el diseño y la prestación de servicios y la forma en que la comunidad de la respuesta participa con las comunidades a lo largo de la respuesta.

# 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 diversas maneras. Gran parte de este módulo se basa en el 'IFRC Feedback Starter Kit' desarrollado por la Dra. Viviane Fluck y publicado en 2019. Este kit fue revisado sobre la base de consultas con colegas de todas las regiones de la IFRC y agradecemos a nuestros colegas por compartir su experiencia y conocimientos con nosotros.

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

**Principales colaboradores:** Dra. Viviane Fluck (IFRC Asia Pacífico), Rachel Yales (IFRC Ginebra), Elisabeth Ganter Restrepo (IFRC África), Sofia Malmquist (IFRC Ginebra), Ombretta Baggio IFRC Ginebra), Alexandra Sicotte-Lévesque (IFRC Ginebra).

5. 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
6. 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.