¿Qué finalidad tiene esta herramienta?

Esta herramienta le guía en el proceso de definición de los canales de comunicación necesarios para su mecanismo de retroalimentación. Implica examinar lo que ya existe, reunir información y tomar una decisión de modo colectivo con la comunidad, sus compañeros y con socios, si es pertinente.

Cómo utilizar esta herramienta:

1. Examine las [opciones para los canales de comunicación que figuran a continuación](#_Communication_channels_for) y asegúrese de que comprende las diferentes funciones de los canales de comunicación y las opciones disponibles.
2. Pase en revista las [principales consideraciones para la definición de los canales de comunicación,](#_Key_considerations_when) para asegurarse de estar equipado para las conversaciones de planificación.
3. Familiarícese con las [principales preguntas a las que se ha de responder antes de instaurar un nuevo canal de comunicación,](#_Key_questions_to) para entender mejor lo que hay que averiguar antes de avanzar.
4. Consulte la sección relativa a la recopilación de la información sobre los canales de comunicación,que le guiará en el proceso de recopilación de la información necesaria para tomar una decisión sobre los canales de comunicación necesarios. También podrá encontrar allí preguntas personalizadas para las diferentes partes interesadas.
5. [La sección 5](#_Review_and_analyse) y las siguientes secciones (5 a 10) ilustran las principales etapas para tomar una decisión sobre los canales, validarla con la comunidad, promocionar el mecanismo y revisarlo regularmente.

# Canales de comunicación para un mecanismo de retroalimentación

En función de la etapa en la que se encuentre el proceso de retroalimentación, necesitará canales para proporcionar información, recibir la retroalimentación de la comunidad y responder a la misma:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CANALES DE ENTREGA DE INFORMACIÓN | CANALES DE RETROALIMENTACIÓN | CANALES DE RESPUESTA |
| Se trata de canales a través de los cuales **podemos compartir información sobre nuestra organización y nuestros socios y programas, así como nuestros programas de intervención con la comunidad** en los ámbitos en los que trabajamos. Estos canales pueden utilizarse para promocionar el mecanismo de retroalimentación, y también para compartir informaciones. | Se trata de canales a través de los cuales **recopilamos las percepciones de las comunidades acerca de nuestro trabajo y nuestros servicios, sobre preocupaciones particulares, incluyendo las quejas y cualquier otro tema importante para una comunidad.** Puede tratarse de informaciones amplias sobre las condiciones culturales y contextuales de la población destinataria y acerca de las informaciones erróneas que se extienden como rumores en la comunidad.  | Se trata de canales a través de los cuales **reaccionamos ante la retroalimentación de la comunidad, en general durante nuestro proceso de “cierre del círculo”**. Resulta importante recordar que los canales de recopilación de retroalimentación no siempre son apropiados para reaccionar ante la misma.  |

Cada canal resultará más o menos accesible para los diferentes grupos de una comunidad, por lo cual solamente una combinación de canales puede garantizar que el proceso sea inclusivo y que todos los grupos de la comunidad puedan hacerse oír y contribuir.

|  |  |
| --- | --- |
| Comunicación ESCRITA |  Comunicación VERBAL |
| **offline** – no se necesita un acceso a Internet | **online** – se necesita un acceso a Internet | **en persona** | **llamadas telefónicas** | **grabador de voz o de vídeo**  |
| *Por ejemplo:** *Mensajes de texto (SMS)*
* *Buzones de sugerencias*
* *Cartas*
 | *Por ejemplo:** *Redes sociales*
* *Aplicaciones de mensajería*
* *ChatBot*
* *Correos electrónicos*
 | *Por ejemplo:** *Servicios de asistencia*
* *Conversaciones durante las actividades habituales*
* *Debates en grupos focales*
* *Reuniones comunitarias*
* *Encuestas o entrevistas en persona*
* *Visitas domiciliarias*
* *Comité comunitario*
 | *Por ejemplo:** *Línea directa*
* *Llamadas durante los programas de radio o de televisión*
* *Respuesta de voz interactiva*
* *Encuestas o entrevistas telefónicas*
 | *Por ejemplo:** *Se coloca una grabadora en un lugar seguro para que un miembro de la comunidad lo use de modo independiente*
* *Los miembros de la comunidad graban sus comentarios en sus propios dispositivos*
 |

Para un resumen de las diferentes opciones, así como sus ventajas e inconvenientes, consulte esta [matriz de métodos de comunicación](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2021/12/TOOL-19.-Communications-methods-matrix.pdf).

# Principales consideraciones para definir canales de comunicación

Tener en cuenta el carácter sensible y la importancia de la retroalimentación

Cuando reflexione sobre sus canales de comunicación, tenga también en cuenta el carácter sensible y la importancia de la retroalimentación que va a recibir y ante la cual va a reaccionar. Eso quiere decir lo siguiente:

Retroalimentación sensible – Cualquier información que puede hacer correr un riesgo a la persona que la comparte o a otras personas asociadas a la misma debe ser manejada con cuidado.[[1]](#footnote-1) Se trata de cualquier alegación relativa a violaciones graves de la normativa nacional o internacional con respecto a los derechos de la persona; cualquier violación del código de conducta o de las políticas de protección, y/o las amenazas contra la seguridad que afecten a la comunidad humanitaria.[[2]](#footnote-2) La retroalimentación sensible puede recibirse bajo cualquier forma, como un señalamiento, una pregunta o una sugerencia, dado que depende de la situación particular si hace correr un riesgo a la persona que la comparte con los demás.

Retroalimentación crítica **–** Cualquier retroalimentación que requiere un seguimiento urgente/oportuno. Puede incluir cuestiones como la distribución de alimentos en mal estado, los riesgos potenciales contra la seguridad, signos de brote de una enfermedad o nuevos rumores en el seno de la comunidad que podrían amenazar directamente la programación futura. Los comentarios de retroalimentación crítica deben ser comunicados inmediatamente a la persona mejor situada para tenerlos en cuenta.

Cualquier canal de comunicación que abra puede recibir retroalimentación sensible, y/o que debe tratarse de modo urgente, pero algunos canales pueden resultar más adaptados que otros. Una vez más, una variedad de canales nos ayuda a manejar todos los tipos de retroalimentación comunitaria de modo apropiado.

Utilice canales variados

Tienen que existir canales múltiples en cada etapa de la información, facilitación, retroalimentación y reacción. Ello puede contribuir a garantizar:

* el acceso para todos los miembros de la comunidad, incluyendo las personas con discapacidad visual o auditiva, las personas que poseen un bajo nivel de alfabetización, aquellos con movilidad reducida, los niños, etc.;
* que haya diferentes canales para recibir y responder a los diferentes tipos de retroalimentación (por ejemplo, informaciones sensibles, retroalimentación general y retroalimentación más urgente relativa al proyecto);
* que las preferencias personales de las personas sean tenidas en cuenta (por ejemplo, alguien podría, simplemente, no sentirse a gusto expresándose en las reuniones comunitarias y preferir oportunidades individuales, cara a cara, para compartir sus reflexiones)

# Preguntas claves a las que se ha de responder antes de establecer un nuevo canal de comunicación

Antes de instaurar cualquier canal, debe ser capaz de responder a las preguntas siguientes. Algunas de las respuestas pueden estar ya claras, y para otras tendrá que consultar con los miembros de la comunidad, sus compañeros y sus socios.

1. ¿Qué canales se utilizan actualmente para compartir información, recibir retroalimentación y responder a las comunidades?
* ¿Qué compañeros están ya regularmente en contacto con las comunidades?
* ¿Tenemos canales de retroalimentación para programas y operaciones específicos?
1. ¿Existen estructuras gestionadas por la comunidad u otros socios que podemos utilizar?
* ¿Nuestros socios tienen canales de retroalimentación?
* ¿El Gobierno tiene canales de retroalimentación?
* ¿Qué estructuras comunitarias existen para comunicar y gestionar las quejas?
1. ¿Dichos canales son adaptados y funcionan?
* ¿Son utilizados por la comunidad?
* ¿Son dichos canales privilegiados y de fiar para la comunidad? ¿Hasta qué punto está la comunidad satisfecha de dichos canales?
* ¿Están dichos canales adaptados para una retroalimentación que podría ser sensible o crítica?
* ¿La retroalimentación se trata de modo confidencial? ¿Están los canales abiertos en todo momento, de modo que la retroalimentación urgente pueda ser comunicada?
* ¿Hay grupos de la comunidad que podrían no tener acceso a los canales existentes?
1. ¿Se necesitan canales adicionales?
* ¿Pueden reforzarse los canales existentes?
* ¿Se necesitan canales adicionales para colmar las lagunas?
* ¿Existen cambios en el contexto que requieren nuevos canales?
* ¿Existen roles que pueden ser asumidos por la comunidad?

# Recopilar la información en los canales de comunicación

Para responder a las preguntas que anteceden, deberá trabajar con las diferentes partes interesadas implicadas en el proceso de retroalimentación y, sobre todo, con la comunidad.

ETAPA 1 Recopilar información sobre los canales de comunicación ya disponibles

Recopilar datos primarios siempre exige tiempo y recursos – tanto para nosotros como para las personas con las que deseamos trabajar. Para evitar recopilar información ya disponible, lo primero que hay que hacer es buscar la respuesta a todas las preguntas arriba indicadas en fuentes de datos secundarios. Pregunte a sus compañeros si ese tipo de información existe y/o dónde podría encontrarse si no resulta obvio dónde está accesible. Busque:

* Informes sobre los programas y operaciones en curso y pasados (valoraciones, informes de monitoreo, evaluaciones, actualizaciones e informes sobre la situación de las operaciones)
* Sus propios datos de retroalimentación, así como de otras organizaciones o del Gobierno, si están disponibles
* Estudios de casos, artículos, informes sobre su ubicación y contexto

La información que encontrará resultará, probablemente, fragmentada, pero puede proporcionarle una primera idea de la situación y sobre el tipo de datos que sigue necesitando recopilar. No olvide que los contextos y las preferencias pueden cambiar rápidamente. Incluso si las comunidades comunicaron sus preferencias y puntos de vista anteriormente, eso no significa que dicha información sigue siendo pertinente.

ETAPA 2 Identifique a las partes interesadas que pueden proporcionar respuestas

Si las comunidades pueden proporcionar informaciones sobre sus preferencias y reflexiones acerca del proceso, los voluntarios pueden facilitar informaciones sobre su experiencia y percepción de las actividades habituales, los compañeros serán capaces de proporcionar más informaciones sobre el contexto operacional, y otros socios pueden facilitar informaciones sobre los mecanismos que usan y su experiencia con los mismos.

Consulte las preguntas de la Sección 3 del documento y piense en quién estará mejor situado para responder a las preguntas y haga una lista.

ETAPA 3 Seleccione el método de recopilación de datos más apropiado para recopilar datos adicionales

Analice las opciones que se indican a continuación para seleccionar los métodos más adaptados para averiguar los que necesita saber:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| MÉTODO DE RECOPILACIÓN DE DATOS | VENTAJAS | INCONVENIENTES |
| **Debates en grupos focales** con las comunidades | * Las conversaciones cara a cara constituyen, en general, la forma de comunicación preferida de la gente
* Debate más pormenorizado
* Permite que se expresen más opiniones
* Compartir la información de modo simultaneo con los miembros de la comunidad (pone fin a los rumores)
* Contribuye al debate comunitario
 | * Alcance limitado
* Puede excluir a ciertos miembros de la comunidad como, por ejemplo, las personas ancianas, personas con discapacidad o a las mujeres
* Depende de un acceso físico a la población
* Requiere buenas habilidades de comunicación
 |
| **Encuestas estructuradas en persona/inclusión de preguntas sobre los mecanismos de retroalimentación en encuestas más amplias** | * Las conversaciones cara a cara constituyen, en general, la forma de comunicación preferida de la gente
* Compartir la información de modo simultaneo con los miembros de la comunidad (pone fin a los rumores)
* Permite visitar una amplia gama diversificada de miembros de la comunidad
 | * Puede requerir mucho tiempo y trabajo
* Requiere el apoyo de encuestadores que hablen las lenguas apropiadas y que pueden resultar difíciles de identificar en contextos volátiles
* Depende de un acceso físico a la población
* No proporcionará comentarios pormenorizados
 |
| **Entrevistas con informantes clave con partes interesadas clave** | * Bajo coste
* Se comparte información de modo simultaneo con los líderes
* Acceso rápido y en tiempo útil
* Contribuye a suscitar la adhesión y buenas relaciones con influencias claves en la comunidad
 | * Puede no proporcionar una perspectiva representativa de la comunidad en general
* Puede llevar a los líderes locales a convertirse en guardianes de la información si no se combina con otros modos de solicitar informaciones de la comunidad
* Alcance limitado
 |
| **Debates en grupos focales** con los voluntarios | * Una buena manera de implicar a los voluntarios
* Subraya el papel importante de los voluntarios
* Utiliza las opiniones de los voluntarios que están regularmente en contacto con las comunidades
 | * Los voluntarios no pueden hablar por la comunidad
* Depende de un acceso físico a los voluntarios
* Requiere buenas habilidades de comunicación
 |
| **Conversaciones con los compañeros, los socios y otras partes interesadas** que podrían recopilar las opiniones de la comunidad | * Asequible
* Positivo para implicar a los compañeros, socios y a las otras partes interesadas desde el principio, y crear relaciones
* Evita la duplicación
 | * Las enseñanzas de los proyectos anteriores podrían no resultar ya pertinentes
* Riesgo de sesgo
* No pueden expresar las preferencias de las comunidades
 |

Asegúrese de seleccionar métodos que le permitan recopilar informaciones de todas las personas que ha incluido en la lista de la ETAPA 2. Podría necesitar más de un método para recopilar información de su población destinataria. Resulta importante asegurarse de que, en la medida de lo posible, se pregunten a los miembros de la comunidad sus preferencias directamente.

ETAPA 3 Utilice los métodos seleccionados para recopilar la información que necesita

|  |  |
| --- | --- |
| MÉTODO DE RECOPILACIÓN DE DATOS | PREGUNTAS QUE SE DEBEN FORMULAR |
| **Debates en grupos focales** con las comunidadesIdentifique varios grupos de partes interesadas clave en su población destinataria. Considere la estructura apropiada para dichos grupos (por ejemplo, solo hombres, solo mujeres, líderes comunitarios, jóvenes, etc.) Desea asegurarse de tener un grupo representativo. Esta [Guía para los grupos de discusión (FGD Guide)](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2021/12/Tool-16.-FGD-guide.docx) proporciona la información que necesita. | **A propósito del suministro de comunicación:*** ¿Cómo prefiere que nuestra organización comparta información con usted, por ejemplo, sobre este mecanismo de retroalimentación?
* ¿Tendrían todos los miembros de la comunidad acceso a esos canales? ¿Cómo nos aseguramos de que la información llega hasta los más vulnerables?

**A propósito de la retroalimentación:*** ¿Qué le parece compartir opiniones o preocupaciones sobre cualquier cuestión, persona o servicio?
* ¿Qué hace usted si tiene preocupaciones o si desea formular comentarios sobre algo?
* ¿Ha tenido usted la ocasión de hacer comentarios y compartir sus preocupaciones sobre la ayuda recibida o no recibida en el pasado?
* En caso de respuesta afirmativa: ¿Hizo usted comentarios o comunicó sus preocupaciones?
* En caso de respuesta afirmativa: ¿cómo hizo usted sus comentarios o comunicó sus preocupaciones?
* ¿Cuál sería su modo favorito para comunicar sus comentarios?
* ¿Cuál sería su modo favorito para compartir opiniones sensibles o sus preocupaciones?

**A propósito de la respuesta:*** ¿Cómo preferiría usted recibir una respuesta a sus comentarios?
* ¿Cómo preferiría usted recibir una respuesta a las opiniones sensibles que ha formulado?
* ¿Dentro de qué plazo esperaría usted recibir una respuesta a sus comentarios?

**A propósito del proceso de retroalimentación:*** ¿Cómo le gustaría participar en el proceso de retroalimentación?
 |
| **Encuestas estructuradas en persona/inclusión de preguntas sobre los mecanismos de retroalimentación en encuestas más amplias**Mire si hay encuestas de evaluación o monitoreo planificadas en las que pueda integrar sus preguntas. Únicamente haga una encuesta separada si no es el caso. Asegúrese de que los recopiladores de datos estén formados con competencias de comunicación y de que comprendan la finalidad de la encuesta. Los materiales de formación para los recopiladores de datos y la herramienta [CEA in assessments tool](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2020/03/TOOL-13.-CEA-in-Assessment-tool.docx) proporcionan información útil. | **A propósito del suministro de comunicación:*** ¿Cómo preferiría que nuestra organización comparta información con usted, por ejemplo, acerca de este mecanismo de retroalimentación? \*

*Opciones de respuesta:**Televisión; periódico; radio; fuentes online; tablones de anuncios y pósteres; folletos; Gobierno; trabajadores sociales; organizaciones comunitarias; organizaciones no gubernamentales internacionales; organizaciones locales; redes sociales; aplicaciones de mensajería; políticos; familia; amigos; vecinos; teatros o cines comunitarios; reuniones comunitarias/líderes comunitarios; lugares de culto; líderes juveniles; voluntarios o personal de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja; otros (lista libre); no deseo responder.** ¿Hay miembros de su comunidad que podrían no poder acceder a esos canales?

*Opciones de respuesta:**Sí/no** Si la respuesta es no, ¿de quién se trata?

*Opciones de respuesta:**Mujeres; jóvenes; miembros de un grupo étnico específico; miembros de un grupo religioso; partidarios de un partido político; ancianos; personas discapacitadas; otros (lista libre); no deseo responder.***A propósito de la retroalimentación:*** ¿Qué le parece compartir retroalimentación o preocupaciones sobre cualquier cuestión, persona o servicio? [Selección única]

*Opciones de respuesta:**Estamos dispuestos a aportar nuestra retroalimentación; Me preocupa dejar que las organizaciones sepan lo que pienso de su trabajo; Me preocupa dejar que la gente sepa lo que pienso de su trabajo; Me preocupa hablar de los servicios que se me proporcionan; No me gustaría formular comentarios sobre cualquier servicio o persona, pero puedo hablar de otras cosas; Prefiero no decir nada; otros (lista libre); no deseo responder.** ¿Qué hace usted si tiene preocupaciones o si desea formular comentarios sobre algo? [Selección múltiple]\*

*Opciones de respuesta:**Se lo digo a un líder (non religioso) de mi comunidad; Se lo digo a un líder religioso de mi comunidad; Me pongo en contacto con una organización de medios de comunicación (por ejemplo: emisora de radio local, canal de noticias); Lo socializo con un grupo comunitario; LO socializo con mis amigos; Lo comparto y lo socializo con una red social; Utilizo el mecanismos de retroalimentación de una ONG; Prefiero no decir nada; Haría una protesta pública; Pondría pósteres; Escribiría un artículo/un relato/un poema/una canción para un espectáculo público o para una publicación; No deseo contestar.** ¿Ha tenido usted la ocasión de hacer comentarios y compartir sus preocupaciones sobre la ayuda recibida o no recibida en el pasado?

*Opciones de respuesta:**Sí/no** En caso de respuesta afirmativa: ¿Hizo usted comentarios o comunicó sus preocupaciones?

*Opciones de respuesta:**Sí/no** En caso de respuesta afirmativa: ¿cómo hizo usted sus comentarios o comunicó sus preocupaciones?

*Opciones de respuesta (ajustar las opciones de respuesta en función de las disponibles)**Cara a cara con un representante de la organización (en privado); En reuniones comunitarias; Por teléfono y hablando con alguien; Por teléfono, pero de modo anónimo; Por escrito en un buzón de sugerencias; A través de un comité comunitario; Por correo electrónico; Online a través de una red social como Twitter o Facebook; Grabando mi comentario con una grabadora de voz; Otros (lista libre); No deseo responder.** ¿Cuál sería su modo favorito para compartir opiniones? \*

*Mismas opciones de respuesta que arriba** ¿Cuál sería su modo favorito para compartir opiniones sensibles o sus preocupaciones?

*Mismas opciones de respuesta que arriba***A propósito de la respuesta:*** ¿Cómo preferiría usted recibir una respuesta a sus comentarios?
* ¿Cómo preferiría usted recibir una respuesta a las opiniones sensibles que ha formulado?
* ¿Dentro de qué plazo esperaría usted recibir una respuesta a sus comentarios?

**A propósito del proceso de retroalimentación:*** ¿Cómo le gustaría participar en el proceso de retroalimentación?

*\* Si se integra en otra encuesta y solamente dispone de un número limitado de preguntas que formular, se sugiere que se prioricen las subrayadas.* |
| **Entrevistas con informantes clave con partes interesadas clave**Si mantiene relaciones fuertes con líderes u otras partes interesadas de la comunidad, puede organizar entrevistas con informantes clave con ellos.Este proceso debería asociarse con otro método, dado que los líderes u otros informantes claves específicos no son representativos de toda la comunidad (pero pueden proporcionar perspectivas pormenorizadas valiosas). | **A propósito del suministro de comunicación:*** ¿Cómo preferiría que nuestra organización comparta información con su comunidad, por ejemplo, acerca de este mecanismo de retroalimentación?
* ¿Tendrían todos los miembros de la comunidad acceso a esos canales? ¿Cómo nos aseguramos de que la información llega hasta los más vulnerables?

**A propósito de la retroalimentación:*** ¿Qué opinan los miembros de su comunidad de compartir opiniones o preocupaciones sobre un problema, una persona o un servicio?
* ¿Qué hacen los miembros de su comunidad si tienen preocupaciones o desean formular comentarios sobre algo?
* ¿Ha tenido usted la ocasión de hacer comentarios y compartir sus preocupaciones sobre la ayuda recibida o no recibida en el pasado?
* En caso de respuesta afirmativa: ¿Hizo usted comentarios o comunicó sus preocupaciones?
* En caso de respuesta afirmativa: ¿cómo hizo usted sus comentarios o comunicó sus preocupaciones?
* ¿Cuál sería su modo favorito para comunicar sus comentarios?
* ¿Cuál sería su modo favorito para compartir opiniones sensibles o sus preocupaciones?

**A propósito de la respuesta:*** ¿Cómo preferiría usted recibir una respuesta a sus comentarios?
* ¿Cómo preferiría usted recibir una respuesta a las opiniones sensible que ha formulado?
* ¿Dentro de qué plazo esperaría usted recibir una respuesta a sus comentarios?

**A propósito del proceso de retroalimentación:*** ¿Cómo le gustaría participar en el proceso de retroalimentación?
* ¿Cuál es la mejor manera de implicar a la comunidad en el proceso de retroalimentación?
 |
| **Debates en grupos focales con los voluntarios**Organice reuniones con los voluntarios que conocen a la comunidad destinataria. Puede concentrarse sobre los que participarán en el proceso de retroalimentación, pero puede resultar útil hablar con los voluntarios implicados en cualquier tipo de programa u operación, dado que tendrán informaciones valiosas sobre la comunidad que compartir. | **A propósito del suministro de comunicación:*** ¿En su opinión, cuál es la mejor manera de compartir información con la comunidad a la que ayuda, por ejemplo, acerca de este mecanismo de retroalimentación?
* ¿Tendrían todos los miembros de la comunidad acceso a esos canales? ¿Cómo nos aseguramos de que la información llega hasta los más vulnerables?
* ¿Cuál es la mejor manera de compartir información con usted, para que pueda transmitirla a la comunidad?

**A propósito de la retroalimentación:*** ¿Qué hacen los miembros de la comunidad si tienen preocupaciones o si desean formular comentarios sobre algo?
* ¿Han compartido los miembros de la comunidad comentarios con usted en el pasado?
* De ser así, ¿cómo lo hicieron?
* ¿Ha tenido usted dificultades para recibir o compartir comentarios o preocupaciones con sus compañeros?

**A propósito de la respuesta:*** ¿Cómo piensa usted que la organización debería responder a los miembros de la comunidad con respecto a sus comentarios?
* ¿Cuál es la mejor manera de contestar ante una retroalimentación sensible?
* ¿Dentro de qué plazo piensa usted que podemos aportar una respuesta a los comentarios de la comunidad?

**A propósito del proceso de retroalimentación:*** ¿Cómo le gustaría, en su calidad de voluntario, participar en el proceso de retroalimentación?
* ¿Qué tipo de ayuda necesita usted para recibir comentarios, responder a los mismos y transmitirlos a los compañeros apropiados?
 |
| ¿Quién podría recopilar las opiniones de la comunidad en determinados ámbitos?Organice reuniones con organizaciones socios, representantes gubernamentales o compañeros de su organización que podrían gestionar otros mecanismos de retroalimentación. Ello le permitirá aprender de su experiencia y asociar su mecanismo al suyo, para hacer posibles las derivaciones. | **A propósito del suministro de comunicación:*** ¿De qué manera comparte usted información con la comunidad a la que ayuda, por ejemplo, acerca de este mecanismo de retroalimentación?
* ¿Tendrían todos los miembros de la comunidad acceso a esos canales? ¿Cómo nos aseguramos de que la información llega hasta los más vulnerables?
* ¿Ha tenido usted problemas para compartir información con las comunidades?

**A propósito de la retroalimentación:*** ¿Cuáles son los tipos de comentarios que los miembros de la comunidad comparten principalmente con usted?
* ¿Ha tenido usted problemas para recibir información de los miembros de la comunidad?
* ¿Cuál sería el mejor modo de remitir comentarios a su mecanismo?

**A propósito de la respuesta:*** ¿De qué manera responde usted a los miembros de la comunidad acerca a los comentarios de sus miembros?
* ¿De qué manera responde usted a los comentarios sensibles?
* ¿Dentro de qué plazo responde usted a los comentarios de la comunidad?

**A propósito del proceso de retroalimentación:*** Si le transmitimos comentarios retroalimentación, ¿podemos saberlo una vez haya contestado usted a la misma?
* ¿Cuál es la mejor manera de colaborar, incluyendo el modo de aprender juntos de las conclusiones a las que se haya llegado con respecto a los comentarios recibidos y abogar por las acciones necesarias?
 |

# Estudiar y analizar la información

Ahora que ha recopilado la información necesaria, ya puede analizarla y responder a las preguntas de la Sección 3. Ello le permitirá decidir si se necesitan nuevos canales y clarificar las etapas más adaptadas para introducir un nuevo canal o reforzar un canal existente. Las preferencias no serán las mismas para todos los grupos comunitarios, por lo cual necesitará identificar diferentes canales.

# Organizar un taller para decidir acerca de los canales

Para decidir qué canales necesita, es preferible organizar un taller con las principales partes interesadas que participarán en el proceso de retroalimentación. Eso incluye a sus campaneros y puede incluir a representantes de la comunidad y funcionarios gubernamentales. Puede incluir a representantes de grupos de mujeres/adolescentes/poblaciones marginadas, para comprender sus preferencias y abordar las opciones. Aquí encontrará un programa para el taller.

La decisión adoptada sobre los canales tendrá que equilibrar las preferencias de la comunidad con las consideraciones contextuales, como la seguridad, el acceso, las redes móviles, el presupuesto y otras. El árbol de decisión (punto 3) de [la Matriz de métodos de comunicación](https://communityengagementhub.org/wp-content/uploads/sites/2/2021/12/TOOL-19.-Communications-methods-matrix.pdf) puede ayudarle en el marco del proceso de decisión.

# SOCIALIZAR los canales de comunicación con la comunidad de nuevo

Una vez que haya decidido qué canales serán utilizados para el mecanismo de retroalimentación, organice debates con las comunidades de nuevo, para comprobar si el mecanismo de retroalimentación planificado responde a las expectativas de la gente y si se sienten a gusto utilizándolo. Puede organizar debates en grupos focales con diferentes grupos de la comunidad, así como con los voluntarios de la misma, para identificar los ámbitos que se han de mejorar y comprobar si existen problemas potenciales.

# Cerrar el círculo con su población destinataria

Asegúrese de informar a la comunidad de los canales seleccionados y acerca del proceso que se ha seguido para identificar los canales apropiados.

* Utilice los canales de suministro de información preferidos para compartir información sobre la manera de usar los canales de retroalimentación, su finalidad, el derecho de las poblaciones a formular comentarios y su compromiso para rendir cuentas ante las mismas.
* Utilice ese tiempo para responder a las preguntas sobre los canales y comience a recopilar comentarios.
* Asegúrese de que la mayoría de la población destinataria conozca los canales. Intente utilizar formatos múltiples para compartir información, con el fin de llegar a más (y más difícil de alcanzar) gente.

# Revise periódicamente la funcionalidad y adapte

Tanto las preferencias de la comunidad como el contexto evolucionan constantemente, por lo cual podría resultar preciso realizar modificaciones de vez en cuando. Realiza comprobaciones periódicas para asegurarte de que el mecanismo de retroalimentación funciona y las personas siguen sintiéndose cómodas utilizándolo.

He aquí algunas preguntas que hay que formular regularmente:

* **¿Se usan los canales de retroalimentación?**

Si la cantidad de comentarios recibidos es baja, ¿es así porque la gente no se fía del mecanismo? ¿Ha recibido comentarios sensibles?

* **¿Quién formula comentarios y quién no lo hace?**

¿No tiene noticias de determinados grupos de gente (por ejemplo, las mujeres, los ancianos, determinadas etnias o determinados lugares)?

* **¿Qué piensa la comunidad del proceso?**

¿Están satisfechos? ¿Se sienten escuchados?

* **¿Recibe la gente respuestas a sus comentarios?**

Si no es así, ¿por qué?

Las respuestas a las preguntas precedentes pueden encontrarse estudiando los datos de retroalimentación y los documentos relativos a la manera en la cual la misma es gestionada, así como hablando con los compañeros y los miembros de la comunidad y recopilando datos estructurados.

1. Comité Permanente entre Organismos (2021). Manejo responsable de datos en la respuesta humanitaria. Directrices operacionales, p.30. https://interagencystandingcommittee.org/operational-response/iasc-operational-guidance-data-responsibility-humanitarian-action [↑](#footnote-ref-1)
2. Danish Refugee Council (Consejo danés de los refugiados) (2022): Community Feedback Mechanism. Guidance and Toolkit., p.8. https://www.drc.ngo/media/vzlhxkea/drc\_global-cfm-guidance\_web\_low-res.pdf. [↑](#footnote-ref-2)