¿EN QUÉ CONSISTE ESTA HERRAMIENTA Y A QUIÉN ESTÁ DIRIGIDA?

Esta herramienta ayuda a cualquiera que esté en contacto con las comunidades a identificar la retroalimentación sensible y a adoptar las medidas subsiguientes necesarias para asegurarse de que la retroalimentación será manejada de manera segura y apropiada. Esta guía aborda únicamente las medidas necesarias para asegurarse de que la retroalimentación sea identificada y transmitida a los puntos focales adecuados. No aborda las medidas de investigación acerca de la retroalimentación o la toma de decisiones sobre el modo en el cual se ha de abordar la misma. Esta herramienta debe utilizarse conjuntamente con el módulo “[Cómo manejar la retroalimentación sensible](https://docs.google.com/document/d/148giieE3Kr773nWHf68z-chZHQiYqwf_/edit?usp=sharing&ouid=109473232721131860036&rtpof=true&sd=true)” del [Kit de retroalimentación](https://docs.google.com/document/d/148giieE3Kr773nWHf68z-chZHQiYqwf_/edit?usp=sharing&ouid=109473232721131860036&rtpof=true&sd=true).

# IDENTIFICAR Y ESCUCHAR

* **La retroalimentación sensible es cualquier información compartida por los miembros de la comunidad que puede hacerles correr un riesgo, o a otras personas asociadas a los mismos, y debe ser manejada con cuidado. Para obtener más información a este respecto consulte** [**aquí**](https://docs.google.com/document/d/148giieE3Kr773nWHf68z-chZHQiYqwf_/edit?usp=sharing&ouid=109473232721131860036&rtpof=true&sd=true)**.**
* La retroalimentación sensible no se comunica sistemáticamente bajo la forma de una queja oficial. Tenemos que estar preparados para escuchar las preocupaciones sensibles en el marco de cualquier conversación con los miembros de la comunidad o los compañeros.
* Cuando nos topamos con cuestiones sensibles, nuestra principal prioridad es la seguridad y protección de la persona que comparte la información con nosotros. Nuestro consejo o nuestras indicaciones no deben hacer correr un riesgo a la persona o a su familia.
* Compruebe si la persona se encuentra a gusto hablando con usted, o si prefiriese hablar en otro lugar o con otra persona.
* Practique las habilidades de escucha activa y deje a la persona que comparta la información guiar la conversación, ayudándola a sentirse tranquila. Muestre empata. No pida detalles. Concéntrese sobre sus necesidades y preocupaciones.
* No formule preguntas inquisitivas, puesto que ese modo de proceder podría resultar perjudicial. Eso le corresponde a un punto focal debidamente formado.
* Proporcione primeros auxilios psicológicos de base, utilizando frases tranquilizadoras, como:
  + *“Me alegro de que me lo haya dicho, no es culpa suya”.*
  + *“Siento mucho que le haya pasado eso. Podemos ayudarle”.*
  + *“Siento mucho que esté usted pasando por eso”.*
  + *“No está usted solo/a”.*

# PIDA PERMISO PARA REGISTRAR LA INFORMACIÓN

* Si la información no ha sido todavía compartida en público, solamente será documentada si la persona da su consentimiento informado, lo que implica que comprende y está de acuerdo con:
  + la finalidad de la recopilación de los datos y su tratamiento,
  + la identidad de las personas con las cuales se van a compartir los datos,
  + todos los riesgos asociados a la recopilación, al tratamiento o a la comunicación de sus datos personales,
  + las alternativas en caso de que no deseen, o no puedan, compartir sus datos personales.
* En una situación en la cual el consentimiento no pueda solicitarse (por ejemplo, la persona compartió algo a través de WhatsApp y no está actualmente online), debemos sopesar el tema con el mandato de protección de la organización. Pueden darse situaciones en las que la información deba ser compartida con el punto focal para evitar que se cause más perjuicio.
* Respete en todo momento las elecciones de la persona que comparta la información.
* Se pueden utilizar las frases siguientes:
  + *“Por favor, diga lo que desee decir. No existe ninguna presión para decir nada con lo que no se sienta a gusto”.*
  + *“No compartiré ninguna información sin su permiso”.*
  + *“Intentaré ayudarle todo lo que pueda, pero no soy un asesor y existen opciones muy limitadas de servicios donde estamos”.*

**NOTA SOBRE LA EXPLOTACIÓN Y LOS ABUSOS SEXUALES:**

Cuando alguien parezca desear señalar una tentativa de explotación o de abusos sexuales, o la perpetración real de los mismos, debemos informar a la persona de que, en nuestra calidad de organización humanitaria, estamos obligados a denunciar el incidente (con o sin el consentimiento de la persona). No debemos compartir informaciones que identifiquen a la persona, pero debemos denunciar el asunto. Eso se debe aclarar inmediatamente y antes de registrar nada. La situación es diferente cuando el presunto autor no está asociado a la organización humanitaria. En ese caso, no se adoptará medida alguna si la persona que comparte la preocupación no lo desea.

# PIDA PERMISO PARA DERIVAR A LA PERSONA PARA QUE RECIBA SERVICIOS

* Las personas que comparten retroalimentación sensible se pueden ver proponer tres tipos de servicios (si existen en el sector): asistencia legal, sanitaria y psicológica.
* Resulta importante que, en estos casos, la persona que comparte la retroalimentación sensible determine lo que vaya a ocurrir en su caso.
* Existen tres opciones para las etapas siguientes, basadas en las preferencias de la persona que comparte la información, así como en la disponibilidad de los servicios:
  + puede proporcionar a la persona los datos de contacto pertinentes para que contacte ella misma con el prestatario del servicio disponible;
  + puede proponer ponerse usted en contacto con el prestatario del servicio en su nombre;
  + puede no actuar y limitarse a escuchar.
* Se pueden utilizar las frases siguientes:
  + *Si existen servicios o vías de derivación:*
  + *“Aquí tiene los datos de los servicios disponibles y el nombre de la persona con la que puede hablar”.*
  + *Si no existen servicios o vías de derivación:*
  + *“Lo siento, pero en esta zona no existen servicios disponibles a los que le pueda derivar”.*
  + *“¿Tiene alguien de confianza a quien pedir ayuda?”.*

# REGISTRAR Y ACUSAR RECIBO

* Si ha recibido la información en el marco de sus actividades habituales (y no en el marco de un mecanismo de retroalimentación oficial), y si la persona que proporciona la información ha dado su permiso para que se registre la misma, utilice el formulario de su organización para registrar la retroalimentación sensible. Si no tiene formularios a disposición, registre las informaciones que se indican a continuación en un papel (y registre solamente informaciones personales si la persona ha dado su permiso para ello).
  + Fecha de recepción de la información
  + Nombre de la persona que proporciona la información
  + Detalles de contacto
  + Grupo de edad
  + Sexo
  + Fecha y hora del incidente
  + Lugar del incidente
  + Nombre de la víctima del incidente
  + Breve descripción de la preocupación
  + Información sobre el presunto autor (nombre, puesto de trabajo, empleador, sexo, edad)
  + Necesidad de servicios para la persona afectada
* Si la retroalimentación sensible se ha recibido a través de un mecanismo de retroalimentación oficial, la información debe ser registrada utilizando las herramientas de retroalimentación general correspondientes. Si el sistema permite resaltar la retroalimentación sensible y, por tanto, limitar el acceso a la información, la misma puede ser registrada en el mismo sistema. Si el acceso a la información no puede limitarse, la misma debe ser registrada por separado. Se puede hacer utilizando un formulario papel separado y guardando la información en un archivo Excel separado protegido con una contraseña, por ejemplo.
* La retroalimentación sensible solamente puede registrarse en el modelo de registro de la retroalimentación, si el acceso al mismo está restringido. El incidente puede registrarse en el registro general, para su análisis y seguimiento, pero todas las informaciones personales de la persona que proporciona la información, así como el contenido de esta, no deben incluirse.
* Informe a la persona que proporciona la información sobre las próximas etapas durante la primera interacción, con el fin de evitar que se necesiten más contactos ulteriormente en el caso de que ello pudiere hacerle sufrir más perjuicios.
* Acuse recibo incluyendo el tiempo que se tardará en responder, así como un punto focal para el seguimiento.

# TRANSMITA Y DERIVE

* La retroalimentación sensible debe ser compartida con los puntos focales encargados del tema lo antes posible, y como muy tarde dentro de un plazo de 24 horas. Si la retroalimentación se recibió fuera de un mecanismo de retroalimentación oficial, puede compartirse con el punto focal directamente, con el responsable jerárquico, con la dirección, con la línea de integridad o con la Oficina de auditoría interna e investigaciones IFRC.
* En el marco de un mecanismo de retroalimentación oficial, cualquier información subrayada como sensible será revisada por el responsable de la retroalimentación y a continuación transmitida a los puntos focales internos o externos.
* Cualquier preocupación en materia de protección o falta ensalada acerca de otra agencia deberá ser transmitida al mecanismo interno de señalamiento de esta. Si la cuestión se refiere a explotación y abusos sexuales por parte de otra agencia y la misma no parece haber establecido un sistema de señalamiento, transmita la alegación de explotación y abusos sexuales al sistema de señalamiento de la red PSEA pertinente.
* Para informar de un caso, el formulario debe introducirse en un sobre cerrado dirigido a la persona a la que se somete, o adjuntarse a un correo electrónico enviado al punto focal ad hoc o a la organización, únicamente.
* Si escanea el formulario de retroalimentación, asegúrese de destruir el formulario papel original directamente después de haber conseguido enviarlo, para garantizar la confidencialidad de la persona que ha presentado la queja.

# REFLEXIONE TRAS LA CONVERSACIÓN

* Reflexione sobre la conversación y tenga cuidado.
* Acepte las limitaciones de la situación y que ha actuado lo mejor que ha podido.
* Reconozca el trauma secundario potencial.
* Póngase en contacto con sus sistemas de apoyo (supervisor, compañeros, amigos) preservando la confidencialidad (no comparta informaciones que identifiquen).