Encontrará a continuación los principales términos utilizados en el Kit de retroalimentación de IFRC:

Retroalimentación global

Se trata de la retroalimentación relativa a cuestiones exteriores a nuestros proyectos e intervenciones específicos. A menudo se refiere a cuestiones estratégicas o a retos más amplios en el marco de los esfuerzos de intervención humanitaria. Por ejemplo, puede tratarse del descontento con el Gobierno u otras agencias y sus esfuerzos de intervención, de preguntas sobre el calendario de la intervención humanitaria en general o de comentarios sobre las dinámicas en la comunidad exteriores al esfuerzo de intervención. Este tipo de retroalimentación puede ayudar a comprender mejor a la comunidad, así como sus necesidades, dificultades y experiencias/perspectivas. Este tipo de retroalimentación puede, a veces, compartirse con otros actores implicados en la intervención que podrían estar en situación de abordar cuestiones específicas.

Cerrar el círculo de la retroalimentación

Se trata del proceso que consiste en comunicar a las personas que formulan comentarios lo que se ha hecho en reacción a los mismos. Implica explicar y revisar el modo en el cual los comentarios se han tenido en cuenta, lo que ha resultado factible hacer (o no), la lógica subyacente a las decisiones adoptadas y lo que eso implica para el futuro. Cerrar el círculo no constituye el final del ciclo de retroalimentación, dado que la misma resulta continua. Se trata, a menudo, de una pieza ausente esencial para gestionar los comentarios individuales.

Codificación de datos de retroalimentación abiertos y no estructurados

La codificación es un proceso que tiene lugar en un sistema de gestión de datos (por ejemplo, Excel). En particular, se trata del proceso que consiste en asignar una palabra clave o una frase corta específica a los comentarios de retroalimentación, para rastrearlos y analizarlos con más facilidad. Por ejemplo, codificar todos los comentarios relativos a la convicción según la cual la COVID-19 no es real, o todos los comentarios relativos al descontento con los kits de higiene. Este modo de proceder ayuda a comprender mejor los principales temas de los que hablan las comunidades, así como a identificar las diferencias entre los grupos y las ubicaciones comunitarios, y los cambios a lo largo del tiempo. Los códigos similares pueden organizarse en categorías como, por ejemplo, diferentes códigos relativos a WASH, o diferentes códigos relativos a las vacunas.

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 veas 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.

Recopilador de datos de retroalimentación comunitaria

La persona que recibe y documenta la información compartida por los miembros de la comunidad. Se trata del personal y de los voluntarios que documentan comentarios en el marco de sus actividades habituales, así como del personal o de los voluntarios (o representantes de terceras partes) que tienen particularmente por misión recopilar y documentar la retroalimentación comunitaria.

Mecanismo de retroalimentación comunitaria

Un mecanismo de retroalimentación es un sistema que permite a los miembros de la comunidad compartir información, expresar preocupaciones y necesidades o sugerir modificaciones importantes para ellos. Incluye los canales de recepción de los comentarios, los procesos y herramientas para gestionar, analizar y compartir los datos, así como los procesos para garantizar que se actúe en función de los comentarios y que las comunidades sean informadas de las acciones. Un mecanismo de retroalimentación ayuda a las organizaciones a mejor rendir cuentas ante las comunidades y, en definitiva, contribuye a una mejor calidad de la programación.

Retroalimentación crítica

Cualquier retroalimentación que requiere un seguimiento urgente/oportuno pero que no es sensible. 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.

Retroalimentación comunitaria

La retroalimentación comunitaria consiste en los comentarios generados por los miembros de la comunidad, y puede ser positiva o negativa. La retroalimentación brinda a la agencia una comprensión de las necesidades, perspectivas, experiencias, dificultades y oportunidades de la comunidad, tanto por lo que se refiere a la intervención humanitaria como a otras cuestiones. Puede recibirse de muchas formas, por ejemplo, en el marco de una conversación informal con un miembro del personal, por teléfono a un centro de llamadas o bajo la forma de respuestas a encuestas estructuradas.

Canal de retroalimentación

Un canal de retroalimentación es una modalidad a través de la cual los comentarios de la comunidad pueden ser compartidos, captados y recibidos. Por ejemplo, puede tratarse de una línea de asistencia, de una entrevista cara a cara o de un buzón de comentarios. Por naturaleza, cada canal posee sus propias características que afectan su accesibilidad a determinados individuos y grupos de la comunidad. Podemos constatar que el mecanismo de retroalimentación es el sistema más amplio que asegura un circuito de retroalimentación completo, mientras que el canal de retroalimentación se limeta a la recopilación de esta última. Un mecanismo de retroalimentación puede, y debe, englobar diferentes canales de retroalimentación.

Violencia por motivo de identidad

Se trata de cualquier acto de violencia por parte de una persona, grupo de personas, o sociedades debido a aspectos existentes, percibidos o asignados en relación con la identidad de una persona. La violencia por motivo de identidad se ve favorecida y exacerbada por estructuras, normas y leyes que condonan o promueven (de manera tácita o expresa) actitudes y prácticas discriminatorias.[[1]](#footnote-1)

Consentimiento informado

Se trata del permiso otorgado por una persona para recopilar y tratar sus datos personales, tras haber comprendido y aceptado de modo voluntario lo siguiente: 1) la finalidad de la recopilación de los datos y su tratamiento; 2) con quién se van a compartir los datos; 3) cualquier riesgo asociado a la recopilación, al tratamiento o a la comunicación de sus datos personales, y 4) las alternativas en caso de que no desee, o no pueda, compartir sus datos personales.[[2]](#footnote-2)

Flujo de información

el flujo de información se refiere a la manera en la cual los miembros de su organización comparten y reciben los diferentes tipos de información (en este caso, la información procedente de la retroalimentación comunitaria). Se refiere también, a veces, a las vías de transmisión internas. La información puede compartirse de modo formal y estructurado (por ejemplo, mediante informes semanales, reuniones mensuales, bases de datos, etc.) y a través de maneras más informales y menos estructuradas (por ejemplo, porque el equipo encargado de la participación de la comunidad y el equipo encargado de la salud comparten la misma oficina, el equipo encargado de la salud está a menudo informado de lo que ocurre en cada momento en la comunidad).

Retroalimentación abierta y no estructurada

La retroalimentación que los miembros de la comunidad comparten cuando lo desean para abordar los temas que les interesan (por oposición a una retroalimentación estructurada, para la cual una organización solicita activamente comentarios de las comunidades sobre determinados temas). Puede compartirse en el marco de conversaciones rutinarias, de reuniones comunitarias, de líneas telefónicas de asistencia, de programas radiofónicos interactivos, etc., y genera datos cualitativos para que la organización los analice y tenga en cuenta en sus intervenciones.

Retroalimentación operacional

Se trata de la retroalimentación directamente asociada a los proyectos, programas, actividades u operaciones en curso realizados/as por la organización. Por ejemplo, puede tratarse de sugerencias o modificaciones de los calendarios para las distribuciones, de preguntas sobre los horarios de apertura o de señalamientos de descontento con respecto al tipo de asistencia proporcionada.

Encuestas sobre la percepción

Las encuestas sobre la percepción constituyen esfuerzos de recopilación de datos destinados a medir lo que los encuestados creen, piensan o sienten, y pueden generar informaciones sobre los temas siguientes: (a) conocimiento (por ejemplo, niveles de sensibilización y comprensión sobre cuestiones particulares); (b) experiencias (por ejemplo, por lo que se refiere a la prestación de un servicio); (c) convicciones y valores (por ejemplo, normas, convicciones y niveles de tolerancia de determinados comportamientos); (d) actitudes y opiniones (por ejemplo, sobre el desempeño de los actores o la satisfacción con los servicios) y (e) expectativas (por ejemplo, miedos y esperanzas).[[3]](#footnote-3) La principal característica distintiva de una encuesta sobre la percepción es que su finalidad consiste en descubrir opiniones, en vez de datos factuales.

Datos personales (o informaciones personales, informaciones personales identificables)

Una información relativa a una persona física identificada o identificable (‘persona interesada’); una persona física identificable es una persona que puede ser identificada, directa o indirectamente, por referencia a una identificación como un nombre, un número de identificación, datos de ubicación, una identificación online o uno o varios factores específicos con respecto a la identidad fisiológica, genética, mental, económica o cultural o social de dicha persona física.[[4]](#footnote-4)

Prevención de la explotación y de los abusos sexuales e intervención a raíz de estos actos (PSEA):

Política, normas y medidas destinadas a prevenir la participación de miembros del personal de la Federación Internacional en cualquier forma de abuso o explotación sexuales y a la adopción de medidas de intervención ante tales actos si ocurrieran.[[5]](#footnote-5)

Protección

Radica en mantener a las personas a salvo del daño. Está orientada a garantizar los derechos de las personas preservando la seguridad física, psicológica y emocional, la integridad y la dignidad de quienes se han visto afectados por actos de violencia, discriminación y exclusión, o están expuestos a ese riesgo.[[6]](#footnote-6)

Salvaguardia

Alude a la responsabilidad que nos incumbe en cuanto a la adopción de medidas para mantener a las personas a salvo de todo tipo de daño provocado por el ejercicio indebido de poder, cerciorándose de que los miembros del personal, voluntarios, programas y comunicaciones no redunden en perjuicio de niños o adultos, ni los expongan a abusos o explotación. También incluye la protección de los miembros del personal y voluntarios frente a daños y comportamientos inadecuados, como el acoso sexual.[[7]](#footnote-7)

Muestreo

El muestreo es el proceso de selección de unidades (por ejemplo, personas, organizaciones, etc.) de una población de interés que pueden ser encuestadas y/o estudiadas, y los resultados generalizados con respecto a dicha población en la que fueron seleccionadas. Es algo diferente de un censo, dado que en el marco de un censo cada persona o entidad de la población se incluye en la encuesta o en el estudio, lo que es una práctica que, a menudo, no resulta factible y no añade credibilidad a los datos recopilados.[[8]](#footnote-8)

Retroalimentación sensible

Cualquier información que puede hacer correr un riesgo a la persona que la suministra o a personas vinculadas a la misma. Debe manejarse con cuidado.[[9]](#footnote-9) 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](https://www.ifrc.org/our-promise/do-good/code-conduct-international-red-cross-and-red-crescent-movement-and-ngos) o de las políticas de protección, y/o las amenazas contra la seguridad que afecten a la comunidad humanitaria.[[10]](#footnote-10) 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.

Violencia sexual y por motivos de género (SGBV)

Abarca diversas categorías que incluyen, sin ser una lista exhaustiva, la violencia sexual, la violencia entre cónyuges y parejas íntimas, la trata, el matrimonio forzoso o precoz, el acoso sexual, la prostitución forzada, el femicidio, la mutilación genital de mujeres, la explotación y el abuso sexuales, la denegación de recursos, oportunidades y servicios.[[11]](#footnote-11)

Ciencias sociales

Se trata del estudio científico de las personas y comunidades, del modo en el cual las personas interactúan entre ellas y se comportan, así como de las dinámicas entre los diferentes grupos (de población). Dicha información se utiliza para adaptar la concepción y la ejecución de los servicios y la manera según la cual los actores intervinientes trabajan con las comunidades durante toda la intervención.

Violencia

El uso de la fuerza o de poder, ya sea por acción u omisión, en cualquier entorno, bajo forma de amenaza, percibida o real, contra uno mismo, otra persona, un grupo de personas o una comunidad, que entrañe o pudiera entrañar con alta probabilidad, la muerte, una lesión física, un daño psicológico o emocional, el desarrollo anómalo o la privación.[[12]](#footnote-12)

1. IFRC (2022): *Política de protección, género e inclusión*. <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-policy> [↑](#footnote-ref-1)
2. Para obtener más información a este respecto: <https://www.cdacollaborative.org/publication/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts-practitioner-guidance/> [↑](#footnote-ref-2)
3. Sian Herbert (2013): Perception surveys in fragile and conflict affected states, <https://www.academia.edu/3365331/Perception_surveys_in_fragile_and_conflict_affected_states> [↑](#footnote-ref-3)
4. OCHA (2019): Data Responsibility Guidelines, p.49. <https://centre.humdata.org/wp-content/uploads/2019/03/OCHA-DR-Guidelines-working-draft-032019.pdf> [↑](#footnote-ref-4)
5. IFRC (2022): *Política de protección, género e inclusión*. <https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-policy> [↑](#footnote-ref-5)
6. Ibid. [↑](#footnote-ref-6)
7. Ibid. [↑](#footnote-ref-7)
8. ICRC (2020): Acquiring and Analysing Data in Support of Evidence-based Decisions: A Guide for Humanitarian Work, p. 105. <https://www.icrc.org/en/publication/acquiring-and-analysing-data-support-evidence-based-decisions-guide-humanitarian-work> [↑](#footnote-ref-8)
9. 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>](https://interagencystandingcommittee.org/operational-response/iasc-operational-guidance-data-responsibility-humanitarian-action) [↑](#footnote-ref-9)
10. 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-10)
11. IFRC (2022): *Política de protección, género e inclusión*. [https://www.ifrc.org/es/document/politica-de-proteccion-genero-e-inclusion](https://www.ifrc.org/document/protection-gender-and-inclusion-policy) [↑](#footnote-ref-11)
12. Ibid. [↑](#footnote-ref-12)