MÓDULO 3

CÓMO ATENDER A LA RETROALIMENTACIÓN ABIERTA DE LA COMUNIDAD

Guía para la gestión de la retroalimentación cualitativa durante la asistencia humanitaria y más allá

Octubre de 2022



KIT DE RETROALIMENTACIÓN DE LA IFRC

with support from:

CDA PRACTICAL LEARNING for INTERNATIONAL ACTION

ÍNDICE

Cómo consultar esta guía 4

En resumen: cómo escuchar y actuar ante la retroalimentación abierta de la comunidad 7

Introducción 11

Etapas de un mecanismo de retroalimentación para retroalimentación abierta y sin estructurar 14

- **Etapa 1:** Construir su mecanismo de retroalimentación 14
- **Etapa 2:** Recopilar la retroalimentación 29
- **Etapa 3:** Remitir y analizar la retroalimentación 33
- **Etapa 4:** Compartir y actuar sobre la retroalimentación 41
- **Etapa 5:** Completar el proceso 47
- **Etapa 6:** Revisar y adaptar el mecanismo 50

Recursos adicionales 51

Glosario de términos 52

Agradecimientos 56

Este módulo hace parte de un comprensivo kit de retroalimentación, que brinda información más detallada sobre los pasos básicos para configurar cualquier mecanismo de retroalimentación, sobre cómo tratar la retroalimentación sensible, así como llevar a cabo encuestas de opinión. Este módulo hace parte también de una caja de herramientas desarrollada con CARE y los Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades (CDC).

Sudán del Sur 2013 - Reunión de aldeanos rurales del estado de Bahr el Ghazal Occidental para aprender sobre salud e higiene mediante pictogramas y debates facilitados. Esta iniciativa de la Cruz Roja de Sudán del Sur ayuda a las comunidades analfabetas a mejorar su nivel de vida.
© Juozas Cernius/IFRC

CÓMO CONSULTAR ESTA GUÍA

¿En qué consiste este documento?

Esta guía describe cómo los que participan en las respuestas humanitarias pueden documentar, analizar y utilizar sistemáticamente cualquier tipo de retroalimentación abierta y sin estructurar compartida por los miembros de la comunidad durante la respuesta humanitaria. Esto incluye comentarios sobre la retroalimentación, los grupos implicados en la respuesta o el problema que se aborda en la respuesta (por ejemplo, una epidemia como COVID-19). Es importante señalar que esta guía también puede ser útil en contextos que no sean de emergencia.

Este documento le ayudará a recopilar y utilizar todo tipo de retroalimentación abierta, incluida la información compartida de manera informal. Según el contexto, ofrece orientación sobre cómo establecer mecanismos de retroalimentación comunitarios tanto sencillos como más sofisticados. La guía y las herramientas entregadas pueden servir tanto para situaciones presenciales como a distancia. Permite procesar datos abiertos y no estructurados para detectar tendencias y priorizar acciones en tiempo real.

CLAVES PARA LEER LA GUÍA

La guía contiene:

- Términos clave definidos en el glosario con hipervínculos

Recursos

Consejos

Ejemplos

Definición de 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 retroalimentación estructurada, cuando una organización solicita activamente la retroalimentación 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.

ABREVIATURAS Y ACRÓNIMOS

CDC	Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades de Estados Unidos
CEA	Participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad[1]
CP3	Programa comunitario de preparación ante epidemias y pandemias de la IFRC
RDC	República Democrática del Congo
FAQ	Preguntas frecuentes
IFRC	Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja
GI	Gestión de la información
CAP	Conocimientos, actitudes y prácticas
Caja de herramientas de KoBo	Una plataforma de recogida, gestión y visualización de datos
S&E	Seguimiento y Evaluación
MISP	Paquete inicial mínimo de servicios
ONG	Organización no gubernamental
SN	Sociedad Nacional
PGI	Protección género e inclusión
PSE	Planificación, seguimiento, evaluación y presentación de informes
RCRC	Cruz Roja Media Luna Roja
EAS	Explotación y abuso sexual
Agua, saneamiento e higiene (WASH)	Agua, saneamiento y promoción de la higiene

¿A quién va dirigido este documento?

Cuando se produce una emergencia, el personal y los voluntarios de las organizaciones humanitarias, u otras partes interesadas como los gobiernos, suelen recibir información de la comunidad afectada por la crisis. Sin embargo, muchos grupos luchan por documentar, compartir y analizar esta información de forma sistemática y de manera que sirva de base para un aprendizaje y una acción más amplios. Este documento puede ser utilizado por cualquier organización para ayudarle a gestionar mejor la retroalimentación abierta de los miembros de la comunidad.

Aunque este documento se basa en experiencias de respuestas de salud pública, se puede utilizar en cualquier contexto en el que exista una comunicación continua con los miembros de la comunidad y la necesidad de comprender y actuar en función de la retroalimentación. Aunque ofrecemos ejemplos de mecanismos de retroalimentación respuesta de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, estos pueden ser utilizados por cualquiera que participe en programas que ofrezcan servicios a comunidades afectadas por crisis o vulnerables.

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).

¿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. Se presenta cada sección de esta guía, 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.



República Democrática del Congo 2019 - La doctora Anita Mtongo atiende a una mujer en un centro de salud local de Binza Meteo, un centro urbano de la capital del país, Kinshasa. Facilita información fundamental para evitar que ella y su familia enfermen en el futuro.
© Corrie Butler/IFRC

EN RESUMEN: CÓMO ESCUCHAR Y ACTUAR ANTE LA RETROALIMENTACIÓN ABIERTA DE LA COMUNIDAD

Resumen de las etapas y de las herramientas disponibles

INTRODUCCIÓN	
El contenido incluye	***¿Quién debería leer esto?***
• Aclaración de lo que cabe esperar del documento • Comprender los conceptos básicos de la retroalimentación de la comunidad y la retroalimentación abierta • Cómo navegar por el documento de orientación general	Cualquier persona que sea relativamente nueva en los conceptos y la práctica de la creación de mecanismos de retroalimentación y/o 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 2. Determinar la escala del mecanismo de retroalimentación 3. Definir sus canales de comunicación 4. Determinar cómo documentará la retroalimentación abierta 5. Mapear y diseñar el flujo de información 6. Acordar los roles, responsabilidades y calendario 7. Identificar los recursos que se necesitarán 8. Realizar capacitaciones necesarias 9. Dar a conocer el mecanismo de retroalimentación	Cualquier persona que se encuentre en las fases iniciales de la creación de un mecanismo de retroalimentación que recibirá retroalimentación abierta y sin estructurar o que desee reforzar dicho 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: Formulario 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 2. Pedir permiso para utilizar y compartir la información 3. Registrar la retroalimentación de la comunidad 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 2. Priorizar y remitir la retroalimentación 3. Codificación de datos para identificar temas importantes 4. Desagregar y triangular los datos 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 19: Resumen: Diferentes formas de codificar los datos de retroalimentación	Ofrece una visión general de las distintas formas de codificar datos, desde las que se escriben a mano hasta las que se basan en programas informáticos, así como las ventajas e inconvenientes de cada una.
Herramienta de Retroalimentación 20: Cómo codificar los datos abiertos de retroalimentación	Ofrece una guía paso a paso sobre cómo codificar los datos de retroalimentación, incluyendo ejemplos sobre cómo esto se ve con diferentes enfoques de codificación (por ejemplo, codificación de notas post-it, codificación de Excel, etc.)
Herramienta de Retroalimentación 21: Cómo crear o adaptar un marco de codificación	Ofrecer un paso a paso sobre cómo construir, adaptar, probar, perfeccionar y actualizar un marco de codificación para el análisis cualitativo.
Herramienta de Retroalimentación 22: Marco de codificación para retroalimentación de la comunidad	Una hoja Excel que ofrece una plantilla de lo que podría ser un marco de codificación y un libro de códigos asociado, con orientaciones y ejemplos.
Herramienta de Retroalimentación 23: Ejemplos de marcos de codificación para el Ébola, COVID-19, y otras enfermedades	Una hoja Excel que es un ejemplo real de un marco de codificación que se utilizó para la respuesta al ébola y puede adaptarse a otras respuestas de salud pública.
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.
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 2. Discutir la retroalimentación con las partes interesadas 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 **2.** 'Completar el proceso' con la comunidad **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 • Glosario de términos utilizados en el documento	Cualquiera que necesite referencias y recursos adicionales

INTRODUCCIÓN

Cuando se produce una catástrofe, es esencial comprender las principales preocupaciones, preguntas, pensamientos y prioridades de las comunidades afectadas. Invertir en la creación de un mecanismo de retroalimentación para los datos abiertos le ayuda a hacer un seguimiento de las prioridades y respuestas de los miembros de la comunidad. Esto le permite abordar los problemas cuando surgen y seguir siendo relevante ajustando su trabajo casi en tiempo real, ya sean decisiones operativas o estrategias de participación comunitaria. No podrá ocuparse de todos los problemas y no todos estarán incluidos en su mandato. Aun así, la documentación sistemática facilita la defensa de cambios, el intercambio de respuestas en foros interinstitucionales y la planificación de acciones colectivas. Estas acciones contribuyen a generar confianza al demostrar que se escucha y se actúa sobre lo que es importante para la comunidad.

¿Qué es una retroalimentación abierta?

La retroalimentación se pueden reconocer de distintas formas. Esta guía se refiere a la retroalimentación abierta y sin estructurar, que es la retroalimentación que los miembros de la comunidad comparten cuando quieren sobre temas que desean abordar (a diferencia de la retroalimentación estructurada, cuando una organización solicita activamente la retroalimentación de las comunidades sobre determinados temas). Puede venir a través de conversaciones rutinarias, reuniones comunitarias, líneas de atención directas, programas de radio interactivos, etc. y genera datos cualitativos que hay que analizar y sobre los que hay que actuar.

La diferencia entre retroalimentación abierta y sin estructurar se describe en el siguiente cuadro:

	RETROALIMENTACIÓN ABIERTA	RETROALIMENTACIÓN ESTRUCTURADA
DESCRIPCIÓN GENERAL:	El personal o los voluntarios escuchan lo que los miembros de la comunidad deciden compartir	El personal o los voluntarios escuchan las retroalimentación sobre cualquier cosa que los miembros de la comunidad decidan compartir
CANALES A TRAVÉS DE LOS CUALES SE RECIBE LA RETROALIMENTACIÓN:	Compartidos a través de canales dedicados a recopilar retroalimentación y/o durante otro tipo de actividades rutinarias. Por ejemplo, reuniones comunitarias, programas de radio interactivos, líneas de atención, debates tras actos comunitarios, conversaciones informales durante las actividades cotidianas, etc.	Compartidos a través de canales dedicados a recopilar retroalimentación. Por ejemplo, encuestas de percepción o de conocimientos, actitudes y prácticas (CAP), debates en grupos focales, entrevistas a informadores clave, encuestas en redes sociales, etc.
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

Tipos de retroalimentación abierta de la comunidad

Aunque la retroalimentación abierta de la comunidad pueden adoptar muchas formas diferentes y abarcar diversos temas, tienden a clasificarse en una serie de categorías conocidas, como las que se indican a continuación:

Preguntas

Puede mostrar lo que las comunidades necesitan saber y ayudarle a identificar las lagunas de información.

Ejemplos:

- ¿Cómo puedo mantener a salvo a mi familia?
- ¿Dónde puedo inscribirme para recibir asistencia?
- ¿Por qué la vacuna COVID-19 es solo para personas mayores?

Sugerencias o peticiones

Pueden decirle lo que las comunidades piensan que hay que hacer sobre cuestiones concretas y lo que usted podría hacer mejor o de forma diferente.

Ejemplos:

- Deberían ofrecernos mascarillas.
- Queremos que se nos consulte antes de decidir lo que se va a hacer.

Observaciones, creencias y percepciones

Pueden mostrar cómo las comunidades entienden y analizan su situación.

Ejemplos:

- La gente de nuestras comunidades no quiere vacunarse.
- La vacuna COVID-19 causa infertilidad. El Gobierno quiere esterilizar a nuestras mujeres.
- El terremoto es una venganza de los dioses.

Aliento y elogio

Puede decirle lo que las comunidades aprecian y creen que debe continuar, confirmando si se está moviendo en la dirección correcta.

Ejemplos:

- Gracias por visitarnos y debatir con nosotros.
- Nos encantan los programas de radio, ¡seguid así!

Informes de preocupaciones o incidentes

Se trata de comentarios sobre cuestiones específicas que podrían tratar de forma individual.

Ejemplos:

- Las alcantarillas de nuestro sector están rotas y hay que arreglarlas.
- No he recibido mi transferencia de efectivo de este mes.

Todos los tipos de retroalimentación mencionadas, pero sobre todo los informes de preocupaciones o incidentes, pueden ser delicados por naturaleza.

Retroalimentación sensible se entiende cualquier información que pueda poner en peligro a la persona que la comparte o a otras personas vinculadas a ella y que debe tratarse con cuidado. Puede tratarse de acusaciones graves relacionadas con infracciones de la legislación nacional o internacional, violaciones de la legislación sobre derechos humanos relativas a la protección (seguridad, dignidad y derechos) de las poblaciones afectadas, o cualquier infracción del Código de Conducta humanitaria o de las políticas de salvaguardia. En la práctica, a menudo se trata de denuncias de explotación y abusos sexuales o actos de corrupción.

¿Qué se aprende con este documento?

Este documento de orientación y sus herramientas se basan en las experiencias del Movimiento Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, que implementó un enfoque de retroalimentación cualitativa en la respuesta al ébola 2018-2020 en la República Democrática del Congo (RDC). Este enfoque de retroalimentación cualitativa se adaptó y utilizó posteriormente en la respuesta al COVID-19 en toda África, la respuesta a la erupción volcánica de Goma, la respuesta al Ébola en Guinea y el Programa Comunitario de Preparación ante Epidemias y Pandemias (CP3) de la IFRC en la RDC.

Esta guía también se ha elaborado en colaboración con CDA Collaborative Learning (CDA) conocido en el sector humanitario porDo No Harm (No hacer daño) y el Listening Project (Proyecto Escuchar). El CDA cuenta con 20 años de experiencia trabajando con socios como el Movimiento de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (CRMLR) y ONG sobre prácticas eficaces de escucha y retroalimentación, y gran parte de las pruebas y lecciones recopiladas se han adaptado para esta guía[2].

¿Cómo se relaciona este documento con otras herramientas y orientaciones sobre retroalimentación de la comunidad?

Esta guía forma parte de un conjunto de herramientas más amplio desarrollado en colaboración con CARE y el Centro de Control de Enfermedades de EE.UU. (CDC). Se debe utilizar junto con Kit de retroalimentación de la IFRC, que ofrece información más detallada sobre los pasos básicos para establecer cualquier mecanismo de retroalimentación, sobre cómo tratar la retroalimentación sensible, así como sobre cómo llevar a cabo encuestas de percepción. Consulte la guía CEA de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para obtener más información general sobre el enfoque de la Cruz Roja y la Media Luna Roja en materia de participación comunitaria y rendición de cuentas (CEA).

Existe cierto grado de coincidencia en el contenido de los diferentes módulos del Kit de retroalimentación de la IFRC, ya que han sido diseñados para funcionar por sí solos como documentos de orientación. Sin embargo, cada una de ellas cuenta con orientaciones y recursos especializados para diferentes cuestiones relacionadas con la creación gestión de mecanismos de retroalimentación. Esta guía se centra en cómo recibir y gestionar retroalimentación abiert y sin estructurar. En el módulo sobre encuestas de percepción del Kit de retroalimentación Módulo 4: encontrará orientaciones, sobre cómo gestionar las respuestas estructuradas y en esta Herramienta CEA 16: herramienta encontrará orientaciones para realizar debates en grupos focales.

El siguiente gráfico muestra cómo se integra este documento con los demás recursos y conjuntos de herramientas mencionados anteriormente::



Guía de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja sobre la Participación comunitaria y la rendición de cuentas a la comunidad

La guía CEA aclara cómo la retroalimentación de la comunidad es una parte esencial de cualquier participación comunitaria y rendición de cuentas a la comunidad.

Kit de Retroalimentación de la IFRC

Este kit ofrece orientación general de la Cruz Roja y la Media Luna Roja para establecer y gestionar mecanismos de retroalimentación y consta de los siguientes módulos:

- Retroalimentación de la comunidad – ¿por qué es importante?
- Información básica para la retroalimentación
- Cómo escuchar y responder a la retroalimentación abierta de la comunidad*.
- Cómo utilizar las encuestas de percepción en un mecanismo de retroalimentación
- Cómo tratar la retroalimentación sensible

* Este documento, que también forma parte de un conjunto más amplio de herramientas de ciencias sociales desarrollado con **Care** y los **CDC**

2. Más información en: https://www.cdacollaborative.org/

ETAPAS DE UN MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN PARA RETROALIMENTACIÓN ABIERTA Y SIN ESTRUCTURAR

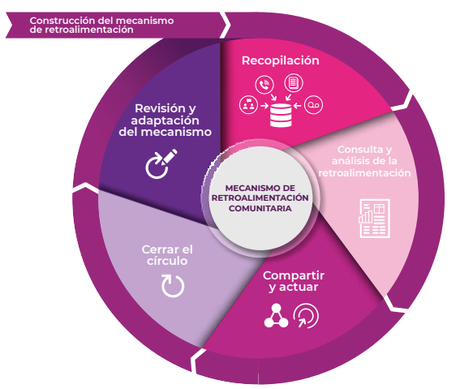
ETAPA 1: CONSTRUIR SU MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN

Esta sección le guiará en la creación de un mecanismo para que la comunidad envíe su retroalimentación de forma abierta y sin estructurar.[3] Como primer paso, debe determinar quién debe participar, ***a dónde*** irá a parar la información ***y qué*** se ***hará*** con la información.

Determinar si la retroalimentación abierta y sin estructurar son el enfoque más adecuado

Es posible que se encuentre en una situación en la que urge comprender temas concretos, como la percepción de las vacunas u otras medidas de salud pública. Si no tiene tiempo o capacidad para formar a grandes equipos que registren y analicen grandes cantidades de retroalimentación abierta y sin estructurar, puede considerar la posibilidad de recopilar respuestas sobre estos temas clave de forma proactiva y estructurada, por ejemplo, a través de debates en grupos focales o encuestas de percepción. Puede utilizar Módulo 4 del Kit de retroalimentación para obtener más orientación sobre cómo establecer un mecanismo para la recopilación estructurada de retroalimentación y desarrollar un enfoque de muestreo que garantice que se escucha a los diversos grupos de la comunidad. Esta forma proactiva de recopilar retroalimentación puede complementar otros canales de retroalimentación abierta, como una línea de atención. Esta combinación garantiza que los miembros de la comunidad puedan ponerse en contacto con usted si desean comunicarle algún problema.

Figura: Etapas del mecanismo de retroalimentación



3. Para más información sobre cómo establecer cualquier tipo de mecanismo de retroalimentación, consulte el Módulo 2 sobre infomación básica para la retroalimentacións del Kit de retroalimentaciós de la IFRC.

Esta sección le mostrará cómo planificar todas las etapas de un mecanismo de retroalimentación (presentadas visualmente en el gráfico).

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.

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

Todos los mecanismos de retroalimentación contienen los mismos pasos básicos que facilitan un diálogo continuo con la comunidad,[4] pero los hay de muchos tamaños, estructuras y niveles de complejidad diferentes. Pueden ir desde pequeños mecanismos en la oficina local hasta grandes esfuerzos regionales interinstitucionales. La escala del mecanismo dependerá de su finalidad y de los recursos disponibles para su funcionamiento. Los mecanismos de retroalimentación se pueden ampliar o reducir en función de las necesidades. Por ejemplo, un mecanismo local más pequeño se podría ampliar a escala nacional durante una emergencia a gran escala.

La siguiente tabla ofrece algunas orientaciones sobre los mecanismos de retroalimentación a diferentes escalas, que le ayudarán a reflexionar sobre otros aspectos del proceso de diseño.

EJEMPLOS DE DIFERENTES ESCALAS PARA SU MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN

Ubicación	Propósito	¿Se utiliza mejor?
Nivel local	Informa las decisiones a nivel local, tomadas por los equipos locales en coordinación con los agentes locales.	Si solo es necesario recopilar retroalimentación en una zona geográfica reducida, por parte de un equipo y en relación con un número reducido de proyectos.
A nivel de distrito/ sucursal	Informa las decisiones a nivel de distrito/ sucursal que podrían tomarse en coordinación con los socios a este nivel	Si la retroalimentación se recopilan por varios equipos que trabajan en un distrito/sucursal y se necesita una visión general de la situación en toda la sucursal/distrito.
Nivel nacional	Informa las decisiones a nivel nacional relativas a toda la organización u operación. Se pueden tomar medidas en coordinación con los socios a nivel de coordinación nacional.	Si la información se recopila en varios distritos/sucursales y se necesita una visión general de la situación en todo el país o en varios distritos/sucursales.
Nivel interinstitucional o Nivel regional	Informa las decisiones interinstitucionales y/o regionales. Se podrían tomar medidas en coordinación con los socios a nivel de coordinación nacional y regional.	Si la retroalimentación se recopila en varios países y/o por varias organizaciones. Esto es especialmente pertinente durante catástrofes a gran escala, como pandemias o catástrofes naturales que afectan a varios países.

4. Para más información sobre qué es la retroalimentación de la comunidad y los mecanismos para hacerlas llegar, consulte este documento: Módulo 1: Retroalimentación de la comunidad – ¿por qué es importante?

Puede utilizar la siguiente herramienta de árbol de decisión para ayudarle a determinar qué escala de mecanismo de retroalimentación es la más adecuada para su situación y contexto.

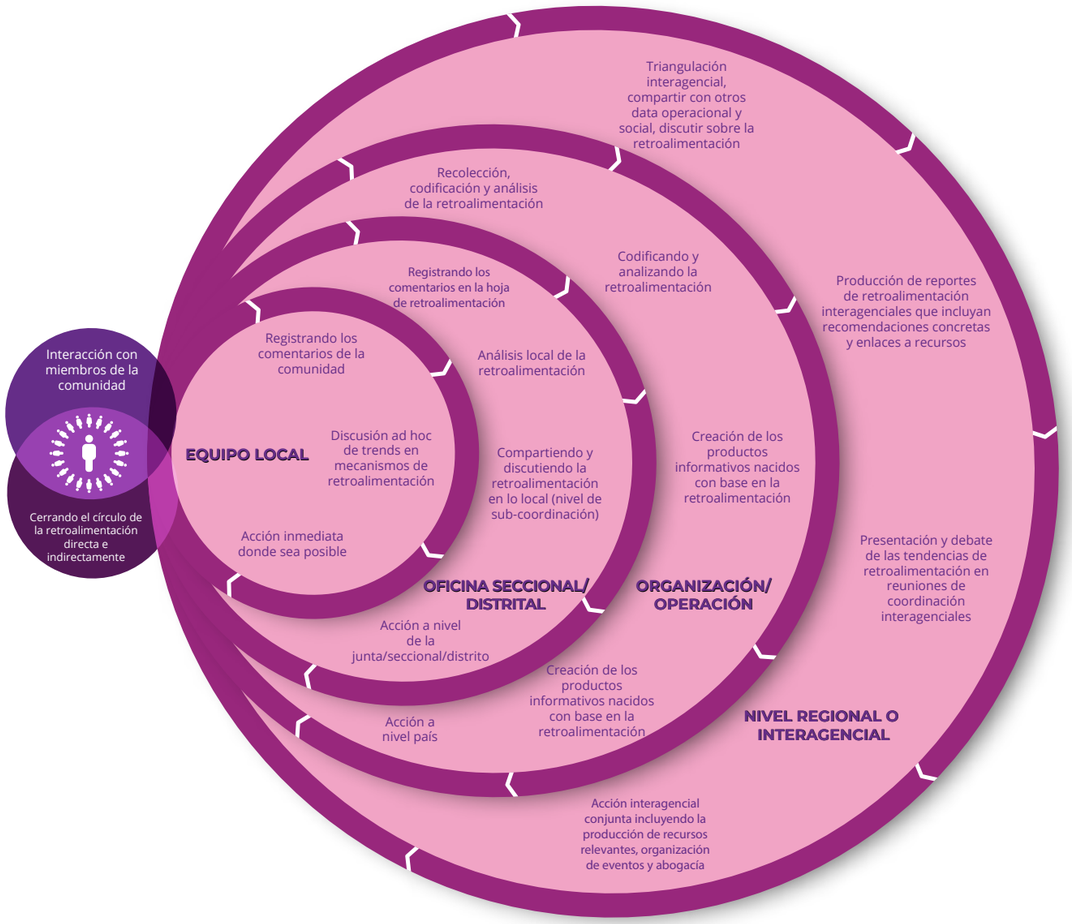
Recurso

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

Los mecanismos de retroalimentación funcionan a muchos niveles

A medida que se amplía un mecanismo de retroalimentación, éste no borra ni sustituye el análisis y las acciones que se llevan a cabo a niveles más cercanos a la comunidad. Sea cual sea la escala del mecanismo de retroalimentación que se utilice, la información deberá circular por toda la organización y, en ocasiones, llegar a otras partes interesadas.

Ejemplo: Mecanismo de retroalimentación en varios niveles



1.3 Definir sus canales de comunicación

Una vez determinada la escala del mecanismo de retroalimentación que necesita, debe seleccionar las vías o canales a través de los cuales la organización y la comunidad se comunican entre sí. Si ya dispone de canales de comunicación, considere si son suficientes. Algunos de los canales de comunicación de los que ya dispone pueden ser de naturaleza más estructurada (como encuestas o tarjetas de puntuación), mientras que otros permitirán una retroalimentación abierta. Lo ideal es encontrar un equilibrio entre ambos.

Piense en los tipos de canales de comunicación abiertos

La comunicación fluye en muchas direcciones entre una organización y la comunidad. Debe haber varios canales para cada vía de comunicación a fin de garantizar que todos los miembros de la comunidad puedan dar y recibir información. **Los canales de comunicación son más eficaces cuando se determinan con la comunidad y, por lo tanto, pueden responder a las necesidades contextuales y a las preferencias de la comunidad.**. En el siguiente cuadro se describen los distintos canales para dar información a las comunidades y recibir información de ellas.

TIPOS DE CANALES ABIERTOS		
Canal de comunicación	**Descripción**	**Ejemplos de canales de comunicación abiertos**
Canales de información	Son canales a través de los **cuales comparte información sobre su mecanismo de retroalimentación, y sobre su organización y esfuerzos (programas y operaciones)**. Estos canales son esenciales para garantizar que los miembros de la comunidad conozcan los canales que tienen a su disposición y su derecho a dar retroalimentación.	• Reuniones públicas comunitarias • Mensajería SMS bidireccional (por ejemplo, WhatsApp, SMS)
Canales de retroalimentación	Son los canales a través los cuales **usted recopila información importante sobre su trabajo, los servicios y todo lo que tenga que ver con la importancia de la comunidad**.	• Programa de radio interactivo • Conversaciones durante las actividades regulares del programa
Canales de retorno	Son los canales a través de los cuales se responde a la retroalimentación de la comunidad, normalmente durante el proceso de "completar el proceso" (ver: Sección VI).	• Llamada telefónica directa al miembro de la comunidad • Reuniones comunitarias

Consideraciones para elegir los canales adecuados

La elección de los canales de comunicación depende de las preferencias de la comunidad, de lo delicado que sea el tema de la retroalimentación, de su acceso a las distintas tecnologías (por ejemplo, teléfono, radio, etc.), así como de lo que ya exista. Algunas preguntas para plantearse a la hora de establecer canales de retroalimentación:

- ***¿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

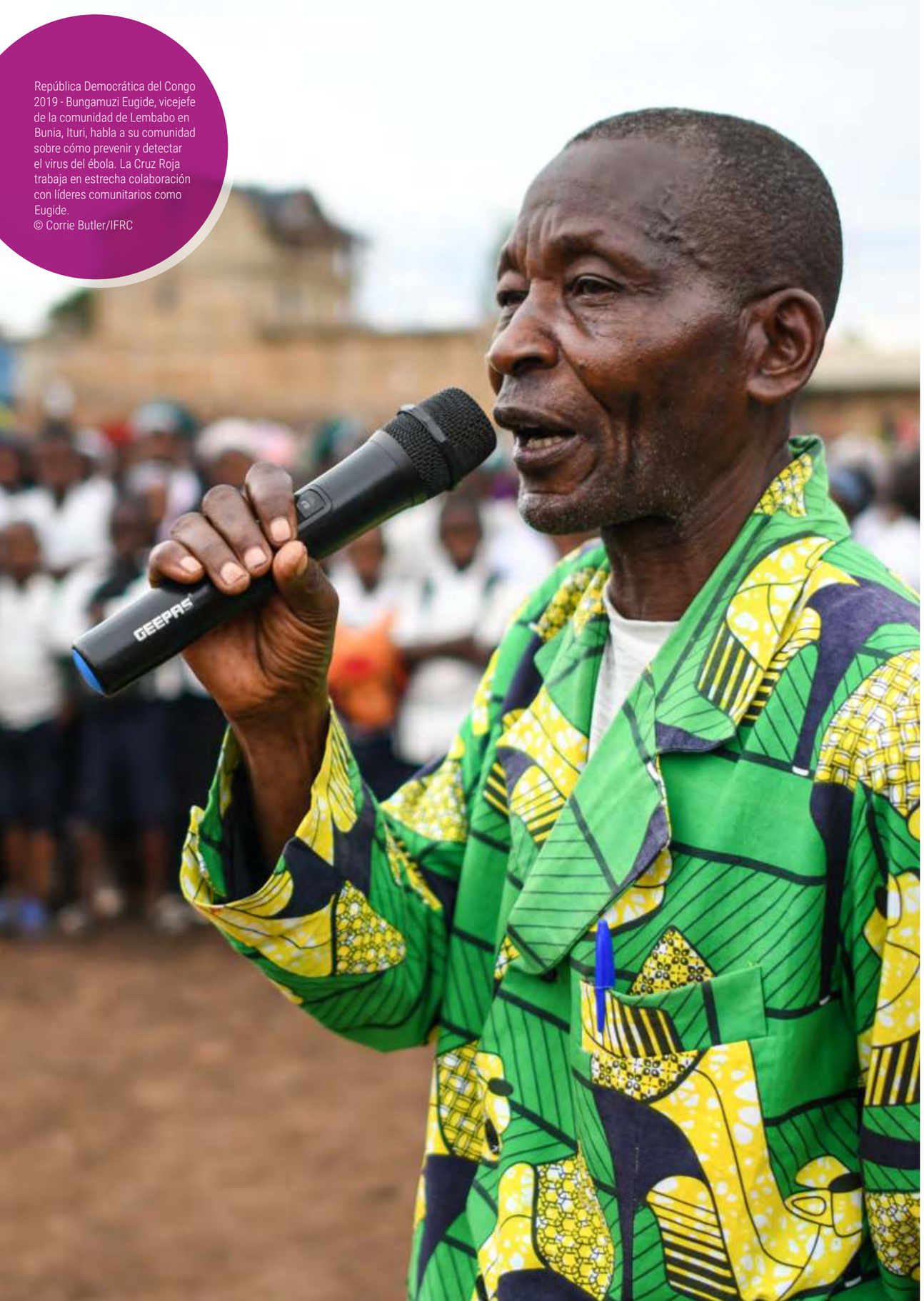
- Herramienta de Retroalimentación 3: Definir los canales de comunicación que necesita junto con la comunidad

La experiencia de la Cruz Roja con laretroalimentación abierta en la RDC

Durante la respuesta al brote de ébola en la República Democrática del Congo (RDC) de 2018 a 2020, la Cruz Roja de la RDC desarrolló un enfoque (con el apoyo de la IFRC y los CDC) para gestionar grandes cantidades de datos abiertos de retroalimentación. Una parte central de este enfoque involucró a las comunidades para compartir y debatir información sobre el ébola. Cientos de voluntarios de la Cruz Roja realizaron visitas domiciliarias, organizaron programas de radio interactivos, participaron en debates en mercados locales, escuelas y lugares de culto, junto con muchos otros canales para recopilar la retroalimentación.

La retroalimentación recopiladas durante estas actividades se documentaron mediante sencillos formularios, se introdujeron en una base de datos y se codificaron para identificar las principales tendencias y temas. Los equipos del CEA y del IM elaboraron conjuntamente informes periódicos sobre las reacciones, que se compartieron y debatieron con los socios locales e internacionales que trabajaban en todos los niveles de la respuesta. Estos informes y la colaboración entre los distintos niveles de la respuesta sirvieron de base para las campañas de sensibilización y la acción directa para abordar las preocupaciones de la comunidad. Fundamentalmente, este proceso hizo que el compromiso con las comunidades fuera más relevante, ya que las acciones eran a menudo una respuesta directa a los problemas de la comunidad. Por último, el personal y los voluntarios también se aseguraron de que la respuesta se retransmitiera y debatiera con las comunidades para cerrar el ciclo de retroalimentación.

Para más información ver este caso de estudio.



República Democrática del Congo 2019 - Bungamuzi Eugide, vicejefe de la comunidad de Lembabo en Bunia, Ituri, habla a su comunidad sobre cómo prevenir y detectar el virus del ébola. La Cruz Roja trabaja en estrecha colaboración con líderes comunitarios como Eugide.
© Corrie Butler/IFRC

1.4 Determine cómo documentará la retroalimentación abierta

Una vez que haya determinado los canales de comunicación a través de los cuales las comunidades pueden ofrecer una retroalimentación abierta, es importante decidir cómo va a documentar sistemáticamente esa retroalimentación (es decir, recopilar datos de retroalimentación). Hay diferentes formas de recopilar y documentar la retroalimentación (verbalmente, con papel y bolígrafo, utilizando herramientas digitales) y cada una tiene sus puntos fuertes y débiles. Diferentes canales de comunicación pueden tener diferentes enfoques de documentación (por ejemplo, un centro de llamadas puede utilizar una base de datos Excel, mientras que las reuniones comunitarias pueden utilizar un formulario en papel).

La siguiente herramienta le ayudará a ver cómo seleccionar la estrategia de recopilación de datos y 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 abierta.

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 Módulo 5 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 7: Un ejemplo de formulario para registrar la retroalimentación de la comunidad abierta mediante una encuesta KoBo
- Herramienta de Retroalimentación 6: Un ejemplo de cuaderno de Excel para la retroalimentación de la comunidad

Recopilación de datos durante la respuesta al ébola en la RDC

Durante la respuesta al ébola de 2018 en el este del Congo, los voluntarios de la Cruz Roja llevaron a cabo diversas actividades. Compartieron información sobre el virus, las formas de protegerse y las actividades de respuesta 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. Se eligieron los formularios en papel por varias razones, entre ellas la escasa experiencia de los voluntarios en la recogida de datos mediante teléfonos móviles, la debilidad de la red telefónica en algunas zonas, el recelo de la comunidad ante la recogida de datos mediante teléfonos y la disponibilidad limitada de teléfonos móviles. Se utilizó un sencillo formulario en papel para todas las visitas a los hogares a lo largo del día. Este formulario se compartió con los jefes de equipo al final del día, quienes los entregaron a los miembros del equipo encargados de introducir los datos en una base de datos de Excel.



República Democrática del Congo 2019 - Blandine y Bernadette, dos voluntarias de la Cruz Roja, hablan con familias de Bunia sobre el ébola. Durante sus conversaciones recopilan información sobre sus preguntas y preocupaciones que también ayudará a mejorar la forma en que los actores humanitarios, incluida la Cruz Roja, abordan estas preocupaciones.
© Corrie Butler/IFRC

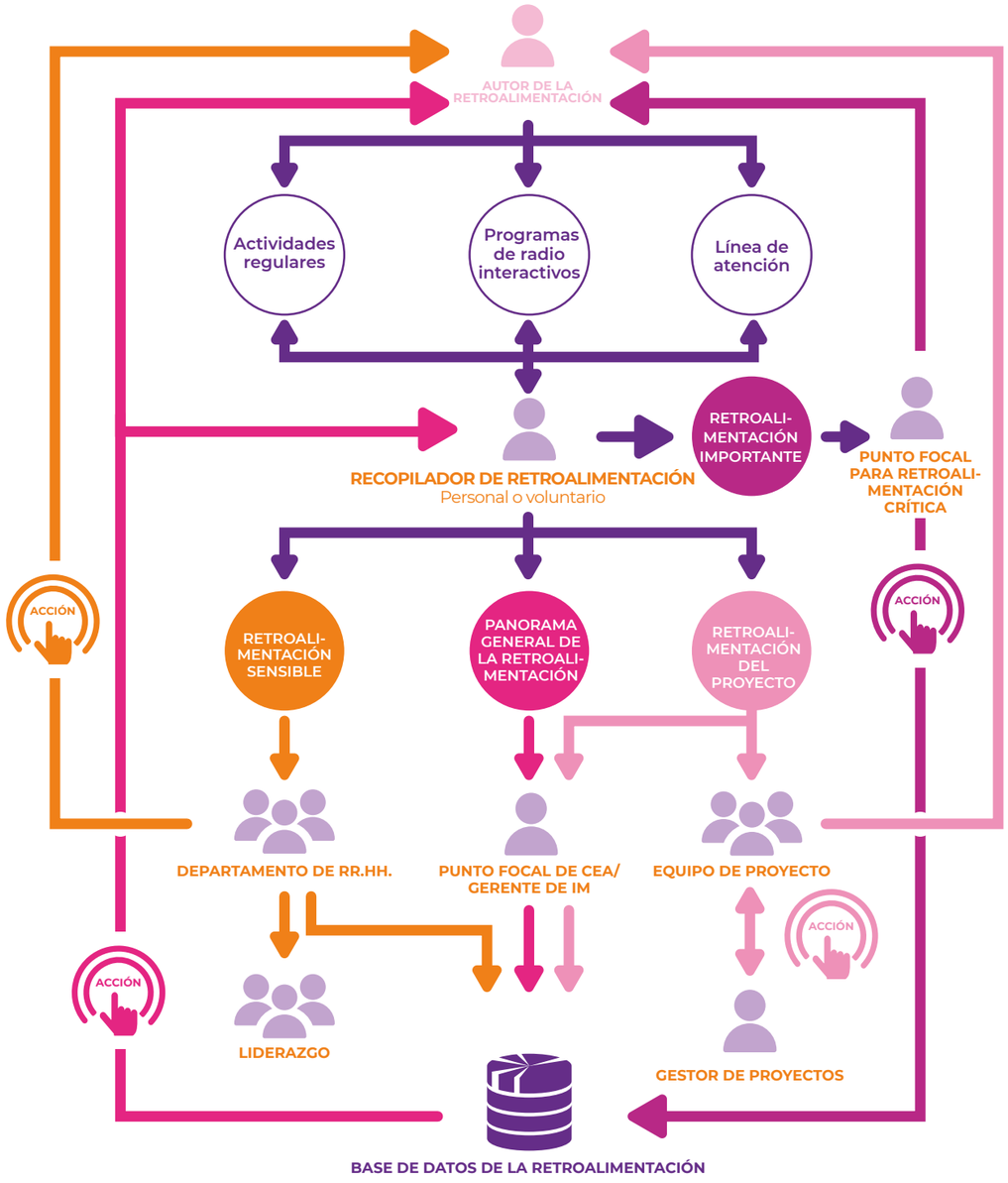
1.5 Trazar y diseñar flujos de información internos

Después de decidir cómo debe documentarse el la retroalimentación abierta, hay que decidir cómo se compartirá esta información dentro de la organización. 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.

A continuación se muestra un ejemplo de mapa de flujo de información de retroalimentación también llamado a veces mecanismo de remisión interna. Destaca el modo en que la información puede circular por una organización y debería servirle de guía a la hora de elaborar su propio diagrama de flujo de información. Algunas cosas importantes que hay que tener en cuenta:

- Completar el proceso – Independientemente de cómo se gestionen la retroalimentación internamente los miembros de la comunidad siempre reciben una respuesta.
- Sensibilidad y criticidad – Existen diferentes procesos para gestionar la información , sensible, crítica, operativa, o proyectos 'la visión general' de la retroalimentación.

Ejemplo: Diagrama de flujo de la información



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 recopilados?***
- ***¿Dónde se consolida y analiza?***
- ***¿Quién tiene que actuar en función de qué tipo de retroalimentación y en qué plazo?***
- ***¿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?***

Hay que reunir a las personas adecuadas para trazar el flujo de información y planificar el mecanismo:

- **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 retroalimentación, de modo que puedan utilizarse 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.
- **Protección, Género e Inclusión (PGI)** para garantizar procesos seguros y confidenciales de gestión y remisión de comentarios delicados y 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

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 que haya trazado cómo debe fluir la información a través de la organización, es crucial identificar y asignar funciones, responsabilidades y plazos concretos para cada etapa del mecanismo de retroalimentación. Algunas preguntas útiles a tener en cuenta son:

- ***¿Quién realiza ya esta labor?***
  Una de las razones del ejercicio de mapeo del apartado 2.4 es identificar quién está haciendo ya qué y adónde va a parar la información. A menudo resulta más rápido, eficaz y sostenible basarse en lo que ya se está haciendo en la organización.
- ***¿Quién tiene capacidad para cubrir las brechas y/o reforzar lo que ya se está haciendo?***
  Es posible que algunas etapas del ciclo de información no estén cubiertas actualmente en la organización o que las cubra alguien que no da abasto y está desbordado. Es útil pensar en quién puede cubrir qué lagunas y quién puede desempeñar un papel que haga que un paso sea más eficaz o eficiente. Recuerde que la capacidad puede incluir conocimientos técnicos, lingüísticos, tiempo disponible, etc.
- ***¿Quién puede desempeñar un papel facilitador o de apoyo?***
  Para cada paso del ciclo de retroalimentación, hay acciones que otras personas de la organización pueden llevar a cabo para que ese paso sea más fácil y/o eficaz. Por ejemplo, la dirección puede crear un entorno propicio para tomar medidas en respuesta a la retroalimentación de la comunidad, o recursos humanos puede garantizar que la formación inicial incluya conocimientos relacionados con la retroalimentación de la comunidad.

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

Plazos para responder a la retroalimentación

Determinar el plazo para responder a las reacciones individuales depende del contexto, la capacidad y el tipo de reacción. Algunas reglas generales podrían ser:

- **La retroalimentación rutinaria debe recibir respuesta** en un plazo máximo de dos semanas, pero lo ideal sería mucho más rápido (2-3 días).
- La retroalimentación sensible **e** importante **debe recibir** una respuesta inmediata (en un plazo máximo de 24 horas). En ese mismo plazo, la persona que ha enviado la retroalimentación debe recibir un reconocimiento y se le debe explicar cómo tratará la organización su opinión.

Tenga en cuenta que en el caso de explotación y agresión sexual (EAS) solo hay un plazo de 72 horas para ofrecer atención médica que salve vidas a través del Paquete de Servicios Iniciales Mínimos (PSIM)[5] que debe ser gestionado por profesionales médicos formados en el uso del PSIM.

1.7 Identifique los recursos que necesitará (financieros y humanos)

El siguiente paso es determinar qué tipo de recursos y apoyo necesitará cada uno 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 asegurar y sostener 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

El volumen de retroalimentación que reciba influirá en los recursos que pueda necesitar. Si prevé un gran volumen de retroalimentación, es probable que necesite más personal y recursos para gestionarlas. Por ejemplo, un mecanismo de retroalimentación para un programa pequeño en una comunidad puede necesitar solo unos pocosrecopiladores de datos y una persona que los analice. En cambio, una respuesta de emergencia nacional puede necesitar docenas de recopiladores de datos y todo un equipo de análisis de datos. Tenga en cuenta que puede ser difícil anticipar exactamente cuántos datos de retroalimentación recibirá, por lo que puede ser útil planificar diferentes escenarios.

En términos de recursos financieros, asegúrese de presupuestar adecuadamente todos los recursos (recursos humanos, recursos físicos, recursos de formación, recursos de viaje, etc.) necesarios para crear un mecanismo de retroalimentación eficaz. El modelo de presupuesto incluido en el kit de retroalimentación puede ayudarle.

5. Para más información: https://www.unfpa.org/resources/minimum-initial-service-package-misp-srh-crisis-situations?

Recurso

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

Estrategias para diseñar un mecanismo capaz de manejar distintos volúmenes de datos

Una preocupación habitual a la hora de establecer mecanismos de retroalimentación es que se vean desbordados por un exceso de datos. Al principio puede ser difícil predecir el volumen de datos que se recibirán. El volumen de retroalimentación también puede cambiar a lo largo de una respuesta: por ejemplo, el volumen podría aumentar a medida que la comunidad se siente más cómoda con el mecanismo de retroalimentación, o podría disminuir si las comunidades se frustran con él.

Tenga en cuenta lo siguiente a la hora de diseñar un mecanismo de retroalimentación que pueda necesitar manejar grandes volúmenes de datos:

- **Empiece con poco y amplíelo cuando esté preparado:** Ponga en marcha su mecanismo de retroalimentación a pequeña escala y amplíelo gradualmente a medida que su personal se sienta más cómodo con las herramientas y el proceso. Esto le ayudará a usted y a su personal a no sentirse abrumados al principio y dará a su equipo experiencia sobre cómo es pasar por todos los pasos de un mecanismo de retroalimentación antes de ampliarlo.
- **Tenga clara su capacidad:** Si no dispone de un equipo que pueda analizar los datos con Excel u otro programa informático, puede optar por distintas formas de documentar y analizar los datos (ver Sección IV). Puede optar por organizar reuniones periódicas con sus voluntarios para debatir cuáles son los principales problemas que les plantean las comunidades y cómo deben abordarlos. Esto puede permitirle identificar, compartir y abordar los principales problemas en tiempo real, sin la demora que supone establecer un mecanismo más complejo (que, aun así, puede ponerse en marcha al mismo tiempo).[6]
- **Recopilar proactivamente datos sobre métricas clave:** Si necesita conocer urgentemente las percepciones de los distintos lugares, pero no dispone de equipos que estén en contacto regular con las comunidades, o no tiene capacidad para analizar grandes cantidades de datos, puede ser mejor recopilar proactivamente la retroalimentación de la comunidad. Encontrará más información sobre la recopilación de datos de forma proactiva y estructurada Módulo 4 del Kit de retroalimentación.
- **Esté preparado para corregir el rumbo cuando sea necesario:** Busque continuamente cuellos de botella en sus procesos (por ejemplo, introducción de datos o codificación) y vea dónde puede ser necesario formar a más personal para mantener una alta calidad en todo el proceso.

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

6. Puede utilizar Herramienta de Retroalimentación 2 para identificar la escala de la información que necesita y Herramienta de Retroalimentación 4 para decidir cómo documentar los datos.

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: Briefing de CEA para liderazgo).
- **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 identificó anteriormente Herramienta de Retroalimentación 3. 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



25 de noviembre de 2016, Capafou, Carcasse, Haití. Una comunidad devastada por el huracán Mathew. La clínica móvil ERU de la Cruz Roja Canadiense fue la primera ayuda humanitaria en llegar a esta comunidad desde el huracán Mathew. Decheline Joseph - madre soltera de 7 hijos y residente de la comunidad, también sufrió daños importantes en su casa. Habla con Tamara Bornival, jefa adjunta del equipo ERU de la clínica móvil de la Cruz Roja Canadiense.
© Marko Kokic/Cruz Roja Canadiense

ETAPA 2: RECOPILAR LA RETROALIMENTACIÓN

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.

2.1 Escuchar y reconocer[7]

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. Es importante escuchar los pensamientos, los sentimientos y las intenciones. Escuchar ayuda a:

- **Reconocer y respetar los conocimientos locales** – Cada persona tiene antecedentes, creencias, experiencias, ideas y preferencias diferentes. Por lo tanto, es importante involucrar a un amplio abanico de personas en las conversaciones.
- **Piense más allá de proyectos y sectores** – considere cada conversación como una oportunidad para aprender de los demás. Rara vez se pide a las personas afectadas por las crisis que reflexionen y comenten sobre cuestiones tanto tangibles (infraestructuras, seguridad alimentaria, servicios, etc.) como intangibles (empoderamiento, confianza, rendición de cuentas, etc.) y sobre los efectos a largo plazo de la acción humanitaria. Para aprender de las experiencias de la gente, las conversaciones deben explorar este contexto más amplio.
- **Involucrar a las personas en el análisis** – Las conversaciones difieren de las entrevistas o encuestas estructuradas y rígidas. Ofrecen a las personas la oportunidad de compartir y clarificar sus puntos de vista y análisis utilizando como prueba sus experiencias y observaciones.
- **Escuchar recomendaciones** – Escuchar con atención también permite a la gente reflexionar críticamente sobre lo que puede y debe hacerse de otra manera (y por quién) para abordar mejor las preocupaciones que han planteado.
- **Generar confianza** – Escuchar le ayuda a expresar empatía, pone de relieve su lado humano común y le ayuda a establecer relaciones de confianza y colaboración.

Reconocer la retroalimentación sensibles

Si la retroalimentación incluye información sensible, el recopilador de datos debe ofrecer un acuse de recibo a la persona que lo ha enviado (a menos que se haya enviado de forma anónima). Depende del canal de retroalimentación cómo se ofrezca esta confirmación: puede ser un papel, un SMS, un correo electrónico o un mensaje de WhatsApp. Esta confirmación debe incluir el plazo de respuesta y un punto de contacto para el seguimiento. Es importante recordar que los encargados de recopilar la retroalimentación no investigan por sí mismos los casos delicados. Más información sobre cómo tratar los datos sensibles en Módulo 5 del Kit de retroalimentación.

7. Gran parte de esta sección se ha adaptado de: Brown, Dayna e Imogen Wall. (2015) *Orientaciones para implicar a los habitantes de comunidades afectadas por crisis en #ReshapeAid*. Desarrollado para la Cumbre Humanitaria Mundial 2016. Más información: https://www.cdacollaborative.org/wp-content/uploads/2016/01/Guidance-on-Engaging-People-in-Crisis-Affected-Communities-to-ReshapeAid.pdf

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.

Practique cómo presentarse a sí mismo y al proceso de recopilación de retroalimentación

Los recopiladores de datos deben evitar recoger y registrar información antes de explicar claramente quiénes son, por qué registran la información y cómo se tratará esta información. Asegúrese de tratar este tema adecuadamente en las formaciones sobre recopilación de datos, de modo que los recopiladores de datos sepan cómo presentarse a sí mismos y al proceso de retroalimentación a la comunidad en términos claros, así como su papel como defensores de la comunidad.

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

El consentimiento informado puede estar implícito si una persona decide utilizar un canal de retroalimentación unidireccional (por ejemplo, una grabadora de voz o un buzón de sugerencias) siempre que los puntos anteriores se hayan debatido con la comunidad que utiliza el canal de retroalimentación.

Ofrecer un apoyo adecuado a los recopiladores de datos

El personal y los voluntarios que escuchan los comentarios son sus enlaces con la comunidad. Es de suma importancia que reciban la formación y el apoyo necesarios para desempeñar sus tareas. Debe haber reuniones periódicas para que puedan informar y compartir sus experiencias sobre el proceso, formación para reforzar sus habilidades (incluida formación de actualización), y sus tareas deben ser claras y realistas.

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.

Los encargados de documentar las reacciones deben tener la oportunidad de compartir sus propias ideas sobre el proceso y buscar apoyo psicosocial cuando sea necesario. Las percepciones de los voluntarios ofrecen información importante para triangular los resultados de la retroalimentación de la comunidad y se pueden solicitar en encuestas periódicas de percepción (ver un ejemplo de la región de África de la IFRC aquí).

2.3 Registrar la retroalimentación de la comunidad

Cuando registre la 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 tome notas (especialmente durante los debates más largos). 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 actuar ante las retroalimentación en el momento, es útil mantener conversaciones sobre las preguntas más frecuentes. 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.

Si un recopilador de datos no sabe la respuesta a una pregunta o cómo responder a una inquietud, es mejor ser sincero que inventarse una respuesta o decirle a alguien lo que cree que quiere oír. A continuación, se puede explicar a la persona cómo se transmitirá su pregunta o preocupación a través del mecanismo de retroalimentación y cuándo puede esperar una respuesta. Es fundamental ayudar a los encargados de recopilar los datos y a otros miembros del personal de primera línea a que practiquen este tipo de explicaciones, ya que al principio pueden resultar incómodas.

Documentos FAQ

Se debe crear y actualizar periódicamente un documento con las preguntas e inquietudes más frecuentes que ofrezca respuestas breves y sencillas. Este documento debe estar a disposición de todos los que participen en la recopilación de retroalimentación. Cuando el personal o los voluntarios que se relacionan regularmente con la comunidad tienen acceso a las respuestas a las FAQ, pueden ofrecer respuestas iniciales rápidas y precisas. Lo más práctico puede ser compartir el documento actualizado de preguntas frecuentes a través de WhatsApp u otro canal de comunicación en línea con las personas que recopilan la retroalimentación. Esto permite a los encargados de recopilar los datos acceder a la última versión y buscar las respuestas cuando sea necesario. Compartir el documento de preguntas frecuentes FAQ no puede sustituir las conversaciones periódicas con el personal de primera línea y los voluntarios, ya que son esenciales para responder a otras preguntas emergentes y aprender de las experiencias de los demás.



Filipinas 2014 - Personal de la IFRC/Cruz Roja Filipina explica a un miembro de la comunidad miembro de la comunidad el proceso y los próximos pasos para recibir su subvención en efectivo incondicional tras el tifón Haiyan. © IFRC

ETAPA 3: REMITIR Y ANALIZAR LA RETROALIMENTACIÓN

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 escala para ayudarle a planificar cómo hacerlo.

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.

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

1. Garantizar **que no se clasifique** retroalimentación sensible **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.

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.

Consolidación y depuración de los datos de retroalimentación durante la respuesta al ébola en la RDC

Durante la respuesta al ébola en el este de la RDC, la retroalimentación recopiló a través de sencillos formularios de papel.[88] Los voluntarios comunitarios registraron los datos de la retroalimentación durante las actividades de promoción de la salud realizadas tres veces por semana. Al final de cada día de actividades, los voluntarios entregaban los formularios a los supervisores. Estos revisaban los formularios y los pasaban a los voluntarios encargados de introducir los datos en una hoja de cálculo Excel estándar. A continuación, esta hoja de cálculo Excel se compartió con los responsables de Gestión de la Información (GI), que consolidaron los datos de retroalimentación de todas las sedes en un archivo Excel central. Los responsables de gestión de la información revisaron los datos para asegurarse de que se habían introducido correctamente y estaban listos para ser codificados y analizados. En los casos en que había incoherencias y falta de claridad en los datos, los responsables de gestión de la información se ponían en contacto con los colegas pertinentes para pedirles aclaraciones y compartir su opinión sobre la calidad de los datos.



República Democrática del Congo 2019 - Un voluntario de la RDC conversa con Chance Evariste, vicepresidente de la asociación de motociclistas de Komanda. Fueron un socio clave de la Cruz Roja de la RDC en la respuesta al ébola, uniendo fuerzas para ayudar a hacer frente a la propagación del virus.
© Corrie Butler/IFRC

8. El formulario utilizado para la recopilación de datos durante la respuesta al ébola se basó en el modelo de formulario al que puede accederse aquí.

Decidir cuándo y cómo traducir la retroalimentación

Hay que escuchar a los miembros de la comunidad en el idioma en el que se sientan cómodos. Sin embargo, la traducción de los datos cualitativos requiere mucho tiempo y conlleva el riesgo de cambiar o perder detalles críticos de lo que la persona estaba diciendo. Por lo tanto, la traducción de datos debe limitarse a situaciones en las que las personas que no entienden el idioma local realmente necesiten ver los datos en bruto. La decisión de traducir los datos debe depender de la escala de su mecanismo de retroalimentación y del flujo de información dentro de su organización. Más información sobre estos pasos en la Sección 1.2 y 1.5 y asegúrese de que se tiene en cuenta la traducción a la hora de acordar las funciones y responsabilidades y el flujo de información.

A la hora de traducir los comentarios de la comunidad desde o hacia los idiomas locales, es bueno elaborar un glosario de términos clave. Puede incluir palabras utilizadas para términos como "quejas", los nombres de los sectores de respuesta, términos que describan a partes interesadas importantes de la respuesta y modismos y expresiones comunes. Esto ayuda a garantizar la coherencia y evita que se traduzcan mal términos importantes.

3.2 Priorizar y remitir la retroalimentación

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 2.4).

Algunos comentarios críticos serán datos sensibles. En este caso, 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.

Proteger la identidad del autor de la retroalimentación

Aunque remita y comparta datos de retroalimentación sin ninguna información personal, como nombres o datos de contacto, debe asegurarse de que no haya información que pueda utilizarse para identificar a la persona que compartió la retroalimentación o a otras personas implicadas (por ejemplo, 'la mujer con más edad en un determinado lugar'). Es necesario convertir en anónimos todos los datos antes de compartirlos, sobre todo cuando existe el riesgo de que se incluya información sensible.

3.3 Codificar los datos para identificar los temas clave

El análisis de la retroalimentación de la comunidad permite explorar los datos para comprender el panorama general. Esto no siempre es fácil cuando se trabaja con grandes cantidades de datos abiertos y no estructurados, por lo que esta sección te guía a través de los pasos para adoptar un enfoque sistemático del análisis.

Uso de distintos tipos de datos para el análisis

Puede utilizar elementos de análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos para los datos sobre la retroalimentación de la comunidad:

- **Análisis de datos cualitativos –** En el contexto de los datos de retroalimentación de la comunidad, se refiere al proceso de analizar el significado de la retroalimentación abierta. La retroalimentación en su forma original, no estructurada, son importantes porque aportan detalles, ilustran el problema o la situación concretos y no se limitan a opciones de respuesta a preguntas predeterminadas.
- **Análisis de datos cuantitativos –** Aquí es donde se miran más los números que las palabras. En el caso de los datos de retroalimentación abierta, puede estar contando el número de personas que han compartido respuestas, o comentarios asignados a un determinado código o categoría.

Codificación de datos para identificar tendencias

El análisis cualitativo comienza agrupando los datos en un proceso denominado codificación, que consiste en asignar una palabra clave o una frase corta a los comentarios para seguirlos y analizarlos más fácilmente. Por ejemplo, podría codificar todos los comentarios relacionados con la creencia de que COVID-19 no es real como "escepticismo sobre COVID". Este proceso puede ayudarle a comprender mejor los temas principales de los que hablan las comunidades y a identificar diferencias importantes sobre quién dice qué.

La codificación puede hacerse de varias maneras, entre ellas:

- Escribir a mano los códigos junto al texto en formularios manuscritos o registros
- Utilizar post-its, carteles de rotafolio o tiza en una pizarra para organizar y agrupar enunciados relativos a temas
- Utilizar una tabla en un programa de tratamiento de textos y colocar los códigos en una columna junto a cada comentario.
- Añadir todos los comentarios a una hoja de cálculo Excel y colocar los códigos en columnas separadas. Utilizar "menús desplegables" puede facilitar el proceso de codificación.
- Utilizar software de análisis de datos cualitativos (por ejemplo, NVivo, MaxQDA)
- Utilizar el aprendizaje automático para asignar automáticamente códigos a los distintos comentarios de retroalimentación

El siguiente recurso puede darle una idea de cómo pueden ser estos diferentes métodos:

Recurso

▶ Herramienta de Retroalimentación 19: Resumen de las distintas formas de codificar los datos de retroalimentación

El conocimiento del contexto es necesario para interpretar correctamente el significado de los comentarios. Por lo tanto, asegúrese de que la persona que codifica los datos comprende los matices culturales y lingüísticos. Preferiblemente, los datos deben codificarse siempre lo más cerca posible del lugar donde se recogieron (por ejemplo, por una oficina local en lugar de la sede central). Si esto no es posible, es necesario mantener una comunicación periódica con los colegas locales para revisar la codificación y debatir los aspectos que puedan no estar claros.

Recurso

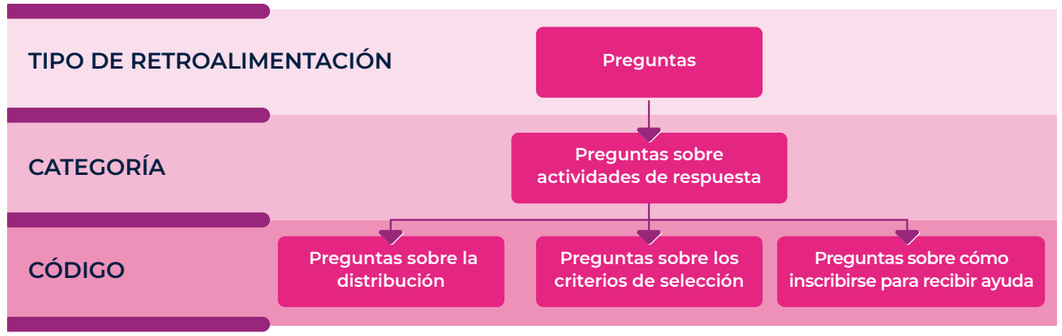
▶ Herramienta de Retroalimentación 20: Cómo codificar los datos abiertos de retroalimentación

Uso de un libro de códigos o marco de codificación

Independientemente del método que utilice, necesitará los dos documentos siguientes para codificar los datos de sus respuestas de forma coherente:

2. **Marco de codificación –** Presenta la jerarquía de los códigos y cómo se agrupan en categorías según los distintos tipos de retroalimentación.

Ejemplo: Un pequeño extracto de un marco de codificación de los comentarios de la comunidad



3. **Libro de códigos –** Describe los distintos tipos, categorías y códigos y explica cómo utilizarlos. Es importante destacar que un libro de códigos es el documento de referencia para todos los que utilicen el marco de codificación y garantiza que todos codifiquen los datos de la misma manera.

Ejemplo: Un código puede tener la siguiente estructura

Código	Descripción	Ejemplo de comentarios comentarios	Última modificación	Comentarios
Preguntas sobre distribuciones	Cualquier pregunta relacionada con las distribuciones, por ejemplo, la hora o el lugar de la distribución	• ¿Cuándo tendrá lugar la próxima distribución? • ¿Cómo se nos informará de la fecha de la próxima distribución? • ¿La próxima distribución tendrá lugar en el mismo sitio?	Introducido el 03.11.2021	No codifique las preguntas sobre cómo inscribirse para recibir ayuda; esto se codifica en el código separado "preguntas sobre cómo inscribirse para recibir ayuda".

Debe asegurarse de que el marco de codificación y el libro de códigos se adaptan a su contexto, lo que incluye la participación de sus colegas en los debates sobre los datos y la codificación. Por ejemplo, implicar a los recopiladores de datos de primera línea, para que el libro de códigos refleje el tipo de comentarios que escuchan de la comunidad, y a sus colegas técnicos, ya que necesitarán que los datos estén estructurados de forma que les ayuden a actuar sobre la información.

Codificación en equipo

La codificación puede ser realizada por una o varias personas formadas para aplicar los códigos con precisión. Cuando varias personas participan en el proceso de codificación, es esencial realizar reuniones periódicas. Es poco probable que el marco de codificación sea el mismo a lo largo de todo el programa u operación, ya que los temas de los que hablan los miembros de la comunidad cambiarán de forma natural. Serán necesarias reuniones para debatir cómo se definen los códigos, revisar los nuevos temas emergentes, acordar posibles cambios y documentarlos en el libro de códigos.

Codificación de las reacciones de la comunidad durante la respuesta al ébola en la RDC

Con el apoyo del equipo de ciencias del comportamiento del CDC, se desarrolló un marco para codificar la retroalimentación recopilada por los voluntarios de la Cruz Roja de la RDC. A lo largo de la operación, se reforzó la capacidad del equipo local de CEA e IM para codificar la retroalimentación y elaborar informes sobre las reacciones en los distintos lugares. La retroalimentación recopilada en los distintos lugares y codificaron de forma continua, lo que permitió a los equipos locales elaborar y compartir informes de comentarios semanales o quincenales.

Los siguientes recursos pueden ayudarle a preparar un marco de codificación y un libro de códigos:

Recursos

- Herramienta de Retroalimentación 21: Orientación sobre cómo adaptar un marco de codificación y elaborar un libro de códigos
- Herramienta de Retroalimentación 22: Un marco de codificación de plantillas que puede utilizarse como punto de partida para los comentarios de la comunidad de codificación
- Herramienta de Retroalimentación 23: Ejemplos de marcos de codificación para el Ébola, COVID-19, y otras enfermedades

3.4 Desglosar y triangular los datos

Una vez que haya codificado todos los datos que desea analizar, puede seguir los siguientes pasos para explorar más a fondo los datos y comprender las tendencias importantes, los valores atípicos y el panorama general.

Desglose de datos

La clasificación consiste en clasificar los datos por factores distintos del tema 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

Para comprender el panorama completo, es necesario comparar la información con otras fuentes de datos "y tipos de datos" para confirmar los resultados y obtener más información, 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.
  Por ejemplo, si el acceso al agua es la preocupación más citada, puedes hablar con un colega de WASH para conocer su opinión sobre la situación del agua.
- **Siéntese con las personas que han recopilado la información** para asegurartse de que su análisis contribuye a la interpretación de los resultados y a la formulación de recomendaciones.
  Por ejemplo, si observa que los hombres y las mujeres reaccionan de forma muy diferente ante un nuevo programa, sus recopiladores de datos pueden tener una idea porque están en las comunidades todos los días y pueden entender mejor los roles de género locales.
- Puede **combinar los resultados con otros datos operativos**, como evaluaciones de necesidades, datos de seguimiento, incidentes de seguridad, datos epidemiológicos, encuestas al personal, etc.
  Por ejemplo, si observa un gran volumen de preguntas sobre vacunas, puede consultar una encuesta CAP reciente y descubrir que la comunidad tiene conocimientos limitados sobre las vacunas.

- 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 oficiales 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.
  Por ejemplo, si la comunidad informa de que no está contenta con la ubicación de una nueva clínica, puede encontrar informes de seguridad anteriores que expliquen que el camino a la clínica solía estar lleno de minas terrestres y deducir que la comunidad sigue desconfiando de esta ruta.

Puede utilizar las siguientes preguntas para guiar su proceso de triangulación de los datos:

- ***¿Se pueden confirmar o explicar las principales conclusiones por otras fuentes de información?***
- ***¿Hay temas de respuesta que no estén claros y que deban estudiarse más a fondo?***
- ***¿Pueden otras fuentes de información explicar determinadas preocupaciones o percepciones?***

Más información sobre la triangulación de datos en el módulo 4.8 del paquete de formación sobre Ciencias Sociales.

Dedique tiempo suficiente para el análisis y evite realizarlo en aislamiento

A menudo subestimamos el tiempo que se necesita para analizar la información recopilada y darle sentido. Asegúrese de no precipitarse a la hora de identificar lo interesante de los datos y de que todo el equipo participe en la interpretación de los resultados. Mientras que un analista de datos puede preparar un análisis preliminar, los equipos de programas y operaciones pueden ayudar a interpretar los datos de distintas maneras. Del mismo modo, las personas que no trabajan en el programa pueden ver cosas en los datos que el personal del programa puede pasar por alto. Además, puede ser importante implicar a partes interesadas ajenas a la organización (como expertos técnicos, organizaciones homólogas que trabajen en el mismo contexto o en contextos similares, y personas de la comunidad) para que ayuden a interpretar y validar las principales conclusiones.

3.5 Integrar los datos de retroalimentación en procesos de análisis

Para evitar que la información de la comunidad se trate en aislamiento, debe incluirse en procesos de análisis más amplios. La información comunitaria no solo debe ser analizada y debatida por los profesionales que se centran en ella, sino que debe incluirse en análisis más amplios como los procesos de seguimiento y evaluación, las evaluaciones de necesidades, el análisis integrado de brotes (para crisis de salud pública), etc. El manual Data to Action ofrece orientaciones útiles sobre este tema.

Compruebe si existe un marco analítico más amplio y asegúrese de que se incluirán las reacciones. Puede obtener más información al respecto en el Módulo 2 - sonbre información básica para la retroalimentación del Kit de retroalimentación y acceder a un ejemplo de marco analítico Herramienta de Retroalimentación 26.

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?***
- ***¿Con qué frecuencia necesitan ver la retroalimentación?***
- ***¿Qué nivel de detalle necesitan?***
- ***¿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

Puesta en común de las reacciones más destacadas de los grupos interinstitucionales de comunicación de riesgos y participación comunitaria en África

Durante la respuesta a la pandemia de COVID-19, se crearon grupos de coordinación interinstitucional para debatir las tendencias de las reacciones y elaborar recomendaciones concretas para abordarlas de forma colectiva. Los organismos compartieron las principales tendencias y cuestiones planteadas a través de sus mecanismos individuales de información, que luego se consolidaron y presentaron en informes sencillos, junto con las recomendaciones sugeridas. Estas ideas y recomendaciones se debatieron después en los correspondientes grupos de coordinación interinstitucional. Aquí un ejemplo de informe para África Oriental y Meridional.



República Democrática del Congo 2019 - Vany Biruni, voluntaria de la Cruz Roja de la RDC, habla sobre el ébola y cómo prevenirlo con miembros de la comunidad en el mercado más grande de Bunia. Esto también brinda la oportunidad de comprender mejor las principales preguntas, sugerencias y preocupaciones de la gente.
© Corrie Butler/IFRC

Poner la información a disposición de los demás

Los productos informativos sobre los resultados de la retroalimentación de la comunidad serán de interés para muchas partes interesadas en la respuesta. Muchos de ellos no tendrán un vínculo directo con las comunidades y compartir las conclusiones de su mecanismo de respuesta puede permitir una respuesta más centrada en la comunidad. Busque la manera de poner los resultados de la respuesta a disposición de la comunidad para que puedan debatir la situación y lo que debe ocurrir. Puede compartir los productos informativos a través de listas de correo o ponerlos a disposición del público cargándolos en plataformas utilizadas habitualmente para compartir información y recursos humanitarios, como ReliefWeb o las carpetas compartidas pertinentes utilizadas para la coordinación interinstitucional. También puede cargar sus datos de opinión en la plataforma HDX.

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 respuestas 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 las autoridades locales, otras organizaciones humanitarias, medios de comunicación y cualquier otra persona que pueda actuar en función de la información recibida. Esto incluye la presentación y el debate de los resultados con los científicos sociales, que pueden utilizarlos para informar las actividades de investigación dirigidas por la comunidad.

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 debates también forman parte del cierre del ciclo.

Diálogo sobre los resultados de la retroalimentación de la comunidad durante la respuesta al ébola en la RDC

Periódicamente se elaboraron presentaciones de la retroalimentación de los distintos lugares. Se compartió un sencillo panel de Excel con los colegas internos, que pudieron filtrar los datos y extraer lo que más les interesaba. Además, los datos clave se compartieron y debatieron en reuniones internas, así como en reuniones de coordinación interinstitucional. Se hicieron reuniones con representantes del Gobierno local y de otras organizaciones implicadas en la respuesta al ébola para compartir información actualizada sobre la retroalimentación de la comunidad, debatir lo que había que hacer para abordar los problemas, acordar recomendaciones y hacer un seguimiento de los avances en la aplicación de las recomendaciones anteriores.

4.3 Intervenir

Pasar del análisis a la acción requiere que te reúnas con quienes están en posición de tomar decisiones que respondan a los problemas planteados por la comunidad. Tendrá que responder a las siguientes preguntas:

- *¿Qué tema debe 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?*
- *¿Cuáles son las consecuencias de la inacción?*

Por ejemplo, las recomendaciones podrían formularse del siguiente modo:

- Estudiar cómo contratar más personal local.
- Abogar por la construcción de pozos de sondeo ante las autoridades locales.
- Se deben haver debates en grupos focales con mujeres jóvenes para comprender mejor sus preocupaciones en relación con las vacunas COVID-19.
- Llevar a cabo un estudio antropológico para comprender las razones, más allá de los factores inmediatos, que dificultan la aceptación de las medidas por parte de la población.[99]

9. Más información sobre cómo aplicar la investigación en ciencias sociales aquí (Módulo 4).

Conteste a la pregunta: "¿Entonces qué?"

A menudo, los compañeros comprenden las reacciones, pero no saben cómo actuar en consecuencia. Ofrecer opciones o recomendaciones puede servir como punto de partida para el debate y la adopción de nuevas medidas. Las recomendaciones pueden incluir acciones específicas para abordar los problemas, así como áreas para seguir explorando mediante la recopilación de datos adicionales, el debate y el análisis. Vincule los comentarios y las recomendaciones a la operación y a los problemas que ésta experimenta. Pregúntese: ¿Qué significa esto para la operación en este momento? ¿Y para el futuro de la operación?

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 en el proceso de decidir cómo actuar a partir de los comentarios:

Recurso

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

Documentar las recomendaciones y medidas adoptadas en respuesta a la retroalimentación en un formato accesible para todos permite supervisar los progresos y exigir responsabilidades a las distintas partes interesadas. Las medidas adoptadas en respuesta a la retroalimentación individual, como los importantes o sensibles, pueden anotarse en el registro de comentarios. Es posible que las medidas adoptadas en respuesta a un análisis más amplio de las tendencias de las respuestas deban documentarse por separado, ya que se refieren a más de una opinión y, por lo tanto, sería difícil seguirlas en el diario. Puede utilizar y adaptar la siguiente plantilla para llevar un registro de sus recomendaciones y acciones en relación con tendencias más amplias de la retroalimentación:

Recurso

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

Recuerde: en la mayoría de los casos, no es usted el único que tiene que actuar

La responsabilidad del equipo de retroalimentación es compartir las percepciones con quienes pueden emprender la acción, así como aprender de la retroalimentación y adaptar el mecanismo de retroalimentación. Los más indicados para actuar suelen ser los responsables de los programas o las operaciones, los responsables técnicos, las autoridades locales, las organizaciones asociadas y, lo que es más importante, la propia comunidad. Hay que asegurarse de que la información se introduce en los canales de toma de decisiones y de que las reacciones sirven de base a los procesos de planificación participativa.

Ejemplos: ¿cómo se han utilizado los resultados de las retroalimentación?

Respuesta al ébola en el este de la RDC 2018-2020

En respuesta a los rumores y creencias sobre piedras o troncos de plátano enterrados en bolsas opacas para cadáveres en lugar de personas reales que habían muerto de ébola, se compraron nuevos tipos de bolsas para cadáveres. Estas bolsas tenían una ventana transparente que permitía a las familias y amigos ver a la persona fallecida durante el proceso de enterramiento.

Respuesta a COVID-19 en Camerún 2019

El personal y los voluntarios de la Cruz Roja de Camerún escucharon repetidamente peticiones de agua para poder practicar una higiene adecuada. Estas sugerencias se compartieron y discutieron con la estructura de coordinación nacional de Camerún para la respuesta a COVID-19. Como resultado, se mejoró el acceso al agua en las comunidades vulnerables mediante la construcción de 2 pozos de sondeo y la instalación de tanques de agua en las comunidades en riesgo con un suministro regular de agua proporcionado por la compañía nacional de agua.

Respuesta al ébola en la provincia de Equateur, RDC 2020

La respuesta humanitaria al brote de ébola fue recibida con mucho recelo y resistencia por parte de los grupos comunitarios. La retroalimentación compartida por la comunidad permitió a los encargados de la respuesta abordar cuestiones clave en sesiones de diálogo con miembros de grupos comunitarios que tenían una influencia específica en la comunidad en general. Así se resolvieron los problemas y los miembros de estos grupos se integraron en la respuesta como voluntarios.

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 sección:

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 Etapa 1 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

Al cerrar ‘completar el proceso de retroalimentación con la comunidad, debe decidir si comparte la respuesta 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 UTILIZAR ESTE ENFOQUE?	• Cuando la información compartida es delicada • Cuando la persona necesita urgentemente una respuesta sobre un asunto concreto. • Si es necesario que la persona dé su consentimiento para compartir sus datos de contacto con otra organización?	• Cuando el asunto y la retroalimentación sean de interés para toda la comunidad. • 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: • Actualizaciones y debates durante las actividades periódicas • Reuniones comunitarias sobre el tema • Debate del tema en la programación de la radio comunitaria • 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 5.3).

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.



Filipinas 2014 - El equipo de efectivo de la IFRC/Cruz Roja Filipina registra a los miembros de la comunidad que recibirán subsidios incondicionales en efectivo como parte de la operación de respuesta de emergencia por el tifón Haiyan. Informar a la comunidad sobre las diferentes etapas del programa es una parte importante del proceso. © IFRC

ETAPA 6: REVISAR Y ADAPTAR EL MECANISMO

Esta última sección le permitirá revisar el proceso de retroalimentación 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 3: Definir los canales de comunicación para su mecanismo de retroalimentación

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



Bangladesh 2010 - Reunión comunitaria en Mitrodanga, cerca de Bagerhat, en el marco de un programa PASSA. PASSA (Participatory Approach to Safe Shelter Awareness) es una herramienta participativa que permite a las comunidades mejorar su entorno vital, construir refugios más seguros y diseñar mejores asentamientos.
© Agostino Pacciani/IFRC

GLOSARIO DE TÉRMINOS

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

Información general sobre la retroalimentación

Se trata de respuestas sobre cuestiones que quedan fuera de sus proyectos o intervenciones específicos y que suelen referirse a cuestiones estratégicas o retos más amplios relacionados con los esfuerzos de respuesta humanitaria. Por ejemplo, podría tratarse de descontento con el Gobierno u otros organismos y sus esfuerzos de respuesta, preguntas sobre el calendario de la respuesta humanitaria más amplia, o comentarios sobre la dinámica dentro de la comunidad que están fuera del esfuerzo de respuesta. Este tipo de respuestas puede ayudarle a comprender mejor a la comunidad, así como sus necesidades, retos y experiencias/perspectivas. A veces, este tipo de respuestas puede compartirse con otros actores implicados en la respuesta que podrían estar en condiciones de abordar cuestiones específicas.

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.

Codificación de datos de respuestas abiertas y sin estructurar

La codificación es un proceso que tiene lugar en un sistema de gestión de datos (por ejemplo, Excel). Concretamente, es el proceso de asignar una palabra clave específica o una frase corta a los comentarios de las respuestas para rastrearlos y analizarlos más fácilmente. Por ejemplo, codificar todos los comentarios relacionados con la creencia de que COVID-19 no es real, o todos los comentarios relacionados con la insatisfacción con los kits de higiene. Esto le ayudará a comprender mejor los principales temas de los que hablan las comunidades y a identificar las diferencias entre grupos comunitarios y lugares, así como los cambios a lo largo del tiempo. Los códigos similares pueden organizarse a su vez en categorías, por ejemplo, diferentes códigos relativos a WASH, o diferentes códigos relativos a las vacunas. Códigos similares pueden organizarse a su vez en categorías, por ejemplo, diferentes códigos relacionados con el agua, el saneamiento y la higiene, o diferentes códigos relacionados con las vacunas.

Comunidad

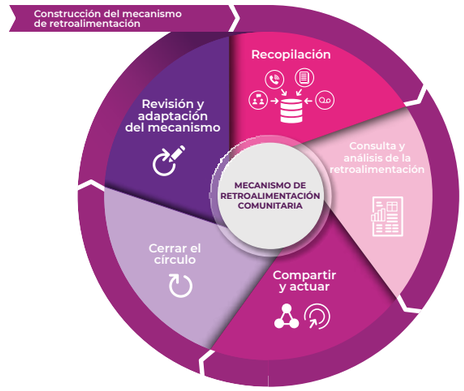
El término 'comunidad' se utiliza a lo largo de esta guía y se refiere al grupo de personas afectadas por las actividades, los programas o las operaciones de la organización, incluidas las que reciben apoyo y las que no. No todos los miembros de la comunidad son iguales, y dentro de las comunidades y entre ellas habrá una amplia gama de necesidades, capacidades y riesgos. Por lo tanto, cuando 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.[10]

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.

Respuestas sobre el funcionamiento

Se trata de información directamente relacionada con los proyectos, programas, actividades u operaciones en curso de la organización. Por ejemplo, puede tratarse de sugerencias sobre cambios en los horarios de distribución, preguntas sobre los horarios de apertura o informes de insatisfacción con el tipo de asistencia prestada.

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.[11]

Retroalimentación sensible

Cualquier información que pueda poner en peligro a la persona que la comparte o a otras personas vinculadas a ella y que deba tratarse con cuidado.[12] Esto implica cualquier denuncia relacionada con violaciones graves de la legislación nacional o internacional relativa a los derechos de la persona; cualquier infracción código de conducta o de las políticas de salvaguarda; y/o amenazas para la seguridad y la protección dirigidas a la comunidad humanitaria.[13] Las respuestas sensibles pueden recibirse como cualquier tipo de información, como una queja, una pregunta o una sugerencia, ya que depende de la situación específica si pone en peligro a una persona si se comparte con otros.

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.

10. Para más información, consulte: https://www.cdacollaborative.org/publication/closing-the-loop-effective-feedback-in-humanitarian-contexts-practitioner-guidance/
11. 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
12. 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
13. 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.

AGRADECIMIENTOS

Esta guía es un producto conjunto de la Federación Internacional de Sociedades de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja (IFRC) en África y CDA Collaborative Learning.

Se basa en todo el arduo trabajo de las Sociedades Nacionales de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja en toda África y más allá. Un reconocimiento especial a todo el personal y los voluntarios de la Cruz Roja en la República Democrática del Congo que encabezaron este nuevo enfoque sistemático de la respuesta de la comunidad durante la respuesta al ébola 2018-2020. Además, no podríamos haber realizado este trabajo sin la excelente asociación y el apoyo del equipo de Ciencias del Comportamiento de los CDC de los Estados Unidos. Estamos agradecidos por la colaboración con CARE International, cuyos enfoques y herramientas complementan los nuestros y se compilarán en una caja de herramientas.

Autores: Eva Erlach (consultora del CDA), Sabina Robillard (asociada del CDA) y Sarah Cechvala (asociada principal del CDA).

Principales colaboradores: Elisabeth Ganter Restrepo (IFRC África), Mirabelle Enaka (IFRC África), Rachel Yales (IFRC Ginebra), Ombretta Baggio IFRC Ginebra), Sharon Reader (Asociada CDA), Gefra Fulane (IFRC Ginebra).

Agradecimientos especiales a: Giulia Earle-Richardson (CDC), Christine Prue (CDC), Henriette Bulambo (CDC), Christina Craig (CDC), Allison Prather (CARE), Feven Mekuria (CARE).