

# **ESTÁNDARES DEL IASC PARA ME- CANISMOS DE RET- ROALIMENTACIÓN COLECTIVA:**

**Principios y estándares  
para la gestión colectiva  
de la retroalimentación  
comunitaria**

IASC Task Force 2 on  
Accountability to Affected People

---

November 2024

Endorsed by IASC Operational Policy  
and Advocacy Group (OPAG)

# Antecedentes

Los Estándares del Comité Permanente entre Organismos (IASC, por sus siglas en inglés) para mecanismos de retroalimentación colectiva comprenden los elementos enumerados a continuación, todos disponibles en el [portal del IASC](#), junto con recursos de apoyo y ejemplos:

- Estándares del IASC para mecanismos de retroalimentación colectiva: Introducción
- Principios y estándares para la gestión colectiva de la retroalimentación comunitaria
- Anexos:
  1. *Plantilla de registro* para la retroalimentación comunitaria
  2. Ejemplo de marco analítico
  3. Plantilla de seguimiento de acciones

Estos estándares se basan en años de consultas con una variedad de actores sobre los desafíos comunes experimentados en la gestión de la retroalimentación comunitaria (recolección, procesamiento, análisis y uso) para fundamentar la programación de las respuestas. Una comparación y revisión de estos con los recursos existentes —incluidos documentos estratégicos, documentos de orientación, procedimientos operativos estándar (SOP, por sus siglas en inglés), datos de retroalimentación, informes, herramientas y plantillas— nos permitió definir los conceptos clave en la retroalimentación comunitaria y los procesos que respaldan un mecanismo colectivo de retroalimentación en diferentes niveles. El Grupo de trabajo 2 del IASC sobre rendición de cuentas hacia las poblaciones afectadas (AAP, por sus siglas en inglés), dedicado a este ámbito de trabajo (copresidido por ACNUR, la IFRC, UNICEF y el PMA), desarrolló y difundió aún más los estándares, y colaboró con múltiples países en cinco regiones para garantizar su relevancia tanto para los líderes como para los profesionales que trabajan en el ámbito de la retroalimentación comunitaria. Los estándares están bien alineados con otros marcos y estándares multiorganizacionales, tales como:

- [Estándar humanitario básico sobre calidad y rendición de cuentas](#)
- [Compromisos del IASC en materia de rendición de cuentas a las poblaciones afectadas y protección contra la explotación y el abuso sexuales](#)
- [Definición y principios del enfoque centrado en la víctima/el sobreviviente del IASC](#)
- [Procedimientos multiorganizacionales de remisión de casos de explotación y abuso sexuales \(IA SEA RP\) del IASC](#)
- [Marco de rendición de cuentas colectiva hacia las poblaciones afectadas \(AAP\) del IASC y la Guía operativa asociada](#)
- [Guía operativa del IASC sobre la responsabilidad en materia de datos en la acción humanitaria y Nota de orientación sobre la responsabilidad de los datos y la AAP en la acción humanitaria](#)
- [Guía del IASC sobre género e inclusión](#)<sup>1</sup>

El paquete seguirá evolucionando a partir de los comentarios y hallazgos de colegas en el campo. Se revisará cada dos años para garantizar que siga siendo relevante y apropiado.

1 [Esto incluye, pero no se limita a: la Política del IASC sobre igualdad de género y el empoderamiento de mujeres y niñas en la acción humanitaria, y las Directrices del IASC para la inclusión de personas con discapacidad en la acción humanitaria.](#)

# Descripción del contenido

Los Estándares del IASC para mecanismos de retroalimentación colectiva apoyan los enfoques colectivos para la gestión de la retroalimentación comunitaria, ya que proporcionan a los actores un medio para alinear los enfoques individuales, conjuntos y multiorganizacionales para documentar, compartir, analizar y actuar sobre los datos y las conclusiones de la retroalimentación con el fin de fortalecer la AAP en una respuesta. Los estándares animan a los actores a emplear principios de protección al establecer e implementar mecanismos de retroalimentación que promuevan la participación significativa de las poblaciones afectadas por la crisis, garanticen la seguridad y el acceso para todos —independientemente de la edad, del género y de otras características diversas—, respetando al mismo tiempo los principios de no hacer daño, no discriminación y privacidad de los datos.

## LOS PRINCIPIOS

Son las declaraciones generales que guían a las personas responsables de integrar los estándares de rendición de cuentas en las actividades y operaciones. Cada principio sigue una etapa del ciclo de retroalimentación y es parte de un ecosistema completo de adaptación de respuestas. El compromiso con los principios operativos rectores asegura que se establezca una intención común entre los diferentes actores en el colectivo. Implica establecer una terminología y un enfoque comunes en torno a la retroalimentación comunitaria y su gestión. El glosario de términos al final de este documento puede adaptarse como un primer paso para establecer las bases del trabajo colectivo en esta área.

## LOS ESTÁNDARES

Se trata de las acciones mínimas de los cinco principios, dirigidas a los profesionales que establecen y gestionan mecanismos de retroalimentación, tanto a nivel de la organización como en entornos multiorganizacionales. Las organizaciones individuales deben verificar que sus propios estándares cumplan con los establecidos en el paquete. Entre organizaciones y a nivel colectivo, los estándares pueden ayudar a establecer una comprensión básica entre los diversos actores de la respuesta sobre qué vías de retroalimentación existen, qué propósito cumplen para alcanzar objetivos comunes y cómo esto se vincula con la planificación de la respuesta. Además, apoyan un enfoque coordinado de la comunicación en torno al proceso de retroalimentación, la gestión y la derivación de retroalimentación entre unos y otros, y la toma de decisiones basadas en las conclusiones de la retroalimentación. Las estructuras de coordinación y toma de decisiones a nivel de la respuesta determinan cómo se debaten y ponen en práctica estos elementos para adaptarse a las necesidades específicas del contexto.

**1. Plantilla de registro para la retroalimentación comunitaria:** Esta plantilla incluye la información mínima y la clasificación estándar que debe utilizarse para documentar la retroalimentación comunitaria a través de diversos canales y puede adaptarse para ajustarse a diferentes formas de recolección de datos de retroalimentación. La Plantilla de registro proporciona:

- Nombres y descripciones de los puntos de datos mínimos requeridos para apoyar el intercambio seguro y eficiente de retroalimentación comunitaria para derivación y respuesta, y para apoyar el análisis temático común de la retroalimentación, además del monitoreo del funcionamiento del mecanismo de retroalimentación en cuanto al cumplimiento de los protocolos establecidos para el cierre de ciclos individuales.
- Categorías estándar para clasificar la retroalimentación comunitaria, junto con recomendaciones para una mayor subcategorización de estas categorías principales, para apoyar el análisis y el debate sobre la posible interoperabilidad de diferentes soluciones digitales que apoyan la gestión de retroalimentación, donde esto sea deseado y apropiado.

**2. Ejemplo de marco analítico:** Este es un ejemplo de cómo diferentes fuentes de información pueden ser consideradas junto con los datos de retroalimentación comunitaria disponibles para apoyar el uso constructivo de información formal e informal (o estructurada y no estructurada) en la creación de una imagen completa de las necesidades para la respuesta. Esto puede contribuir a la formulación de recomendaciones y acciones para ajustar programas, redefinir las prioridades o reasignar recursos según sea necesario.

**3. Plantilla de seguimiento de acciones:** Esta plantilla debe usarse para registrar las acciones y adaptaciones sugeridas, e integrarlas en los procesos clave de toma de decisiones y revisión en la respuesta. Esta herramienta puede servir para diversos fines en diferentes niveles, incluyendo la revisión y el ajuste del propio mecanismo colectivo. Permite una visión clara de la relación entre los hallazgos obtenidos a través de la retroalimentación comunitaria, la retroalimentación operativa de diferentes actores de respuesta y equipos de atención a la comunidad, y las decisiones operativas y programáticas que se toman en respuesta a ellos.

## ¿Qué es un mecanismo de retroalimentación comunitaria (CFM) y qué función cumple en una respuesta humanitaria?

Un CFM es cualquier sistema establecido para apoyar la comunicación bidireccional inclusiva entre las comunidades y los actores de la respuesta humanitaria, con el objetivo de asegurar que la información intercambiada con las comunidades contribuya en el diseño, la implementación y la mejora de las diferentes operaciones de respuesta\*.

### ¿EN QUÉ CONSISTE LA RETROALIMENTACIÓN COMUNITARIA?

La retroalimentación comunitaria es la información generada por los miembros de la comunidad: personas y grupos, adultos y niños. Puede incluir preguntas, sugerencias, observaciones, creencias, inquietudes, quejas y expresiones de agradecimiento. Esta retroalimentación puede recopilarse de manera proactiva, recibida u obtenida directamente de los miembros de la comunidad y los grupos, o a través de los equipos de campo y el personal y voluntarios de atención comunitaria que interactúan con ellos a diario.

### ¿QUIÉN ES RESPONSABLE DE IMPLEMENTAR UN CFM?

Un mecanismo de retroalimentación comunitaria puede tener varios nombres. Puede ser establecido localmente por las comunidades o por organizaciones individuales, o mediante un enfoque conjunto de dos o más organizaciones, y puede existir a nivel colectivo para apoyar las prioridades de los grupos, la coordinación entre grupos y las estructuras de toma de decisiones a nivel de respuesta. Lo importante es que un CFM pueda cumplir con sus funciones y, para ello, necesita tres elementos básicos.

### UN CFM DEBE TENER TRES ELEMENTOS:

Diversos canales para una comunicación bidireccional inclusiva	Protocolos y herramientas para la gestión de la retroalimentación	Una estructura y un proceso para la toma de decisiones
Un canal de retroalimentación es cualquier modalidad a través de la cual se puede compartir, obtener y recibir retroalimentación. Pueden ser presenciales o remotos, formales o informales, y diseñados para comentarios individuales o grupales. Una combinación que satisfaga las preferencias y necesidades de los diferentes grupos mejorará la accesibilidad del CFM.	Los protocolos y las herramientas para la gestión de la retroalimentación y su respuesta determinan la forma en que todos los implicados gestionan la retroalimentación comunitaria, incluida la forma en que se recopila, almacena, procesa, analiza y utiliza la información de la retroalimentación para apoyar los objetivos previstos del CFM.	La forma en que se toman las decisiones y se realizan los ajustes depende del contexto de la emergencia y del plan de respuesta implementado. Las comunidades y los actores implicados en la respuesta deben formar parte de la estructura y contribuir al proceso de toma de decisiones y ajustes.

\* Consulte el glosario para ver definiciones más detalladas.

### EL CICLO DE RETROALIMENTACIÓN COMUNITARIA

El ciclo de retroalimentación comunitaria es una forma sencilla de visualizar cómo se recopilan, procesan y utilizan los comentarios para tomar decisiones, lo que crea un “bucle de retroalimentación”.

Su objetivo es adaptarse continuamente, satisfacer las necesidades cambiantes de todas las partes interesadas (es decir, personas, grupos y la comunidad en general, los actores que intervienen en la respuesta, el personal y los voluntarios), y contribuir a los objetivos colectivos para fortalecer la programación y los sistemas de retroalimentación a nivel de la respuesta.

Aunque el ciclo generalmente se desglosa en etapas discretas y numeradas, a menudo existen muchos procesos superpuestos y concurrentes. Mientras que las organizaciones individuales han trabajado para estandarizar los enfoques en sus propias operaciones nacionales, persisten desafíos para armonizar estos enfoques a nivel colectivo y apoyar los objetivos comunes de la respuesta en general.



## ¿Por qué es importante un enfoque colectivo para gestionar la retroalimentación comunitaria?

### 1. Las comunidades ven a todos los actores de respuesta como una sola entidad.

Cuando nos comunicamos y recopilamos comentarios de las comunidades de manera consistente, mostramos que estamos unidos en nuestro mandato de escuchar y atender sus necesidades. Alinear nuestros enfoques mejorará nuestra comprensión de a quién estamos alcanzando, garantizará que los comentarios lleguen a las personas adecuadas en posiciones para actuar y responder de manera adecuada, y nos permitirá considerar las tendencias más amplias para adaptar nuestros programas de manera integral.

### 2. Somos una comunidad de respuesta diversa.

Hay una abundancia de información valiosa, pero descentralizada, que podemos aprovechar sobre las necesidades, percepciones y experiencias de las comunidades a las que servimos. Si consideramos y optimizamos todas las diferentes formas en que interactuamos con las comunidades, especialmente los canales que sabemos que prefieren y en los que confían, podremos interpretar y triangular los comentarios con mayor confianza junto con otra información para satisfacer tanto las necesidades estratégicas como operativas de toma de decisiones.

### 3. Poder adaptarnos juntos es la mejor estrategia frente a la escasez de recursos

Un CFM diseñado, supervisado y monitoreado de acuerdo con los objetivos del plan de respuesta podrá adaptarse rápidamente a los cambios, utilizar los recursos y las capacidades disponibles de manera eficiente y cumplir con nuestro compromiso común de rendir cuentas a las poblaciones afectadas.

## 1 Revisar y preparar el CFM

Si definimos y acordamos de manera colectiva cómo vincular nuestros sistemas de retroalimentación, podremos alcanzar los objetivos de la respuesta y crearemos una base para adaptarnos juntos —la cual se apoya en los esfuerzos actuales y en los recursos que ya tenemos—, para fortalecer nuestros sistemas y programas individuales.

## 2 Reconocer y documentar la retroalimentación

Si somos consistentes y coordinados en la forma en que nos comunicamos con las comunidades, generamos confianza y enviamos el mensaje de que estamos unificados en nuestros objetivos e intenciones. **Al utilizar esta Plantilla de registro para alinear la forma en que hablamos y documentamos la retroalimentación comunitaria**, mejoramos nuestra capacidad para analizar y utilizar los comentarios provenientes de todos los canales para contribuir a los objetivos de las organizaciones y del trabajo conjunto.

## 3 Evaluar y responder

Si estamos de acuerdo en quiénes están mejor posicionados para abordar los diferentes tipos de retroalimentación y en las reglas generales que aseguran que los comentarios lleguen a ellos, garantizamos que cualquier persona que realice comentarios a través de cualquier canal, especialmente aquellas con necesidades muy específicas o que informen sobre problemas graves, reciba una respuesta lo más rápida, segura y efectiva posible.

## 4 Compartir y analizar datos y hallazgos

Si reunimos los datos de retroalimentación comunitaria y los resultados de nuestras diferentes fuentes en un **marco analítico, podemos interpretarlos junto con otra información** que apoye la planificación, la implementación y la evaluación de los programas. Podemos basar las recomendaciones y las medidas en un panorama más transparente y equilibrado de las necesidades.

## 5 Actuar y adaptarse

**Si podemos hacer un seguimiento de lo que aprendemos, cómo nos adaptamos y cuáles son los desafíos constantes**, tendremos más confianza en nuestras decisiones, podremos compartirlas con las comunidades y abogaremos mejor por influir en los modelos de asignación de recursos para las intervenciones humanitarias.

### Apoyo a la localización

Si nos aseguramos de que los equipos de atención comunitaria, el personal de retroalimentación y los socios locales que implementan y reciben comentarios participen regularmente a nivel colectivo para compartir sus hallazgos, retroalimentar sobre decisiones y reforzar los mensajes clave con las comunidades, podremos construir sistemas prácticos que tengan un impacto real donde más se necesita.

### Vinculación del análisis de tendencias y la promoción para optimizar la gestión de recursos

La estructura y el funcionamiento de un CFM dependen de los marcos regulatorios, los recursos disponibles y las tecnologías elegidas para respaldar su funcionamiento.

Hablar sobre estos temas como una comunidad de agentes de respuesta puede permitirnos aprovechar mejor nuestras diferentes contribuciones, interactuar con los donantes, priorizar y abogar por lo que necesitamos para lograr nuestros objetivos comunes.

## Estándares del IASC para mecanismos de retroalimentación colectiva

Los Estándares del IASC para los mecanismos de retroalimentación colectiva pueden ayudar a las ONG locales, ONG internacionales, la ONU, la Cruz Roja, organizaciones de la sociedad civil y otros actores involucrados en respuestas a emergencias a vincular mejor sus diferentes sistemas para escuchar y responder a las comunidades afectadas. Al alinear los enfoques para recopilar, compartir, analizar y responder a los datos de retroalimentación comunitaria, pueden hacer un uso más sistemático de dicha retroalimentación en los ciclos de programación para alcanzar un conjunto de objetivos comunes en una respuesta.

Los estándares están principalmente diseñados para guiar enfoques colectivos de retroalimentación comunitaria e iniciativas multiorganizacionales a nivel de respuesta. Sin embargo, también deben aplicarse para apoyar los mecanismos de retroalimentación multicanal de una sola organización y facilitar el intercambio de datos de retroalimentación con otras organizaciones para la implementación conjunta y la toma de decisiones.

<p><b>1</b> <b>Revisar y preparar el CFM</b></p>	<p>Definimos y acordamos los objetivos, los roles funcionales y las responsabilidades clave para el CFM a nivel colectivo. Establecemos indicadores comunes de rendimiento para apoyar la supervisión, el monitoreo y la adaptación de los procesos y las herramientas que vinculan los diferentes sistemas para recopilar, compartir y actuar sobre la retroalimentación comunitaria de manera conjunta.</p>	<p><b>Seis estándares mínimos abarcan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vincular los enfoques colectivos de retroalimentación con los objetivos comunes y la planificación de la respuesta</li> <li>• Definir quién y qué se necesita para respaldar el CFM</li> <li>• Usar indicadores para medir el desempeño colectivo</li> </ul>
<p><b>2</b> <b>Reconocer y documentar la retroalimentación</b></p>	<p>Nos aseguramos de que las comunidades estén informadas sobre los canales disponibles y puedan acceder a ellos para hacer preguntas y proporcionar retroalimentación, y que comprendan sus derechos en el proceso de retroalimentación. Cuando se proporciona retroalimentación, la recolectamos de manera sistemática y segura a través de todos los canales para una gestión centralizada y la manejamos de acuerdo con las pautas relevantes para la responsabilidad de datos.</p>	<p><b>Cuatro estándares mínimos abarcan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qué se debe informar a las comunidades para asegurar que sepan cómo y dónde proporcionar sus comentarios</li> <li>• Cómo documentamos la retroalimentación de manera estandarizada y clasificamos los comentarios para su acción y análisis de acuerdo con la Plantilla de registro para retroalimentación comunitaria</li> </ul>
<p><b>3</b> <b>Evaluar y responder</b></p>	<p>Gestionamos la retroalimentación en función de su sensibilidad y criticidad. Cuando sea apropiado, derivamos la retroalimentación de manera segura a quienes están en posición de manejarla, escalarla y abordarla de forma responsable, adecuada y oportuna, para apoyar la acción y el cierre del ciclo individual.</p>	<p><b>Seis estándares mínimos abarcan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipar los canales para señalar retroalimentación que sea sensible o crítica, y gestionarla de acuerdo con los protocolos relevantes</li> <li>• Cómo hacemos un seguimiento y respondemos a la retroalimentación individual</li> </ul>
<p><b>4</b> <b>Compartir y analizar datos y hallazgos</b></p>	<p>Recopilamos, exploramos temáticamente y obtenemos conclusiones de los datos de retroalimentación de modo que satisfaga de manera responsable y efectiva las necesidades de información de las distintas partes interesadas, para contribuir a la formulación de recomendaciones y acciones para los responsables de la toma de decisiones en los distintos niveles organizacionales.</p>	<p><b>Cinco estándares mínimos abarcan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cómo preparar y presentar los datos de retroalimentación para cumplir con los usos previstos de manera responsable y transparente</li> <li>• La discusión y contextualización de los hallazgos utilizando un marco analítico</li> </ul>
<p><b>5</b> <b>Actuar y adaptarse</b></p>	<p>Analizamos y hacemos un seguimiento de las recomendaciones y las medidas tomadas en respuesta a los hallazgos de la retroalimentación comunitaria, y nos aseguramos de que nuestros programas y estrategias para satisfacer las necesidades de las comunidades se revisen y adapten en consecuencia.</p>	<p><b>Cuatro estándares mínimos abarcan:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diferentes formas de mantener y revisar los protocolos establecidos para apoyar la toma de decisiones y la adaptación</li> <li>• Hacer un seguimiento de las medidas tomadas para abordar la retroalimentación a lo largo del tiempo y asegurar que estas se comuniquen de vuelta a las comunidades</li> </ul>

## Principio operativo rector n.º 1

Definimos y acordamos los objetivos, los roles funcionales y las responsabilidades clave para el mecanismo de retroalimentación comunitaria (CFM, por sus siglas en inglés) a nivel colectivo. Establecemos indicadores comunes de rendimiento para apoyar la supervisión, el monitoreo y la adaptación de los procesos y las herramientas que vinculan los diferentes sistemas para recopilar, compartir y actuar sobre la retroalimentación comunitaria de manera conjunta.

*Los términos definidos en el glosario aparecen subrayados en azul y con un enlace a continuación.*

### Establecemos intenciones colectivas y fundamentos.

### Notas

**1.1 Definir cómo se apoya una estrategia colectiva para la participación significativa de las comunidades afectadas** al reunir diferentes sistemas planificados y existentes para la retroalimentación (incluidos los de la organización, los conjuntos o los multi-organizacionales donde existan), y garantizar que haya vínculos claros con los resultados del plan de respuesta y las actividades de apoyo.

*Definir cómo diferentes sistemas de retroalimentación pueden contribuir a una estrategia colectiva proporciona una base sólida para un mecanismo colectivo que apoya objetivos comunes para la respuesta.*

**1.2 Definir objetivos específicos medibles e indicadores de rendimiento asociados** para el CFM e incluirlos en los marcos de monitoreo y planes estratégicos. Los indicadores deben permitir el monitoreo de las funciones centrales del CFM:

- Rendimiento de diferentes [canales de retroalimentación](#) y herramientas para facilitar un intercambio de información inclusivo y bidireccional con las comunidades.
- Rendimiento de los procesos para documentar, derivar y responder a la retroalimentación para [cerrar el ciclo](#) con individuos y comunidades.
- Rendimiento del suministro de información a los procesos de toma de decisiones destinados a apoyar la coordinación y el ajuste de programas basado en evidencia.

*Dentro de cualquier organismo que realice esta supervisión, se implica y representa a diferentes partes interesadas (como las poblaciones afectadas, los sectores técnicos, los socios implementadores y los actores locales en la comunidad de respuesta, cuando sea posible) para garantizar que los datos de retroalimentación se integren en los procesos de toma de decisiones y que las decisiones se comuniquen de vuelta a las comunidades.*



## Principio operativo rector n.º 1

Definimos y acordamos los objetivos, los roles funcionales y las responsabilidades clave para el mecanismo de retroalimentación comunitaria (CFM, por sus siglas en inglés) a nivel colectivo. Establecemos indicadores comunes de rendimiento para apoyar la supervisión, el monitoreo y la adaptación de los procesos y las herramientas que vinculan los diferentes sistemas para recopilar, compartir y actuar sobre la retroalimentación comunitaria de manera conjunta.

*Los términos definidos en el glosario aparecen subrayados en azul y con un enlace a continuación.*

### 1.3 Definir protocolos específicos que establezcan:

- Los propósitos para los cuales se recopila y procesa la retroalimentación comunitaria, incluyendo la comunicación con las comunidades, la gestión de la retroalimentación y la rendición de cuentas, así como el monitoreo, el análisis y la defensa de tendencias.
- Los mecanismos y procedimientos para llevar a cabo y coordinar la [gestión de la retroalimentación](#), que detallan las diferentes acciones estándar que deben realizar los diversos sistemas de retroalimentación según el tipo de retroalimentación recibida. Estos mecanismos y procedimientos serán múltiples y deben ser definidos por la autoridad correspondiente. Por ejemplo, los mecanismos y procedimientos relacionados con la retroalimentación sobre la asistencia alimentaria deben ser definidos por los actores que coordinan estas actividades en el nivel de respuesta.
- Los medios y la frecuencia para informar sobre los hallazgos de la retroalimentación comunitaria y las medidas tomadas en respuesta. Esto incluye cómo los diferentes sistemas de retroalimentación se conectan para informar regularmente sobre la información recibida, las posibles carencias y las mejoras que pueden implementarse en los procesos existentes.
- Los medios y la frecuencia para monitorear el cumplimiento de los protocolos y medir periódicamente el desempeño según lo descrito anteriormente.

*Estos protocolos deben ser respaldados por [acuerdos de intercambio de datos](#), [protocolos de intercambio de información](#) o instrumentos equivalentes (como un [memorando de entendimiento](#)) para el intercambio de datos e información de retroalimentación entre diferentes unidades y organizaciones para asegurar que cumplan con los estándares internacionales, las leyes nacionales (cuando sea aplicable) y las políticas internas de protección de datos y privacidad.*

## Principio operativo rector n.º 1

Definimos y acordamos los objetivos, los roles funcionales y las responsabilidades clave para el mecanismo de retroalimentación comunitaria (CFM, por sus siglas en inglés) a nivel colectivo. Establecemos indicadores comunes de rendimiento para apoyar la supervisión, el monitoreo y la adaptación de los procesos y las herramientas que vinculan los diferentes sistemas para recopilar, compartir y actuar sobre la retroalimentación comunitaria de manera conjunta.

*Los términos definidos en el glosario aparecen subrayados en azul y con un enlace a continuación.*

### Revisamos y preparamos nuestro mecanismo de retroalimentación.

#### 1.4 Garantizar que se establezcan y se asignen recursos a los roles funcionales básicos mínimos. Considerar qué roles deberían encargarse de:

- Recopilar la retroalimentación comunitaria y realizar actividades de [cierre del ciclo](#) según sea necesario, como personal de atención a la comunidad, voluntarios y supervisores, operadores de líneas de ayuda, encargados de mesas de ayuda sobre retroalimentación, moderadores de grupos focales y otros facilitadores relevantes.
- Gestionar la retroalimentación, lo que incluye recibir, verificar, ejecutar acciones y reportar sobre el estado de las [derivaciones](#) y el cierre del ciclo.
- Reunir y preparar los datos de retroalimentación comunitaria para su procesamiento posterior.
- Procesar y analizar los datos para cumplir con los usos previstos.
- Compartir, realizar un seguimiento y reportar sobre los hallazgos y las decisiones tomadas en respuesta a ellos.
- Supervisar las operaciones del CFM, realizar [controles de calidad](#) y garantizar que se realicen ajustes regulares y puntuales a los documentos, las herramientas o los sistemas procedimentales, que respaldan las funciones y los roles fundamentales.
- Coordinar cualquiera de las actividades mencionadas con las diferentes partes interesadas que interactúan con el CFM. Esto incluye trabajar con las partes interesadas necesarias para definir los parámetros de los protocolos estándar, establecer y revisar los procedimientos de gestión de la retroalimentación, proporcionar datos para el [mapeo de servicios](#) y los [sistemas de derivación](#), y especificar las necesidades de información y los resultados necesarios para la toma de decisiones y los ajustes.

*Estos roles pueden contar con personal dedicado exclusivamente a ellos o las responsabilidades correspondientes pueden distribuirse entre diferentes miembros del personal, según la organización y el modelo de asignación de recursos.*

*Independientemente de cómo se asignen, los roles descritos aquí, que abarcan estas responsabilidades, son el requisito mínimo necesario para garantizar el funcionamiento del CFM en cualquier nivel.*

## Principio operativo rector n.º 1

Definimos y acordamos los objetivos, los roles funcionales y las responsabilidades clave para el mecanismo de retroalimentación comunitaria (CFM, por sus siglas en inglés) a nivel colectivo. Establecemos indicadores comunes de rendimiento para apoyar la supervisión, el monitoreo y la adaptación de los procesos y las herramientas que vinculan los diferentes sistemas para recopilar, compartir y actuar sobre la retroalimentación comunitaria de manera conjunta.

*Los términos definidos en el glosario aparecen subrayados en azul y con un enlace a continuación.*

**1.5 Garantizar que se cumplan los requisitos básicos de capacidad** para el personal de atención a la comunidad (incluidos aquellos con responsabilidades enumeradas en el apartado 1.4):

- Asegurar que el personal de atención comunitaria y aquellos que probablemente reciban retroalimentación comunitaria comprendan el contexto de la comunidad, y asegurar que la composición del equipo represente adecuadamente a la comunidad objetivo en términos de género, etnia, edad y habilidades lingüísticas.
- Proporcionar capacitación inicial o una orientación para garantizar familiaridad con:
  - (a) las especificidades del programa, como quiénes participan en los servicios de asistencia y cómo se implementan las actividades de respuesta;
  - (b) los principios y los medios para operacionalizar la rendición de cuentas hacia las poblaciones afectadas, y el papel de los CFM para lograrlo;
  - (c) las diferentes modalidades de interacción y recopilación de comentarios, y las técnicas requeridas para estos (como la escucha activa, el manejo [de comentarios sensibles](#) o la atención a personas insatisfechas o angustiadas que proporcionan comentarios);
  - (d) el proceso de gestión de retroalimentación, incluidos los procedimientos para la [recolección de datos](#), la [derivación](#) y el [cierre de ciclos](#).
- Proporcionar capacitaciones temáticas adicionales, actualizaciones o sesiones de refuerzo relacionadas con el proceso de retroalimentación o herramientas de apoyo (incluyendo [mensajería estándar](#), derivaciones o gestión de casos de retroalimentación específicos), según sea necesario y conforme estas necesidades se evalúen en reuniones regulares.

*Se recomienda recibir capacitación adicional sobre los siguientes temas para obtener conocimientos especializados más allá de la gestión de retroalimentación y los procedimientos de respuesta:*

- Principios de protección, incluyendo la protección infantil y las medidas de salvaguardia, la violencia de género, la prevención de la explotación y del abuso sexuales, y otras áreas temáticas clave.
- Primeros auxilios psicológicos.
- Capacitación en idiomas.
- Sensibilización y estrategias para la prevención del estrés y del trauma relacionados con el trabajo (como el trauma vicario).

## Principio operativo rector n.º 1

Definimos y acordamos los objetivos, los roles funcionales y las responsabilidades clave para el mecanismo de retroalimentación comunitaria (CFM, por sus siglas en inglés) a nivel colectivo. Establecemos indicadores comunes de rendimiento para apoyar la supervisión, el monitoreo y la adaptación de los procesos y las herramientas que vinculan los diferentes sistemas para recopilar, compartir y actuar sobre la retroalimentación comunitaria de manera conjunta.

*Los términos definidos en el glosario aparecen subrayados en azul y con un enlace a continuación.*

**1.6 Asegurar que los protocolos establecidos en el apartado 1.3 se traduzcan en responsabilidades dentro de [procedimientos operativos estándar \(SOP\)](#), adaptados para cada uno de los roles funcionales clave. Esto permite monitorear y adaptar el mecanismo de retroalimentación y garantiza que:**

- [Los canales de retroalimentación](#) sean funcionales y estén equipados para la comunicación bidireccional, y haya una revisión periódica de los procesos y las herramientas para la recopilación, el [almacenamiento](#), la [transferencia](#) y la gestión general de datos, incluyendo la visibilidad y el acceso a los datos de retroalimentación controlados por los usuarios.
- Se cumplan los protocolos para la gestión de retroalimentación y el cierre del ciclo, respaldados por SOP para responder a la retroalimentación, gestionar y derivar [tickets de retroalimentación](#) de naturaleza específica (incluyendo aquellos altamente sensibles), y que se respeten los plazos estándar y las responsabilidades para el cierre del ciclo individual.
- La presentación adecuada y oportuna de datos y hallazgos de retroalimentación satisfaga los requisitos de los responsables de la toma de decisiones, y se mida adecuadamente el funcionamiento del mecanismo en diferentes niveles.

*Ejemplo (PEAS): Se requiere que el personal de recopilación de retroalimentación, como los trabajadores humanitarios, informen cualquier denuncia conocida o sospechada de explotación y abuso sexuales (EAS), de acuerdo con el enfoque centrado en la víctima/el sobreviviente, y estén al tanto de la política de su organización. Para obtener orientación detallada sobre cómo manejar las quejas de EAS, consulte [los Procedimientos de derivación multiorganizacional de EAS](#).*

## Principio operativo rector n.º 2

Nos aseguramos de que las comunidades estén informadas sobre los canales disponibles y puedan acceder a ellos para hacer preguntas y proporcionar retroalimentación, y que comprendan sus derechos en el proceso de retroalimentación. Cuando se proporciona retroalimentación, la recolectamos de manera sistemática y segura a través de todos los canales para una gestión centralizada y la manejamos de acuerdo con las pautas relevantes para la responsabilidad de datos.

*Los términos definidos en el glosario aparecen subrayados y con un enlace a continuación.*

### Confirmamos que las comunidades sepan cómo proporcionar retroalimentación.

### Notas

#### 2.1 Asegurar que las comunidades estén informadas y comprendan sus derechos y prerrogativas de proporcionar retroalimentación y recibir una respuesta, incluyendo:

- Los canales de comunicación disponibles para hacerlo y el proceso general de retroalimentación para diferentes tipos de problemas que los grupos y las personas deseen plantear.
- Qué esperar en términos de una respuesta (y los plazos para ello) cuando proporcionen comentarios, y que la respuesta puede ser desafiante en ciertas circunstancias o no factible (por ejemplo, si quienes proporcionan comentarios desean permanecer anónimos o no pueden ser contactados).
- El proceso para hacer un seguimiento de la retroalimentación previamente proporcionada, actualizarla o retirarla, y expresar insatisfacción con el proceso de retroalimentación, si aplica.

Se deben comunicar de manera clara y hacer accesibles a los diferentes grupos comunitarios medios alternativos para recibir actualizaciones sobre las medidas tomadas para abordar los problemas más amplios planteados por la comunidad, a través de canales dedicados (por ejemplo, radio, mensajería, o reuniones y publicaciones comunitarias).

*Las actividades de sensibilización y las campañas de comunicación deben abarcar adecuadamente el conocimiento de la comunidad en estas áreas, con un monitoreo regular para identificar necesidades adicionales.*

*Independientemente del canal o medio utilizado para proporcionar retroalimentación, se debe notificar a las comunidades que su retroalimentación será registrada si esto está ocurriendo.*

#### 2.2 Asegurar que las personas que proporcionan comentarios hayan sido informadas y comprendan sus derechos como sujetos de datos antes de registrar su consentimiento y finalizar cualquier [ticket de retroalimentación](#):

- Por qué su información puede necesitar ser [registrada](#) o compartida para abordar su retroalimentación, con quién puede ser compartida y por cuánto tiempo puede ser retenida.
- Cuáles son los riesgos potenciales de hacerlo (y de no hacerlo) para el proceso de retroalimentación y para obtener una respuesta.
- Cuáles son sus opciones al respecto, incluyendo su derecho a retirarse del proceso de retroalimentación si lo desean.

En caso de que no se pueda obtener el consentimiento, los actores deben sopesar el principio de “no hacer daño” frente al mandato de protección de su organización para decidir si un comentario de retroalimentación será documentado y procesado.

## Principio operativo rector n.º 2

Nos aseguramos de que las comunidades estén informadas sobre los canales disponibles y puedan acceder a ellos para hacer preguntas y proporcionar retroalimentación, y que comprendan sus derechos en el proceso de retroalimentación. Cuando se proporciona retroalimentación, la recolectamos de manera sistemática y segura a través de todos los canales para una gestión centralizada y la manejamos de acuerdo con las pautas relevantes para la responsabilidad de datos.

*Los términos definidos en el glosario aparecen subrayados y con un enlace a continuación.*

### Recopilamos de forma sistemática y segura la retroalimentación comunitaria.

#### 2.3 Asegurar que los diferentes canales de comunicación, sistemas y tecnologías utilizados para recopilar, registrar y almacenar los datos de retroalimentación estén diseñados para:

- Reflejar y adaptarse a las necesidades y preferencias de comunicación expresadas por las comunidades.
- Manejar de manera apropiada y segura todas las formas de retroalimentación potencial, incluyendo la retroalimentación sensible o crítica.
- Manejar de manera efectiva las solicitudes de las personas que proporcionan comentarios que deseen saber qué datos de retroalimentación han sido registrados y por qué, actualizar sus datos de retroalimentación o evaluar las opciones para eliminar sus datos de las bases de datos de retroalimentación (y potencialmente otros repositorios de datos, si es apropiado y factible).

#### 2.4 Asegurar que los datos de retroalimentación recopilados a través de diferentes canales y sistemas de retroalimentación puedan ser cotejados y analizados al exigir que todas las organizaciones que recopilan comentarios documenten sistemáticamente la información de acuerdo con la Plantilla de registro estándar sobre:

- De dónde provienen los datos de retroalimentación (el canal de comunicación y el área administrativa).
- Qué información se recoge en el momento en que se recibe la retroalimentación (detalles y naturaleza de la retroalimentación, en la medida que sea pertinente y adecuada).
- Qué medidas se toman para abordar la retroalimentación, inmediatamente después de su recepción y posteriormente como seguimiento para el cierre de los tickets abiertos y derivados (si corresponde).

*Las descripciones detalladas de los campos de datos requeridos, recomendados y opcionales, así como las consideraciones para su documentación, se pueden encontrar en la Plantilla de registro estándar. La Plantilla de registro incluye una taxonomía de retroalimentación estándar, que se puede usar como un marco de codificación.*

## Principio operativo rector n.º 3

Gestionamos la retroalimentación en función de su sensibilidad y criticidad. Cuando sea apropiado, derivamos la retroalimentación de manera segura a quienes están en posición de manejarla, escalarla y abordarla de forma responsable, adecuada y oportuna, para apoyar la acción y el cierre del ciclo individual.

*Los términos definidos en el glosario aparecen subrayados y con un enlace a continuación.*

### Priorizamos la seguridad y la protección de quienes proporcionan comentarios.

### Notas

**3.1 Asegurar que todos los canales de retroalimentación estén equipados para marcar la retroalimentación como sensible, urgente o que requiere acción inmediata**, y activar la acción correspondiente por la autoridad adecuada de acuerdo con los protocolos establecidos para [la gestión de retroalimentación](#).

*Aplicar enfoques de [privacidad por diseño](#) que apoyen la [minimización de datos](#) a lo largo del ciclo de gestión de datos, y asegurar que los datos sensibles se almacenen, transfieran o intercambien de manera que [minimice el riesgo de exposición](#).*

**3.2 Asegurar que solo las personas con la autorización de acceso requerida puedan ver los datos grabados y la información marcada como sensible o potencialmente dañina**, de acuerdo con la [Guía operativa del IASC sobre la responsabilidad en materia de datos en la acción humanitaria](#), así como los estándares contenidos en los instrumentos de intercambio de información relevantes y los SOP establecidos.

### Nos aseguramos de que se tomen medidas oportunas y se cierre el ciclo individualmente.

**3.3 Asegurar que los comentarios se respondan lo más rápido posible** y de acuerdo con los plazos que compartimos con las comunidades y quienes proporcionan comentarios. Esto incluye los [tickets de retroalimentación](#) que han sido derivados a través del sistema de derivación establecido. Si se recibe retroalimentación que no tiene un proceso predefinido, definir y actualizar los documentos del protocolo estándar, los SOP establecidos, y asegurar que estos cambios se comuniquen al personal de atención comunitaria, los equipos de campo y otros miembros del personal que apoyan el [mecanismo de retroalimentación comunitaria](#).

*Una respuesta apropiada y oportuna a la retroalimentación no siempre requiere que se registren los comentarios. Los requisitos para el registro deben quedar claros al considerar las condiciones para actuar sobre los diferentes tipos de retroalimentación y lo que esto implica para los distintos tipos de canales de retroalimentación.*

## Principio operativo rector n.º 3

Gestionamos la retroalimentación en función de su sensibilidad y criticidad. Cuando sea apropiado, derivamos la retroalimentación de manera segura a quienes están en posición de manejarla, escalarla y abordarla de forma responsable, adecuada y oportuna, para apoyar la acción y el cierre del ciclo individual.

Los términos definidos en el glosario aparecen subrayados y con un enlace a continuación.

### 3.4 Procurar que se asigne una identificación única de manera sistemática para el seguimiento de los tickets de retroalimentación registrados.

- Registrar los detalles de la retroalimentación para apoyar la [derivación](#) y el cierre del ciclo de acuerdo con:
- Los protocolos predefinidos para la gestión de retroalimentación.
  - Los principios de [seguridad de la información](#) y [protección de datos personales](#), respetando el enfoque de minimizar la [información identificable](#) y respetar la privacidad de quienes proporcionan comentarios.
  - Las preferencias de quien proporciona los comentarios cuando se brinde esta información.

*Por ejemplo, el personal y los equipos de atención comunitaria pueden ser capaces de responder preguntas sobre actividades humanitarias en el momento. Puede ser poco práctico registrar los comentarios a menos que se requiera una acción específica; podría ser más adecuado compartir un resumen diario para este tipo de retroalimentación. Además, si surge un comentario crítico en el campo, el registro podría omitirse por completo a favor de una intervención inmediata. Esto podría requerir un mayor esfuerzo para garantizar que los comentarios no se olviden ni se pasen por alto.*

### 3.5 Asegurar que los comentarios y las herramientas que se utilizan para la gestión se administren de manera centralizada para que:

- El [mapeo de servicios](#) y los [mecanismos de derivación](#) se mantengan fácilmente y puedan ser difundidos a través de los diferentes sistemas de retroalimentación cuando se actualicen.
- Los datos de retroalimentación puedan ser rastreados, lo que significa que se conozcan los diferentes lugares donde pueden ser [almacenados](#) o [transferidos](#).

Cuando no sea posible una gestión centralizada, recopilar regularmente la retroalimentación, incluyendo el estado individual en una fecha específica, para satisfacer las necesidades de seguimiento de los tickets de retroalimentación abiertos, además de los informes regulares y la supervisión del desempeño. De manera similar, las herramientas de gestión de retroalimentación deben actualizarse sistemáticamente y compartirse según sea necesario para garantizar la consistencia entre canales y sistemas.

### 3.6 Asegurar que se implementen actividades de [control de calidad](#) para monitorear cómo se han seguido los procedimientos para la documentación, la [categorización](#), la priorización y el [seguimiento/cierre de la retroalimentación](#). Esto apoya la identificación de necesidades de sensibilización y capacitación para los diferentes interesados que intervienen en la gestión de la retroalimentación.

*Por el contrario, las líneas directas que reciban cualquier tipo de comentario probablemente registrarán todos los comentarios y asignarán tickets que se cerrarán de inmediato o se dejarán abiertos para derivación u otra acción, y, como resultado, serán más fáciles de monitorear y controlar.*



## Principio operativo rector n.º 4

Recopilamos, exploramos temáticamente y obtenemos conclusiones de los datos de retroalimentación de modo que satisfaga de manera responsable y efectiva las necesidades de información de las distintas partes interesadas, para contribuir a la formulación de recomendaciones y acciones para los responsables de la toma de decisiones en los distintos niveles organizacionales.

*Los términos definidos en el glosario aparecen subrayados y con un enlace a continuación.*

### Recopilamos y preparamos los datos de retroalimentación de manera responsable.

#### Notas

**4.1 Garantizar que los conjuntos de datos individuales estén codificados antes de agregar y compartir** con las partes interesadas identificadas para un análisis adicional. Proceder de acuerdo con los parámetros determinados en los protocolos y los SOP para la presentación de informes, que incluyen los requisitos, el proceso y la regularidad de compartir estos datos.

*Se proporciona un marco de codificación para la retroalimentación comunitaria con la Plantilla de registro estándar a fin de guiar este trabajo para todo tipo de retroalimentación documentada.*

**4.2 Garantizar que los datos de retroalimentación se anonimicen** antes de compartir conjuntos de datos de retroalimentación agregados, y excluir información identificativa o redundante (por ejemplo, utilizando un control de divulgación estadística, donde se eliminan o modifican las variables identificativas).

**4.3 Garantizar que se expliquen los datos desagregados** para garantizar que la información sobre género, edad, discapacidad y otras diversidades se contextualice dentro de los datos disponibles en el mecanismo de retroalimentación, en lugar de ser generalizada a grupos de la población.

### Analizamos y obtenemos conclusiones de la retroalimentación comunitaria en conjunto.

**4.4 Garantizar que las tendencias y los hallazgos de la retroalimentación** se triangulen e interpreten con otra información disponible sobre la respuesta (como datos de evaluación de necesidades/monitoreo, incidentes de seguridad, resultados de encuestas, etc.) y se pongan a disposición para su uso en procesos de análisis más amplios que contribuyan a la toma de decisiones a nivel programático y estratégico.

*Un ejemplo de marco analítico para entender la retroalimentación comunitaria en su contexto puede proporcionar un enfoque integral que combine diferentes tipos de información para apoyar la triangulación y el análisis.*

**4.5 Garantizar que las tendencias y los hallazgos de retroalimentación se compartan y analicen tanto a nivel sectorial como multi-organizacional.** Esto incluye cualquier análisis, medida tomada en respuesta o estrategia de participación comunitaria, o cualquiera de los procesos que apoyan la acción colectiva y la toma de decisiones coordinada.

*Los datos relacionados con posibles alegaciones de EAS solo pueden ser analizados por especialistas en PEAS, en función de los principios de protección de datos y confidencialidad.*

## Principio operativo rector n.º 5

*Analizamos y seguimos las recomendaciones y medidas tomadas en respuesta a los hallazgos de la retroalimentación comunitaria, y garantizamos que nuestros programas y estrategias para abordar las necesidades de las comunidades sean revisados y ajustados según sea necesario. Los términos definidos en el glosario aparecen subrayados y con un enlace a continuación.*

### Mantenemos y revisamos los protocolos establecidos para apoyar la toma de decisiones y la adaptación.

### Notas

**5.1 Garantizar la integración continua mediante el liderazgo y las estructuras de coordinación multiorganizacional** (incluyendo las sectoriales e intersectoriales) dentro de los procesos y las actividades de programación regular, incluyendo:

- Definir qué información se necesita, y cuándo, para incluir sistemáticamente la retroalimentación de las comunidades en sus procesos regulares de planificación y adaptar sus programas.
- [Triangular](#) e [interpretar](#) los hallazgos de la retroalimentación comunitaria junto con otros datos programáticos.
- Formular y documentar acciones y adaptaciones recomendadas de manera sistemática a lo largo del tiempo.
- Difundir información con otras partes interesadas relevantes para fortalecer la sensibilización a nivel colectivo.
- Contribuir activamente y revisar regularmente los procesos y las herramientas comunes de gestión de retroalimentación, que se utilizan para apoyar los objetivos y las funciones generales del [mecanismo de retroalimentación](#).

*Esto deberá ser verificado con la Oficina para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA, por sus siglas en inglés) y alinearse con los mensajes clave para el liderazgo, lo que incluirá explicar y vincular la Plantilla de seguimiento de acciones.*

**5.2 Garantizar un monitoreo regular y una revisión periódica** de las diferentes fuentes de información utilizadas para medir el rendimiento del mecanismo a nivel colectivo identificando:

- Cómo los [canales de retroalimentación](#) para la comunicación bidireccional están satisfaciendo o no las necesidades de los diferentes grupos en la comunidad.
- Debilidades en la coordinación de la [gestión de retroalimentación](#) y cómo se pueden reforzar las condiciones y los protocolos (por ejemplo, a través de la sensibilización, la asignación adicional de recursos o la capacitación).
- Brechas de información y cómo pueden abordarse mediante la recopilación adicional de datos o ejercicios de investigación planificados o en curso para otros propósitos complementarios.

*Complementar la medición de los indicadores comunes con retroalimentación directa y sugerencias de mejora de los diferentes grupos de partes interesadas, que interactúan con el mecanismo de retroalimentación, puede fortalecer este proceso.*

## Principio operativo rector n.º 5

*Analizamos y seguimos las recomendaciones y medidas tomadas en respuesta a los hallazgos de la retroalimentación comunitaria, y garantizamos que nuestros programas y estrategias para abordar las necesidades de las comunidades sean revisados y ajustados según sea necesario. Los términos definidos en el glosario aparecen subrayados y con un enlace a continuación.*

### **Nos adaptamos y aprendemos como una comunidad de respuesta, junto con las comunidades a las que servimos.**

**5.3. Informar a la comunidad sobre los hallazgos, las decisiones y la justificación de las acciones, buscar su validación y reforzar** estos aspectos con el personal de atención comunitaria. Para lograr esto:

- Analizar las principales tendencias en la retroalimentación comunitaria y cómo y por qué se han abordado.
- Comunicar actualizaciones de información sobre los programas o el proceso de retroalimentación, y reflejar estos cambios en los SOP establecidos y en las herramientas de apoyo.
- Asegurarse de que estos se comprendan, y de que cualquier pregunta o inquietud pendiente se aborde o pueda abordarse en el futuro a través de los canales establecidos para la retroalimentación.

**5.4 Publicar informes sobre los hallazgos colectivos, las recomendaciones y las medidas tomadas en respuesta a la retroalimentación comunitaria en plataformas públicas**, que se utilizan comúnmente para compartir información y recursos humanitarios con el fin de apoyar la transparencia, facilitar la coordinación multiorganizacional y fortalecer la rendición de cuentas en la comunidad de respuesta.

# Plantilla de registro: Guía de uso

## Introducción

Este documento describe la *Plantilla de registro*, una herramienta para implementar los *Principios operativos rectores y estándares de datos*. Esta guía de uso ayudará a los profesionales que trabajan con mecanismos de retroalimentación comunitaria (CFM) en la aplicación y la adaptación contextuales para satisfacer necesidades individuales, conjuntas/multiorganizacionales y colectivas en la documentación y clasificación de la retroalimentación comunitaria.

La *Plantilla de registro* proporciona un marco para documentar y utilizar la retroalimentación comunitaria y es una herramienta fundamental para la gestión de la retroalimentación. Con una taxonomía que puede usarse para clasificar la retroalimentación con fines de acción, respalda principalmente la implementación del Estándar 2.4 de los *Principios operativos rectores y estándares de datos*.

**Recopilamos de forma sistemática y segura la retroalimentación comunitaria mediante: 2.4 Asegurar que los datos de retroalimentación recopilados a través de diferentes canales y sistemas de retroalimentación puedan ser cotejados y analizados conjuntamente** al exigir que todas las organizaciones que recopilan comentarios documenten sistemáticamente el mismo tipo de información sobre:

- De dónde provienen los datos de retroalimentación (el canal de comunicación y el área administrativa).
- Qué información se recoge en el momento en que se recibe la retroalimentación (detalles y naturaleza de la retroalimentación, en la medida que sea pertinente y adecuada).
- Qué medidas se toman para abordar la retroalimentación, inmediatamente después de su recepción y posteriormente como seguimiento para el cierre de los tickets abiertos y derivados (si corresponde).

Documentar la retroalimentación comunitaria de esta manera tiene implicaciones para otras actividades que las organizaciones pueden llevar a cabo para fortalecer los mecanismos de retroalimentación comunitaria (CFM) en diferentes niveles y puede reforzar o facilitar el cumplimiento de varios otros estándares.

**Además de lo anterior, el uso de la *Plantilla de registro* para documentar la retroalimentación comunitaria también permite:**

1. Un enfoque simple y común para entender y gestionar la retroalimentación basado en sus características y una definición estándar para las categorías de retroalimentación y otros campos de datos, sobre la base de los fundamentos establecidos en el Principio operativo rector 1.
2. Un intercambio seguro y eficiente de la retroalimentación comunitaria para la derivación y respuesta de tickets de retroalimentación individual, con la opción de identificar y clasificar la retroalimentación como sensible o crítica para garantizar que se tomen las medidas adecuadas de acuerdo con el Principio operativo rector 2.
3. Un análisis estructurado de la información de retroalimentación proveniente de diversas fuentes, ya sean formales o informales, junto con otra información de respuesta que respalde la toma de decisiones a nivel de respuesta, como se describe en el Principio operativo rector 4.
4. El seguimiento de las decisiones y acciones en respuesta a la retroalimentación comunitaria, y la adaptación de programas y estrategias para satisfacer las necesidades de las comunidades y trabajar hacia objetivos comunes para la respuesta, de acuerdo con el Principio operativo rector 5.

## Consideraciones generales para la gestión de la retroalimentación

Las siguientes consideraciones son relevantes para las personas, como los gerentes de retroalimentación y los líderes de equipo, o las unidades responsables de las siguientes tareas:

- Preparar al personal de atención comunitaria, a los equipos de campo y a los equipos de CFM para recopilar retroalimentación comunitaria.
- Examinar la retroalimentación que requiere acción, derivar tickets de retroalimentación y hacer seguimiento para fines de control y cierre del ciclo.
- Realizar el control de calidad y supervisar el cumplimiento de los protocolos estándar.
- Preparar comentarios (resúmenes o conjuntos de datos) para la elaboración de informes, los análisis y las medidas por tomar.

La *Plantilla de registro* requiere que los usuarios comprendan y apliquen varios términos importantes.

**Figura 1: Diferencias entre algunos de los términos utilizados para la gestión de la retroalimentación.**

“Retroalimentación” vs. “Ticket de retroalimentación”	“Respuesta” vs. “Cierre/resolución del ciclo (o ticket)”	“Protocolo” vs. “Procedimiento” para la gestión de la retroalimentación
<p>La retroalimentación se refiere, en términos generales, a la información y los conocimientos generados por los miembros de la comunidad en cualquier contexto (ya sea recopilados de manera proactiva u obtenidos de forma pasiva).</p> <p>Cuando se registra un comentario, se crea un ticket de retroalimentación. Estos pueden estar abiertos para acciones futuras o cerrados (ya sea porque no se puede tomar ninguna medida o porque ya se tomaron medidas, y esta decisión se ha comunicado para satisfacción de la persona que proporciona la información para que se considere resuelta).</p>	<p>Siempre se proporciona una respuesta a la retroalimentación para reconocerla y, también, para:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• responderla de manera satisfactoria de inmediato, lo cual es posible para algunas preguntas o problemas; o</li> <li>• indicar cómo y cuándo se resolverá el asunto planteado por la persona que brindó el comentario.</li> </ul> <p>Es posible resolver la retroalimentación sin generar un ticket, pero nuestro objetivo debe ser resolver toda retroalimentación que genere un ticket.</p>	<p>Los estándares sobre cómo se responde a la retroalimentación, las condiciones para crear un ticket de retroalimentación y los pasos que se deben seguir para garantizar la resolución de los tickets de retroalimentación abiertos son componentes de un protocolo para la gestión de la retroalimentación que puede existir en mecanismos individuales, conjuntos/multiorganizacionales y colectivos de retroalimentación.</p> <p>Los procedimientos operativos estándar pueden ayudar a las personas que desempeñan un papel en la gestión de retroalimentación a convertir estos protocolos en acciones específicas como parte de sus responsabilidades habituales.</p>

Estas definiciones son relevantes para comprender los vínculos entre la documentación de la retroalimentación comunitaria, tal como se articula en el Estándar 2.4, y el ciclo de retroalimentación más amplio y los estándares correspondientes:

**Estándar 3.3:** El personal de atención comunitaria y los equipos de campo deben priorizar una **respuesta** inmediata (y, cuando sea posible, la **resolución**) a la **retroalimentación** cuando sea apropiado. Si es poco realista registrar los comentarios individuales (por ejemplo, cuando las actividades principales no están centradas en la retroalimentación), es importante compartir observaciones en periodos específicos sobre qué preguntas, preocupaciones o problemas se repiten o tienen un impacto en grupos discriminados/marginados.

**Estándar 3.4:** Si las responsabilidades de recopilar retroalimentación son parte de las responsabilidades principales del personal y de los equipos, y si se encuentra una retroalimentación individual que requiere acción adicional, la retroalimentación debe ser registrada y se debe crear un **ticket** lo antes posible. Como alternativa, el proveedor debe ser redirigido a un canal apropiado según el **protocolo** correcto **para la gestión de la retroalimentación**.

**Estándares 1.6 y 3.6:** Para garantizar que se cumplan los protocolos, los pasos y las consideraciones necesarios deben integrarse en los **SOP** pertinentes para respaldar las responsabilidades del personal, ya sea que sus funciones sean principalmente parte de un canal formal de retroalimentación o no.

# Descripción de la *Plantilla de registro*

## ¿QUÉ ES LA PLANTILLA DE REGISTRO?

La *Plantilla de registro* es una hoja de cálculo que contiene campos para la documentación de la retroalimentación comunitaria, lo que permite su adaptación al caso de uso y a la estructura operativa de los diferentes canales de retroalimentación. No pretende ser un formulario listo para usar para registrar la retroalimentación comunitaria, sino más bien una guía que contiene los puntos de datos relevantes, sus características y categorías para su aplicación. La forma en que

se aplica y refleja la plantilla en los procesos y las herramientas utilizados para la documentación y el seguimiento de la retroalimentación variará según el canal de retroalimentación, la tecnología elegida, entre otros factores. Algunas de estas cuestiones se explorarán en las secciones siguientes. En la figura 2, se muestra una captura de pantalla de la *Plantilla de registro* como referencia. Incluye tres pestañas, las cuales están numeradas y se detallan más abajo.

Figura 2: Captura de pantalla que muestra una de las tres pestañas de la Plantilla de registro

Data Group	Feedback Metadata						Feedback Content			
Requirement	Minimum		Optional		Recommended		Minimum			
Field	Administrative area levels 1-3	Feedback channel	Administrative area levels 4-5	Country	Administrative area codes	Country code	Unique ID	Date of receipt	Submitted by	Consent to process
<b>HXL Code Format</b>	#adm1; #adm2; #adm3	#meta +methodology categories	#adm4 categories	#country categories	#adm1+code; #adm2+code	#country+code+v_iso text	#meta +id eg: LOCATION_DATE	#date +received YYYY-MM-DD	#contact +recipient +name categories	#respondee+consent categories
<b>Categories</b>		Messaging app SMS Chatbot Mobile teams/Field staff/Monitors Call Centre/Hotline/Toll free line Interactive Voice Response Social media Feedback box Focus group discussion Community meeting Key informant interview Inter-active radio or TV show Helpdesk/Information center Community committee Structured interview Voice recorder Email Letter Other					F01_20220512_004			Yes No
<b>Instructions</b>	Use the OCHA categories for the relevant country, and add the Common Operational Dataset (COD) administrative	Choose categories from the suggested list, adapted as needed to suit the needs of field teams and offices.	The reach of the feedback mechanism will determine how many administrative levels are useful to capture. When there	This is only relevant if the feedback mechanism supports cross-border activities or programmes that	Codes for administrative areas are useful for identifying locations where alternative naming conventions	Country codes help to avoid issues linked to inconsistent spelling. The ISO 3166-1 three-letter alphabetic codes are	A unique ID will automatically be created if data is collected using software such as KoBo Collect.	This is the date the feedback was submitted (not the date it was entered into the database).	If a form is submitted by a feedback data collector, use codes rather than personal names. If feedback is collated and submitted by a team or	Consent is required to record and process any feedback. Where it is not possible to obtain verbally, give feedback providers the

## PRIMERA PESTAÑA: PLANTILLA PRINCIPAL

La primera pestaña es la plantilla principal e incluye todos los campos mínimos, opcionales y recomendados para satisfacer los requisitos necesarios para que la documentación de la retroalimentación cumpla con el Estándar 2.4.

- Los campos amarillos deben documentarse para cumplir con los estándares mínimos.
- Las pestañas grises son opcionales y deben documentarse solo si es apropiado hacerlo.
- Los campos en celeste son sugerencias y pueden emplearse para optimizar los estándares de documentación cuando un mecanismo cuente con capacidad adicional.

Las categorías de la documentación se ilustran en la figura 3 junto con los campos “Mínimo”, “Opcional” y “Recomendado”. Los códigos de color, las instrucciones de los campos de datos, las consideraciones de formato y las etiquetas HXL para la carga opcional en HDX se pueden encontrar en la *Plantilla de registro*.

**Figura 3: Categorías de documentos**

Categoría de documentación	Descripción	Campos mínimos	Campos opcionales	Campos recomendados
Metadatos de retroalimentación	Información sobre el origen de la retroalimentación que nos indica de dónde proviene y a través de qué canal se recibe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos básicos de la ubicación: Áreas administrativas 1 y 2</li> <li>• Canal de retroalimentación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Datos detallados de la ubicación: Áreas administrativas 3 y 4</li> <li>• Nombre del país</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Códigos de ubicación</li> <li>• Códigos de país</li> </ul>
Contenido de la retroalimentación	Información relacionada con las características de la retroalimentación (incluyendo el tipo de retroalimentación e información sobre la persona que proporciona los comentarios, si es relevante). Cuando sea posible, la información intercambiada debe ser verificada con quienes proporcionan los comentarios para confirmar que los detalles sean precisos y que son plenamente conscientes del proceso de información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación única</li> <li>• Fecha de recepción</li> <li>• Presentado por</li> <li>• Consentimiento para el procesamiento</li> <li>• Rango de edad</li> <li>• Sexo</li> <li>• Idioma de interacción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comentario de retroalimentación</li> <li>• Pertinencia operativa</li> <li>• Categoría general de retroalimentación</li> <li>• Sensibilidad</li> <li>• Criticidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se proporciona de forma independiente o con asistencia</li> <li>• Si es con asistencia, los motivos de ello</li> <li>• Factor de diversidad</li> <li>• Categorías específicas del contenido de la retroalimentación</li> </ul>
Seguimiento, control y resolución de la retroalimentación	La información sobre los protocolos seguidos y el proceso de derivación y respuesta debe ser actualizada regularmente y etiquetada con el fin de apoyar el monitoreo, el análisis, la defensa y la mejora de la comunicación con las comunidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Protocolo seguido</li> <li>• Fecha de derivación</li> <li>• Estado actual del caso</li> <li>• Fecha de cierre del caso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento y respuesta</li> <li>• Cita clave</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinencia temática</li> </ul>



Los requisitos mínimos para la documentación, como se describe anteriormente y en el Estándar 2.4, deben aplicarse independientemente del tipo de canal a través del cual se recibe la retroalimentación. Para los campos que no siempre pueden tener un valor determinado, se han proporcionado opciones de categorías que pueden utilizarse para indicar esto.

En general, se deben elegir categorías contextualmente apropiadas para satisfacer las necesidades de información preidentificadas específicas de los programas y las actividades que se respaldan. Sin embargo, se debe establecer correspondencia con lo anterior para cumplir con los estándares mínimos con fines colectivos.

## SEGUNDA PESTAÑA: TAXONOMÍA DE LA RETROALIMENTACIÓN

La taxonomía de la retroalimentación establece categorías comunes y definiciones para clasificar la retroalimentación comunitaria, junto con recomendaciones para una subcategorización adicional de estas categorías principales. Está diseñada para facilitar el debate sobre cómo la clasificación y la documentación de la retroalimentación pueden fortalecer los protocolos y permitir un intercambio seguro y eficiente para la gestión de la retroalimentación, al tiempo que contribuye al análisis y a la toma de decisiones en diversos niveles.

- Las **definiciones de las categorías amplias de contenido** son de relevancia primaria, ya que pueden facilitar una conversación sobre la estandarización a través de diferentes sistemas y mecanismos de retroalimentación para cumplir con los objetivos a nivel de respuesta.
- **La adopción de las categorías amplias del estándar o la asignación de categorías existentes** a esta taxonomía puede apoyar un enfoque estándar no solo para clasificar la retroalimentación, sino también para gestionarla. Puede utilizarse como un marco para el desarrollo de protocolos de gestión de retroalimentación y, por lo tanto, como una herramienta para evaluar el funcionamiento del mecanismo (en relación con el acceso/la cobertura de los temas de retroalimentación, el cumplimiento de los protocolos y el cierre de ciclos).
- **Considerar las subcategorías recomendadas** puede respaldar aún más el análisis y el debate sobre la posible interoperabilidad de las diferentes soluciones digitales que apoyan la gestión de la retroalimentación, cuando esto sea deseado y apropiado. La medida en que los diferentes canales, sistemas y mecanismos de retroalimentación adopten una categorización común determinará la eficacia de su conexión y su capacidad para cumplir con los objetivos de respuesta.

Es importante señalar que todas las herramientas utilizadas para la gestión de la retroalimentación, incluidos sus protocolos, están integradas. Esto significa que la forma en que documentamos la retroalimentación debe influir en lo que se haga con ella, y viceversa. Los documentos de referencia o las herramientas comunes para la recopilación y la categorización de los datos de retroalimentación, la mensajería estándar, el mapeo de servicios y la gestión de retroalimentación deben estar alineados y mantenerse de acuerdo con el **Estándar 5.1**.

La pestaña de pertinencia operativa proporciona una lista estándar de categorías (con definiciones) que pueden usarse para completar el campo correspondiente en la plantilla principal. Este campo es importante no solo porque ofrece una visión general del tipo de intervención al que se refiere la retroalimentación, sino también porque suele indicar qué grupo de partes interesadas está mejor capacitado para abordar la retroalimentación si se requiere su derivación. En función del alcance del CFM, se pueden utilizar los principales sectores técnicos de una respuesta humanitaria. Si el alcance es más limitado, se pueden emplear nombres de proyectos o actividades.

Todos los procedimientos operativos estándar desarrollados para la documentación, la derivación y la presentación de informes de la retroalimentación comunitaria deben reflejar los requisitos indicados en los protocolos comunes establecidos en el Estándar 1.3 y según lo especificado en el Estándar 1.4.

# Consideraciones para la aplicación de la *Plantilla de Registro*

## DOCUMENTAR LA RETROALIMENTACIÓN INDIVIDUAL Y GRUPAL

La documentación sistemática de la retroalimentación, tanto individual como grupal, asegura que se pueda analizar conjuntamente una variedad de información obtenida a través de diferentes modalidades. Esto puede realizarse en formato digital o en papel (y, luego, transcribirse de manera digital). Se pueden consultar ejemplos de esto junto con la *Plantilla de registro* en la biblioteca de recursos del IASC.

**1. Documentar la retroalimentación grupal:** Seleccionar la opción "Grupo mixto de personas" en los campos de *Rango de edad* y *Sexo* de la *Plantilla de registro* es apropiado para documentar comentarios recopilados durante los debates en grupos focales, las reuniones comunitarias y otras actividades de movilización comunitaria centradas en grupos. Siempre que sea posible, se deben anotar las distribuciones generales, especialmente si los comentarios recibidos están relacionados con un factor específico de diversidad. El personal de atención comunitaria y los equipos de campo que recopilen comentarios de la comunidad durante sus actividades regulares también pueden utilizar este método para registrar las preguntas o los problemas principales que se plantean. Este tipo de información puede complementar los comentarios formales capturados a través de otros canales más estructurados.

**2. Documentar la retroalimentación individual:** La documentación de comentarios individuales es común en los canales formales de retroalimentación, donde los comentarios pueden recopilarse de manera más estructurada, como en mesas de ayuda, líneas telefónicas, correos electrónicos, aplicaciones de mensajería y buzones de sugerencias. También, puede integrarse con otras herramientas de recolección de datos utilizadas durante visitas domiciliarias y entrevistas con informantes clave. Incluso en contextos informales o de retroalimentación grupal, se crean tickets de comentarios individuales porque requieren una respuesta específica. Las condiciones y los requisitos para esto deben estar claramente definidos en los procedimientos operativos estándar (SOP) relevantes para los roles de atención comunitaria. Si registrar el ticket de comentario no es apropiado ni práctico, o excede las responsabilidades principales de quien recibe el comentario, se debe redirigir a las personas que proporcionan los comentarios al canal adecuado para que sus comentarios individuales sean atendidos.

## **DOCUMENTAR COMENTARIOS DE MANERA INFORMAL Y COMPARTIR RESÚMENES Y OBSERVACIONES DE LOS COMENTARIOS**

Incluso en los casos en los que no sea posible documentar los comentarios de manera formal, es necesario preparar al personal de atención comunitaria y a los equipos de campo con conocimientos básicos sobre preguntas frecuentes, así como los protocolos y las respuestas para distintos tipos de comentarios, de acuerdo con los estándares 1.5, 1.6 y 3.1. Deben saber qué hacer y qué aspectos anotar si los comentarios recibidos requieren medidas rápidas o especializadas. Los estándares de documentación aún pueden aplicarse de manera factible y los formularios de ejemplo incluidos con la plantilla de registro pueden imprimirse y utilizarse para este propósito.

Cuando existen canales no presenciales (como líneas telefónicas, mesas de ayuda u otras vías específicas) y los equipos de campo no tienen la tarea de registrar, transcribir o compartir comentarios de manera formal (ya sea en formato digital u otro), se les debe incentivar a compartir sus observaciones y sugerencias sobre las tendencias de la retroalimentación comunitaria de una manera coherente con su forma de trabajo (por ejemplo, verbalmente durante las reuniones de equipo). Esto garantiza que este conocimiento pueda integrarse en ejercicios de análisis y triangulación según los estándares 3.4 y 3.5.

La participación de los colaboradores en la respuesta que implementan actividades en los debates colectivos sobre la retroalimentación comunitaria es crucial para garantizar la relevancia y el uso de las herramientas comunes para la gestión de la retroalimentación. Esto no solo asegura que el proceso de retroalimentación y la información disponible para las comunidades sean comprendidos por todos y comunicados de manera consistente, sino que también garantiza que el conocimiento obtenido de las interacciones directas con los miembros de la comunidad siga siendo una fuente central de información, independientemente del nivel de capacidad digital de las estructuras comunitarias o los actores locales en una respuesta determinada.

# Anexo: GLOSSARIO

## **ACUERDO DE INTERCAMBIO DE DATOS (DSA)**

Acuerdo que establece los términos y las condiciones que rigen el intercambio de datos personales o datos sensibles no personales. Se utiliza principalmente para el intercambio de datos entre dos partes y, por lo general, se establece a nivel nacional. De acuerdo con los marcos de protección de datos, se requiere la firma de un acuerdo de intercambio de datos (DSA, por sus siglas en inglés) para el intercambio de datos personales<sup>2</sup>.

## **ADICIÓN DE DATOS**

La recopilación de información de diferentes fuentes o bases de datos con el fin de preparar estos conjuntos de datos combinados para su procesamiento.

## **ALMACENAMIENTO DE DATOS**

El proceso de retener datos (en la mayoría de los casos, datos digitales). Para los datos de retroalimentación, esto significa los lugares donde se guardan de manera segura los comentarios en cada etapa de su ciclo de vida, incluyendo el lugar donde se almacenan justo después de ser recolectados, donde se encuentran durante y después del procesamiento, así como —en cierta medida— donde se distribuyen.

## **ANONIMIZACIÓN DE DATOS**

Proceso por el cual los datos personales se alteran de manera irreversible, ya sea eliminando o modificando las variables identificativas, de tal manera que la persona que proporcionó los datos ya no pueda ser identificada directa o indirectamente<sup>3</sup>.

## **CANAL DE RETROALIMENTACIÓN**

Una modalidad a través de la cual se pueden compartir, registrar y recibir las percepciones de la comunidad. Cada canal tendrá su propio conjunto de características que determinarán cuán accesible será para individuos y grupos específicos en una comunidad; una combinación de canales mejorará la accesibilidad del mecanismo de retroalimentación.

2 IASC (2021): Guidance on Data Responsibility in Humanitarian Action, p. 29.

3 The Centre for Humanitarian Data: Glossary. <https://centre.humdata.org/glossary/>

## **CIERRE DEL BUCLE DE RETROALIMENTACIÓN**

El proceso de comunicar a quienes proporcionan comentarios y a las comunidades lo que se ha hecho en respuesta a su retroalimentación. Es fundamental explicar y analizar cómo se tuvo en cuenta la retroalimentación, qué se pudo hacer (y qué no) y la justificación detrás de estas decisiones.

## **CIERRE O RESOLUCIÓN DEL TICKET DE RETROALIMENTACIÓN**

La acción que ocurre cuando no se requiere más intervención para resolver una retroalimentación individual. Un ticket puede cerrarse por los siguientes motivos: a) está fuera del alcance de un CFM; b) se resolvió utilizando herramientas de gestión de retroalimentación (repositorio de mensajes clave/puntos de conversación, redirección a los servicios de socios en el directorio estándar o mediante la aplicación del sistema de derivación); o c) la persona retiró su solicitud o ya no desea continuar.

## **CLASIFICACIÓN DE DATOS**

El proceso de agrupar datos en categorías según criterios específicos, lo que generalmente implica que estos datos tienen algo en común, como un valor similar (en el caso de datos cuantitativos) o una característica similar (en el caso de datos cualitativos). Las categorías pueden ser superpuestas o no, y un dato puede ser categorizado de varias maneras diferentes, en función de la perspectiva del analista<sup>4</sup>

## **CODIFICACIÓN DE DATOS DE RETROALIMENTACIÓN**

La codificación es una técnica utilizada para asignar datos cualitativos a temas o clases con el fin de reducir los datos a una forma que facilite su seguimiento y análisis. La codificación ayuda a captar puntos clave que pueden ser utilizados como base para un análisis posterior e identificar temas en los datos de retroalimentación comunitaria sin perder el significado. Los códigos pueden ser analizados de forma cuantitativa o cualitativa, o para ayudar a identificar relaciones y patrones en los datos<sup>5</sup>.

## **CONTROL DE CALIDAD**

Un proceso con el objetivo de prevenir e identificar errores, tanto humanos como tecnológicos, que puedan limitar la efectividad del CFM. Además, el proceso mantiene las herramientas y los procesos de retroalimentación relevantes y preserva la confianza de las partes interesadas del CFM a través de las actividades.

4 ICRC (2017): *Acquiring and analyzing data in support of evidence-based decisions*, p. 208.

5 ICRC (2017): *Acquiring and analyzing data in support of evidence-based decisions*, p. 201.

## **CONTROL DE DIVULGACIÓN ESTADÍSTICA (SDC)**

Técnica utilizada en estadísticas para evaluar y reducir el riesgo de que una persona u organización sea reidentificada a partir de los resultados de un análisis de datos de encuestas o administrativos, o en la divulgación de microdatos<sup>6</sup>.

## **DATOS PERSONALES**

(También denominados “información personal” e “información personal identificable”). Cualquier información relacionada con una persona natural identificada o identificable (“titular de los datos”). Una persona natural identificable es aquella que puede ser identificada, directa o indirectamente, en particular mediante un identificador como un nombre, un número de identificación, datos de ubicación, un identificador en línea, o uno o más factores específicos de la identidad física, fisiológica, genética, mental, económica, cultural o social de esa persona natural.

## **DERIVACIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN**

La transferencia de información relacionada con un ticket de retroalimentación a un punto focal que cuente con los recursos y la experiencia necesarios para resolverlo. Una derivación puede incluir información sobre quién proporciona los comentarios, las interacciones, el contenido de la retroalimentación y las acciones de respuesta. Es importante señalar que el término “derivación” tiene diferentes significados según el contexto en el que se use. Consulte: las definiciones de “Sistema de derivación” y “Mecanismo de derivación” a continuación.

## **ESCALADA**

El proceso de llevar los comentarios a la atención de las partes interesadas con mayor autoridad o poder de toma de decisiones, con el fin de abordar de manera adecuada la información crítica o sensible.

## **EXPLOTACIÓN Y ABUSO SEXUALES (EAS)**

Formas particulares de violencia de género<sup>7</sup> cometidas por trabajadores humanitarios.

- Explotación sexual: cualquier abuso real o intento de abuso de una posición de vulnerabilidad, poder diferencial o confianza, con fines sexuales, incluyendo, pero no limitado a, obtener beneficios monetarios, sociales o políticos de la explotación sexual de otra persona.
- Abuso sexual: la intrusión física real o la amenaza de intrusión física de naturaleza sexual, ya sea por fuerza o en

<sup>6</sup> The Centre for Humanitarian Data (2019) Guidance Note on Statistical Disclosure Control.

<sup>7</sup> Para ver la lista completa y las definiciones de EAS o términos relacionados, consulte la página 14 del [IASC \(2023\): Inter-Agency SEA Referral Procedures](#).

condiciones desiguales o coercitivas. Cualquier actividad sexual con un niño se considera abuso sexual<sup>8</sup>.

## **GESTIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN**

Se refiere a cómo recopilamos, almacenamos, procesamos, abordamos, analizamos y utilizamos los comentarios de manera segura, eficiente y efectiva. Incluye definir los propósitos, los procesos y las soluciones para los usos previstos de la retroalimentación comunitaria, que son la base de las medidas colectivas dirigidas a:

1. La resolución de la retroalimentación individual y la mejora del proceso de retroalimentación para las comunidades. Aquí se incluyen los procesos para desarrollar y ajustar los canales de comunicación, las herramientas<sup>9</sup> para la gestión de retroalimentación y las tecnologías asociadas con estas.
2. La mejora de la calidad y efectividad de las operaciones y la gestión de los riesgos potenciales para diferentes grupos de la comunidad. Los procesos para obtener información y hallazgos mediante la adición, el análisis y la triangulación de la retroalimentación comunitaria para orientar la toma de decisiones en la preparación, la implementación, el monitoreo y la evaluación de actividades, y los programas son parte de esto.

## **INTERPRETACIÓN DE LA RETROALIMENTACIÓN**

El proceso de analizar los temas y las narrativas en los datos de retroalimentación y comprender su significado. A veces, se lo conoce como un análisis de segundo nivel<sup>10</sup>. El proceso de interpretar los datos de retroalimentación comunitaria requiere la participación de diversas partes interesadas con conocimiento del contexto y de las realidades operativas, incluidos representantes diversos de la comunidad, y debe ser realizado por otros actores además del equipo de retroalimentación.

8 Secretary-General's Bulletin: Special Measures for protection from sexual exploitation and sexual abuse (ST/SGB/2003/13), Section 1.

9 Las herramientas para la gestión de la retroalimentación incluyen formularios estandarizados y softwares para la documentación de la retroalimentación, repositorios para mensajería estándar, directorios de actividades/servicios, mecanismos de derivación y plataformas de informes, así como los procedimientos operativos estándar (SOP) que apoyan su mantenimiento y uso.

10 Consulte: UNICEF, Social Science Analysis Cell (2020): CASS Methodology Guide e INTRAC (2017): Qualitative analysis.

## **MAPEO DE SERVICIOS**

Un proceso en el que se mapea la información sobre los servicios y los actores que los proporcionan con el fin de asegurar que esta información se comunique de manera constante a las comunidades. Un mapeo de servicios o repositorio se debe gestionar de forma centralizada, ya que requiere actualizaciones frecuentes y difusión a través de los diferentes mecanismos y canales utilizados para comunicarse con las comunidades, incluidos el personal de atención comunitaria y los equipos del CFM. Al ser una herramienta esencial para la gestión de la retroalimentación, debe estar completamente alineado con el alcance de las actividades operativas y las categorías utilizadas para clasificar la retroalimentación en la Plantilla de registro.

## **MARCO ANALÍTICO**

Los marcos analíticos son modelos diseñados para guiar y facilitar la interpretación y comprensión<sup>11</sup>. Las comunidades y su diversa retroalimentación son complejas, multifacéticas y multidimensionales, y entenderlas requiere un enfoque estructurado y coherente. El marco analítico ofrecido en este paquete puede adaptarse a cualquier contexto, lo que proporciona una manera lógica de analizar, triangular y evaluar los datos de retroalimentación con las partes interesadas relevantes.

## **MARCO DE CODIFICACIÓN Y MANUAL DE CÓDIGOS**

Un marco de codificación es un esquema guía para organizar los comentarios de retroalimentación abiertos. Proporciona una visión general de las categorías, los códigos y los criterios utilizados para clasificar la retroalimentación comunitaria. Está respaldado por un manual de códigos, que describe las categorías y los códigos, y ofrece ejemplos de comentarios de retroalimentación. El marco de codificación y el manual de códigos aseguran que todas las personas que participan en el proceso de codificación y análisis tengan la misma comprensión del proceso de codificación. La taxonomía de retroalimentación en la Plantilla de registro puede usarse como un marco de codificación.

## **MECANISMO DE RETROALIMENTACIÓN COMUNITARIA (CFM)**

Sistemas para gestionar la retroalimentación compartida por las comunidades, como preguntas, sugerencias, observaciones, creencias, preocupa-

11 Consulte: Chataigner, Patrice (2017): Analytical Framework Review Report.



ciones, quejas y expresiones de agradecimiento, incluyendo retroalimentación que sea sensible o crítica y que requiera una respuesta especializada o urgente<sup>12</sup>. Además de apoyar la resolución oportuna y adecuada de comentarios individuales, un CFM facilita el uso de conocimientos e información obtenidos de la retroalimentación comunitaria para orientar las decisiones estratégicas y operativas que respaldan la rendición de cuentas hacia las poblaciones afectadas (AAP) en una operación. Esto incluye evitar y mitigar riesgos para los diferentes grupos de la comunidad y garantizar que la programación satisfaga sus necesidades de manera segura y efectiva. (Definición de CFM, continuación)

Todos los CFM están compuestos por:

- Canales de comunicación para la retroalimentación que sean adecuados, seguros y accesibles, adaptados al contexto y que respeten las diferentes necesidades y preferencias de los distintos grupos de la comunidad.
- Procesos y herramientas, ya sean analógicas o digitales, para recopilar, derivar y responder de manera segura y efectiva a la retroalimentación comunitaria.
- Procesos y herramientas para analizar y utilizar los hallazgos y las ideas provenientes de la retroalimentación comunitaria, con el fin de realizar ajustes y mejoras.
- Las estructuras de coordinación y los recursos necesarios para mantener las funciones del CFM, supervisar su funcionamiento y garantizar que se tomen las medidas específicas o colectivas necesarias para cumplir con los objetivos del CFM.

## **MECANISMOS DE REFERENCIA**

Mecanismos flexibles que vinculan de manera segura a quienes proporcionan los comentarios y requieren servicios especializados (por ejemplo, atención médica, apoyo psicosocial, gestión de casos, seguridad/protección) con el proveedor de servicios adecuado. Los mecanismos de referencia son específicos para el tipo de retroalimentación y pueden implicar a las partes responsables en diferentes niveles (como a nivel de proyecto/actividad, subnacional y nacional).

12 Consulte la definición de Retroalimentación comunitaria más arriba para obtener más información.

## **MEMORANDO DE ENTENDIMIENTO (MOU)**

Un documento legal que establece los términos, las condiciones y las reglas operativas acordados para un acuerdo no final entre organizaciones. Esto puede ser, en ocasiones, un requisito del donante, donde una solicitud de fondos incluye una colaboración explícita no financiera con organizaciones asociadas. El memorando de entendimiento (MoU, por sus siglas en inglés) demuestra que las organizaciones han consultado y coordinado las responsabilidades de sus actividades financiadas.

## **MENSAJERÍA ESTÁNDAR**

Información y respuestas acordadas que promueven un mensaje consistente sobre temas que no requieren respuestas contextuales. Cualquier recurso o repositorio para mensajería estándar se debe gestionar de forma centralizada, ya que requiere actualizaciones frecuentes y difusión a través de los diferentes mecanismos y canales utilizados para comunicarse con las comunidades, incluidos el personal de atención comunitaria y los equipos del CFM. Al ser una herramienta esencial para la gestión de la retroalimentación, debe estar completamente alineada con las categorías utilizadas para clasificar la retroalimentación en la Plantilla de registro. Para cada una de las categorías de retroalimentación específicas utilizadas en la documentación de retroalimentación, debe existir un mensaje estándar; si no hay ninguno, entonces hay una brecha de información y se debe crear un ticket para abordar esta cuestión. Un mensaje estándar puede ir acompañado de instrucciones sobre cómo la persona que procesa la retroalimentación debe marcar el caso para escalación o derivación, en función de su sensibilidad o criticidad.

## **MINIMIZACIÓN DE DATOS**

El objetivo de garantizar que solo se procese la cantidad mínima de datos necesaria para cumplir con los objetivos y fines para los que se recopilaron los datos.

## **PLANTILLA DE REGISTRO (CON TAXONOMÍA)**

Una herramienta para garantizar que existan puntos de datos mínimos para cualquier retroalimentación documentada a través de diversos canales, sistemas y mecanismos de retroalimentación, y que apoye un enfoque estandarizado para categorizar esta retroalimentación, con los siguientes propósitos:

- Entender la naturaleza completa de la información de retroalimentación, incluyendo de dónde proviene, de qué se trata y qué medidas requiere.

- Sentar las bases para un análisis común de los puntos de datos mínimos compartidos.
- Preparar diferentes sistemas y mecanismos de retroalimentación, apoyados por diversas soluciones tecnológicas y digitales, para conversaciones sobre la interoperabilidad.

Junto con las herramientas de mapeo de servicios y mensajería estándar, la Plantilla de registro es una herramienta esencial para la gestión de la retroalimentación y debe evolucionar y adaptarse según las necesidades del contexto de respuesta.

### **PRIVACIDAD POR DISEÑO**

Equivale a la práctica de la protección de datos mediante el diseño (tecnológico). Esto significa que la privacidad se considera en las etapas iniciales del diseño y a lo largo de todo el proceso de desarrollo de cualquier sistema destinado a procesar datos personales. Esto se basa en la idea de que la protección de datos en los procedimientos de procesamiento de datos se respeta mejor cuando ya está integrada en la tecnología en el momento de su creación<sup>13</sup>.

### **PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS ESTÁNDAR (SOP)**

Un conjunto de instrucciones detalladas que ayudan a los diferentes roles que apoyan el funcionamiento del mecanismo de retroalimentación a implementar los protocolos establecidos y, por lo tanto, sus responsabilidades funcionales. El objetivo de establecer SOP es lograr eficiencia, resultados de calidad y uniformidad en el desempeño, mientras se reduce la falta de comunicación y el incumplimiento de la documentación de los requisitos mínimos.

### **PROTOCOLO**

Un sistema de reglas que explican la conducta correcta y los procedimientos adecuados para seguir en situaciones formalmente definidas. En general, un protocolo dicta lo que se debe hacer, mientras que los procedimientos operativos estándar (SOP) describen y documentan cómo se implementa esto a través de responsabilidades vinculadas a roles funcionales. Para un CFM implementado a cualquier nivel (individual, conjunto/multiorganizacional o colectivo), deben existir protocolos y sus correspondientes SOP para la gestión de la retroalimentación, los informes, la toma de decisiones y la adaptación.

## **PROTOCOLO DE INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (ISP)**

La base para un enfoque colectivo de intercambio responsable de información y datos. Aunque generalmente se establecen a nivel de sistema, los protocolos de intercambio de información (ISP, por sus siglas en inglés) también pueden establecerse a nivel de grupo/sector y de organización, según sea necesario<sup>14</sup>.

## **RECOPIACIÓN DE DATOS**

La recopilación de datos es el proceso de documentar la retroalimentación comunitaria de manera sistemática. Las soluciones para la recopilación de datos pueden ser de baja tecnología (es decir, mediante documentación en papel y sin conexión a internet) o de alta tecnología (es decir, utilizando softwares y dispositivos que dependan de internet inalámbrico o almacenamiento en la nube).

## **REGISTRO DE RETROALIMENTACIÓN**

El conjunto completo de esa retroalimentación, incluyendo las interacciones, los detalles de la retroalimentación y las acciones de respuesta asociadas a un caso específico de retroalimentación.

## **RESPONSABILIDAD DE LOS DATOS**

La gestión segura, ética y efectiva de los datos personales y no personales para la respuesta operativa.

## **RETROALIMENTACIÓN COMUNITARIA**

La retroalimentación comunitaria es información generada por los miembros de la comunidad, tanto adultos como niños, e incluye cualquier tipo de información, como preguntas, sugerencias, observaciones, creencias, inquietudes, quejas<sup>15</sup> y expresiones de agradecimiento. Por lo tanto, la retroalimentación comunitaria puede incluir información positiva, neutral o negativa. Puede recibirse a través de cualquier tipo de canal de retroalimentación, tanto formales como informales, ser estructurada o no estructurada, recibida directamente por la parte interesada que utilizará y actuará a partir de la información, o indirectamente a través de intermediarios. La retroalimentación comunitaria proporciona a los actores de la respuesta una comprensión de las necesidades, percepciones y experiencias de diver-

14 IASC (2021): Information Sharing Protocol.

15 En la práctica, usar la palabra "queja" en el contexto de un mecanismo de retroalimentación puede, en ocasiones, desalentar a niños o adultos de compartir sus comentarios, ya que implica la necesidad de evidencia o un nivel de certeza. Recomendamos consultar a diferentes grupos de la comunidad para determinar la terminología adecuada y garantizar que se aborden todas las preocupaciones relacionadas con la protección.

sos individuos y grupos, incluso en lo que respecta a las actividades y los servicios de respuesta, así como al comportamiento del personal de las organizaciones.

### **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

La protección de la información y los sistemas de información contra el acceso, el uso, la divulgación, la interrupción, la modificación o la destrucción no autorizados, con el fin de proporcionar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información.

### **SENSIBILIDAD Y CRITICIDAD DE LA RETROALIMENTACIÓN**

La sensibilidad de la retroalimentación se refiere a la información que debe protegerse del acceso o de la divulgación debido a que puede poner en riesgo a la persona que la comparte o a otras personas relacionadas con ella. La criticidad de la retroalimentación se relaciona con la importancia de la información que puede requerir un proceso de respuesta urgente o escalado. Tanto la sensibilidad como la criticidad requieren cuidado<sup>16</sup> al ser gestionadas. También, requieren parámetros de clasificación que determinen el curso de acción o respuesta estándar (ver "Escalada de la retroalimentación" más arriba). Aunque los elementos de retroalimentación sensibles suelen ser también críticos, es posible que la retroalimentación no sea sensible pero, aun así, requiera una acción urgente.

### **SISTEMA/MECANISMO DE REFERENCIA**

Permite gestionar de manera integral las necesidades o brechas identificadas a través de la retroalimentación comunitaria utilizando recursos más allá de los ofrecidos por un solo canal o mecanismo de retroalimentación. Asegura que diferentes sectores profesionales se comuniquen y trabajen juntos, de manera segura y eficiente, para proporcionar a las comunidades y personas que comparten retroalimentación una respuesta o servicios apropiados (y a veces multisectoriales). Un mecanismo de derivación comprende los protocolos para la gestión de la retroalimentación y los canales/las personas focales en diversos niveles de representación a través de los sectores profesionales (nivel de proyecto/organización, nacional y subnacional) responsables de su ejecución.

16 Inter-Agency Standing Committee (2021). Data Responsibility in Humanitarian Contexts. Operational Guidance, p. 30.

**TICKET DE RETROALIMENTACIÓN**

Un registro de retroalimentación que requiere una acción adicional (como una derivación) para ser resuelto. Cabe señalar que no toda la retroalimentación necesita ser registrada y no todos los registros de retroalimentación conllevarán la creación de un ticket, pero algunas formas de retroalimentación pueden generar múltiples tickets según la variedad de problemas que contengan. Además, un ticket puede requerir múltiples interacciones entre los recopiladores de datos de retroalimentación y la persona que proporciona los comentarios antes de que este pueda cerrarse (y reportarse como tal).

**TRANSFERENCIA DE DATOS**

Compartir datos de manera privada con socios o ponerlos a disposición públicamente para el acceso abierto<sup>17</sup>.

**TRIANGULACIÓN**

El proceso de combinar o comparar varias fuentes u observaciones sobre un tema dado, con el objetivo de aumentar la confianza en el resultado al disminuir el sesgo asociado con “un lado de la historia”. El objetivo final de la triangulación es revelar resultados convergentes, resultados complementarios y contradicciones<sup>18</sup>.

**VALIDACIÓN**

El proceso de analizar las interpretaciones, conclusiones y recomendaciones que surgen del análisis de datos con aquellos que compartieron sus comentarios. Se les pregunta a quienes han proporcionado comentarios si están de acuerdo con los hallazgos y se los invita a corregir aspectos que puedan no haber sido interpretados correctamente. La validación adquiere especial relevancia si quienes han proporcionado comentarios no participaron en la interpretación ni en el desarrollo de las conclusiones, lo cual sería el escenario ideal.

17 The Centre for Humanitarian Data (2019): Data responsibility guidelines, p. 20.

18 Flick, Uwe (2009): An introduction to Qualitative Research.