



¿Qué tienen para decirnos las comunidades?

Sobre cómo trabajar con mecanismos de retroalimentación y quejas

Poner a las comunidades en el centro de la respuesta humanitaria es posible únicamente cuando existe un esfuerzo planificado y consciente por mantener un diálogo con la comunidad, que implica mecanismos colectivos para buscar opiniones de las comunidades de manera que las personas tengan siempre la oportunidad para informar, influenciar, comentar y criticar acciones, proyectos y servicios.

Un Mecanismo de Respuesta Común (CFM por sus siglas en inglés), es un mecanismo colectivo, de fácil acceso para compartir información con las comunidades afectadas. El CFM no sólo se encarga de los reclamos y comentarios recibidos, sino también sirve como herramienta generadora de información para la planificación, evaluación del desempeño y toma de decisiones de todos los actores.



¿Qué constituye un mecanismo de retroalimentación?

Los mecanismos de retroalimentación son variados y pueden formar parte de iniciativas de involucramiento comunitario, comunicación, monitoreo y evaluación, quejas, denuncias, consultas, entre otros. Sin embargo, dada esta diversidad de información y fines es de suma importancia que exista un sistema formal establecido y una buena comunicación al respecto para garantizar espacios eficientes de escucha y un correcto y diferenciado abordaje de la información recibida, particularmente en temas como la Protección contra el Abuso y la Explotación Sexual y la Violencia basada en Género.



Razones para establecer un mecanismo de retroalimentación



Rendición de cuentas



Monitoreo y evaluación



Respeto del derecho de las poblaciones a tener voz y ser escuchadas



Mejoramiento de programación e implementación



Transparencia y credibilidad



Alerta temprana



Empoderamiento



Recomendaciones para establecer un mecanismo de retroalimentación exitoso:



1. Planificación:

Aunque pueda parecer que los mecanismos de retroalimentación son iguales en todo el mundo, el punto de partida debe ser realizar las preguntas correctas e involucrar a todos los actores pertinentes para cada contexto. Algunas recomendaciones de planificación son:

- Consulte y valide sobre los medios de comunicación utilizados, asegurando que sean confiables y pertinentes para recibir retroalimentación.
- Desarrolle y valide las preguntas: tome en cuenta las siguientes dimensiones críticas: la calidad y relevancia de los servicios, la calidad de las relaciones entre la organización y la comunidad, las percepciones de resultados o claves, resultados o efectos de los programas y operaciones emprendidos.
- Establezca una planificación para el funcionamiento del mecanismo que incluya presupuesto y personas responsables.
- Integre el mecanismo a la **estrategia** de monitoreo y evaluación.



2. Definición de rutas de acción:

Un mecanismo de retroalimentación completo debe asegurar siempre tener protocolos claro sobre cómo proceder durante todo el ciclo desde que una persona da retroalimentación hasta que se le responde y se utiliza esa información.

- **Recibir la información:** se debe tener claridad sobre los medios en los que se recibe la retroalimentación y el protocolo a seguir a la hora de recibir la información.

- **Procesar la información:** la información recibida debe ser procesada de manera correcta y debe estar definido quién será responsable de: revisar, investigar y decidir la respuesta. También debe haber claridad sobre cómo serán transferida la información y el tiempo de respuesta. Adicionalmente el protocolo debe ser muy claro sobre la diferencia en el abordaje de retroalimentación, sugerencias, quejas y denuncias, así como la clasificación de gravedad de cada una a fin de garantizar una respuesta diferenciada y apropiada. Toda la etapa de procesamiento de la información debe contemplar las medidas de protección de datos e información sensible.
- **Responder la retroalimentación:** debe existir un protocolo sobre cómo se va a responder y los tiempos de respuesta que serán aceptables:
- **Utilizar y aprender de la retroalimentación:** debe existir un mecanismo de monitoreo y evaluación que permita socializar y utilizar la información recolectada para la toma de decisiones.



3. Capacitación y divulgación:

- Asegúrese que todo el personal está capacitado y conoce sobre el mecanismo de retroalimentación y podrá responder asertivamente en cualquier contexto. Esto incluye proveedores y socios implementadores.
- Asegúrese de que la divulgación del mecanismo de retroalimentación sea inclusiva, diversa y constante.

4. Monitoreo y ajustes

- Consulte a las comunidades y al personal sobre los obstáculos para compartir comentarios, escucharlos o responderlos; por ejemplo: personal ausente, canales de comunicación pobres o inexistentes, dependencia inapropiada de la tecnología, mala gestión de la información o confusión en el flujo de información.
- Evalúe periódicamente el uso del mecanismo, de manera que pueda realizar ajustes y mejoras en el tiempo.
- Demuestre que ha escuchado: explique los cambios que ha hecho o no, en base a opiniones; y cierre el ciclo de retroalimentación.
- Actúe: las personas pueden desilusionarse rápidamente si usan una gran cantidad de buzones de sugerencias y líneas directas, pero nada no sucede. No sólo debemos escuchar a las comunidades, sino que debemos también actuar en consecuencia.



Características de un mecanismo de retroalimentación exitoso



Es conocido y apoyado por toda la organización y la comunidad



Se adapta al contexto apropiado



Se difunde ampliamente



Se documenta



Da respuesta

Fuentes:

CDAC Network. [Comunicación colectiva y compromiso comunitario para la acción humanitaria](#)

International Federation of Red Cross and Red Crescent Societies: [How to Establish and Manage a Systematic Community Feedback Mechanism](#)

ALNAP CDA: [What makes feedback mechanisms work?](#)