



### *Ejercicio 3.1.2. Las claves de un Mecanismo de Retroalimentación y Quejas eficaz*

**Objetivo.** Construir grupalmente las cualidades que debe tener un Mecanismo de Retroalimentación y Quejas para que sea eficaz.

#### **Diseño del ejercicio.**

- ▷ Paso 1: En plenario, el equipo facilitador introduce la actividad rescatando algunos de los retos identificados en el ejercicio anterior. Se apunta que, conociendo las debilidades de mecanismos similares con los cuales se ha tenido alguna frustración, así como los temores que pueden existir en relación con sus procedimientos, podemos preguntarnos: ¿qué cualidades debería tener un Mecanismo de Retroalimentación y Quejas para que sea eficaz? La interrogante debe quedar escrita en un papelógrafo a la vista de todos y todas.
- ▷ Paso 2: Se reparten dos tarjetas a cada persona. Luego, se pide que cada cual, individualmente, piense en dos de esas cualidades, y escriba cada una de ellas en una tarjeta con letras bien grandes y visibles.
- ▷ Paso 3: Pasados unos minutos, se les pide a las y los participantes que ubiquen las tarjetas al frente, en un papelógrafo previamente instalado con ese fin.
- ▷ Paso 4: Cuando estén todas las tarjetas colocadas, el equipo de facilitación —con ayuda del grupo—, comenzará a formar nubes con aquellas que tienen iguales significados. Para seguir el proceso, irá haciendo las siguientes preguntas al plenario: 1) ¿por qué colocamos esta?; 2) ¿qué significa esta cualidad?; 3) ¿qué implicaciones tiene la misma al pensar en el diseño del mecanismo? Estas preguntas se plantearán, sucesivamente, para las distintas cualidades identificadas. Si falta alguna por mencionar por parte del grupo, el equipo facilitador la recupera, la comenta y la hace visible también en una tarjeta.



## LECTURAS EN LOS RECURSOS FORMATIVOS

Para concluir este ejercicio, se sugiere la consulta del siguiente material de la *Caja de herramientas*:

- Del *ABC para un entorno seguro*, el acápite “7 claves de un mecanismo eficaz y seguro de retroalimentación y quejas”, página 63. (También puede proyectarse su contenido en una presentación de *PowerPoint* preparada por el equipo facilitador).