



Ejercicio 3.1.3. Canales a la medida

Objetivo. Conocer posibles vías o canales a emplear como parte de un Mecanismo de Retroalimentación y Quejas para que las personas comuniquen sus aportes, preocupaciones o denuncias.

Diseño del ejercicio.

- ▷ Paso 1: Se divide al grupo en los mismos equipos en que trabajaron en el Ejercicio 3.1.1. A continuación, se les invita a recuperar e intercambiar sobre las *maneras* y la *sistematicidad* con que —sus respectivas organizaciones— se aseguran de tener en cuenta las opiniones, iniciativas o insatisfacciones, de los actores y de la población participante en un proyecto. Se les pide, además, indicar si las organizaciones devuelven a las personas los resultados de la indagación o de la recepción de opiniones, así como señalar y compartir las formas y la frecuencia con que responden a las mismas.
Se sugiere anotar las buenas prácticas en un papelógrafo.
- ▷ Paso 2: Se invita a regresar a las situaciones problemáticas del Ejercicio 3.1.1 y, a partir de las mismas, pensar qué canales podrían utilizar estas personas que necesitaban transmitir sus preocupaciones y quejas, de modo que resulten accesibles, seguros y confidenciales. Para ello, se ha de tener en cuenta la naturaleza de la preocupación, el contexto donde se encuentran y los recursos de los cuales se dispone. Se anotan en un papelógrafo los canales o vías que se definan.
- ▷ Paso 3: Sobre la base de la experiencia de cada organización, así como las valoraciones acerca de las posibles vías para comunicar las preocupaciones en las situaciones analizadas, se propone consultar la *Caja de herramientas* y buscar otros canales para la implementación de un Mecanismo de Retroalimentación y Quejas.



LECTURAS EN LOS RECURSOS FORMATIVOS

Para este ejercicio, se sugiere consultar los siguientes materiales de la *Caja de herramientas*:

► Del *ABC para un entorno seguro*:

a) “Herramientas o canales posibles para un Mecanismo de Retroalimentación y Quejas”, pp. 64-67.

► Plegable “Mecanismos de Retroalimentación y Quejas: buenas prácticas”.

► Fichas técnicas:

a) Ficha 4. “Mecanismos de Retroalimentación y Quejas: Elementos a tener en cuenta para su diseño y puesta en práctica”.

- ▷ Paso 4: A partir de la información que ahora posee el grupo —y teniendo en cuenta el contexto en el cual se desarrolla(n) nuestro(s) proyecto(s), así como los recursos al alcance de comunidades y organizaciones—, se invita a que, por equipos,¹ identifiquen, al menos, dos canales a utilizar en el proyecto del cual son parte, analizando sus ventajas, desventajas, y modos de mitigar estas últimas.
- ▷ Paso 5: En plenario, cada equipo socializa las respuestas a estas preguntas. El equipo de facilitación propicia el uso de la palabra por los distintos subgrupos, estimula al grupo por el trabajo realizado y convoca a repetir este análisis con las personas de las comunidades. Finalmente, hace un resumen de lo construido en los tres últimos ejercicios.

1 — Los equipos podrían mantenerse iguales si todo el grupo participa del mismo proyecto, o reconfigurarse y dividirse por proyectos en caso contrario.



APUNTES PARA EL EQUIPO DE FACILITACIÓN

Hasta aquí se ha analizado la relevancia de contar con Mecanismos de Retroalimentación y Quejas en los proyectos y se han identificado las cualidades que deben tener estos para ser eficaces. De igual modo, se han determinado algunas buenas prácticas y se ha conocido y reflexionado sobre posibles canales a emplear, llegando incluso a identificar cuáles parecen ser más factibles y seguros para sus contextos.

Sin embargo, para implementar un mecanismo y gestionarlo, hace falta más que tener definidos sus canales. Con el próximo ejercicio se pretende que el grupo se aproxime a la complejidad del diseño e implementación de un mecanismo de este tipo —partiendo de algunas experiencias en otros países— y que introduzca cambios y adaptaciones a dichos ejemplos, para su “aterrizaje” en el contexto cubano.