



### *Ejercicio 3.1.4. La arquitectura del mecanismo. Aprendiendo y adaptando*

**Objetivo.** Construir una propuesta de Mecanismo de Retroalimentación y Quejas, a partir del conocimiento de experiencias de este tipo en otros países de Latinoamérica.

#### **Diseño del ejercicio.**

- ▷ Paso 1: Se divide el grupo en equipos. La división en subgrupos se organiza a través de la técnica “Armar el rompecabezas”. El equipo de facilitación elige tres imágenes asociadas a los proyectos (mejor si pueden tener contenidos relacionados con este módulo). Esas imágenes deben imprimirse y cortarse en piezas, de acuerdo al número de personas que deseamos tener en cada uno de los subgrupos. Estas piezas se mezclan todas y se reparten. Luego se les da la consigna de: “¡A armar el rompecabezas!”.
- ▷ Paso 2: Con el grupo dividido en tres equipos y, según consigna, se distribuyen las lecturas.



#### **LECTURAS EN LOS RECURSOS FORMATIVOS**

Para este ejercicio, se sugiere consultar los siguientes materiales:

- ▶ Del *ABC para un entorno seguro*, capítulo C “Mecanismos y herramientas para promover entornos laborales y comunitarios seguros”:
  - a) “Seis momentos esenciales para hacer de nuestro proyecto un ámbito más seguro e inclusivo”, pp. 58-62.
  - b) “Pasos de un Mecanismo de Retroalimentación y Quejas”, pp. 68-69.
  - c) “Alertas importantes”, página 70.



► De la *Compilación de otros materiales digitales*:

a) “Tu voz cuenta. Mecanismo de retroalimentación y quejas. Guía para programas de Oxfam en América Latina y el Caribe”, Oxfam, 2020, pp. 9-25

b) Documento “Mecanismo de quejas y sugerencias. Una guía para su aplicación”, Oxfam en República Dominicana, 2020, pp. 22-23 y 25-28.

c) Documento “Diseño participativo de Oxfam y Organizaciones socias de un sistema de retroalimentación y quejas orientado a la mejora de la calidad programática”, Oxfam en El Salvador, 2020, pp. 31-34.

- ▷ Paso 3: Se estimula al grupo a ir seleccionando aquellos elementos que considera *valiosos y adaptables al contexto cubano*, sugiriendo las modificaciones que considere. Se recomienda ignorar las reiteradas referencias a Oxfam pues, en todo caso, se ha de entender que no será la única ONG internacional. Además, la intención es crear Mecanismos de Retroalimentación y Quejas cuya gobernanza sea asumida por comités conformados por actores cubanos y ONG internacionales, en condiciones de horizontalidad. Es decir, lo que se está diseñando es el mecanismo del proyecto.

Hecha esta aclaración, se solicita a cada subgrupo responder a las siguientes preguntas:

- ▷ Para el primer subgrupo:
  - a) Analizar, para el contexto cubano, ¿cuál creen que sería el nombre más apropiado para el mecanismo?
  - b) ¿Qué aprendieron sobre la categorización de las retroalimentaciones? ¿Qué categorías propondrían para aplicar en su proyecto?
- ▷ Para el segundo subgrupo:
  - a) A partir de lo leído, ¿qué propuesta harían acerca de la composición del comité o equipos de gestión del Mecanismo de Retroalimentación y Quejas de su proyecto?



- b) ¿Qué sugerencias harían de cara a la creación de puntos focales de Salvaguardia?
- ▷ Para el tercer subgrupo:
    - a) ¿Cuáles serían los pasos de un Mecanismo de Retroalimentación y Quejas?
    - b) ¿Cuáles serían los plazos razonables entre cada paso a partir del momento en que la queja es recibida?
  - ▷ Paso 4: En plenario, cada equipo socializa sus respuestas a las respectivas preguntas. Se aclaran las dudas y se someten las propuestas a la consideración del grupo. El equipo facilitador estará atento y tomará nota de nuevas ideas o divergencias. Se intenta llegar a acuerdos.

Por último, se agradecen los aportes del grupo y se indaga acerca de cómo han vivido el proceso de aproximación y construcción de los componentes del mecanismo, así como qué pudiera ser mejorado en el mismo.

