



### Ejercicio 3.1.5. Construyendo el mecanismo

**Objetivo.** Elaborar una propuesta de Mecanismo de Retroalimentación y Quejas del proyecto, que sirva como punto de partida para su fertilización y validación con las organizaciones copartes y las comunidades.

#### Diseño del ejercicio.

- ▷ Paso 1: Se organiza el grupo por equipos, en dependencia de su composición. Si en el mismo convergen diferentes proyectos, se organizan por ese criterio, asegurando que trabajen juntas las personas de cada uno de ellos. Si, por el contrario, se trata de un solo proyecto, podría dividirse el trabajo según las secciones del mecanismo.
- ▷ Paso 2: A partir de los aprendizajes que hemos construido en este módulo, de las características de los contextos donde se desarrolla el proyecto, y de la capacidad innovadora de cada equipo, se indica elaborar una propuesta de Mecanismo de Retroalimentación y Quejas. Esta debe incluir, además, las acciones para su fertilización, validación y divulgación en las comunidades. Para la elaboración de su propuesta, cada equipo debe orientarse por las siguientes preguntas:
  - ¿Qué canales considera los más adecuados y factibles para que las personas puedan transmitir sus opiniones, aportes y quejas?
  - ¿Cómo asegurarán que ninguna persona se sienta excluida o enfrente dificultades para acceder al mecanismo?
  - ¿Qué equipos o comités asumirán la gestión del mecanismo y cuáles serán sus funciones?
  - ¿Cómo estarán conformados y cómo se seleccionarán sus integrantes?
  - ¿Qué acciones de formación considera que requerirán estos equipos?
  - ¿Cuál es la ruta a seguir a partir de la recepción de la queja u opinión? De ser posible, elabore un diagrama de la misma. Puede retornar a las fuentes consultadas, pero también ser propositivo para contextualizar.
  - ¿En qué tipo de matriz o plataforma se dará seguimiento al mecanismo?
  - ¿Cómo se asegurará el tratamiento de los temas más sensibles de Sal-



vanguardia? ¿Qué tipo de alianzas podrían ser necesarias?

- ¿Cómo se devolverán al proyecto y a la comunidad los resultados del análisis de las retroalimentaciones?
- ¿Cómo se realizará el seguimiento al mecanismo para ajustarlo y, al mismo tiempo, aprender del mismo?
- ¿Con quién y cómo se completará, ajustará y validará esta propuesta?
- ¿Cómo se procurará que los actores del proyecto, incluidas las personas de las cooperativas y comunidades participantes, conozcan y se apropien del mecanismo?

El equipo de facilitación debe mantenerse ofreciendo niveles de ayuda a los distintos subgrupos, pero sin violentar sus dinámicas y tiempos de debate y toma de decisiones.

- ▷ Paso 3: Presentación de cada uno de los subgrupos en plenario y debate. Si las preguntas fueron distribuidas entre equipos de un mismo proyecto, se debe cuidar que este momento sea también de integración y coherencia entre los diferentes componentes del mecanismo. El proceso podría requerir de la toma de acuerdos en plenario, lo cual será favorecido desde el equipo de facilitación. Además, este define, junto al resto del grupo, si es necesario otro encuentro para concluir la propuesta del mecanismo.