



Tenemos **CERO TOLERANCIA** hacia



Explotación, abuso y
acoso sexual



Discriminación



Abuso verbal o físico



Corrupción

¡ Bienvenid@ !



NORWEGIAN
REFUGEE COUNCIL

Bienvenid@ a esta
capacitación básica
sobre el MQR

Capacitación
interactiva y basada
en ejercicios reales

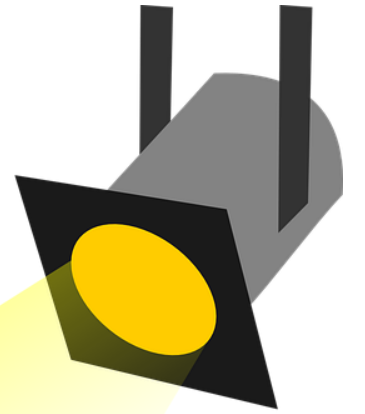
Conocerás los
conceptos básicos de
rendición de cuentas
y mecanismos de
retroalimentación

¡Empecemos!

Pre-Test: Conocimientos mínimos
del MQR en NRC



<https://forms.office.com/e/AZnxAkZEKJ>



¿Qué entendemos por Rendir cuentas?

Es el **uso responsable del poder** que tenemos como actores humanitarios

Se refiere a la **eficacia y calidad** de nuestra programación

Se refiere a la **competencia** y el **comportamiento** de nuestro personal

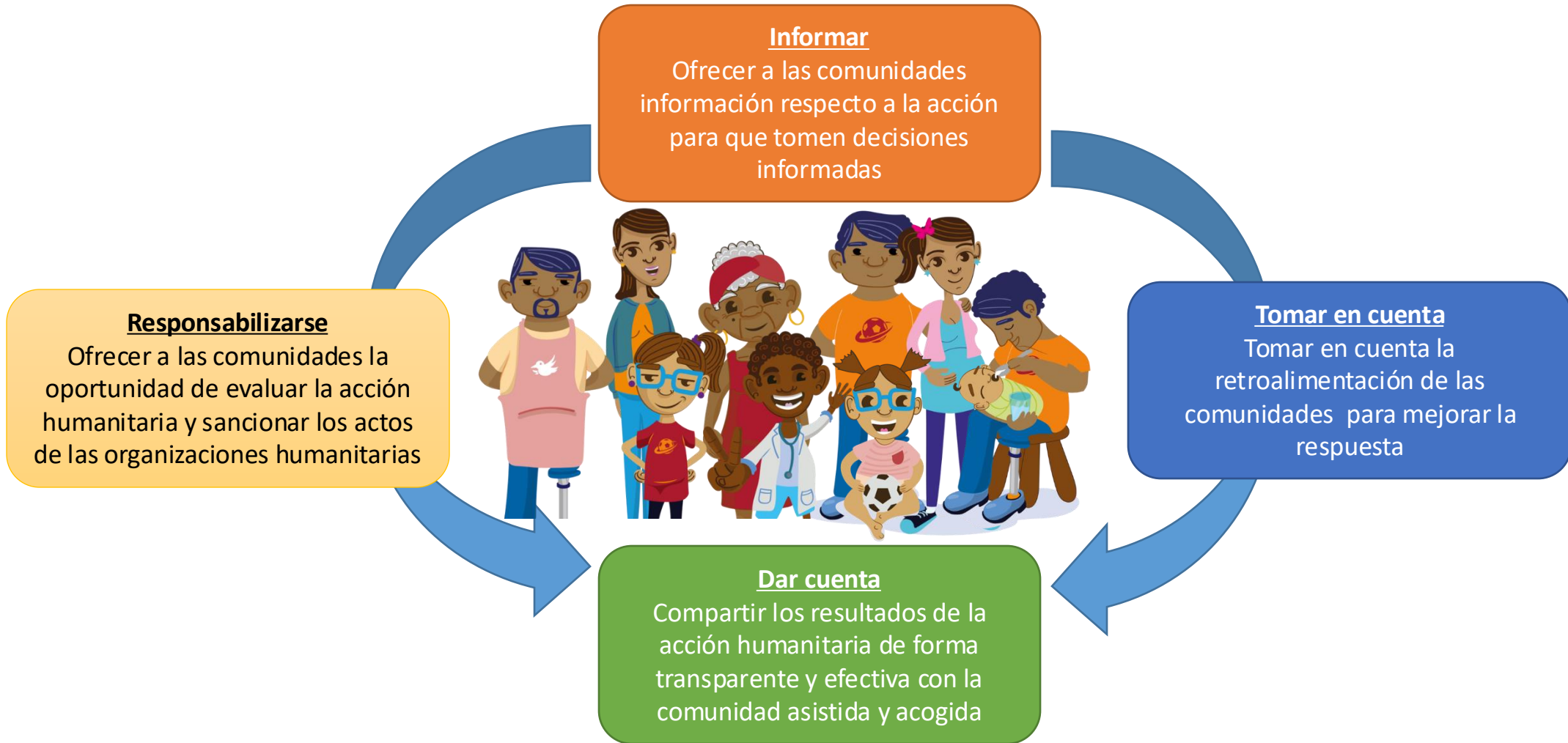
Se refiere a la capacidad que damos a las comunidades para que pueden **formular comentarios y quejas**

Es reconocer que las comunidades a las que asistimos tienen **Dignidad – Capacidades - Habilidad**

Es **dar respuesta** a estos comentarios o quejas



Rendir cuentas: Uso responsable del poder como actores humanitarios para



Marco Normativo Internacional e Interno



NORMA HUMANITARIA ESENCIAL, 4

Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias conocen sus derechos, tienen acceso a la información y participan en todas las decisiones que les conciernen.

NORMA HUMANITARIA ESENCIAL, 5

Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias tienen acceso a mecanismos seguros y ágiles para gestionar las reclamaciones.

Norwegian Refugee Council

Open Information Policy and guidelines

"Transparency is a characteristic of governments, companies, organisations and individuals that are open in the clear disclosure of information, rules, plans, processes and actions."

Source: Transparency International

Transparency is a prerequisite for accountability

Norwegian Refugee Council (NRC) is committed to being accountable to all stakeholders – the people we serve, staff, host authorities and donors, as well as the general public. Transparency is a prerequisite for accountability.

This policy outlines what information we share and how we do it. The policy is based on the premise that all information will be publicly disclosed.

Non-disclosure must be based on well-founded and predefined reasons – such as the safety of our staff, the privacy of people we serve, our ability to deliver aid, the integrity of our organisation, or if it harms our financial interests. Thus, this policy also outlines what information we do not share, and why.

It is the expressed aim of our Board of Directors and Senior Management Group that transparency should be at the core of the organisation's mission to promote and protect the rights of people affected by displacement. We strive towards the highest standards of openness.

NRC recognises that making information available is not sufficient to achieve transparency. The publication of large amounts of raw information may breed opacity rather than transparency.

Information must therefore be accurate and presented in a way that makes it easily accessible and comprehensible for all stakeholders. Information must also be relevant and timely, that is, it must be made available with sufficient time to permit analysis, evaluation and engagement by stakeholders.

Scope, implementation and responsibility

The Open Information Policy constitutes our normative framework and applies to all departments and countries where NRC has offices and programmes.

NRC commits to distributing the policy throughout the organisation and ensuring adherence at all levels.

Política y directrices de información abierta

Política de

Coalimentación de NRC

de Queja y
tación de NRC

Proyecto Esfera: Carta Humanitaria y Normas Mínimas
Comité Permanente entre Organismos (IASC)
El gran Pacto (2016) – Cumbre humanitaria en Estambul

En NRC la **rendición de cuentas** hace parte de un Sub-Objetivo Estratégico: Calidad, **rendición de cuentas** y aprendizaje en nuestra respuesta

¿Les ves?

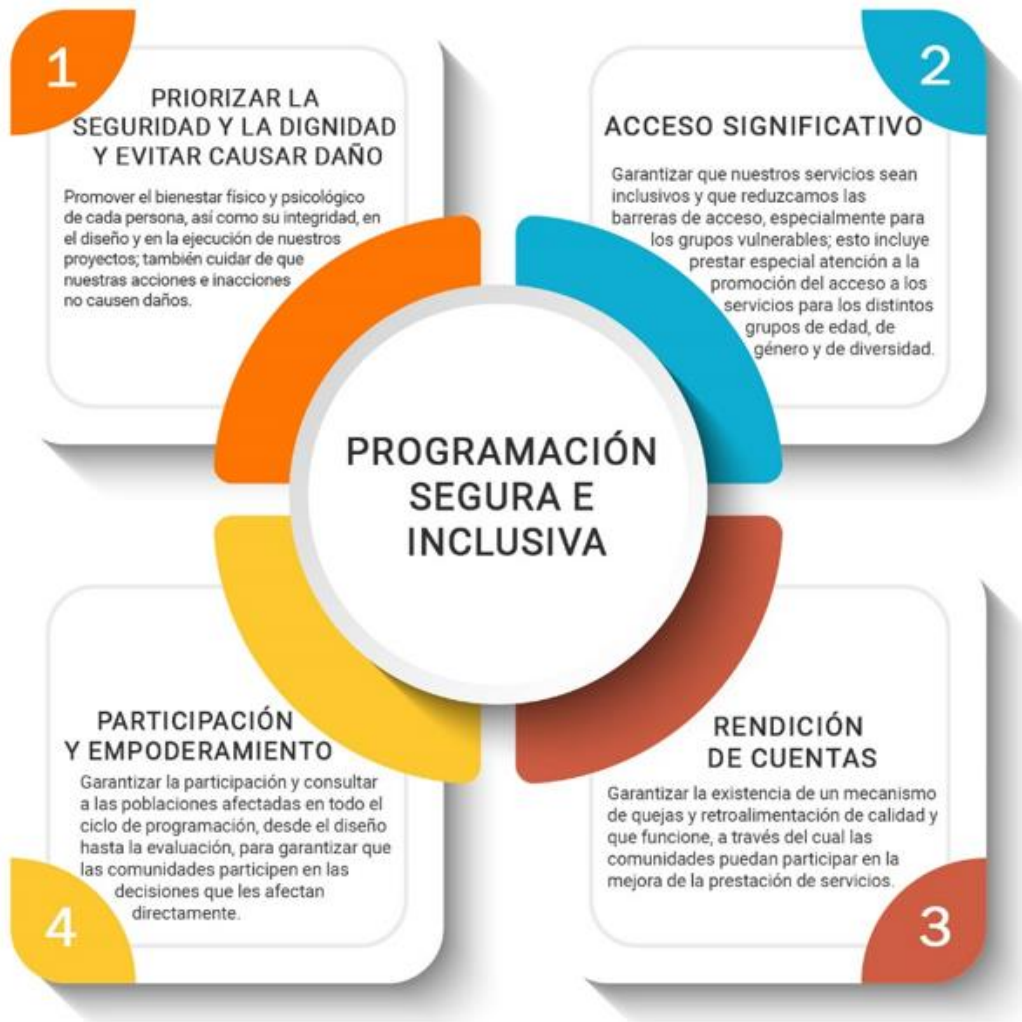
Detrás de cada cifra hay una persona refugiada y migrante que necesita...



más solidaridad



La rendición de cuentas como ELEMENTO de la PSI



Estándar 3A : Mecanismos de Quejas y retroalimentación.

Estándar 3B: Capacitación del personal y responsabilidades PSI

Por qué estás HOY en este espacio de Inducción:

Como actores humanitarios debemos mejorar la forma en que nos comprometemos con las personas con las que trabajamos y ser responsables con el poder que tenemos como actores de decisión y acción

¿Qué debemos asegurar en nuestra acción?

Asegurar la **participación comunitaria y la rendición de cuentas (CEA)** de las poblaciones afectadas en todas las etapas del ciclo del proyecto, para asegurar que la respuesta humanitaria sea relevante, oportuna y efectiva.

¿Cómo puedo contribuir desde mi rol?

Por medio de tres estándares que orientan la acción de NRC:

1. Participación. ([Estándar 4A - PSI](#))
2. Suministro de Información. ([Estándar 2C - PSI](#))
3. Mecanismos de quejas y retroalimentación ([Estándar 3A - PSI](#))



Participación



Suministro de información

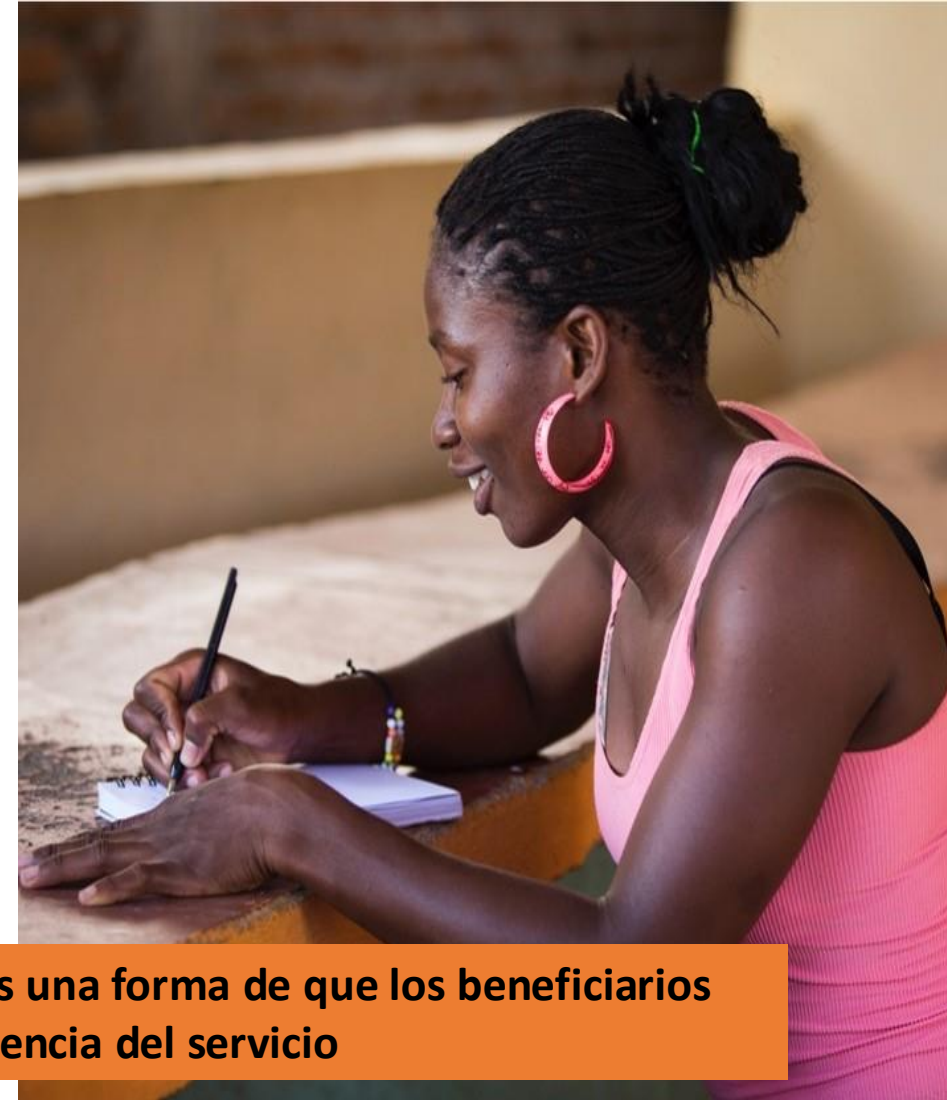
- Las personas **necesitan información** tanto como necesitan alimentos y techo.
- La Información es la **base** para la toma de decisiones.
- Es importante comunicar con las personas de manera **frecuente** tomando en cuenta sus **necesidades de información**
- Debemos ser **accesibles** y crear espacios para el **diálogo**.
- Debemos ser **transparentes** sobre lo que no sabemos y lo que es posible hacer.
- Debemos ser anticipados y **comunicar cualquier cambio**.

Invertir en comunicación con las comunidades es base a la retroalimentación



Mecanismo de quejas y retroalimentación

- Gestionar las quejas y reclamos **garantiza** que la acción **responden** de manera efectiva y adecuada a las necesidades de la población.
- Son una **forma** de rendir cuentas a las poblaciones afectadas al reconocer el derecho de las personas interesadas a **expresar** su punto de vista.
- El manejo consciente de las quejas mejora la **responsabilidad organizacional** y aumenta la confianza de las partes interesadas externashacia NRC como una organización dedicada, transparente y profesional.



Más que un sistema para identificar prácticas negativas y positivas, es una forma de que los beneficiarios ejerzan un mayor control sobre la calidad y la eficiencia del servicio

Actividades que debemos asegurar:

Participación

Consultar a la comunidad durante la evaluación y el diseño de los programas

Consultar a la comunidad durante la implementación de los programas

Consulta a la comunidad durante la evaluación de los programas

Suministro de Información

Se les debe **informar** a las comunidades sobre el papel de NRC y sus derechos a los servicios de NRC

Comunicar a la comunidad los **criterios de selección y vulnerabilidad**

Identificar de manera participativa las herramientas/formatos de comunicación preferidos

Adaptar la información entregada en un idioma y formato que lleguen a los más vulnerables

Mecanismo de Quejas y Retroalimentación

Asegurar que exista un **MQR funcional** y se lleve un **registro de las PQR**

Capacitar al personal sobre los **POE del MQR**

Realizar seguimiento de las reclamaciones sensibles incluidas las no sensibles

Asegurar que la comunidad afectada conoce los canales de MQR

Los materiales **del MQR de Información** son adaptados al tipo de contexto.

¿Por qué son importantes los mecanismos de retroalimentación?



Información para el Facilitador:

De acuerdo al tiempo que disponga, se sugieren proyectar uno de estos tres videos como ejemplos de la importancia de los ejercicios de retroalimentación con población a través de diferentes metodologías participativas:

Algo que Decir : <https://vimeo.com/389344762>

Utilizando metodología audiovisual participativa, retroalimentación y recomendaciones con personas migrantes de Venezuela sobre la respuesta humanitaria y los diferentes programas de transferencia monetaria. Ejemplo para ilustrar la convergencia entre comunicación con las comunidades, retroalimentación y participación comunitaria. **Sugerido hasta el minuto 4:30**

Comunicación con las comunidades, necesidades de Información, y riesgos de rumores: <https://vimeo.com/387810034>

Este video es parte de un debate por parte de personal de línea de frente en trabajo comunitario, en el marco de una capacitación en comunicación con comunidades con enfoque participativo. **Sugerido hasta el minuto 5:02**

La voz de mi comunidad: <https://www.youtube.com/watch?v=KCAEEPyrTE>

La Voz de mi comunidad es una consulta ciudadana realizada en las zonas afectadas por las inundaciones de El Niño Costero de 2017 en Perú. Busca conocer la opinión de la ciudadanía sobre los aspectos prioritarios que requieren para la reconstrucción de sus comunidades.

Conversemos sobre el video:

- ¿Cuáles fueron las principales recomendaciones de los participantes?
- ¿Quién (es) es (son) responsable de garantizar los cambios que sugieren estas personas?
- ¿Qué obstáculos identifica para responder a las necesidades de estas personas?
- ¿Cómo aseguramos ser responsables ante estas necesidades?



Los mecanismos de retroalimentación son importantes para:



Escuchar y actuar sobre las necesidades y la retroalimentación de la comunidad



Proveer Información como ayuda



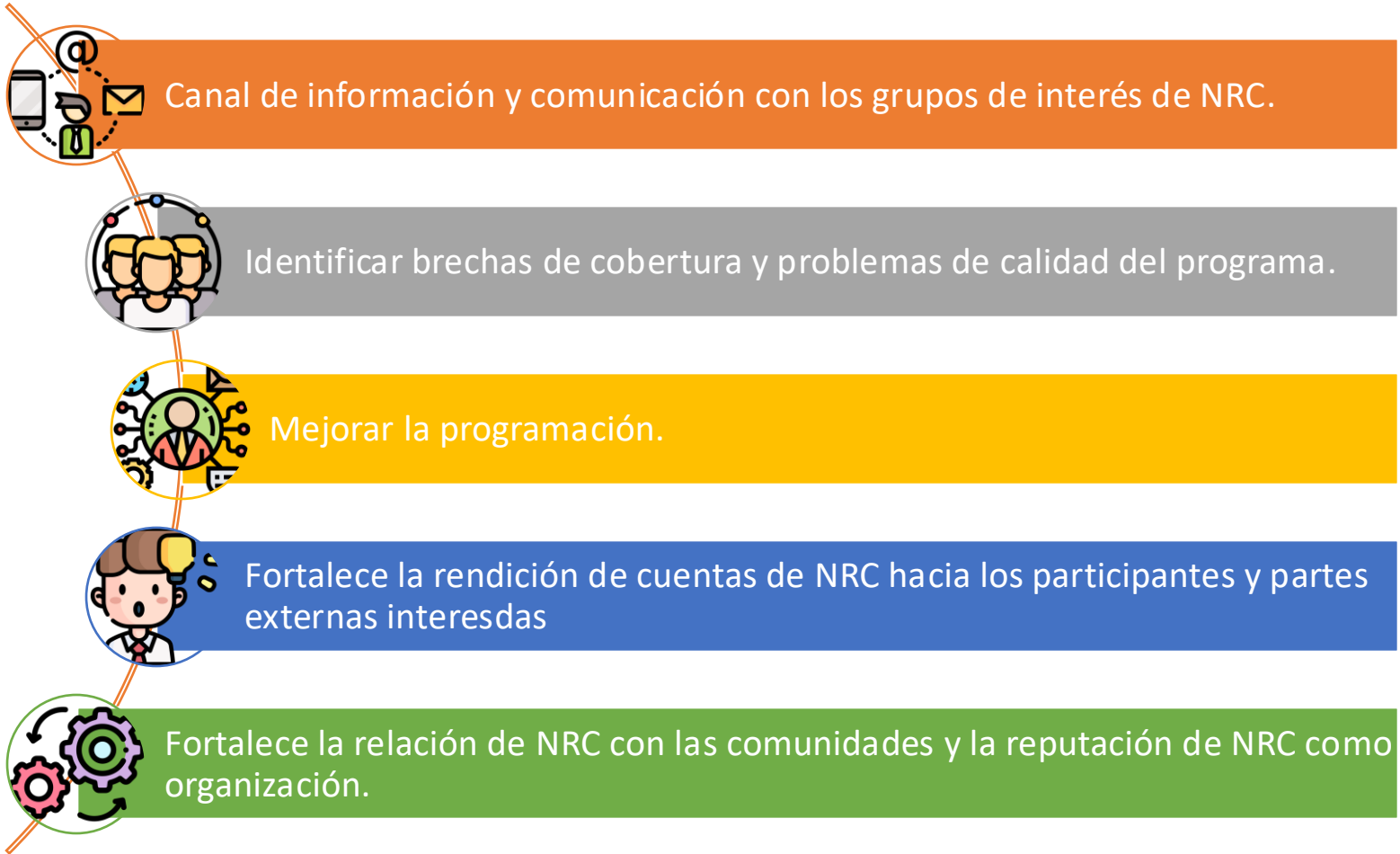
Apoyar la Comunicación con Comunidad



Apoyar a las comunidades para que se expresen

Como organización humanitaria responsable , NRC ve las quejas como oportunidades para mejorar el trabajo de la organización al resaltar las fortalezas y debilidades sistémicas y procesales de nuestra acción

Algunos objetivos de los mecanismos de retroalimentación



Principios de los mecanismos de retroalimentación

Accesibles

- Canales que se ajusten a las características y preferencias de los diferentes grupos poblacionales objetivo incluidos los que no benefician de NRC

Seguros

- No ponen en riesgo a las personas y permite que las personas tomen una decisión informada sobre sus reportes y es confidencial

Independientes

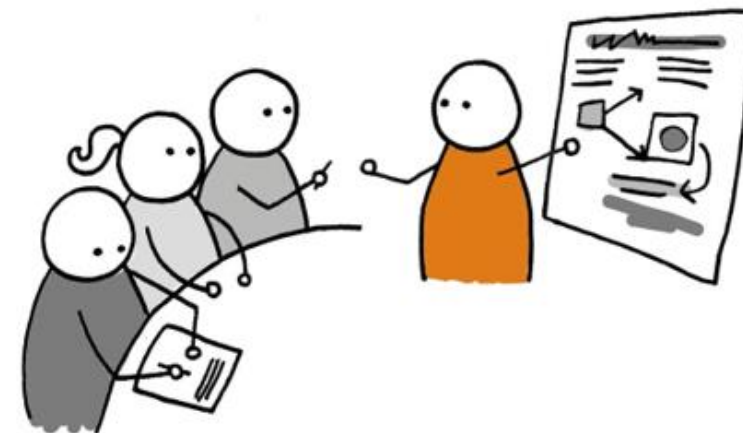
- Quienes lo gestionan toman decisiones basadas en la evidencia sin conflicto de intereses en el manejo de las quejas o comentarios.

Transparentes

- Los procedimientos sobre como se abordan las quejas son completamente visibles y accesibles al público, sobre todo al personal de NRC y sus beneficiarios.

Receptivos

- Las personas denunciantes deben recibir respuesta oportuna, una vez hayan proporcionado la información suficiente.



¿A quién está dirigido?

Poblaciones afectadas
(sean o no participantes)

Personas de la comunidad en general
(Interesados en los servicios de NRC)

Funcionarios gubernamentales,
locales, nacionales

Personal de organizaciones socias y/o
implementadores

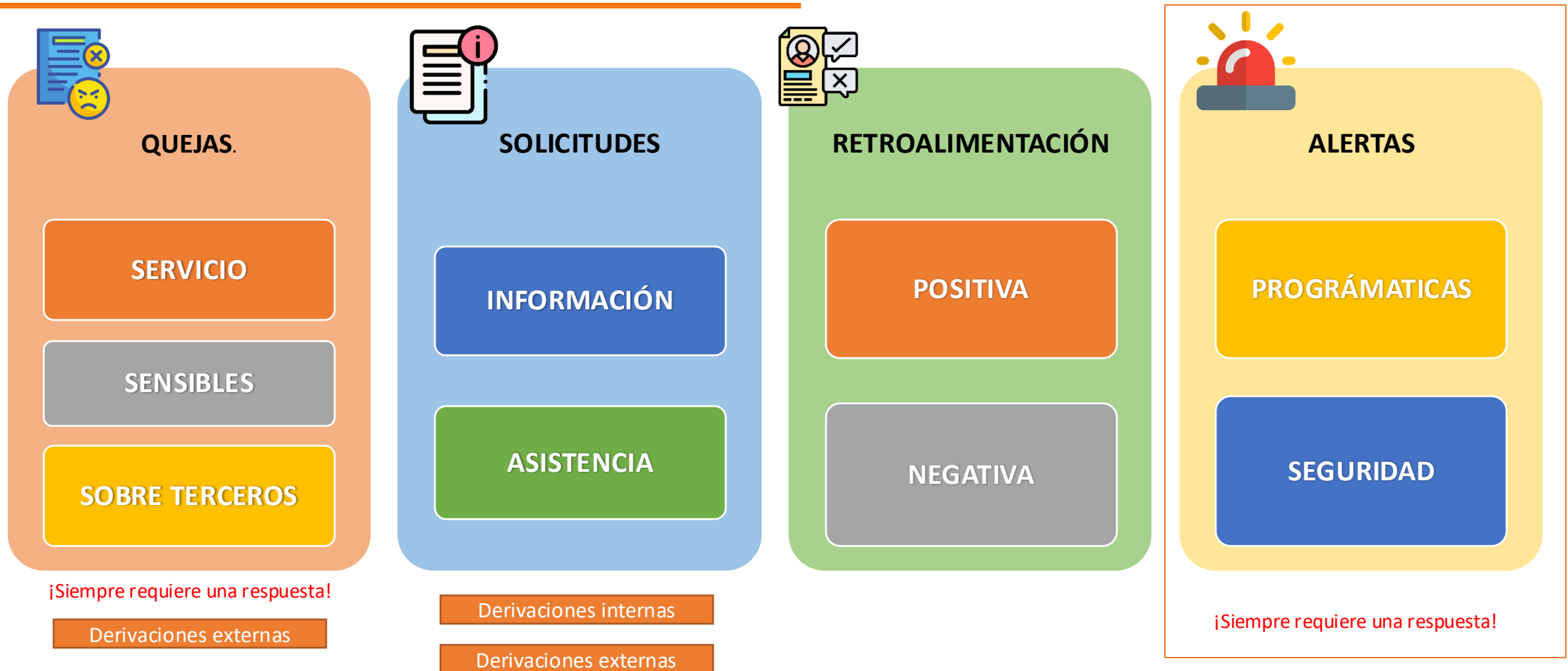


NRC reconoce que cada persona participante o interesada tiene el derecho de expresar su punto de vista en cualquier etapa de la atención, y por tal motivo considera los comentarios hechos por las personas involucradas como uno de los aspectos más importantes para fortalecer su compromiso de mejorar continuamente las prácticas y programas de gestión.

¿Qué casos tramitamos en NRC?

- **Solicitudes:** cualquier comunicación informal o formal a modo de pregunta o requerimiento hecha a NRC con respecto a una persona o algunos aspectos del trabajo de NRC.
- **Quejas:** expresión formal de insatisfacción presentada por un participante u otra parte interesada (de manera anónima en su nombre) relacionada con las acciones del personal de NRC o cualquier otra persona directamente involucrada con el desarrollo del trabajo de NRC y/o los servicios prestados por la NRC o sus socios en el marco de la implementación de sus proyectos y programas.
- **Alerta:** cualquier comunicación informal de una situación o hecho relacionado con aspectos del trabajo de NRC que pueden poner en riesgo la acción de NRC o la seguridad de las personas o del personal. Una alerta se convierte en una queja cuando se violan los principios y políticas de NRC cuya situación vincula a personal de NRC.
- **Retroalimentación:** cualquier declaración de opinión positiva o negativa sobre alguien o algo; puede ser una opinión compartida para información, pero sin la intención de presentar una queja formal.

La manera como categorizamos la información



Pongamos en práctica

Solicitud

Caso 1

“Soy víctima del desplazamiento de la vereda Santa Marta y quisiera saber como puedo ser incluido en la ayuda que entregaron en la Vereda”

Retroalimentación

Caso 4

“Recibi un kit de higiene individual pero solo trae un cepillo y una crema dental, pero en mi familia somos 4 personas”

Queja

Caso 5

“El aula educativa que entregaron en la vereda no tiene ventilación y los materiales sobrantes están siendo utilizados por el rector en su casa”

Retroalimentación

Caso 8

“Las entregas de los kit de alimentos se deberían entregar a través de personal de NRC y no del presidente de la JAC”

Retroalimentación

Caso 9

“Los procesos de focalización deberían ser más abiertos con acompañamiento de la comunidad, para que no queden familiares por fuera”



Alerta

Caso 2

“El líder de la JAC está pidiendo 5000 pesos para incluir a algunas personas en la lista que pidió NRC para entregar las ayudas por el desplazamiento”

Solicitud

Caso 3

“Recibi un mensaje de texto donde indicaba que tenía una ayuda por reclamar en Efecty, ¿esa información es cierta?”

Queja

Caso 6

“El personal de NRC que me atendió en el centro del migrante me entregó una información equivocada, y fue poco amable con su atención”

Alerta

Caso 7

“Beneficiario de la asistencia de efectivo, informa que en el punto del proveedor financiero le solicitaron un pago por 5000 para ser entregada la asistencia”

Solicitud

Caso 10

“Me gustaría conocer cuáles son los criterios que han definido para entregar la asistencia en mi vereda”

¿Cómo se contactan los participantes con nosotros?

Hay varias formas de enviar quejas y comentarios:



mivozcuenta@nrc.no



675



Staff activo de NRC



Buzones de Sugerencia
Disponibles en terreno



Aplicación IPConse



Recolección de Comentarios e ideas

¡No se implementa en todos los programas!

Voces de la comunidad en proyectos de Transferencias

Al hacer efectivo el depósito sugiero enviar un SMS para avisar al usuario ya que no hay una fecha fija y no estar expectante

Random de ideas

NRC maneje los giros por distintas entidades como Super Giros, en la empresa Efecty últimamenteno dispones de efectivo

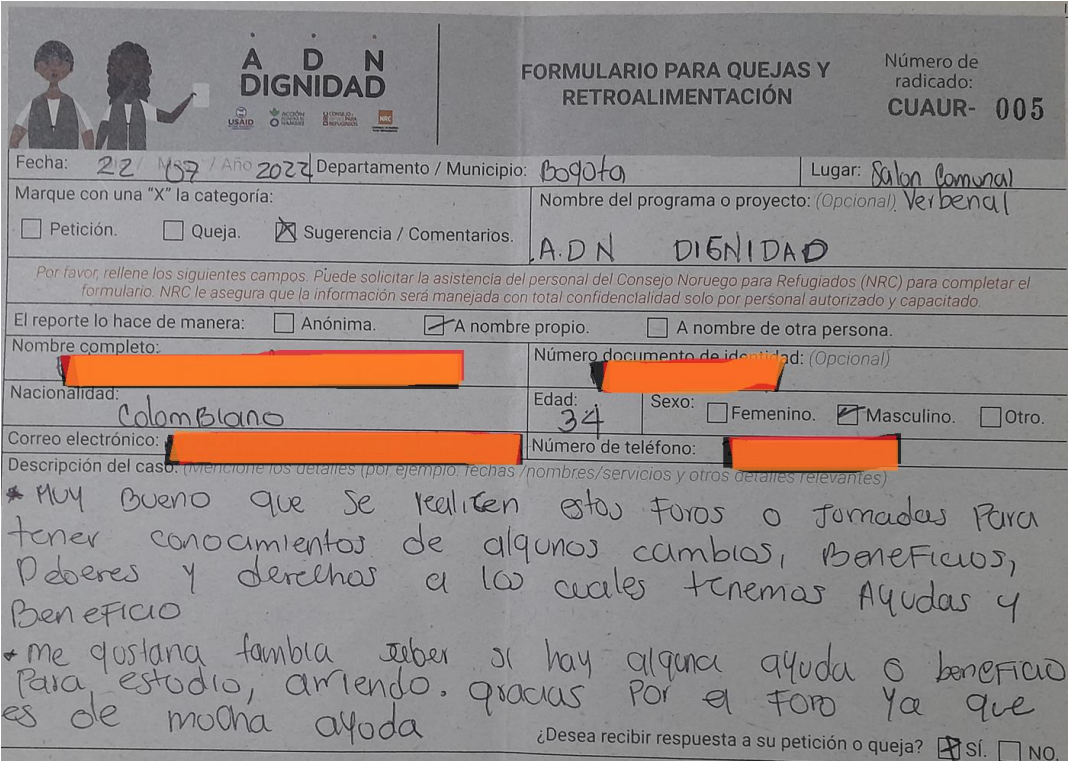
Random de ideas

Que entreguen la ayuda en Efectivo a los adultos mayores, tengo más 70 años y se me dificulta salir hasta EFECTY a cobrar.

Random de ideas

A futuro recomiendo que la ayuda sea por más tiempo, puede ser por 8 meses, creo que es el tiempo para poder establecerse.

Random de ideas



FORMULARIO PARA QUEJAS Y RETROALIMENTACIÓN

Número de radicado: CUAUR- 005

Fecha: 22 / 07 / Año 2022 Departamento / Municipio: Bogotá Lugar: Salón Comunal

Marque con una "X" la categoría:

☐ Petición. ☐ Queja. ☒ Sugerencia / Comentarios.

Nombre del programa o proyecto: (Opcional) Verbal

A.D.N. DIGNIDAD

Por favor, rellene los siguientes campos. Puede solicitar la asistencia del personal del Consejo Noruego para Refugiados (NRC) para completar el formulario. NRC le asegura que la información será manejada con total confidencialidad solo por personal autorizado y capacitado.

El reporte lo hace de manera: ☐ Anónima. ☒ A nombre propio. ☐ A nombre de otra persona.

Nombre completo: [Redacted]

Número documento de identidad: (Opcional) [Redacted]

Nacionalidad: Colombiano Edad: 34 Sexo: ☐ Femenino. ☒ Masculino. ☐ Otro.

Correo electrónico: [Redacted] Número de teléfono: [Redacted]

Descripción del caso: (Mencione los detalles (por ejemplo: fechas / nombres / servicios y otros detalles relevantes))

* Muy Bueno que se realicen estos foros o jornadas para tener conocimientos de algunos cambios, Beneficios, Deberes y derechos a los cuales tenemos Ayudas y Beneficio

* me gustaria saber si hay alguna ayuda o beneficio para estudio, arriendo. gracias por el foro ya que es de mucha ayuda

¿Desea recibir respuesta a su petición o queja? ☒ SI. ☐ NO.

¿Qué hacer si una persona me comparte una retroalimentación o queja?

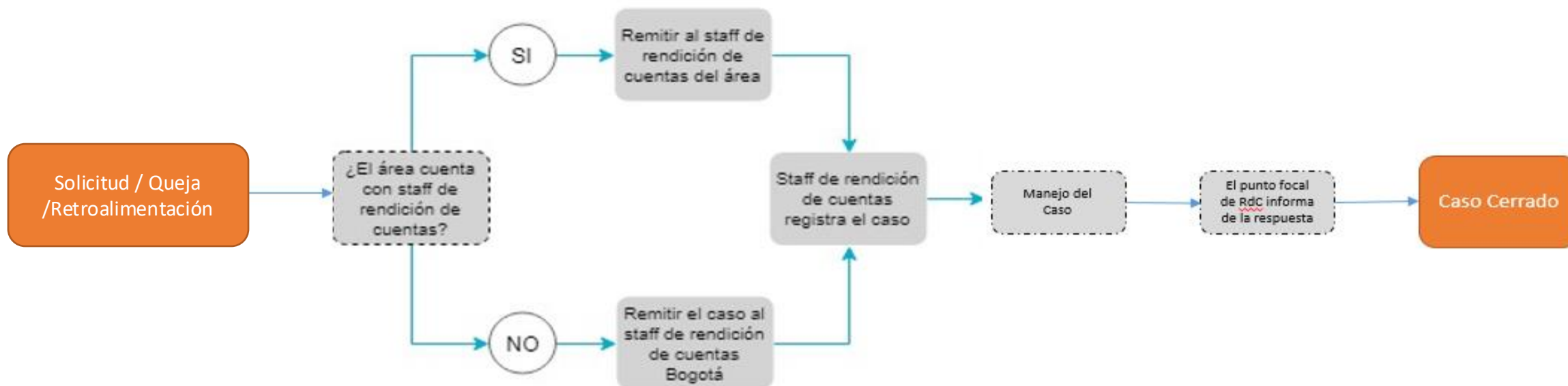
Evite

- Ignorar la queja o retroalimentación / Darle poca importancia
- Minimizar su preocupación
- Cambiarle de tema o interrumpirle
- Ponerse a la defensiva / Discutir con la persona
- Juzgar o culpar a otros por la situación
- Hacer suposiciones sin conocer los hechos
- Hacer promesas que no se pueden cumplir
- Tomar decisiones por ella.
- Dar información inexacta.
- Decirle lo que "debería" hacer.

En su lugar

- Escuche atentamente, sin juzgar, y responda hasta que la persona haya terminado de hablar.
- Reafirme que escucha sus preocupaciones y que desea ayudar.
- Trate a persona y la situación con seriedad.
- Sea empático con la persona y atienda la señales no verbales
- Mantenga límites físicos adecuados.
- Dar un trato cordial, y brindarle la información que esta a su alcance.
- Informar sobre los canales de denuncia.
- Informar al punto Focal del MQR.

¿Cómo podría reportar al mecanismo una retroalimentación o queja?



Punto Focal del MQR:

Correo Central del MQR:

mivozcuenta@nrc.no

¿Cómo podemos contribuir para que nuestro mecanismo funcione?

Comunicación
y difusión

Recepción y
gestión

Aprendizaje

¡Responsabilidad de todo el personal de NRC!

¿Cómo podemos contribuir para que nuestro mecanismo funcione?

1. Garantizar que el **personal vinculado** al proyecto o programa conoce las generalidades del MQR
2. Comunicar y **difundir la existencia** de los canales dentro de todas las actividades del proyecto o programa
3. Analizar la retroalimentación y reclamaciones recibidas de **manera regular durante la implementación** del proyecto o programa
4. **Tomar en cuenta** la retroalimentación recibida para mejorar la respuesta
5. Compartir con los participantes y partes externas interesadas las **acciones tomadas** sobre la retroalimentación recibida

AL INICIO DE LAS INTERVENCIONES

Acciones y prácticas para promover la rendición de cuentas

- Garantizar **reuniones de inicio** con las comunidades
- Contar con pendones y afiches que cuenten con **información sobre los canales** del mecanismo de quejas y retroalimentación de la organización
- Realizar talleres, charlas y/o reuniones con las comunidades para **compartir información** sobre las acciones en territorio.
- Socializar nuestra **política de PEAS y Código de Conducta** (Comportamiento NO Tolerables para NRC)
- Identificar **puntos focales** voluntarios de la comunidad, que quieran promover la participación al interior de sus comunidades.
- Trabajar sobre creencias, prácticas y actitudes que limitan o desincentivan la participación.
- Trabajar sobre el fortalecimiento de capacidades y habilidades de participación y comunicación desde el nivel individual: autoestima, autodeterminación, comunicación asertiva y escucha activa.



Procura que la comunidad responda a estas preguntas:

Información y mensajes sobre la organización:

- ¿Cuál es el nombre de la organización que brinda la asistencia?
 - ¿Cómo se puede contactar con la organización y principales datos de contacto?
- ¿Qué puedo esperar de la organización?

Información y mensajes sobre los servicios y atenciones a brindar

- ¿Quién está proporcionando la asistencia humanitaria?
- ¿Quién recibirá los servicios y atenciones de asistencia humanitaria?
- ¿Cuáles son los criterios para tener derecho a la asistencia humanitaria?
- ¿Qué servicios están prestando en el marco de la intervención y cómo puede acceder a ellos?

Los mensajes podrían ser creados con la comunidad incluso por ellos mismos.

Información y mensajes frente a los derechos como participante

- Aclarar que la asistencia es gratuita y en función de las necesidades de la población.
 - Aclarar el derecho a recibir ayuda humanitaria.
- Aclarar la importancia de compartir información completa y precisa sobre identidad y situación. No omitir información importante.
- Las normas de conducta para todos los trabajadores humanitarios.
- El deber de reportar conductas no tolerables para la organización

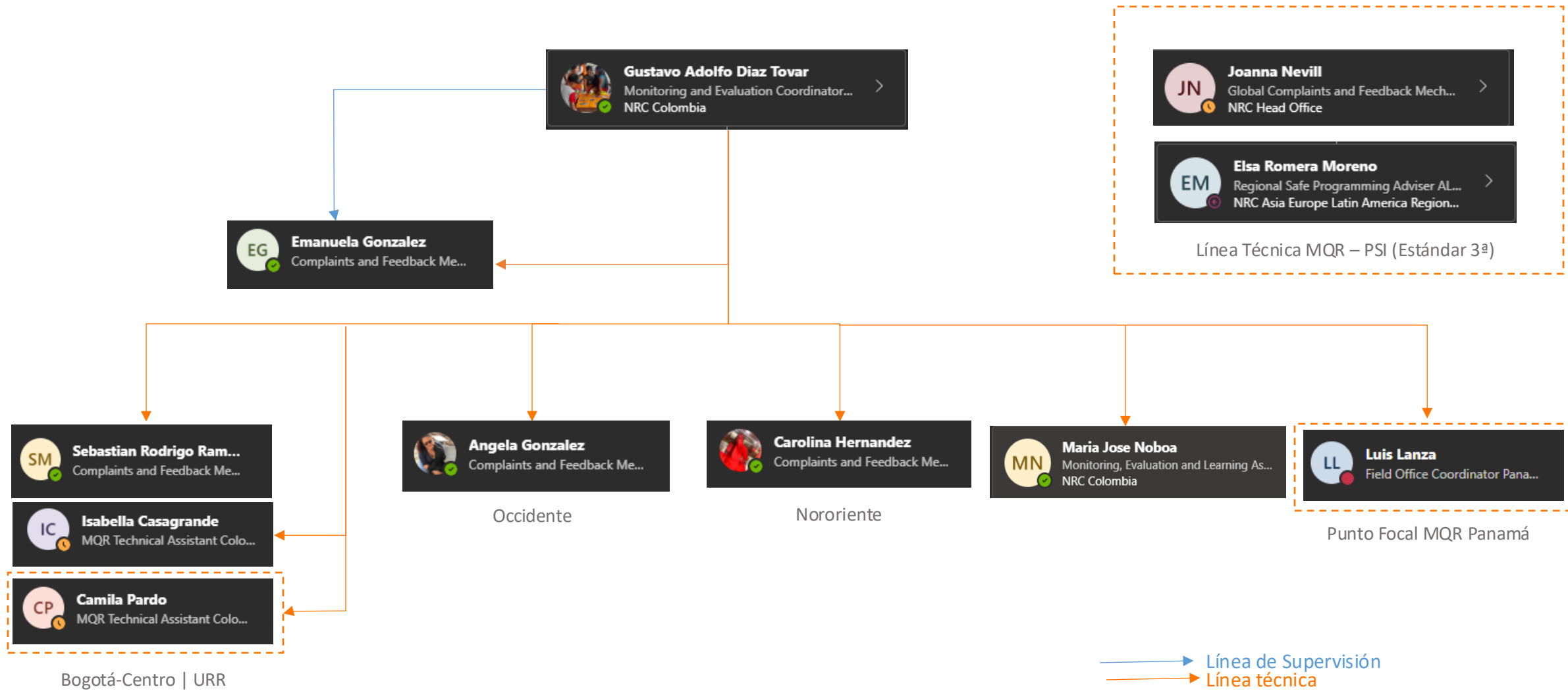
AL FINAL DE LAS INTERVENCIONES

Acciones y prácticas para promover la rendición de cuentas

1. **Garantizar reuniones de finalización** para informar sobre los resultados de la intervención, agradecer y destacar los resultados, cambios y mejoras realizadas gracias a las retroalimentaciones recibidas denominada **espacios de rendición de cuentas**.
2. **Construir y compartir piezas, infografías o folletos agradeciendo** la participación de las comunidades y destacando los principales resultados del proyecto resaltando el papel de las comunidades.
3. **Informar sobre la continuidad** o cierre de la intervención.
4. **Desarrollar procesos** de evaluación de la intervención con las comunidades por medio de encuestas, grupos focales etc. .



Quienes gestionan el mecanismo de NRC



Gestión de Casos

MQR20236379: : Notificación de registro de apertura de Caso

CO Feedback, Complaints & Claims
Para: Maria. Hurtado
CC: Angela Gonzalez
Vie 20/10/2023 8:35 AM

MQR20236379: Acuse de recibido Queja

Estimado MQR20236379: Acuse de recibido Queja
El mensaje se envió con importancia baja

Se ha reg
parte de

Admisib
Area: Oc
Proyect
Sensibil
Categor
SubCate
Tema:Re
Subtem:

Descripc
consultar
septiemb

Estado:

CO Mivozcuenta OCC
Para: f... 2000@... ..

Hola, MQR20236379: Asignación Interna (Queja de servicio)

Su mens
encargar
el mome
CO Mivozcuenta OCC
Para: Malory. Zamora
CC: Angie Jimenez; Katherine Garzon
Estimado equipo de Programas,

Fecha Admisio	Radicado	Fecha proyectada e respuesta	1er Nivel de Resolución (Primera respuesta)	2do Nivel de Resolución (Segunda respuesta)

Detalles de Respuesta/Gestion Interna del Recurso

Descripción de la respuesta

20/10/2023

MQR20236379

Maria. Hurtado (6/12/2023 11:46 a. m.): Se adjunto tirilla dado por efecty

Maria. Hurtado (6/12/2023 11:46 a. m.): Se le informa a la solicitante que después de un cotejo por parte de efecty de la tirilla del mes de septiembre, donde se evidencia que se realizó el retiro de forma efectiva, responde que no se puede proceder a la solicitud y que el dinero si fue entregado. La solicitante comprende la información y comenta que ella en septiembre si hizo un retiro de 500.000 pero que pensaba que era de una ayuda del gobierno para adultos mayores. Confirma entonces que el retiro del mes de septiembre fue efectivo.

Número de C
Correo Electr

En el siguiente
en contacto cor

Medio de respuesta Definitiva

Vie 20/10/2023 2:48 PM

Califique la gestión del caso MQR20236379

El mensaje se envió con importancia baja

CO Feedback, Complaints & Claims
Para: ...

Este es un ejercicio voluntario, no tiene que responder si no lo desea.

Hola Maria Mestil Fernandez Conejo,

Es muy importante para el Consejo Noruego para Refugiados (NRC) conocer su opinión y nivel de satisfacción ante la respuesta que recibio a su petición el pasado 2023-12-06. Lo invitamos a responder el siguiente instrumento <https://forms.office.com/e/0k4u6uKBGV> donde podrá calificar la respuesta, gestión y atención recibida por parte del personal que atiende el Mecanismo de Quejas y Retroalimentación. Le pedimos honestidad en sus respuestas: apreciamos todas las sugerencias y comentarios que pueda tener.

Tenga en cuenta, que la información que nos compartirá, no compromete a NRC a la entrega de ayuda o asistencia en efectivo o humanitaria. Recuerde que todos los servicios de NRC son gratuitos y sin ánimo de lucro, y el presente ejercicio es un proceso de revisión de aprendizaje sobre el mecanismo de quejas y retroalimentación que implementa NRC en todos sus proyectos

También podrá acceder al instrumento dado [Clic Aquí](#)

so

/Cerrado

Mensajes Claves

El MQR **no está destinado** al personal de la NRC. El personal de NRC puede presentar quejas a través de diferentes canales, como Whistleblowing

El miembro del personal que inicialmente recibe una queja no debe iniciar una investigación ni juzgar la validez de la acusación, debe respetar la **confidencialidad absoluta** sobre el caso y el proceso de investigación; de no hacerlo, **¡puede considerarse una violación al CoC!**

No es el papel del personal que recibe las quejas emitir juicios y descartar una queja por carecer de fundamento. Esta decisión solo la puede tomar la alta dirección.

Cuando sea necesario, se debe dar oportunidad a los denunciantes para que tomen una decisión informada de si desean continuar con el proceso del MQR o no. Esta debe basarse en información suficiente con respecto a los riesgos potenciales asociados con el proceso.

Es importante que se proporcione una respuesta en cada queja admisible. Esto demuestra que NRC se tomó en serio la denuncia y se hizo un intento genuino de abordarla.

El canal oficial para la recepción de quejas y retroalimentación de NRC, es el correo electrónico mivozcuenta@nrc.no.

Retroalimentación no es un “check the box”, requiere un compromiso y liderazgo en la acción.

Si abrimos canales y no cerramos el ciclo estamos generando falsas expectativas y desconfianza en las comunidades en relación a la ayuda humanitaria.

Plan Rendición de cuentas ARANDO LA EDUCACIÓN 2024

INICIO VIGENCIA

- Socialización MQR con estudiantes y proyecto a los estudiantes por parte los SAE.
- **Actividad de retroalimentación expectativas de esta implementación:**
Árbol de la experiencia
[Actividad retroalimentación y rendición de cuentas.docx](#)

DURANTE

- Uso periódico formulario KoBo de retroalimentación:
- Visibilidad MQR (Afiche y Sticker)
- Acompañamiento en terreno por parte de staff MQR/M+E

CIERRE

- Actividad de rendición de cuentas: acompaña equipo MQR, TL, SAE, M+E.

¿Preguntas?

Puntos focales NRC Colombia, Ecuador, Panamá

Coordinador Nacional MEL - MQR:

Gustavo Adolfo Diaz Tovar

Gustavo.diaz@nrc.no

Punto Focal MQR en el Area

Sebastián

sebastian.ramirez@nrc.no

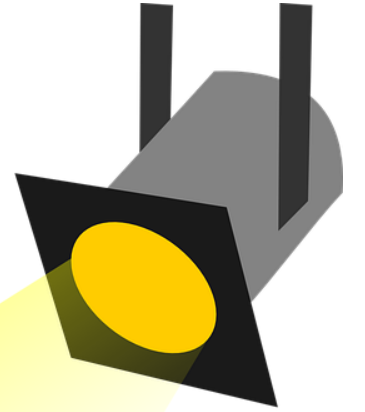
3223934875

¡Si necesitas más información puede contactarnos por TEAMS!

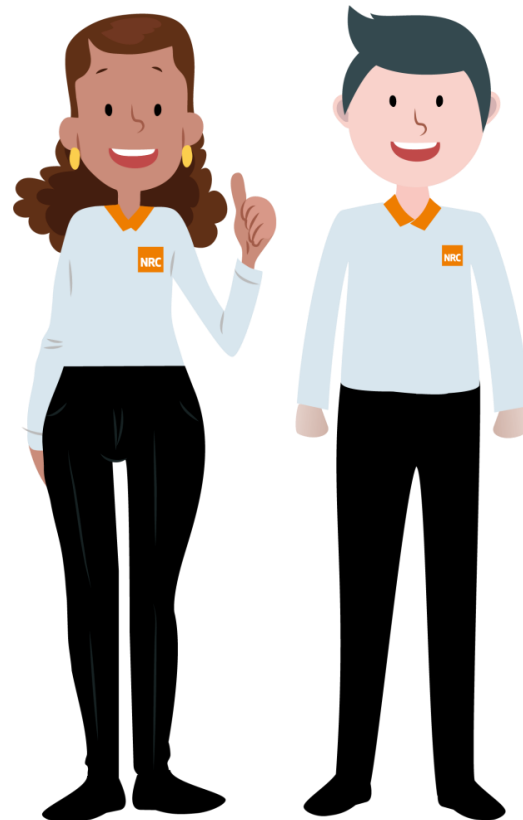


Ahora nos toca completar el pos-test

Pos-Test: Conocimientos mínimos
del MQR en NRC



Queremos conocer tu Opinión. Tu voz cuenta!



Hemos terminado, solo nos falta que nos dejes tus comentarios sobre este espacio para mejorar en el futuro



CONSEJO NORUEGO
PARA REFUGIADOS

www.nrc.org.co