

# herramienta 36

## Brindar retroalimentación y manejar las expectativas de las víctimas/comunidades en relación con el MRM

### Lo que se debe hacer y lo que no

Los esfuerzos para asegurar una mayor rendición de cuentas por parte de los agresores son progresivos y dependen de numerosas variables y actores, y esto hace que sea difícil apreciar los logros hasta que se produce un avance significativo, como por ejemplo, la firma de un Plan de Acción. En lo que se refiere a la respuesta, también puede pasar un cierto tiempo hasta que los programas se presentan al público, sobre todo si aún no hay fondos suficientes. Por ende, a menudo puede ser difícil brindar retroalimentación a las víctimas y a las comunidades que proporcionan información para el MRM y ante quienes, por sobre todo, rinden cuentas los actores del mecanismo. Sin embargo, si las expectativas se gestionan adecuadamente desde el principio, es posible ofrecer algún tipo de retroalimentación. A continuación se presentan algunos ejemplos y enseñanzas extraídas de la experiencia de las ONG que participan en el MRM:

#### Paso 1: Entender y gestionar las expectativas

- Intente entender qué tipo de retroalimentación esperan la víctima y su comunidad.
- Aclare qué tipo de seguimiento y retroalimentación puede brindar su organización y en qué plazo, y también deje en claro qué posibilidades están fuera de su capacidad.
- No prometa que un incidente concreto será presentado en un informe de país o un informe anual al Consejo de Seguridad. En estos informes solamente se presenta una cantidad muy reducida de casos, a modo de ejemplo. Esto no significa que no se hayan tomado en cuenta otros casos en el análisis expuesto en el informe.

#### Paso 2: Identifique los tipos de retroalimentación que puede brindar

##### Nivel individual:

- Si se acordaron medidas concretas de seguimiento (por ejemplo, la remisión del caso), mantenga a la víctima y a la familia informadas sobre las medidas adoptadas para dar seguimiento a su caso.
- Si la información sobre un caso de violación grave llegó a su organización a través de un intermediario, asegúrese de informarle que usted se ha puesto en contacto con la víctima y/o ha llevado a cabo el seguimiento necesario. Una vez que se entabla contacto directo con la víctima, a veces es fácil olvidar al intermediario.

##### Nivel comunitario:

- Informe a las comunidades sobre los principales acontecimientos relacionados con el MRM, como la firma de Planes de Acción con actores armados que operan en el país, la publicación de informes anuales y por países, la adopción de conclusiones sobre el país, la adopción de resoluciones, etc. Explique que la supervisión y presentación de informes sobre violaciones graves es el primer paso fundamental para todos estos avances. Puede hacer esto en el marco de reuniones organizadas para este fin o integrarlo a otras actividades (cursos de formación, talleres).
- Informe a las comunidades sobre las iniciativas de incidencia que tienen por objeto instar a los titulares de obligaciones a tomar medidas positivas en materia de protección infantil. Comunique a los miembros de la comunidad quiénes son los destinatarios de la incidencia, qué mensajes clave se comunican y cuál es la respuesta obtenida. Cuando se alcancen compromisos, asegúrese de hacer un seguimiento e informar de los progresos.
- Si el contacto con una comunidad se mantuvo en el marco de una actividad de investigación (informe, estudio), presente el producto final a la comunidad y/o, si es posible, facilite una oportunidad de retroalimentación preliminar antes de finalizar el producto.
- Si tiene previsto implementar un proyecto relacionado con el MRM en colaboración con una comunidad determinada, planifique oportunidades para informar a esta sobre los avances y resultados del proyecto cuando prepare los informes a los donantes, y brinde a la comunidad la posibilidad de dar información y recomendaciones adicionales.

## HERRAMIENTA 36

### Público general:

- Si es apropiado para su organización, informe al público los principales acontecimientos relacionados con el MRM a través de comunicados de prensa o de su página web.

### Lo que debe hacer:

- Explicar el propósito de la información recopilada por el MRM.
- Si hay riesgos para la seguridad, explicar qué medidas de protección se pueden implementar verdaderamente y por cuánto tiempo; explique qué medidas de protección pueden ser proporcionadas por otros.
- Permita a los miembros de la comunidad contribuir a la definición del curso de acción que podría adoptarse en respuesta a la(s) violación(es).
- Ofrezca opciones de apoyo y asistencia que usted pueda efectivamente proporcionar o procurar.
- Explique el proceso y el plazo para tal apoyo y asistencia.
- Haga un seguimiento y brinde retroalimentación a las preguntas formuladas por las comunidades.
- Explique qué aspectos del seguimiento y la retroalimentación dependen de otras personas, y no solo de usted.

### Lo que no debe hacer:

- Permitir que las comunidades piensen que únicamente obtendrán asistencia si acceden a reportar violaciones graves.
- Ofrecer o prometer apoyo que no esté en condiciones de proveer o facilitar.
- Prometer a las víctimas, testigos o comunidades que un caso específico informado por ellos será mencionado en un informe al Consejo de Seguridad.

## herramientas relacionadas



**herramienta 35** – Ficha “Oportunidades y obstáculos que supone la interacción con las comunidades en el seguimiento y la respuesta a violaciones graves”