

# POLÍTICA ACERCA DEL MECANISMO COMUNITARIO DE REPORTE Y RENDICIÓN DE CUENTAS (CARM)

Fecha de entrada en vigor	1 de enero de 2022	Versión 1.1	Fecha de versión	30 de septiembre de, 2021
Equipo responsable	Unidad de Desempeño y Calidad de Programas			
Reemplaza	Versión 1.0			
Tipo de política	Política de nivel 2	Número de política	POL-1002	

POLÍTICA

## 1. Propósito

La política CARM se desarrolló como parte del compromiso global de Mercy Corps con la rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas, así como con la prevención de todas las formas de explotación y abuso. El CARM es un **canal para que cualquier miembro de la comunidad proporcione retroalimentación, sugerencias, quejas y preocupaciones, de una manera segura, confidencial, transparente y accesible**, con la finalidad de que Mercy Corps responda haciendo los cambios en sus programas o las adaptaciones en cuanto a salvaguarda que sean necesarias para garantizar la seguridad y el empoderamiento de los participantes del programa.

Esta política implementa los requerimientos CARM descritos en la política de Mercy Corps relativa a la Explotación Sexual y Abuso hacia los Beneficiarios y Miembros de la Comunidad.

La orientación, herramientas y plantillas para implementar el CARM de acuerdo con esta política pueden encontrarse en el CARM Toolkit. La orientación, herramientas y plantillas para implementar el CARM de acuerdo con esta política pueden encontrarse en el [CARM Toolkit](#).

## 2. Alcance y aplicación

### 2.1. Aplicación de la política

Esta política aplica a Mercy Corps Global, Mercy Corps Europa y Mercy Corps Países Bajos, sus subsidiarios y organizaciones afiliadas, así como representaciones de país (colectivamente, "Mercy Corps"); también a los Socios, incluidos los subreceptores, organizaciones asociadas, contratistas y cualquier otra organización o individuo que actúe de parte de Mercy Corps (colectivamente, "Asociados").

Esta política aplica a todos los programas y/o proyectos que Mercy Corps o sus [asociados](#) implementen para ayudar a los [interesados](#), sin importar el alcance, escala, tamaño, tiempo, presupuesto o fuente de financiamiento. Mercy Corps se hará responsable ante las poblaciones afectadas en todos y cada uno de sus programas.

Las estructuras organizacionales y las entidades que prestan soporte a los equipos de implementación de programas mantendrán los procesos necesarios, personal y sistemas para hacer efectiva esta política.

## 2.2. Exenciones de la política

Dentro de los programas o proyectos podría haber circunstancias ante las cuales sería apropiado realizar una exención o modificación a algún estándar mínimo de CARM en específico. Los estándares descritos en esta política deberían ser seguidos por defecto, y las exenciones se aprobarán solo cuando sean justificadas claramente. Las situaciones que pueden calificar pueden ser:

- > La visibilidad de su afiliación con Mercy Corps constituye una amenaza para los miembros del equipo o de la comunidad.
- > Nueva respuesta ante emergencia de país
- > Equipos de acceso humanitario (HATs) o equipos de análisis de crisis
- > Investigación o evaluación en nuevos países

La lista de situaciones potenciales descrita arriba no es exhaustiva. Cualquier país, entidad, equipo o programa que solicite una exclusión de un estándar mínimo específico o de algún otro elemento de esta política recibirá atención individual.

Para entender cuando es apropiado hacer una exención de esta política, consulte acerca de las exenciones de la política CARM en las [preguntas frecuentes](#) (FAQ). Si cree que corresponde una exención, siga los siguientes pasos:

1. Complete la [exención plantilla de memo](#)
2. Obtenga la aprobación del Director del País o su equivalente<sup>1</sup>, en la que indique que está de acuerdo en que se necesita una exención de la Política
3. Envíe el memo de exención firmado y la prueba del CD o la aprobación equivalente [aquí](#) para su revisión

El memo de exención enviado se manejará por parte del equipo de evaluación de riesgos del país, que evaluará los principios No hace daño (Do No Harm) dentro de los procesos del CARM. Un punto focal PAQ seleccionado por cada región<sup>2</sup> revisarán cada memo de exención, se pondrán en contacto con un miembro del equipo de rendición de cuentas de la comunidad, discutirá con el equipo remitente si es necesario y recomendará si se debe aprobar o no una exención. Esta(s) exención(es) será(n) registrada(s) y podrá(n) ser revisada(s) cuando se considere(n) apropiada(s).

Algunos de los estándares mínimos detallados en esta política no serán considerados para las exenciones:

- > Cualquier retroalimentación recolectada debe ser clasificada de acuerdo con los seis grados de Mercy Corps ([3.6](#))

---

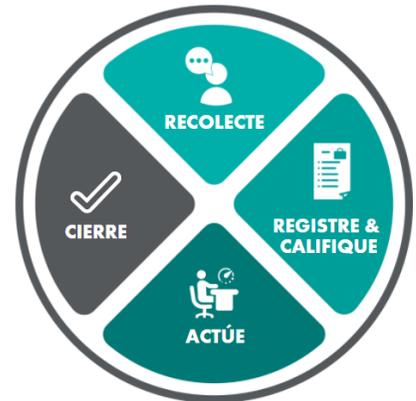
<sup>1</sup>para las adjudicaciones gestionadas por la sede, puede ser el director de la cartera

<sup>2</sup>PaQ seleccionará a un experto para que revise los memos de modificación de las adjudicaciones gestionadas por la sede central.

- > Cualquier retroalimentación de grado 5 y 6 debe ser referida directamente a la línea directa de integridad (3.8)

### 3. Estándares mínimos de CARM para Mercy Corps Global

Cada país o equivalente debe mantener un CARM para sus actividades que cumpla con los estándares mínimos que se indican a continuación. El CARM se debe diseñar de forma adecuada al contexto, basándose en las preferencias de la comunidad, el entorno operativo, la complejidad del programa y la estructura del personal. Los estándares mínimos de CARM se diseñan para asegurar que los procesos CARM contextualizados se alinearán con el flujo de trabajo CARM (derecha).



#### Estándares mínimos de CARM para Mercy Corps

Los nueve estándares mínimos de CARM para Mercy Corps son los siguientes:

1. Los puntos focales de CARM se designan a nivel de país y de programa, y las responsabilidades se reflejan en la descripción de posición
2. En todos los programas se presupuesta el CARM
3. Los procedimientos estándar de operación CARM están completos y aprobados
4. Cada programa activo posee tres canales de retroalimentación y las comunidades son sensibilizadas en sus propósitos y disponibilidad.
5. Toda retroalimentación se documenta y maneja en una base de datos CARM
6. La retroalimentación se clasifica de acuerdo a seis grados estándar, y dicha clasificación se verifica.
7. Se toman las acciones adecuadas para toda retroalimentación basándose en el grado de la misma.
8. Toda retroalimentación de grado 5 y 6 se reporta de inmediato mediante la línea directa de integridad y se protege la identidad del informante
9. Se cierra el ciclo de retroalimentación para toda la retroalimentación no anónima.

#### 1. Los puntos focales del CARM se designan a nivel de país y de programa, y se reflejan las responsabilidades en la descripción de posición

##### 1,1. PUNTOS FOCALES DE CARM A NIVEL PAÍS (O ENTIDAD)

Cada país de Mercy Corps o su equivalente designará un punto focal de CARM para el país, quién tendrá la responsabilidad de la gestión y calidad del CARM para su país o equivalente, siendo del mismo modo el responsable de liderar el diseño e implementación del CARM. Estas responsabilidades se reflejarán en las descripciones de posición de cada uno de miembros del equipo. Se recomienda que el punto focal de CARM en el país forme parte del equipo gerencial de país a fin de asegurar una priorización continuada del CARM.

Resultado: Designar un punto focal de CARM para el país que incluya responsabilidades reflejadas en una descripción de Puesto (DP) actualizada.

## 1,2. PUNTOS FOCALES DE CARM A NIVEL DE PROGRAMA

Cada programa designará un punto focal de CARM, que será responsable de reportar cualquier brecha identificada en el programa CARM del país al punto focal de CARM de dicho país y al respectivo gerente de programa. Consulte la sección 7.1 para detalles adicionales.

Resultado: Designar un punto focal de CARM para el programa que incluya responsabilidades reflejadas en una descripción de Puesto (DP) actualizada.

## 2. En todos los programas se presupuesta el CARM

Todos los programas deben tener en su presupuesto partidas para rendición de cuentas a la comunidad. Las partidas presupuestarias adecuadas se determinarán según las características del contexto del CARM, tomando en cuenta la disponibilidad de personal, el alcance geográfico, tipo de programa, complejidad del ambiente operativo, y todo aquello que pudiese afectar el volumen de retroalimentación recibida.

Resultado: Partidas de presupuesto designadas específicamente a la rendición de cuentas a miembros de la comunidad.

## 3. Los procedimientos estándar de operación CARM están completos y aprobados

Los procedimientos estándar de operación (SOP) del CARM deben ser completados y actualizados por el equipo de país de Mercy Corps o por el equivalente<sup>3</sup> que trabaje de manera directa con los interesados del programa. Este SOP aplicará para todos los programas aplicables en la actualidad o en el futuro por el país o equivalente. Se debe usar la plantilla estándar CARM SOP de Mercy Corps para este SOP.

Se enviará el CARM SOP inicial para cada país o equivalente a [carm@mercycorps.org](mailto:carm@mercycorps.org) para su revisión técnica, que será realizada por un miembro del equipo de rendición de cuentas de la comunidad. Después de la revisión técnica, el director de país o equivalente aprueba el SOP.

El SOP se debe actualizar cada vez que se agregue un nuevo programa a la cartera. El SOP debe ser aprobado cada dos años o cuando el SOP sufra una revisión significativa.

Resultado: POE de CARM actualizados incluyendo información específica del programa

## 4. Cada programa activo posee tres canales de retroalimentación y los miembros de la comunidad son sensibilizados en sus propósitos y disponibilidad.

### 4,1. TRES CANALES DE RETROALIMENTACIÓN

Se requiere que cada programa tenga por lo menos tres canales para recolectar retroalimentación no solicitada dentro de los 90 días siguientes al arranque del programa (90 días contados desde el primer día del acuerdo de subvención):

1. Retroalimentación cara a cara
2. Un canal que permita enviar retroalimentación de forma anónima
3. Un canal adicional apropiado al contexto

---

<sup>3</sup> Este estándar mínimo también es requerido por el manual PM@MC

Nota: En la mayoría de los países o equivalentes habrá varios canales disponibles que funcionarán a nivel país, tales como líneas de atención telefónica, dirección de correo electrónico, cuenta Facebook, etc. Estos canales de retroalimentación de nivel país pueden seleccionarse como el segundo y tercer canal de retroalimentación.

**Cuando se gestione de forma remota o con acceso reducido y no sea posible recolectar retroalimentación cara a cara, se permite el uso de dos canales solamente.**

Las [preferencias de la comunidad deben informar la selección de los canales de retroalimentación](#) que son apropiados para el contexto de un programa específico, lo que incluye a las personas de diferente edad, sexo, capacidad y personas de grupos minoritarios o marginados. También se debe tener en cuenta las preferencias en torno a los canales adecuados al contexto para informar sobre preocupaciones delicadas.

Los canales de retroalimentación que solo recolecten retroalimentación solicitada no se consideran como parte de los tres canales requeridos. Entre dichos canales se incluyen:

- > Grupos focales de discusión
- > Encuestas de base
- > Encuestas finales
- > Monitoreo pos-distribución
- > Reuniones no abiertas al público

Nota: Aunque estos canales no son los oficiales del CARM, de recolectar retroalimentación a través de ellos se deberá archivar en la base de datos de CARM, calificar y procesar del mismo modo como se hace con la retroalimentación no solicitada. Este proceso se describirá en el CARM SOP.

Resultado: Documentación del mecanismo favorecido por la comunidad para dar retroalimentación y cómo eso ha informado el canal seleccionado

4.2. LA SENSIBILIZACIÓN INCLUSIVA SE REALIZA CON EL FIN DE INFORMAR A LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ACERCA DE LOS CANALES DE RETROALIMENTACIÓN DISPONIBLES PARA ELLOS Y DEL PROPÓSITO DE LOS MISMOS.

Se debe informar a los miembros de la comunidad de la disponibilidad y propósito de los canales de retroalimentación de una manera apropiada e inclusiva, lo que puede lograrse por vía de la [sensibilización comunitaria](#). La sensibilización comunitaria debería incluir mensajes clave acerca del propósito del CARM, la disponibilidad de canales de retroalimentación individuales y acerca de cómo trabaja el CARM como un todo.

Para asegurarse que dicha sensibilización comunitaria sea inclusiva, los equipos deberán trabajar en identificar cuáles son las minorías, mayorías y grupos marginados, así como de la ubicación de dichos individuos. También es importante conocer cómo y dónde se puede dar información de forma efectiva a dichos grupos.

Resultado: Documentación de compromiso y materiales de sensibilización comunitaria en CARM

## 5. Toda retroalimentación se documenta y maneja en una base de datos CARM

### 5.1. BASES DE DATOS DE CARM

Toda retroalimentación CARM, ya sea recibida a través de un canal de retroalimentación oficial del CARM o por algún otro canal diferente, debe ser documentada en una base de datos de CARM. Los equipos pueden adaptar la [plantilla de la base de datos de CARM](#) según sea necesario, pero deben conservar los campos de datos especificados en la plantilla que son necesarios para documentar y gestionar cada información, y para cerrar el ciclo de retroalimentación. El acceso a la base de datos será restringido, permitiendo entrada solo a los miembros del equipo responsables de documentar la retroalimentación a fin de proteger la identidad de los informantes. Se seguirán los protocolos de protección de datos requeridos de acuerdo a lo descrito en el CARM SOP. Vea la [orientación acerca del almacenamiento y protección de datos para información adicional sobre las bases de datos de CARM](#) y su uso seguro.

### 5.2. INFORMACIÓN PERSONAL IDENTIFICABLE (PII) DE LOS INFORMANTES

Para retroalimentación de grados 5 y 6, la PII (incluyendo edad y sexo) será almacenada con el equipo de ética de la sede central y no en la base de datos de CARM del equipo de país. El miembro del equipo que maneje la base de datos de CARM confirmará que el equipo de ética de la sede central haya recibido la información que necesita antes de eliminar cualquier PII. Consulte el estándar 3.6 que se muestra abajo para detalles adicionales acerca de los grados de retroalimentación.

Resultado: Base de datos de CARM con todos los datos de campo requeridos

## 6. La retroalimentación se clasifica de acuerdo a seis grados estándar, y dicha clasificación se verifica.

### 6.1. GRADOS DE RETROALIMENTACIÓN ESTÁNDAR

Toda la retroalimentación CARM recibida se debe clasificar de acuerdo con seis grados:

<b>GRADO 1</b>	Retroalimentación positiva, sugerencias o solicitudes de información
<b>GRADO 2</b>	Solicitudes de asistencia
<b>GRADO 3</b>	Insatisfacción menor con las actividades del programa
<b>GRADO 4</b>	Insatisfacción mayor con actividades del programa o el comportamiento de Miembros o Socios del equipo de Mercy Corps que tiene un impacto potencial en la seguridad o el bienestar
<b>GRADO 5</b>	Fraude o corrupción de parte de miembros del equipo Mercy Corps o de sus asociados
<b>GRADO 6</b>	Explotación sexual y abuso, abuso infantil, conducta sexual inapropiada, o trata de personas por parte de Mercy Corps o sus asociados.

Para detalles adicionales acerca de los grados de retroalimentación y ejemplos, consulte [los estándares globales de Mercy Corps acerca de clasificación de retroalimentación](#). Solo algunos

miembros del equipo específicamente designados para tal fin tendrán la autoridad para clasificar la retroalimentación, y dichos miembros serán escogidos por el director de país en consulta con el punto focal de CARM del país. Estos miembros del equipo no formarán parte del equipo de programas debido a los potenciales conflictos de interés.

#### 6.2. LOS GRADOS DE RETROALIMENTACIÓN ASIGNADOS SERÁN REVISADOS

El punto focal de CARM en el país realizará una verificación de todos los grados asignados a la retroalimentación en la base de datos de CARM con una frecuencia bimensual por lo mínimo a fin de confirmar que los grados se hayan determinado correctamente. Donde se reciba un alto volumen de retroalimentación, se puede realizar una verificación puntual. La frecuencia de verificación se describirá en el CARM SOP.

Resultado: Base de datos de CARM con cada pieza de retroalimentación ponderada de acuerdo a los seis estándares de evaluación y con la fecha de verificación incluida

### 7. Se toman las acciones adecuadas para toda retroalimentación basándose en el grado de la misma.

Después de asignar un grado determinado a una pieza de retroalimentación, se deben tomar las acciones apropiadas de acuerdo a dicho grado. Consulte la [orientación acerca de tomar las acciones apropiadas](#) para obtener información adicional. Las acciones apropiadas y la segregación de deberes serán descritas en el CARM SOP.

Resultado: Base de datos de CARM con cada pieza de retroalimentación referida a colegas, con base en el grado de ponderación, en línea con los procedimientos de los Estándares Operativos de CARM

### 8. Toda retroalimentación de grado 5 y 6 se reporta directamente y de inmediato mediante la línea directa de integridad y se protege la identidad del informante.

Toda la retroalimentación de grados 5 y 6 que llegue a través de un canal CARM debe ser referida directamente y de inmediato (dentro de las 48 horas) al equipo de ética de la sede central por parte del miembro del equipo que califica la retroalimentación. La remisión se hará directamente a la línea directa de integridad:

- > [integrityhotline@mercycorps.org](mailto:integrityhotline@mercycorps.org)
- > [mercycorps.org/integrityhotline](https://mercycorps.org/integrityhotline)

Si existe alguna duda acerca de la gravedad de una retroalimentación grado 4 indicando que pueda ser de mayor grado, elévela a grado 5 o 6 y refiérala a la línea directa de integridad:

El miembro del equipo responsable de clasificar la retroalimentación debe remitir a la línea directa de integridad aquellas piezas de retroalimentación de grado 5 o 6 que logre identificar.

Se puede copiar al director de país u otro miembro destacado de la entidad organizacional, así como al punto focal de salvaguarda del país (solo para casos grado 6) en las comunicaciones iniciales con el equipo de ética de la sede central, **siempre** y cuando la retroalimentación no los nombre o los implique de alguna forma en el incidente. Si existe alguna duda acerca de una

implicación potencial del director de país o del punto focal de salvaguarda, no se le informará al individuo implicado hasta que se reciba la debida orientación de parte del equipo de ética. Se debe proteger la confidencialidad de la identidad del informante y de los detalles del caso.

Resultado: La información protegida del informante para casos con ponderación grado 5 y 6, son removidas de la base de datos de CARM

## 9. Se cierra el ciclo de retroalimentación para toda la retroalimentación no anónima.

Se debe informar a la persona que envió la retroalimentación acerca de la resolución de la misma, en el 100% de los casos que no hayan sido enviados de manera anónima. Si se recibe la retroalimentación de forma anónima, puede ser apropiado reportarlo en aquellos casos que conlleven cambios programáticos como resultado de la retroalimentación de parte de la comunidad. La base de datos se debe actualizar para indicar que el caso está cerrado y que el ciclo de retroalimentación está cerrado. Este estándar mínimo aplica a todos los grados de retroalimentación, y el equipo de ética de la sede central proveerá orientación acerca de cuál es la mejor manera de cerrar el ciclo de retroalimentación para los grados 5 y 6. Vea la [orientación acerca del cierre del ciclo de retroalimentación](#) para mayor información.

Resultado: La base de datos de CARM se filtra por comentarios anónimos y mecanismos abiertos de comunicación

## 4. Asociados y estándares mínimos de CARM

### 4.1. Subreceptores y arreglos equivalentes

Los subreceptores<sup>4</sup> deben tener establecido un mecanismo de retroalimentación para rendición de cuentas a la comunidad cada vez que haya interacción directa con los participantes del programa o las comunidades locales y el subreceptor actúe con fondos provistos a través de un acuerdo de sub-contratación firmado con Mercy Corps. Esta orientación se aplica a las organizaciones subreceptoras, tanto internacionales como locales, a las que Mercy Corps transfiere fondos a través de una subvención.

**Para los subreceptores con un mecanismo comunitario de reporte y rendición de cuentas existente, el mismo debe ser substancialmente equivalente al de Mercy Corps.**

Para que el mecanismo de los subreceptores se considere substancialmente equivalente, debe alinearse con el flujo de trabajo de CARM y con los estándares mínimos de CARM para Mercy Corps de la siguiente manera:

1. El subreceptor designará a un miembro del equipo para que sirva como punto focal para comunicación de rendición de cuentas a la comunidad con Mercy Corps
2. Se debe documentar el proceso del mecanismo de retroalimentación. No se requiere el uso de la plantilla SOP de Mercy Corps. El líder CARM del país o programa revisará la documentación provista por el subreceptor.
3. Existirán tres canales para recolectar retroalimentación.
4. Toda retroalimentación se documentará en una base de datos

---

<sup>4</sup> “Subreceptor” tiene el significado definido en la Sección 1 del Manual de Gestión de Sub-Contratación Financiera de Mercy Corps.

5. Toda retroalimentación se calificará basándose en su severidad. No se requiere el uso de los seis grados estándar de retroalimentación de Mercy Corps.
6. Se tomarán las acciones adecuadas basándose en el grado de la retroalimentación.
7. La retroalimentación de grado 5 y 6 (o su equivalente en caso de que el subreceptor no utilice el sistema de Mercy Corps) se reportará a Mercy Corps a través de la línea directa de integridad de acuerdo con los términos del acuerdo de sub-contratación (el cual podría incluir requerimientos de reporte adicionales).
8. Se cerrará el ciclo de retroalimentación para toda la retroalimentación no anónima.

Mercy Corps designará a un miembro del equipo para evaluar el mecanismo de retroalimentación del subreceptor. El miembro del equipo responsable puede variar entre programas y subreceptores.

Para subreceptores **que no tengan un CARM substancialmente equivalente al de Mercy Corps**, esta se hará responsable de asegurar que el subreceptor tenga un mecanismo de rendición de cuentas a la comunidad que se alinee con los estándares mínimos descritos en esta política. A fin de alinearse con los estándares mínimos de esta política, los asociados pueden:

- > Desarrollar sus propios mecanismos de reporte y rendición de cuentas a la comunidad independientes y substancialmente equivalentes; o
- > Adoptar el mecanismo de Mercy Corps como su propio mecanismo independiente; o
- > Usar el sistema CARM de Mercy Corps promocionando los canales de retroalimentación de Mercy Corps en las comunidades en lugar de establecer sus propios canales independientes y mecanismos para procesamiento de retroalimentación.

#### **En caso de que el mecanismo de retroalimentación no sea substancialmente equivalente al CARM de Mercy Corps:**

Si el subreceptor no posee un mecanismo de retroalimentación substancialmente equivalente al momento de la evaluación para su contratación, Mercy Corps incluirá cláusulas especiales dentro del acuerdo de sub-contratación indicando que el subreceptor queda obligado a, o bien adoptar el CARM de Mercy Corps o a desarrollar su propio mecanismo substancialmente equivalente, así como los lapsos de tiempo en los cuales se desarrollará. Las cláusulas en el acuerdo de sub-contratación también reflejarán el compromiso de Mercy Corps a hacer seguimiento con el subreceptor acerca de su progreso, proveer recursos para construir las capacidades necesarias y cuál de los miembros del equipo de Mercy Corps será el responsable de este punto.

#### **4.2. Otros asociados aparte de los subreceptores (incluye a los consultores y enumeradores)**

Mercy Corps trabaja a menudo con asociados que no son subreceptores. Consulte la sección 2.1 para conocer la descripción de los terceros considerados como "asociados" en lo que respecta a esta política. Este otro tipo de asociados incluye a los contratistas, consultores, enumeradores u otros expertos externos que reciben un contrato de parte de Mercy Corps. A estos otros tipos de asociados se les hace referencia en esta sección utilizando el término "asociados"

No es razonable esperar que estos asociados tengan que construir su propio mecanismo de retroalimentación para las comunidades. En caso de que un asociado vaya a tener interacción directa con los participantes del programa o las comunidades locales, dicho asociado debe utilizar el CARM de

Mercy Corps promocionando los canales de retroalimentación de Mercy Corps en las comunidades. Toda retroalimentación deberá ir directamente a Mercy Corps. Esta promoción de los canales de retroalimentación se puede lograr a través de varios tipos de visibilidad.

Consulte la [orientación CARM con asociados](#) para detalles adicionales acerca de la rendición de cuentas a la comunidad a través de asociados.

## 5. Seguimiento y evaluación del CARM

Los equipos deben seleccionar los indicadores, de la lista sugerida en la guía de [MEL para CARM](#), que se medirán para monitorear y evaluar la efectividad de CARM y la rendición de cuentas a las comunidades. Los indicadores de CARM seleccionados se documentarán en el SOP de CARM a nivel de país y se reflejarán en el plan de M&E de cada programa, que incluirá información adicional sobre el objetivo, la definición, quién es responsable de la recopilación, la persona responsable de analizar la frecuencia de la recopilación, detalles sobre la herramienta de recopilación de datos específica del programa y el uso previsto de los resultados. Consulte [MEL para el CARM](#) para obtener orientación sobre cómo los resultados de los indicadores, lo que incluye a los generados a partir de una revisión de la base de datos del CARM, se pueden vincular y evidenciar en TolaData.

Los resultados de los indicadores CARM se deben revisar durante cualquier sesión de revisión de datos a nivel de programa y en las reuniones generales del programa.

Los resultados de los indicadores del CARM a nivel de país deben ser revisados regularmente por el punto focal del CARM en el país y los líderes del equipo superior, para identificar cómo se pueden adaptar y mejorar los canales de retroalimentación y el CARM en general.

## 6. Políticas, procedimientos y directrices relacionadas

6.1. [Código de conducta de Mercy Corps](#)

6.2. Políticas de código de conducta y orientaciones relacionadas

[Política anticorrupción](#)

[Política antitráfico](#)

[Política antisoborno](#)

[Política de salvaguarda de menores](#)

[Política acerca de conflictos de interés](#)

[Política de denuncia de infracciones y quejas de ética](#)

[Política acerca de la Explotación Sexual y Abuso hacia los Beneficiarios y Miembros de la Comunidad](#)

[Política acerca de conducta sexual inapropiada en el sitio de trabajo](#)

[Guía para entender la política acerca de Explotación Sexual y Abuso hacia los Beneficiarios y Miembros de la Comunidad](#)

[Guía rápida para reportar alegaciones de conducta sexual inapropiada](#)

[Funciones y responsabilidades de la investigación CARM de grado 5 en el país: Orientación para la retroalimentación de grado 5 recibida a través de los canales del CARM](#)

[Funciones y responsabilidades del grado 6 del CARM en el país: Orientación para la información de grado 6 recibida a través de los canales del CARM](#)

[Recepción del grado 6 Divulgaciones y retroalimentación a través del CARM, verbalmente y por escrito: Guion, orientación general y lo que se debe y no se debe hacer](#)

### 6.3. Políticas adicionales

Manual de gestión de programas

Programa Político acerca de retención de registros de programas y archivo de los mismos

Política de datos responsables

## 7. Definiciones y siglas

- 7.1. **CARM:** Mecanismo Comunitario de Reporte y Rendición de Cuentas
- 7.2. **Comunidades locales:** Cualquier villa, pueblo, sub-distrito, etc. donde los miembros del equipo de Mercy Corps o asociados ejecuten actividades relacionadas con sus programas
- 7.3. **MEL:** Monitoreo, evaluación y aprendizaje (siglas en inglés de Monitoring, Evaluation, and Learning)
- 7.4. **PaQ:** Desempeño y Calidad de Programas
- 7.5. **Asociados:** subreceptores, organizaciones asociadas, contratistas, consultores y cualquier otra organización o individuo que actúe de parte de Mercy Corps (colectivamente, "Asociados").
- 7.6. **Programa:** Grupo de proyectos relacionados que se gestionan de forma coordinada para obtener beneficios y control que no están disponibles cuando se gestionan de forma individual.
- 7.7. **Participantes en el programa:** Participantes del programa: individuos que participan en cualquier autoridad de programa de Mercy Corps, como por ejemplo los miembros de la comunidad, autoridades locales, miembros del gobierno local, etc. Los miembros de los equipos de asociados locales que participan en actividades de construcción de capacidades brindadas por Mercy Corps también se incluyen en esta definición.
- 7.8. **Interesados del programa:** participantes del programa, espectadores del mismo, asociados locales e internacionales, subreceptores, asociados gubernamentales o del sector público, asociados del sector privado y cualquier otro individuo o entidad presente en un área bajo intervención por parte de Mercy Corps o que actúe en representación de Mercy Corps.
- 7.9. **SOP:** Procedimiento operativo estándar (siglas en inglés de Standard Operating Procedure)
- 7.10. Para definiciones adicionales relativas a CARM, consulte los [términos clave de CARM](#)

## 8. Roles y responsabilidades

### 8.1. País o equivalente de Mercy Corps

#### DIRECTORES DE PAÍS

El Director de País (CD, siglas en inglés de Country Director), o cualquier otro de los miembros que tenga la más alta autoridad del país o equivalente, debe hacerse responsable por el cumplimiento de esta política por parte de su país o equivalente. El CD es el responsable de asegurar que el CARM cuente con el personal adecuado y que sus costos operativos sean suficientemente presupuestados en las propuestas. El CD también es responsable de:

- > Nombrar un punto focal de CARM en el país;
- > Determinar, previa consulta con el punto focal de CARM en el país, cuál(es) miembro(s) del equipo tendrá la autoridad para calificar retroalimentación;
- > Determinar si en el país se formará un [Comité de Manejo de Casos](#) o no, para atacar la retroalimentación de grado 4; En caso de que no se forme un Comité de Manejo de Casos, el CD determinará quién se encargará de los casos grado 4;
- > Mantener el CARM como un punto regular de la agenda en las reuniones de la gerencia de plana mayor;

- > Comunicar los incidentes al exterior cuando se requiera por parte de los donantes o por obligaciones legales aplicables y apropiadas, de acuerdo con las directrices del equipo de ética de la sede central.

#### PUNTO FOCAL DE CARM EN EL PAÍS (ENTIDAD)

El punto focal de CARM designado para cada país o entidad servirá como el contacto primario del CARM y será la persona responsable de redactar el CARM SOP e implementar el CARM en su país de forma colaborativa. Las responsabilidades del punto focal de CARM son:

- > Gestionar un proceso de diseño del CARM que cumpla con todos los estándares mínimos de CARM descritos en la presente política;
- > Asegurar que la retroalimentación sea documentada en una base de datos de CARM del país y que dicha base de datos cumpla con los protocolos de protección de datos detallados en el CARM SOP;
- > Realizar verificaciones de aseguramiento de calidad en la base de datos de CARM a fin de constatar que la retroalimentación sea calificada apropiadamente, que se estén tomando las acciones adecuadas, y que se esté informando a las personas que proveen retroalimentación acerca del resultado de la misma.
- > Asegurar que toda retroalimentación de grados 5 y 6 se reporte al equipo de ética de la sede central.
- > Asegurar que el CARM SOP se revise y actualice de cómo sea necesario
- > Asegurar que se realicen reportes regulares en los datos CARM para todos los programas y a nivel de país

#### PUNTOS FOCALES DE CARM EN EL PROGRAMA

Las responsabilidades del punto focal de CARM para cada programa son:

- > Asegurar que el programa se refleje con precisión en el CARM SOP;
- > Asegurar que el programa tenga tres canales de retroalimentación apropiados al contexto;
- > Reportar cualquier brecha identificada en el CARM del programa al punto focal de CARM en el país y al respectivo gerente de programa.
- > Cuando se trabaje con asociados, asegurar que un miembro del equipo de Mercy Corps sea asignado para evaluar el mecanismo de retroalimentación del asociado y que otro sirva como persona de contacto con el mismo.

#### GERENTES DE PROGRAMA

Los Gerentes de Programa son responsables de:

- > **Asegurar que CARM sea operacionalizado en su programa;**
- > Designación de un punto focal CARM para su programa. El gerente del programa también puede ser el punto focal CARM del programa;
- > Desarrollar un plan de sensibilización CARM para los canales de retroalimentación, en coordinación con los equipos MEL y CARM, a fin de asegurar la armonización de los mensajes;
- > Asegurar que las actividades de sensibilización CARM sean incluidas en el plan de actividades del programa;

- > Asegurar que los interesados del programa sean informados proactivamente acerca de los canales de retroalimentación del CARM;
- > Asegurar que se tomen las acciones apropiadas para toda retroalimentación programática de grado 1-4 y que las mismas sean incorporadas en las actividades del programa y en la estrategia de implementación general;
- > Cuando se trabaje con asociados, los Gerentes de Programa serán responsables de asegurar que los mismos cumplan con los requerimientos estipulados en la sección 4 de la presente política.

#### DIRECTORES REGIONALES

Como superiores inmediatos de los Director de País, los Directores Regionales están encargados de supervisar a estos en cuanto a la implementación de los estándares mínimos de CARM, así como a una adecuada selección de metas en lo concerniente a presupuestos, entrenamiento y selección de personal. El liderazgo regional se encargará de:

- > Ayudar a priorizar el enfoque de la asistencia técnica que brinda el equipo global de CARM hacia áreas de alto riesgo y de alta prioridad;
- > Coordinar con el equipo PaQ de la sede central y regional para asegurar que se proporcione asistencia técnica adecuada para los equipos de país.

## 8.2. Sede Central

#### VICEPRESIDENTE SUPERIOR PARA PROGRAMAS (SVP)

El Vicepresidente Superior para Programas (SVP, siglas en inglés de Senior Vice President of Programs) es el jefe directo de los Directores Regionales y por tanto es el responsable de tomar las acciones ejecutivas necesarias para asegurar que un país o equivalente cumpla con los estándares mínimos de CARM globales. El SVP es un miembro clave del comité de riesgo empresarial y como tal, será informado acerca de todos los incidentes relacionados con el CARM que requieran acciones u orientaciones a nivel ejecutivo. El SVP es también responsable de reportar al consejo acerca del CARM y de representar al CARM ante el Comité de Gestión de Riesgo Empresarial.

#### VICEPRESIDENTE (VP) DE DESEMPEÑO Y CALIDAD (PAQ)

El Vicepresidente de Desempeño y Calidad es responsable de representar el CARM ante el SVP. El VP también es responsable de revisar todos los memos de modificación de políticas CARM y de considerar las recomendaciones del equipo de rendición de cuentas a la comunidad de PaQ antes de aprobar o rechazar cualquier decisión de modificación de políticas.

#### UNIDAD DE DESEMPEÑO Y CALIDAD DE PROGRAMAS

Esta política es propiedad de la Unidad PaQ. La unidad PaQ es la responsable de proveer cualquier asistencia técnica que sea necesaria a fin de cumplir con los estándares mínimos descritos en la presente política. La unidad PaQ también será responsable del análisis de datos y de generar reportes acerca de la efectividad del CARM.

El equipo de Rendición de Cuentas a la Comunidad de la unidad PaQ es el responsable de cualquier revisión futura que se haga a la política global del CARM. El supervisor inmediato del

equipo de Rendición de Cuentas a la Comunidad y el jefe de la unidad PaQ son responsables de asistir en cuanto a las revisiones a la política que sean necesarias.

#### EQUIPOS DE SALVAGUARDA Y ÉTICA

Los equipos de salvaguarda y de ética se coordinarán estrechamente junto a los equipos de país y serán responsables de asegurar que toda la retroalimentación de grado 5 y 6 que se les refiera reciba los recursos necesarios, la orientación y la experiencia técnica para ser cuidadosamente investigados.

#### COMITÉ EMPRESARIAL DE MANEJO DE RIESGO (ERMC)

El Comité Empresarial de Manejo de Riesgo (ERMC, siglas en inglés de Enterprise Risk Management Committee) tiene como responsabilidad revisar las métricas globales de CARM y los incidentes mayores. El ERMC también es el responsable de asegurar que cualquier investigación necesaria que resulte a consecuencia de retroalimentación CARM tenga recursos adecuados para operar.

### 8.3. Responsabilidad Individual

Todos los miembros del equipo de Mercy Corps, sin importar su posición, son responsables de manejarse dentro de los parámetros de rendición de cuentas a las poblaciones afectadas, así como de promover la participación y la transparencia para con las mismas. Todos los miembros del equipo son responsables de:

- > Leer y entender la política CARM;
- > Asegurarse de recibir la orientación al proceso CARM;
- > Sensibilizar a los miembros de la comunidad acerca de los canales de retroalimentación con los que pueden contar, entendiendo cómo manejar toda la retroalimentación recibida cara a cara (miembros del equipo de país que interactúan con los miembros de la comunidad);
- > Enviar retroalimentación cara a cara a través de un canal de retroalimentación CARM a nivel de país a un miembro del equipo CARM del país o a la línea directa de integridad;
- > Reportar cualquier retroalimentación que genere las preocupaciones éticas o criminales descritas en los grados 5 o 6 directamente a la línea directa de integridad. Los miembros del equipo que no se sientan cómodos comunicándose directamente con la línea directa de integridad también pueden enviar retroalimentación de grado 5 o 6 a través de los canales de retroalimentación disponibles de CARM;
- > Colaborar con el equipo de ética de la sede central para asistir en las investigaciones en el país cuando sea necesario y apropiado.

## 9. Gobernanza de la Política

<b>Equipo responsable</b>	Unidad de Desempeño y Calidad de Programas (PaQ)
<b>Dueño de la Política</b>	Vicepresidente de Desempeño y Calidad de Programa, Unidad (PaQ)
<b>Política aprobada por</b>	El equipo ejecutivo

<b>Última revisión</b>	Mayo 2021
<b>Próxima fecha de revisión</b>	Julio de 2023