

AÑO FISCAL 2021

---

# INFORME DE SEGURIDAD GLOBAL



**MERCY  
CORPS**

# Informe de Seguridad Global

## Año fiscal 2021

### Mensaje de la CEO

En mi primer año como CEO, he sido testigo de un gran avance en nuestro compromiso de garantizar la seguridad física y psicológica dentro de nuestros equipos y programas. Todo esto se sintetiza en el Informe de Seguridad Global de Mercy Corps para el año fiscal 2021. Mercy Corps ha estado publicando este informe anual durante los últimos tres años para brindar transparencia sobre la cantidad de denuncias que recibimos, la resolución de las investigaciones sobre esas denuncias y nuestras iniciativas en curso para fortalecer la prevención y la respuesta ante incidentes en materia de salvaguardia.

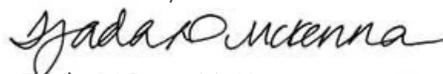
Este año, enfrentamos un capítulo terrible de nuestra historia con la publicación del informe independiente sobre los actos aberrantes del cofundador de Mercy Corps. Asumimos plena responsabilidad por nuestro pasado y estamos comprometidos a forjar una cultura sectorial en la que se prevenga el daño, en la que se escuche a las víctimas y estas reciban el apoyo que necesitan.

Como sabemos, no existe una línea de meta en lo que respecta a la salvaguardia; requiere un esfuerzo y un compromiso constante por parte de todos los que trabajan con nosotros o en representación nuestra. Sabemos que se necesita trabajar aún más para garantizar que nuestro sector sea seguro y esté libre de explotación y abuso de cualquier tipo. Mercy Corps sigue estando profunda y completamente comprometida con ser un organismo responsable y centrado en las víctimas en donde se incluya a todos y se los trate con dignidad y respeto.

Además de proporcionar una visión global completa de la manera en que fortalecimos y reestructuramos nuestros sistemas de ética y salvaguardia, el Informe del año fiscal 2021 también describe nuestras prioridades y objetivos en curso para el año fiscal 2022. Estaremos atentos a la seguridad física y psicológica de los miembros de nuestro equipo, los participantes de los programas y las comunidades en donde trabajamos.

Al compartir de manera transparente nuestras iniciativas, nuestro progreso y los desafíos que aún enfrentamos en estas páginas, pretendemos contribuir a la mejora constante no solo para Mercy Corps, sino también para el sector más amplio de ayuda y desarrollo.

Atentamente,



Tjada D'Oyen McKenna  
CEO de Mercy Corps

# ÍNDICE

<b>Introducción</b>	<b>4</b>
<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>5</b>
<b>Nuestro compromiso</b>	<b>5</b>
<b>Gestión y liderazgo en materia de salvaguardia</b>	<b>6</b>
<b>Presentación de informes y respuesta</b>	<b>11</b>
<b>Reflexión y adaptación</b>	<b>15</b>
<b>Anexos</b>	<b>16</b>
<b>Contacto</b>	<b>21</b>





# INTRODUCCIÓN

## Somos un equipo global de humanitarios que trabaja en conjunto

NOVIEMBRE DE 2021

Somos un equipo global de humanitarios que trabaja en conjunto en el centro de las mayores crisis actuales para crear un futuro de posibilidades, en donde todos podamos progresar. Nuestra misión es aliviar el sufrimiento, la pobreza y la opresión brindando ayuda para que las personas construyan comunidades seguras, productivas y justas. En más de 40 países en todo el mundo, más de 5600 miembros del equipo de Mercy Corps trabajan codo a codo con personas que viven en la pobreza, en medio de desastres, conflictos violentos y en los impactos agudos del cambio climático. Estamos comprometidos a crear un cambio global mediante el impacto local: el 85 % de los miembros de nuestro equipo son de los países en donde trabajan.

Estamos profundamente comprometidos con la seguridad y el bienestar de las comunidades, los participantes del programa, los socios y los miembros del equipo en los países en los que trabajamos. Luchamos continuamente por crear un entorno operativo inclusivo y seguro, en donde a todos se los trate con consideración, dignidad y respeto.

Estamos comprometidos con la transparencia y comenzamos a compartir públicamente información sobre nuestras denuncias e investigaciones en materia de salvaguardia de 2019.<sup>1</sup> Seguiremos compartiendo información y novedades sobre nuestro avance en materia de salvaguardia mediante publicaciones periódicas de nuestro Informe de Seguridad Global,<sup>2</sup> siempre priorizando el respeto y la confidencialidad de las víctimas.

---

<sup>1</sup> Consideramos denuncias de salvaguardia a aquellas que incluyen denuncias de explotación y abuso sexual, comportamiento sexual inapropiado interno (incluido el acoso sexual), salvaguardia infantil y trata de personas. Para conocer nuestras políticas completas, visite nuestro sitio web.

<sup>2</sup> Pueden encontrar nuestros Informes de Seguridad Global en nuestro sitio web.

# RESUMEN EJECUTIVO

Esta publicación describe la estrategia de salvaguardia de Mercy Corps, las actualizaciones de estado y los datos relacionados con incidentes para el año fiscal 2021 (AF21).<sup>3</sup> El informe se divide en tres grandes secciones: nuestro compromiso con la salvaguardia, gestión y liderazgo, y nuestro enfoque en materia de salvaguardia. También brindamos una descripción general de nuestro avance en el año fiscal 2021 y nuestras prioridades para el año fiscal 2022.

En la sección “Presentación de informes y respuesta” a continuación se presenta información detallada sobre nuestra cantidad de casos. En el año fiscal 2021, recibimos un total de 65 denuncias de salvaguardia contra miembros o socios del equipo de Mercy Corps. A partir del 30 de septiembre de 2021, 61 de estos casos se han cerrado: 22 fueron justificados, 29 no fueron justificados y 10 fueron inconcluyentes.

La salvaguardia es una prioridad fundamental para Mercy Corps y continuamos dando pasos importantes para fortalecer la prevención y nuestra respuesta ante las infracciones en materia de salvaguardia. Si bien hemos logrado un avance importante, sabemos que queda mucho por hacer para garantizar que nuestro sector sea seguro y esté libre de explotación y abuso de cualquier tipo.

## NUESTRO COMPROMISO

Cualquier forma de abuso, explotación o trata contradice directamente los principios en los que se funda nuestro trabajo humanitario y puede ocasionar un daño profundo y prolongado en los niños o adultos que lo viven. Mercy Corps tiene tolerancia cero para el abuso o la explotación y está comprometido a garantizar la seguridad física y psicológica dentro de nuestros equipos y programas. Vinculamos estrechamente la salvaguardia con las iniciativas de la organización en torno a la localización y

a la diversidad interna, la equidad y la inclusión. Sabemos que los equipos representativos y diversos, en donde las personas se sienten cómodas para hablar y expresarse, son fundamentales en términos de salvaguardia. También entendemos que debemos seguir trabajando para involucrarnos y consultar a las comunidades donde colaboramos y a las organizaciones locales que apoyan y dan a conocer las voces de las víctimas.

Somos conscientes de que no existe una línea de meta en lo que respecta a la salvaguardia: requiere un esfuerzo y un compromiso constante por parte de todos los que trabajan con nosotros o en representación nuestra. Estamos dedicados a priorizar esta iniciativa, a hacer todo lo posible para evitar que ocurra cualquier conducta inapropiada, garantizar la disponibilidad de vías de denuncia seguras y estables y emplear una respuesta centrada en las víctimas en caso de que ocurra un incidente.

En el último año, continuamos analizando nuestra historia y asumimos los abusos perpetrados por nuestro difunto cofundador. Los resultados de la investigación independiente sobre el alcance de este abuso y la respuesta de la Junta de Mercy Corps en 1992 y 1993, cuando la organización se enteró por primera vez de dicho abuso, se pueden encontrar en nuestro sitio web. Estamos comprometidos a hacer todo lo posible para ocuparnos de este legado y garantizar que se trate con sumo respeto y dignidad a cualquier persona que se acerque a la organización con denuncias sobre explotación o abuso, focalizándonos en la víctima. Reconocemos la fortaleza y la valentía de las víctimas y agradecemos a todos aquellos que nos han ayudado a convertirnos en una organización más ética, segura y eficaz al denunciar sus experiencias o inquietudes.

<sup>3</sup> El año fiscal 2021 incluye el período comprendido entre el 1 de julio de 2020 y el 30 de junio de 2021.

# GESTIÓN Y LIDERAZGO DE LA SALVAGUARDIA

Mercy Corps ha realizado cambios importantes en torno a la salvaguardia y la ética en el transcurso del último año. Nuestra nueva CEO, Tjada D'Oyen McKenna, comenzó en octubre de 2020 y ha priorizado la reestructuración y la dotación de recursos de nuestras funciones éticas y de salvaguardia. Ahora contamos con un Departamento de Ética y Cumplimiento autónomo, independiente del Departamento de Recursos Humanos y del Departamento Jurídico. El departamento está dirigido por el director de ética y cumplimiento (CECO), quien responde directamente a la CEO y a la Junta Directiva. Steve Linick comenzó como el primer CECO de Mercy Corps el 15 de octubre de 2020. Anteriormente, se desempeñó como inspector general para el Departamento de Estado de los EE. UU. y la Agencia de Medios Globales de los EE. UU. (U.S. Agency for Global Media, USAGM) entre 2013 y junio de 2020. Aporta una amplia experiencia en la supervisión de grandes entidades y en el liderazgo de investigaciones delicadas y complejas. Como inspector general, Steve era responsable de identificar el riesgo institucional dentro del Departamento de Estado y la USAGM, de evaluar la idoneidad de los controles internos y de realizar investigaciones sobre malgastos, fraude, mala gestión y conducta inapropiada.

El Departamento de Ética y Cumplimiento supervisa la implementación de un programa de ética diseñado para prevenir, detectar y responder ante conductas ilegales, poco éticas o inapropiadas y promover una cultura de integridad y cumplimiento. El departamento incluye a la Unidad de admisiones e investigaciones, que es responsable de responder a todas las denuncias sobre violaciones éticas, incluidos fraude, corrupción, conductas inapropiadas en materia de salvaguardia y reclamos de Recursos Humanos (RR. HH.) relacionados con las políticas del código de conducta. Actualmente, un coordinador de admisiones especializado gestiona nuestras líneas directas y un administrador de casos de salvaguardia supervisa un equipo de investigadores principales capacitados en explotación, abuso y acoso sexual (sexual exploitation, abuse and harassment, SEAH) de carácter regional y coinvestigadores nacionales.

Empleamos equipos separados de investigadores que responden a las acusaciones de fraude y del código de conducta de RR. HH. En mayo de 2020, el equipo de prevención de salvaguardia abandonó el equipo de personal y se consolidó dentro del Departamento de Ética y Cumplimiento. Esta consolidación permite un funcionamiento más eficaz, independencia e integración de la prevención y respuesta en materia de salvaguardia.

Después de una revisión integral de la gestión, también se han realizado cambios importantes en nuestra estructura de gestión institucional. El nuevo comité de la Junta, es decir, el Comité de la Junta de Ética y Seguridad, ahora tiene asignada la responsabilidad de supervisar cuestiones de salvaguardia en términos de gestión.

## NUESTRO ENFOQUE SOBRE LA SALVAGUARDIA

Definimos a la salvaguardia como nuestra responsabilidad de garantizar que los miembros del equipo, las operaciones y los programas no dañen a las personas con las que trabajamos ni pongan a las poblaciones vulnerables en riesgo de abuso o explotación. La salvaguardia en Mercy Corps es un término general que abarca la explotación y el abuso sexual infantil o de adultos, el abuso físico o emocional o la negligencia de menores, la trata de personas y el comportamiento sexual inapropiado interno.<sup>4</sup> Sostener todo nuestro trabajo en materia de salvaguardia es un compromiso con el enfoque centrado en las víctimas. La protección, el bienestar y las perspectivas de las víctimas son la base de nuestras iniciativas.

## PREVENCIÓN

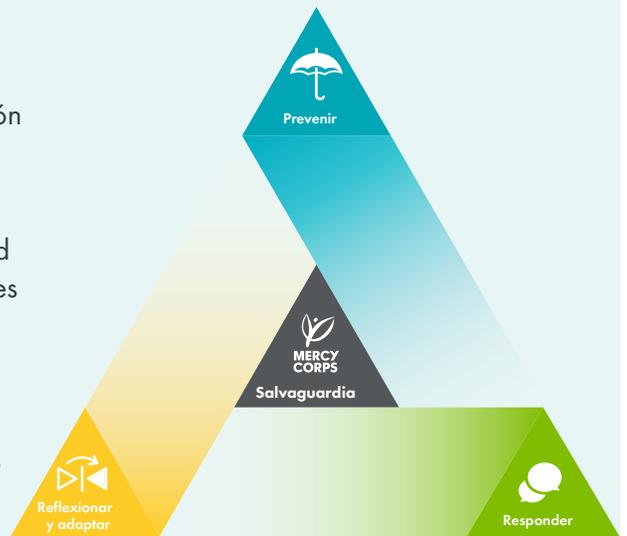
Nuestro objetivo fundamental en materia de salvaguardia es evitar cualquier daño a los miembros de nuestro equipo, beneficiarios o miembros de la comunidad: utilizar todos los medios posibles para disuadir a las personas de cometer delitos, evitar las oportunidades de causar daño e identificar el riesgo y mitigarlo de manera adecuada. Para ello, colaboramos para incluir a la salvaguardia en todos nuestros programas y funciones. Las principales prioridades de prevención detalladas en esta sección incluyen lo siguiente: políticas de salvaguardia eficaces; experiencia en materia de salvaguardia con

<sup>4</sup> Para obtener definiciones de estos y otros términos, consulte el Anexo A en la página 15.

recursos suficientes y capacitación; reclutamiento, contrataciones e incorporaciones sin riesgos; fortalecimiento institucional y concientización; responsabilidad de terceros y garantizar los recursos adecuados para incorporar a la salvaguardia. Sostenemos todo esto es nuestro compromiso de crear una cultura institucional diversa, inclusiva, segura y responsable. Luchamos internamente y en nuestra programación para reducir al mínimo las dinámicas de poder inequitativas, para abordar los sistemas que perpetúan la discriminación y el abuso de poder y para priorizar una cultura de integridad y responsabilidad.

## Nuestro enfoque se basa en tres grandes pilares:

- › **Prevenir**, detectar y disuadir mediante políticas sólidas, prácticas de contratación seguras, incorporación, capacitación y gestión eficaz, e incorporando la salvaguardia en nuestra cultura y en todos nuestros programas;
- › Un sistema de **respuesta** sólido y confiable con una variedad de canales de denuncia seguros y accesibles e investigaciones oportunas, exhaustivas y centradas en las víctimas.
- › Uso de **datos**, lecciones aprendidas de cada investigación y mejores prácticas del sector en evolución, para **reflexionar y adaptarse** con el fin de fortalecer constantemente nuestros sistemas de salvaguardia.



## Políticas de salvaguardia efectivas e integrales

Nuestras políticas de salvaguardia son documentos activos que revisamos y actualizamos periódicamente. Nos esforzamos por asegurarnos de que sean claras y efectivas, que reflejen las necesidades y las voces de las víctimas y que estén alineadas con las mejores prácticas y los requisitos globales de los principales donantes. Nuestras Políticas de prevención de abusos y explotación sexual de beneficiarios y miembros de la comunidad (Prevention of Sexual Abuse, PSEA), comportamiento sexual inapropiado interno y salvaguarda infantil se actualizaron en el año fiscal 2020, y nuevamente este año, para simplificar el lenguaje, aclarar las obligaciones en materia de denuncias y articular con mayor claridad nuestro compromiso con los donantes y los requisitos de los reguladores y los estándares de salvaguarda global,

incluido el Comité permanente interinstitucional de 2019 (Interagency Standing Committee, IASC): seis principios básicos relacionados con la explotación y el abuso sexual.<sup>5</sup>

En el año fiscal 2022, estamos planificando una revisión integral de nuestras políticas de salvaguardia y estándares básicos de salvaguardia. La revisión la llevará a cabo una organización externa con especial experiencia en PSEA, salvaguarda infantil y esclavitud moderna/lucha contra la trata. Nuestro objetivo es asegurarnos de que nuestras políticas sean lo más sólidas y claras posible, que funcionen de manera coherente en conjunto, que cumplan o superen todos los requisitos de los donantes y reguladores, y que estén a la vanguardia de las mejores prácticas del sector.

<sup>5</sup> <https://interagencystandingcommittee.org/inter-agency-standing-committee/iasc-six-core-principles-relating-sexual-exploitation-and-abuse>.

## Experiencia en materia de salvaguardia con capacitación global y nacional

Asegurarnos de contar con la experiencia y el apoyo suficientes en materia de salvaguardia, tanto a nivel mundial como en todas nuestras oficinas, ha sido una prioridad fundamental durante los años fiscales 2020 y 2021. Nuestro equipo global ahora incluye una directora de salvaguardia, quien responde directamente al CECO, un oficial sénior de programas, un asesor de salvaguardia e inclusión de Mercy Corps Europa y un asesor de responsabilidad para socios, que se enfoca particularmente en fortalecer nuestro enfoque en materia de salvaguardia con los socios. Actualmente, estamos seleccionando un programa de salvaguardia y un asesor de propuestas para apoyar el desarrollo de una propuesta de salvaguardia y un proceso de diseño de programas más coherentes.

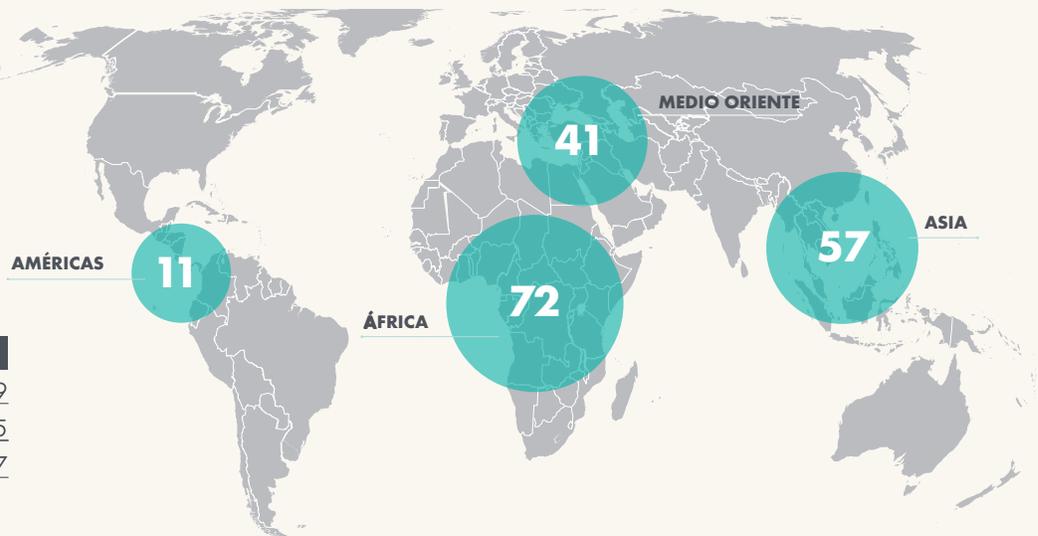
Además del equipo de seguridad global, hemos capacitado a puntos focales y representantes de la seguridad nacionales que se relacionan directamente con los equipos y los programas a nivel local. Los Puntos focales y representantes trabajan con sus equipos para crear conciencia, brindar capacitación presencial<sup>6</sup> y generar confianza y seguridad en nuestros sistemas y mecanismos de informes.

Están capacitados en principios que se centran en las víctimas y están disponibles como un canal de denuncia directo para las personas que tengan inquietudes. Los puntos focales y representantes crean y mantienen una base de datos de recursos comunitarios para las víctimas, ayudan mantener el contacto con las víctimas cuando sea necesario y sirven como vía de derivación para quienes necesiten asistencia médica, psicosocial o de otro tipo.

En el transcurso de este último año fiscal, pudimos aumentar significativamente la cantidad de personal de apoyo capacitado y activo en el país, lo cual elevó el total de 86 a 181, como se muestra debajo en la figura 1.

### APOYO ACTIVO NACIONAL DE MERCY CORPS POR REGIÓN

TOTALES GLOBALES	
Defensores	119
Puntos Focales	35
Investigadores Conjuntos	27



**Figura 1.** Número total de personal de apoyo a la salvaguardia nacional desglosado por región y tipo. Las definiciones de cada tipo de función se encuentran en el Anexo A. Estos números corresponden al tamaño de los programas de Mercy Corps y al alcance en cada una de estas regiones, consulte el Anexo C.

<sup>6</sup> Cuando las sesiones en persona no estén disponibles o no sean seguras debido a la COVID-19, se utilizan sesiones remotas en vivo con métodos de transmisión alternativos.

## Capacidad, desarrollo y concientización de la salvaguardia

Sabemos que para consolidar de manera efectiva la capacidad de salvaguardia, la capacitación debe ser obligatoria, constante, contextualizada y debe ofrecer la posibilidad de hacer preguntas. Creemos que lo mejor es impartir este tipo de capacitación en persona, y que lo haga alguien del contexto local. Esta es una de las razones fundamentales por las que seguimos invirtiendo en las tareas de apoyo locales de salvaguardia descritas anteriormente. Los puntos focales y representantes de la salvaguardia tienen la función de impartir al menos una capacitación por mes, para garantizar que el conocimiento permanezca latente y llegar a miembros nuevos del equipo. Estas sesiones de concientización se basan en programas y contextos culturales pertinentes, y los puntos focales y representantes están disponibles para responder preguntas grupales o individualmente. La capacitación se imparte en persona siempre que sea posible y de forma remota cuando las circunstancias derivadas de la COVID-19 u otras restricciones de traslado así lo exijan.

Otra prioridad clave de este año fiscal fue continuar con la formación específica sobre salvaguardia y desarrollo de capacidades para los líderes nacionales y jefes de sedes. Durante el último año, nuestro equipo ejecutivo, los directores regionales y nacionales, el equipo de liderazgo sénior europeo y el equipo de respuesta de liderazgo humanitario recibieron sesiones de capacitación sobre protección que se impartieron externamente. Estas capacitaciones desarrollaron capacidades en las siguientes áreas: conocimiento y práctica en torno a las políticas y procesos de salvaguardia de Mercy Corps específicos para la función de cada asistente; mejores prácticas y procedimientos para trabajar con las víctimas; investigaciones sobre explotación y abuso sexual; derivación/denuncia de los casos ante servicios y autoridades locales; y evaluaciones de riesgo de salvaguardia. Hay sesiones de capacitación de liderazgo en curso previstas para el año fiscal 2022, incluso para el equipo de calidad de los programas, la unidad de soporte técnico, el equipo de personal y los equipos de alta gerencia nacionales.

Además de la capacitación, empleamos un ritmo regular de comunicaciones continuas sobre salvaguardia y ética en toda la organización, en diversos idiomas,

para garantizar que los miembros del equipo sepan que la dirección prioriza la salvaguardia, que confían y comprenden nuestros procesos de salvaguardia y que conocen la importancia de hablar si ven algo preocupante y pueden acceder fácilmente a los canales de denuncia. Estas comunicaciones incluyen presentaciones en video, transmisiones en vivo, sesiones informales de preguntas y respuestas, boletines informativos, correos electrónicos y actualizaciones trimestrales. Recientemente, lanzamos una serie de videos en el lugar de trabajo llamada "Let's Talk Ethics" (Hablemos de ética) en donde se debaten temas de ética complejos o problemáticos de manera accesible en beneficio de los miembros del equipo.

## Reclutamiento, contrataciones e incorporaciones sin riesgos

Estamos comprometidos con evitar que los abusadores circulen por nuestro sector. Nos hemos inscrito en el programa de divulgación de información sobre conductas inapropiadas entre organismos, una iniciativa colaborativa de más de 100 organizaciones homólogas para evitar que los autores identificados de explotación sexual, abuso y acoso se trasladen a diferentes organizaciones en todo el sector. Continuamos fortaleciendo nuestros procesos de reclutamiento y contratación para garantizar la adopción de todas las medidas pertinentes para mantener a las personas que han cometido algún daño, o que puedan ser propensas a hacerlo, fuera de nuestra organización. Todas las descripciones de los puestos de Mercy Corps incluyen un lenguaje de salvaguardia y los solicitantes deben ratificar que no tienen acusaciones ni investigaciones fundamentadas en su contra. Incorporamos preguntas de salvaguardia en las entrevistas y comprobación de referencias, y continuamos capacitando a los gerentes de contratación y al personal de reclutamiento en torno a la salvaguardia. Los miembros del equipo firman nuestro código de conducta al momento de ser contratados y deben recibir una capacitación obligatoria sobre el código de conducta durante sus primeros 30 días de empleo y, posteriormente, de manera anual. Estas capacitaciones interactivas incluyen unidades específicas sobre nuestras diferentes políticas de salvaguardia. Para aprobar, los beneficiarios deben demostrar la comprensión de los estándares de comportamiento esperados, las obligaciones de presentación de informes y cómo informar inquietudes.

## Responsabilidad del tercer socio

Mantenemos a nuestros socios con los mismos estándares de protección que a los miembros de nuestro equipo y estamos comprometidos a garantizar que todos aquellos con quienes trabajamos comprendan nuestro compromiso en materia de salvaguardia y que acepten cumplirlo. Nos esforzamos por trabajar junto con nuestros socios para respaldar la capacidad local en torno a la prevención y la respuesta de salvaguardia, garantizando que las necesidades de las víctimas estén en primer plano. En enero de 2021, contratamos a un asesor de responsabilidad para socios en torno a la salvaguardia para enfocarnos específicamente en fortalecer los procesos de salvaguardia con los socios. Hemos desarrollado un proceso más sólido e integral y una serie de herramientas para investigar y monitorear a nuestras organizaciones de subdonatarios. Actualmente, estamos probando este enfoque en varias regiones y con diversos tipos de socios con el objetivo de implementarlo en toda la organización en el año fiscal 2022/2023.

## Recursos para incorporar la salvaguardia en todo el organismo

Garantizar que la salvaguardia esté incorporada en el diseño y la ejecución de nuestros proyectos y programas constituye una prioridad fundamental. Este trabajo se superpone con las iniciativas de nuestros equipos de salvaguardia y género que colaboran para mejorar la seguridad, la dignidad y el acceso inclusivo

de las personas y comunidades donde trabajamos. Este año agregamos un análisis de riesgos en torno a la salvaguardia definido con mayor claridad y consideraciones presupuestarias a nuestros estándares mínimos de los programas mediante nuestra política de gestión de programas. Estamos en el proceso de definir los estándares básicos de salvaguardia vigentes en toda la organización y estamos trabajando para reclutar a otro miembro del equipo específicamente para que nos ayude a integrar los presupuestos de salvaguardia con mayor detalle en nuestras propuestas de programas y garantizar que la salvaguardia se tenga en cuenta a lo largo del ciclo de vida de todos los proyectos.

## Desarrollo de cultura y género, diversidad e inclusión

Nuestras iniciativas de Género, diversidad e inclusión (Gender, Diversity and Inclusion, GDI) y salvaguardia están ligadas estrechamente. Una cultura institucional que protege a todos los que entran en contacto con ella, ya sean miembros del equipo, socios, participantes del programa o miembros de la comunidad con la que trabajamos, solo se puede lograr cuando dicha cultura tiene arraigada la equidad, la inclusión y la pertenencia. Creemos que el trabajo liderado por el equipo de GDI es la base de una salvaguardia institucional exitosa. Solo sobre esa base sólida podemos asegurarnos de que todos los que interactúan con Mercy Corps lo hagan de manera segura, respetuosa y digna.

### Nuestras iniciativas de GDI respaldan nuestros esfuerzos de salvaguardia al:

- › Garantizar que nuestros equipos sean más representativos de las diversas comunidades en las que trabajamos;
- › Apoyar a nuestros equipos a nivel mundial para examinar el poder y mitigar los factores que conducen a dinámicas de poder no equitativas mediante un proceso de diagnóstico integral de GDI;
- › Reformar las prácticas y políticas organizativas de Mercy Corps para fomentar un entorno de trabajo más equitativo e inclusivo para todos los miembros del equipo, en particular los de grupos históricamente excluidos.

Además, tenemos un programa de capacitación interno para toda la agencia diseñado para impulsar a los equipos hacia el aprendizaje, la adaptación y para tener un alto rendimiento mediante la construcción de una base sólida de confianza y seguridad psicológica. Esta capacitación de 12 semanas ayuda a los gerentes y a sus equipos a hacer uso de prácticas que empoderan a los equipos, generan confianza, demuestran empatía y fomentan la inclusión.

## Presentación de denuncias y respuesta

Hemos fortalecido significativamente nuestros sistemas de presentación de denuncias sobre salvaguardia, respuesta e investigación en el año fiscal 2021, incluida la reestructuración completa de nuestra unidad de investigación.



### Mecanismos de denuncia

Los canales de denuncia confiables, accesibles y bien conocidos son fundamentales en términos de salvaguardia. Continuamos invirtiendo y fortaleciendo nuestros mecanismos de informes internos y externos, brindando una variedad de opciones para que las personas denuncien sus inquietudes de la manera que les resulte más cómoda.

Para los miembros de la comunidad y los participantes de los programas, brindamos Mecanismos de respuesta con responsabilidad de la comunidad (Community Accountability Response Mechanisms, CARM) accesibles y relevantes a nivel local.<sup>7</sup> La implementación de CARM ha sido prioridad fundamental de la organización durante los últimos dos años y los sistemas CARM contextualizados y relevantes a nivel local se encuentran operativos en nuestros centros y programas. Nuestra política CARM global describe nueve estándares mínimos para la responsabilidad de la comunidad y requisitos claros para los socios.<sup>8</sup> Se exige que todos los programas y entidades nacionales de Mercy Corps cumplan con los estándares de esta política para garantizar un enfoque coherente y de calidad para la responsabilidad de la comunidad mientras se mantiene la capacidad de respuesta ante las necesidades y perspectivas comunitarias.

Ofrecemos una serie de canales internos de denuncia para garantizar que los miembros del equipo tengan una opción que les sirva, en el idioma que elijan. Los miembros del equipo pueden denunciar directamente en la línea directa de integridad de Mercy Corps por correo electrónico o en la plataforma de la línea directa de integridad,<sup>9</sup> la cual ofrece una experiencia para usuario final sencilla y multilingüe y permite la comunicación confidencial o anónima entre denunciantes e investigadores por teléfono, mensaje de texto o correo electrónico. Los integrantes del equipo también pueden denunciar inquietudes sobre salvaguardia directamente ante CARM, la gerencia, RR. HH. o los puntos focales de salvaguardia, quienes deben denunciar de inmediato a la línea directa de integridad. En el año fiscal 2021, nuestros puntos focales de salvaguardia se utilizaron cada vez más como vías de presentación de denuncias, lo que demuestra que están desarrollando con éxito la concientización y la confianza de los miembros del equipo, especialmente para aquellos que prefieren hablar de sus inquietudes en persona con alguien de su ámbito.

<sup>7</sup> Los miembros del equipo también pueden utilizar un mecanismo comunitario de reporte y rendición de cuentas si así lo desean, y los miembros de la comunidad o los beneficiarios pueden utilizar la línea directa de integridad u otras vías de denuncia.

<sup>8</sup> Consulte el Anexo D para conocer los nueve estándares mínimos de CARM de Mercy Corps.

<sup>9</sup> La línea directa de integridad utiliza Convercent, una plataforma externa con acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana y un conjunto flexible de canales de admisión que incluyen internet, llamadas telefónicas y mensajes de texto accesibles en varios idiomas.

Sabemos, por investigaciones en el sector,<sup>10</sup> que muchos incidentes de explotación y abuso siguen sin denunciarse y que las víctimas enfrentan importantes obstáculos para denunciar en muchos de nuestros ámbitos. Nuestros sistemas CARM se utilizan para denunciar inquietudes de salvaguardia en algunas áreas más que en otras. Sabemos que tenemos mucho por hacer para garantizar que los participantes de los programas y los miembros de la comunidad conozcan y confíen en nuestros mecanismos de denuncia, y que las víctimas, en particular, se sientan seguras al momento de denunciar. Consultar y comprometerse más con las comunidades es la principal prioridad para este año fiscal.

## **Investigaciones y respuesta ante incidentes**

Nos comprometemos a brindar una respuesta oportuna, completa y centrada en la víctima para todas las denuncias de salvaguardia y a que haya un debido proceso para los sujetos de la denuncia. Hemos realizado importantes inversiones en nuestra capacidad de respuesta ante incidentes durante los últimos dos años. Nuestra unidad de Admisiones e investigaciones (I&I) comenzó a funcionar en el año fiscal 2021, consolidando todas las responsabilidades de respuesta e investigación en un solo equipo dentro del Departamento de Ética y Cumplimiento, que responde ante el CECO. La unidad de I&I optimiza las estrategias de gestión de casos y tiene un enfoque centrado en la víctima. Hay un equipo diverso y multilingüe de investigadores capacitados en explotación sexual, abuso y acoso en los centros regionales y que responde ante nuestro administrador de casos de salvaguardia.

El equipo de investigación de salvaguardia cuenta con el apoyo de nuestros coinvestigadores nacionales (consulte la figura 1, arriba).<sup>11</sup> Los coinvestigadores de salvaguardia son una parte importante de nuestra respuesta mediante investigación y cumplen una función vital en nuestra capacidad de ofrecer apoyo centrado en las víctimas y una respuesta oportuna nacional cuando sea necesario. Los coinvestigadores reciben capacitación específicamente en investigaciones de explotación y abuso sexual, y trabajan bajo la dirección de los investigadores principales. Se vinculan con

los puntos focales de salvaguardia para establecer conexiones entre las víctimas y los servicios de apoyo identificados en nuestros mapas de recursos comunitarios. Los coinvestigadores han demostrado ser un recurso invaluable durante las restricciones de traslado impuestas por la pandemia de la COVID-19, lo que nos permite gestionar investigaciones remotas con apoyo local.

Además de la reestructuración de la función de investigación, el Departamento de Ética y Cumplimiento ha fortalecido significativamente los procedimientos de investigación y supervisión. Hemos estandarizado los procesos de notificación a donantes y reguladores, hemos desarrollado un manual de investigación interna para aclarar los procedimientos para realizar investigaciones y hemos fortalecido nuestro proceso de cierre de casos de salvaguardia para garantizar el seguimiento de las medidas correctivas. Hemos contratado a un coordinador de admisión especializado y hemos desarrollado procedimientos operativos estándares para mejorar la admisión y el procesamiento de casos para denuncias de conducta inapropiada mediante nuestra línea directa de integridad.

Estas mejoras e inversiones en nuestra respuesta están resultando eficaces. En el año fiscal 20, nuestro tiempo promedio para cerrar un caso fue de 144 días. En el año fiscal 21, el período promedio de cierre de casos se redujo a 97 días. Nuestro objetivo es cerrar los casos en un plazo de 90 días, aunque nuestro compromiso con un proceso minucioso y respetuoso hacia las víctimas a veces requiere un período más extenso. Además, los problemas de seguridad y los desafíos de acceso relacionados con la COVID-19 han causado algunas demoras en las investigaciones.

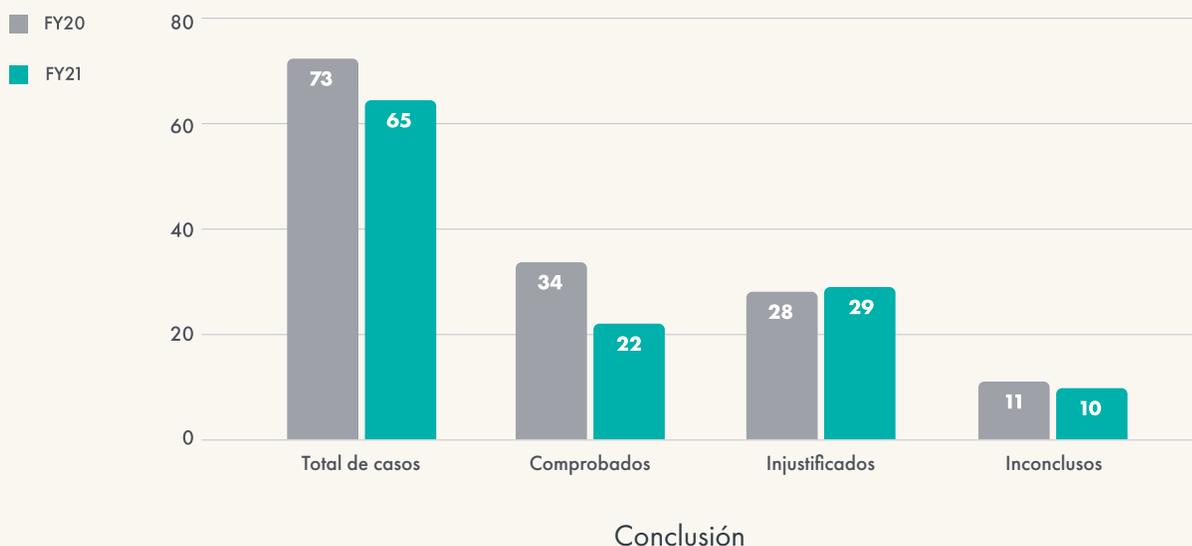
## **Datos vinculados con incidentes y respuestas para el año fiscal 2021**

En el año fiscal 2021, Mercy Corps recibió un total de 65 denuncias relacionadas con la salvaguardia contra miembros o socios de nuestro equipo. También recibimos un informe que remitimos externamente a una organización homóloga no asociada. De las 65 denuncias de salvaguardia, 12 fueron contra socios

<sup>10</sup> Consulte, por ejemplo: el Centro de apoyo para recursos de salvaguardia, resumen: barreras para denunciar explotación, abuso y acoso sexual (SEAH).

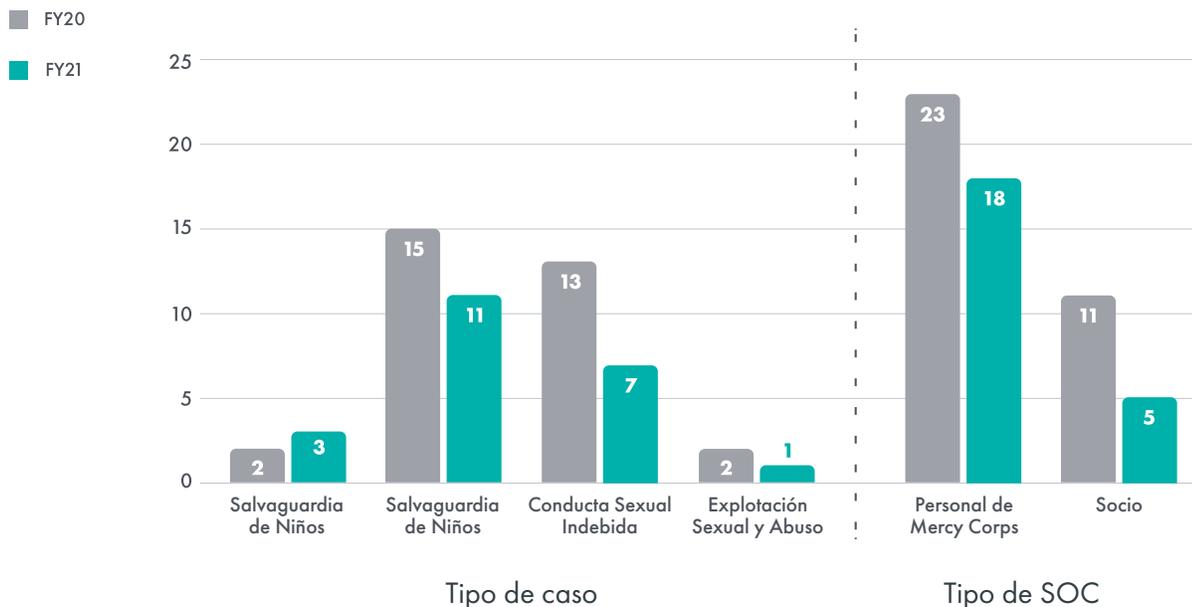
<sup>11</sup> Para los casos que involucran a integrantes del equipo ejecutivo o de la Junta, contratamos investigadores expertos externos. Tampoco entrevistamos a menores de edad sin contar con un especialista adecuado.

## TOTAL DE CASOS CERRADOS Y CONCLUSIONES POR AÑO FISCAL



**FIGURA 2:** Número total de casos cerrados para el año fiscal 2020 y el año fiscal 2021 desglosados por las conclusiones del caso. Consulte el Anexo A para obtener la definición de cada tipo de caso enumerado.

## TOTAL DE CASOS JUSTIFICADOS CON TIPO DE CASO Y TIPO DE SUJETO DE DENUNCIA POR AÑO FISCAL



**FIGURA 3:** Número total de casos justificados en el año fiscal 2020 y el año fiscal 2021 desglosados por tipo de caso, así como por tipo de sujeto de denuncia (SoC). Las definiciones para el tipo de caso y el tipo de sujeto de denuncia se pueden encontrar en el Anexo A.

de Mercy Corps y 53 contra miembros del equipo de Mercy Corps, incluidos jornaleros y voluntarios. Tres de las acusaciones implicaban la conducta de miembros del equipo en otras organizaciones, antes de su compromiso con Mercy Corps.<sup>12</sup> Un total de 10 denuncias implicaban a víctimas menores de edad (siete casos de salvaguardia infantil no vinculados a lo sexual y tres casos de explotación/abuso sexual).

En todas las denuncias que implicaban a una víctima identificada, les ofrecimos apoyo a dichas víctimas independientemente de si deseaban participar en una investigación y si la acusación involucraba o no a un miembro del equipo o socio de Mercy Corps. Los tipos de apoyo brindados incluyeron servicios médicos, psicosociales, de transporte, vivienda de emergencia y apoyo para acceder a servicios jurídicos.

Al 30 de septiembre de 2021, se han resuelto 61 de los casos del año fiscal 2021. Dos casos están suspendidos por circunstancias políticas o de seguridad que imposibilitan la investigación. Dos casos continúan bajo investigación.

De las 61 investigaciones cerradas, 22 fueron justificadas, 29 no fueron justificadas y 10 fueron no concluyentes.<sup>13</sup> La figura 2 a continuación detalla las tendencias de los informes anuales. Los casos justificados incluyeron 5 contra socios y 17 contra miembros del equipo. Todos los casos justificados dieron lugar a acciones disciplinarias, incluidas 16 rescisiones de empleo o contrato de socio y tres casos en los que el sujeto de la denuncia había abandonado Mercy Corps antes de la rescisión. En todos los casos, los miembros del equipo dejaron de ser elegibles para la recontratación y los socios dejaron de ser elegibles para la renovación del contrato. Su estado de inelegibilidad se compartirá con posibles empleadores, incluso a través del programa de divulgación de información sobre conductas inapropiadas entre organismos. En todos los casos justificados que implicaron explotación o abuso de un participante o miembro de la comunidad, el integrante del equipo o la sociedad recibió una rescisión.

Del total de 22 casos justificados, 11 implicaron un comportamiento sexual inapropiado interno (de un miembro del equipo a otro) de diversos grados, incluidas relaciones no reveladas. Siete casos implicaron explotación o abuso sexual. Tres casos implicaron la salvaguarda infantil. Un caso implicó un comportamiento sexual inapropiado de un integrante del personal mientras trabajaba en una organización anterior (caracterizamos estos incidentes como "SEAH histórico"). La figura 3 a continuación desglosa los casos justificados por tipo y año fiscal.

## Reflexiones sobre los datos del año fiscal 2021

Tras un aumento en los años anteriores, el número de casos se redujo este año en aproximadamente un 11%, pasó de 73 denuncias en el año fiscal 2020 a 65 en el año fiscal 2021. Es demasiado pronto para decir si esto es producto de las iniciativas de prevención, o a otros factores como cambios de programación ante la respuesta por COVID-19, una mayor dificultad para denunciar debido a restricciones de traslado o aislamiento, u otros factores vinculados con la situación económica y social particularmente desafiante en muchos países el año pasado. Seguimos preocupados por los centros en donde recibimos pocos o ningún reporte y nos centraremos en aumentar la concientización de la comunidad en dichos lugares este año. Sabemos que tenemos mucho por hacer para garantizar que todos los miembros de la comunidad en la que trabajamos conozcan y confíen en nuestros canales de denuncia. Hemos reforzado nuestra orientación sobre salvaguardia en torno a la concientización de la comunidad CARM y, con los puestos nacionales adicionales de apoyo a la salvaguardia, estaremos mejor posicionados para respaldar a los equipos del programa con una concientización comunitaria continua.

<sup>12</sup> En estos casos, no podemos investigar la conducta subyacente, sino la existencia de denuncias justificadas en otras organizaciones o con las fuerzas del orden. Se despide al empleado cuando se encuentran denuncias justificadas o investigaciones abiertas.

<sup>13</sup> Consulte el Anexo A para conocer las definiciones de resolución de casos.

En gran medida, el desglose de casos por tipo se ha mantenido constante. Las tendencias en todo el sector muestran que a medida que las culturas institucionales cambian y aumenta la confianza en los procesos de denuncia e investigación, los casos de comportamiento sexual inapropiado interno en principio tienden a ser denunciados en mayor número que las denuncias externas de SEA, ya que aquellos con relativamente más poder comienzan a sentirse cómodos denunciando. Creemos que el equilibrio relativo entre nuestras denuncias de comportamiento sexual inapropiado y SEA es una señal positiva que indica que la confianza y la conciencia de la comunidad están desarrollándose junto con la de los miembros del equipo.

La proporción de casos no justificados y los casos no concluyentes sigue siendo mayor que la de los casos justificados. Nuestros mensajes continúan enfatizando las obligaciones de los miembros del equipo y los socios de denunciar cualquier inquietud de buena fe, ya sea de manera personal o anónima, sin intentar recopilar información ni investigar las denuncias. Sabemos que esto puede arrojar un mayor número de denuncias que, en última instancia, no tienen fundamento, pero siempre queremos que los miembros de nuestro equipo se equivoquen habiendo denunciado. En todos los casos, adoptamos todas las medidas posibles para investigar las circunstancias que rodean una denuncia. Incluso cuando no tenemos suficientes datos específicos para investigar, intentamos adoptar otras medidas, como revisar los sistemas y las prácticas, y asegurarnos de que las víctimas potenciales entiendan cómo denunciar. En los casos en los que las denuncias no son justificadas o no son concluyentes, tenemos especial cuidado para asegurarnos de haber brindado muchas oportunidades para que los beneficiarios y los miembros de la comunidad denuncien inquietudes de manera segura, incluso mediante muestreos aleatorios y un acercamiento respetuoso a las víctimas.

## Reflexión y adaptación: un enfoque basado en datos

Analizamos los datos para reflexionar y adaptarlos de dos maneras esenciales: al final de cada caso y revisando periódicamente las tendencias generales y los datos recopilados en nuestra base de datos de casos de salvaguardia. Al final de una investigación de salvaguardia, examinamos las condiciones específicas que existieron y que pudieron haber hecho más probable que ocurriera el incidente. Consideramos todas las implicaciones que surgen de ese análisis, desde el reclutamiento y la contratación hasta la incorporación y la capacitación, el diseño, la implementación y la gestión del programa, y el proceso de denuncia e investigación, siempre buscando formas en las que podamos evitar que se presenten situaciones similares y mejorar nuestra respuesta si surgieran.

En términos de identificación de tendencias generales y áreas de riesgo, hemos aumentado sustancialmente la cantidad de puntos de información que recopilamos en cada caso, lo que permite un conjunto de datos más enriquecedor y análisis más profundos. También estamos trabajando para fortalecer nuestro sistema de gestión de casos para identificar tendencias más amplias, detectar riesgos e identificar áreas para mejoras de procesos y programas. Nuestro grupo de trabajo de salvaguardia global multifuncional se reúne periódicamente y presta apoyo a la revisión de los procesos y sistemas relevantes para garantizar una adaptación y una mejora significativas. El grupo de trabajo colabora con el equipo de salvaguardia en una revisión anual de datos de incidentes de alto nivel.<sup>14</sup>

---

<sup>14</sup> Esta revisión no incluye ninguna información de identificación para proteger la confidencialidad de nuestro proceso de investigación.

## De cara al futuro

Hemos realizado mejoras y avances sustanciales en el año fiscal 2021, particularmente en nuestras funciones de investigación y respuesta y nuestro apoyo de salvaguardia a nivel nacional. Esperamos mejoras adicionales en el próximo año con un enfoque particular en fortalecer las prácticas, los sistemas, las políticas y la cultura del lugar de trabajo en todos nuestros programas, con nuestros socios y en las comunidades a las que servimos.

El abuso y la explotación están en oposición directa a los valores que nos impulsan a trabajar y a estar en Mercy Corps: la fe en la justicia, la integridad y la equidad, y la determinación de aliviar el sufrimiento y la opresión. Sabemos que aún nos queda mucho por hacer. Mercy Corps está profundamente comprometida a contribuir a hacer un sector más seguro, más responsable y centrado en las víctimas, en donde no se toleren la explotación ni el abuso. Creemos que la salvaguardia es responsabilidad de todos y cada uno de los integrantes y socios del equipo de Mercy Corps, y de cada miembro de nuestro sector en su totalidad. Continuaremos nuestro trabajo para asegurarnos de que todos los afiliados a nuestra organización comprendan esa responsabilidad y tengan los recursos y el conocimiento necesarios para actuar en consecuencia. Juntos, nos comprometemos a garantizar que todas las personas con las que estamos en contacto sean tratadas con el respeto y la dignidad que merecen.

### Anexo A: Definiciones referenciadas (en orden alfabético)

- › **Caso de salvaguardia infantil (CS):** incluye denuncias por abuso físico, emocional o sexual, o por poner a menores en riesgo de sufrir daños.
- › **Mecanismo comunitario de reporte y rendición de cuentas (CARM):** CARM es un canal para que todos los miembros de la comunidad brinden comentarios, sugerencias, quejas e inquietudes, de una manera segura, confidencial, transparente y accesible, lo cual le permite a Mercy Corps responder y hacer cualquier adaptación programática necesaria o en torno a la salvaguardia, y para garantizar la seguridad y el empoderamiento de los participantes del programa.
- › **Caso no concluyente:** cuando no podemos obtener pruebas suficientes para tomar una determinación en torno a la fundamentación, por ejemplo, porque el informe es de un tercero anónimo o no identifica a una víctima en particular o al sujeto de la denuncia. En tales casos, adoptamos todas las medidas posibles para investigar de manera respetuosa hacia las víctimas y brindar oportunidades para que se presenten otras denuncias. Además, revisamos los programas y sistemas para asegurarnos de que cumplan con nuestros estándares de salvaguardia y que los miembros del equipo, los participantes, los socios y los miembros de la comunidad comprendan sus derechos y cómo denunciar sus inquietudes.
- › **Socios:** destinatarios de subvenciones, organizaciones asociadas, contratistas, expertos externos, consultores, agentes, representantes y cualquier otra organización o individuo que actúe en nombre de Mercy Corps o bajo la dirección de Mercy Corps.
- › **Caso pendiente:** momento en que la investigación está completa y se ha realizado un descubrimiento, pero debemos implementar y finalizar acciones correctivas o de denuncia pendientes.
- › **Denuncia de salvaguardia:** consideramos denuncias de salvaguardia a aquellas que incluyen denuncias de explotación y abuso

sexual, comportamiento sexual inapropiado interno (incluido el acoso sexual), salvaguarda infantil y trata de personas.

- › **Representantes de la salvaguardia:** los defensores de la salvaguardia tienen un papel similar al de los puntos focales de la salvaguardia para generar conciencia y producir mapas de recursos comunitarios que se utilizan como parte de nuestras prácticas de apoyo a las víctimas y como proceso de derivaciones de servicios. Los defensores de la salvaguardia trabajan con una capacidad técnica reducida y no reemplazan a los puntos focales. Son una adición importante a nuestro equipo de seguridad global y complementan nuestro apoyo nacional en torno a las iniciativas de prevención de salvaguardia.
- › **Coinvestigador de salvaguardia:** los coinvestigadores de salvaguardia actúan como apoyo para investigaciones nacionales cuando se informan denuncias de violaciones a la salvaguardia. Brindan información sobre el contexto local, traducción y facilitan la planificación, comunicación e implementación de la investigación. Con la orientación y supervisión de los investigadores principales a tiempo completo, los coinvestigadores pueden emprender acciones de investigación en el lugar de los hechos, incluida la participación en entrevistas, el examen de pruebas y la revisión de documentos pertinentes.
- › **Punto focal de salvaguardia:** los puntos focales de salvaguardia son recursos nacionales para la protección que trabajan con los miembros de su equipo para desarrollar confianza en nuestros mecanismos de informes. También brindan información y comentarios en el lugar de los hechos para ayudar a informar nuestra estrategia y enfoque de salvaguardia para toda la organización. La capacitación del punto focal incluye enfoques centrados en las víctimas para las respuestas a incidentes, vías de derivación, mapeo de recursos comunitarios, estándares internacionales de salvaguardia, denuncias de miembros de la comunidad y del equipo, evaluación de riesgos en materia de salvaguardia y otras habilidades relacionadas.
- › **Caso de explotación y abuso sexual (SEA):** denuncias de explotación y abuso sexual de beneficiarios en nuestros programas u otros miembros de la comunidad que incluye lo siguiente: intento o concreción de abuso de una posición de vulnerabilidad, diferencia de poder o confianza con fines sexuales; beneficiarse monetaria, social o políticamente de la explotación sexual de otra persona; intercambio de asistencia por relaciones sexuales o románticas; abuso sexual de participantes del programa o miembros de la comunidad; y pagar por sexo o actos sexuales.
- › **Caso de comportamiento sexual inapropiado (SM):** denuncias que incluyen casos de comportamiento sexual inapropiado en el lugar de trabajo, incluido el acoso sexual (quid pro quo o entorno laboral) y agresión sexual. También incluye relaciones no reveladas a lo largo de estructuras jerárquicas.
- › **Caso justificado:** momento en que la investigación concluye que es más probable que no haya ocurrido la infracción.
- › **Miembro del equipo:** todos los miembros del equipo a nivel mundial, incluidas las juntas directivas, los funcionarios ejecutivos, la gerencia, los empleados/miembros del equipo, los empleados adscritos, el personal temporal, los pasantes y los voluntarios de Mercy Corps.
- › **Trabajadores temporales:** personas contratadas con contratos a corto plazo como parte de un programa.
- › **Caso no justificado:** la evidencia disponible no fue suficiente para concluir que es más probable que no haya ocurrido la infracción.
- › **Visitantes:** visitantes de las instalaciones de Mercy Corps, incluidos fotógrafos, cineastas, periodistas, investigadores, donantes y posibles donantes, y cualquier otra persona que Mercy Corps reciba o que visite los programas implementados o financiados por Mercy Corps.

## Anexo B: Enlaces relevantes y documentos de referencia

- › Sitio web de Mercy Corps
- › Investigación externa y compromisos de acción
- › Cronograma de acciones
- › Informe de seguridad global del año fiscal 2019, parte I y parte II
- › Informe de seguridad global del año fiscal 2020
- › Políticas de Mercy Corps y documentos de orientación normativa



## Anexo C: Huella global de Mercy Corps por región

### África

- › Países de operación: **17**
- › Programas con beneficiarios en el año fiscal 2021: **130**
- › Beneficiarios: **13,096,351**



### Asia

- › Países de operación: **13**
- › Programas con beneficiarios en el año fiscal 2021: **85**
- › Beneficiarios: **8,918,756**



### Oriente Medio

- › Países de operación: **6**
- › Programas con beneficiarios en el año fiscal 2021: **59**
- › Beneficiarios: **6,306,908**



### América

- › Países de operación: **5**
- › Programas con beneficiarios en el año fiscal 2021: **43**
- › Beneficiarios: **1,958,393**



## Anexo D: Estándares mínimos del CARM

1. Los puntos focales del CARM se designan a nivel nacional y del programa. El punto focal del CARM nacional es responsable de la gestión y la calidad del CARM nacional y es responsable de liderar el diseño y la implementación del CARM.
2. CARM está presupuestado en todos los programas. Cada programa tendrá líneas presupuestarias asignadas para la rendición de cuentas de la comunidad.
3. Se completan y aprueban los procedimientos operativos estándares del CARM. Utilice la plantilla del SOP proporcionada y, una vez completada, envíela a [carm@mercy corps.org](mailto:carm@mercy corps.org) para su revisión técnica. El director nacional debe aprobar el SOP final.
4. Cada programa activo tiene 3 canales para comentarios y los miembros de la comunidad están concientizados sobre su propósito y disponibilidad. Los canales para comentarios deben establecerse en un plazo de 90 días posteriores al inicio del programa. Se permite tener dos canales para comentarios cuando se opera de forma remota o con acceso reducido y no pueden recopilarse presencialmente.
5. Todos los comentarios se documentan y gestionan en una base de datos del CARM. El acceso a la base de datos estará restringido a los miembros del equipo responsables de documentar los comentarios para proteger la identidad de los informantes.
6. Los comentarios se clasifican conforme a seis calificaciones estándares y se verifica la calificación. Solo los miembros del equipo designados y específicos tendrán la autoridad para calificar los comentarios, y es el director de país en consulta con el punto focal del CARM nacional quienes seleccionarán a dichos miembros.
7. Se adoptan las medidas pertinentes para todos los comentarios según la calificación. Después de asignada la calificación a los comentarios, se deben adoptar medidas pertinentes en función de esa calificación. Las medidas pertinentes y la segregación de funciones se describirán en el SOP del CARM.
8. Todos los comentarios con calificación 5 y 6 se denuncian directamente en la línea directa de integridad y la identidad del informante está protegida. Solo se puede poner en copia al director de país y al punto focal de salvaguardia nacional (solo calificación 6) si los comentarios no los involucran.
9. El ciclo de comentarios está cerrado para todos los comentarios que no sean anónimos. La persona que compartió los comentarios debe ser informada de la resolución de su caso para el 100 % de los comentarios que no se envían de forma anónima.

## CONTACTO

STEVE LINICK  
Chief Ethics and Compliance Officer  
slinick@mercycorps.org

KAREN BARNETT  
Director, Safeguarding  
kbarnett@mercycorps.org

ALEXANDRA ANGULO  
Interim Executive Director | Mercy Corps Europe  
aangulo@mercycorps.org

### Acerca de Mercy Corps

Mercy Corps es una organización global líder impulsada por la creencia de que un mundo mejor es posible. Ante catástrofes y dificultades, en más de 40 países en todo el mundo, nos asociamos para poner en marcha soluciones audaces y ayudar a que las personas triunfen en la adversidad y construyan comunidades más fuertes desde adentro. Ahora y para el futuro.



#### Sede global

45 SW Ankeny Street  
Portland, Oregon 97204  
888.842.0842  
[mercycorps.org](https://www.mercycorps.org)

#### Sede europea

96/3 Commercial Quay  
Edinburgh, EH6 6LX  
Scotland, UK  
44.131.662.5160  
[mercycorps.org.uk](https://www.mercycorps.org.uk)