

# INFORME GLOBAL DE MERCY CORPS SOBRE SAFEGUARDING

## Primavera 2020 - Parte 2

### Introducción

Mercy Corps se ha comprometido a publicar en forma anual un Informe sobre Salvaguardia como parte de nuestro esfuerzo para fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas. Esta es la segunda parte de nuestro Informe del Año Fiscal 2019, que abarca el período comprendido entre el 1 de julio de 2018 y el 30 de junio de 2019. Esta publicación en dos partes se relacionó directamente con la revisión externa e independiente de las medidas que se tomaron cuando las denuncias de abuso por parte del fallecido cofundador de Mercy Corps, Ellsworth Culver, fueron puestas en conocimiento de la agencia en 2018.

La Parte I del Informe de Salvaguardia de Mercy Corps se publicó en noviembre de 2019 mientras se realizaba en forma activa la revisión externa. La Parte I incluyó datos de investigaciones de salvaguardia,<sup>1</sup> nuestro compromiso hacia la salvaguardia como agencia y una descripción general de varias medidas que se habían tomado hasta ese momento, incluyendo mejoras de políticas, mecanismos de respuesta y esfuerzos para elevar el nivel de sensibilización.

Esta, Parte II del Informe Anual de Salvaguardia, se publica ahora al finalizar la revisión externa, el análisis de los hallazgos, las recomendaciones de las firmas independientes involucradas y los compromisos concretos de acción realizados por Mercy Corps en base a estos hallazgos y recomendaciones.<sup>2</sup> En este informe de la Parte II, nos enfocamos en nuestros compromisos de salvaguardia y las medidas que estamos adoptando para mejorar nuestras prácticas de salvaguardia consistentes con las recomendaciones de la revisión externa independiente mencionada anteriormente.

### Resumen Ejecutivo

Como organización mundial que trabaja en más de 40 países con algunas de las comunidades más vulnerables del mundo, Mercy Corps asume con seriedad nuestra responsabilidad con los participantes del programa, los donantes y los miembros del equipo. Nos esforzamos por crear un ambiente de trabajo inclusivo y seguro donde todos sean tratados con dignidad y respeto, y donde nuestros equipos puedan prosperar. Creemos que estas condiciones son esenciales para una verdadera colaboración en los desafíos más difíciles que enfrenta el mundo.

Durante los últimos 18 meses, la agencia ha emprendido un amplio esfuerzo para fortalecer nuestro enfoque de salvaguardia, que definimos como nuestra responsabilidad de garantizar que los miembros, las operaciones y los programas de nuestro equipo no perjudiquen a las personas con las que trabajamos, ni pongan en riesgo de abuso o explotación a las poblaciones vulnerables.

---

<sup>1</sup> Consulte el Anexo A.

<sup>2</sup> Para ver el informe completo de revisión externa y nuestros compromisos, consulte el Anexo B o visite nuestro [sitio web](#).

Mercy Corps tiene iniciativas en curso para incorporar y reforzar la seguridad física y psicológica, tanto dentro de nuestros equipos como en nuestro entorno laboral más amplio. Estos esfuerzos se centran en el género, la diversidad, la equidad y la inclusión, y en el fortalecimiento de la capacidad de nuestros líderes de equipo para gestionar de manera equitativa y efectiva a las personas y crear un entorno donde se respete y escuche toda opinión. Nuestro enfoque en la salvaguardia complementa y refuerza estas iniciativas. Colectivamente, estas iniciativas están ampliando nuestros esfuerzos para fomentar una cultura que evite que se produzca una mala conducta y garantice la coherencia en la presentación de denuncias y brindar una respuesta urgente y centrada en la víctima, si se diera el caso.

En este informe, detallamos las inversiones que hemos realizado para fortalecer nuestras políticas y procedimientos de salvaguardia durante el año pasado.<sup>3</sup> Las actividades específicas han incluido: el lanzamiento de una red global de Puntos Focales de Salvaguardia y Co-Investigadores en los países donde operamos; realizar campañas de concientización y educación que establezcan expectativas claras para: la responsabilidad individual; prevenir problemas de salvaguardia antes de que ocurran; y mejorar nuestra capacidad para aumentar la comprensión de cada miembro del equipo sobre la cultura y las políticas del Código de Conducta de Mercy Corps.

Hemos trabajado para desarrollar la capacidad de salvaguardia dentro de los equipos y hemos intensificado nuestros esfuerzos para aumentar la confianza y mejorar el acceso a nuestros mecanismos de presentación de denuncias y para aumentar la confianza en el proceso de respuesta e investigación, y mejorar nuestros procesos de gestión de casos y comunicación.

## Compromisos de Salvaguardia para la Acción

Tras la publicación de la revisión externa e independiente, de Vestry Laight, Mercy Corps se comprometió públicamente con estas acciones. Se incluyen en estos, compromisos específicos relacionados con la salvaguardia respecto a los cuales proporcionaremos una actualización de estatus. Es importante tener en cuenta que este informe no tiene como objetivo proporcionar una actualización completa sobre el estado de todos los compromisos para la acción de la agencia, sino resaltar aquellos relacionados directamente con la estrategia y objetivos de salvaguardia de nuestra agencia que están dirigidos por el Equipo de salvaguardia de Mercy Corps o estrechamente relacionados con este. Las actualizaciones completas del estado de nuestros compromisos para la acción, en forma separada de este Informe Anual de Salvaguardia, continuarán publicándose en nuestro sitio web.<sup>4</sup>

Discutiremos los siguientes compromisos de salvaguardia en detalle en este informe:

- › Reestructurar las funciones legales, éticas y de salvaguardia.
- › Continuar fortaleciendo el enfoque de Mercy Corps respecto a la salvaguardia.
- › Adoptar e incorporar una definición clara y sólida de salvaguardia en nuestras políticas.
- › Proporcionar una comunicación clara, efectiva y regular a los empleados de Mercy Corps sobre las políticas relacionadas con la explotación y el abuso sexual.

<sup>3</sup> Consulte la sección a continuación para obtener más detalles: *Adaptar e incorporar una definición clara y sólida de salvaguardia en nuestras políticas*.

<sup>4</sup> Para actualizaciones continuas, visite nuestro [sitio web](#).

- › Crear un plan integral de creación de capacidad de salvaguardia y protección contra la explotación y el abuso sexual (PSEA, por sus siglas en inglés) para los miembros de la alta dirección, tanto en la sede central como en campo, y los miembros de la junta directiva.
- › Acelerar la implementación de Mecanismos Comunitarios de Reporte y Rendición de Cuentas y capacitación de investigadores locales.
- › Mejorar la transparencia.

## **Restructurar las funciones legales, éticas y de salvaguardia**

Mercy Corps ha contribuido significativamente a nuestros recursos de salvaguardia en el país y está en proceso de realizar importantes cambios estructurales en nuestras funciones legales, éticas y de investigación. Los aspectos clave de estos cambios incluyen: la implementación de Puntos Focales de Salvaguardia y Co-investigadores de Salvaguardia capacitados en el país y una mayor capacidad de nuestro Equipo de Salvaguardia global; fortalecimiento de la gobernanza, y la dotación de recursos y la contratación de una Unidad de Recepción de Quejas, Investigaciones y Ética independiente.

### **El Equipo de Salvaguardia**

La salvaguardia es responsabilidad de todos en Mercy Corps. Nuestros esfuerzos de prevención están dirigidos por un equipo de salvaguardia global compuesto por personal permanente múltiple supervisado por el Director de Salvaguardia, que reporta a través del Vicepresidente de Personal. Las funciones de este equipo se monitorean regularmente a través de estructuras de reportes trimestrales a varios grupos de supervisión, incluidas las comunicaciones a todos los miembros del equipo, utilizando los mecanismos que se analizan más adelante en nuestros esfuerzos globales de comunicación y concientización.<sup>5</sup>

### **Grupo de Trabajo Interdisciplinario de Salvaguardia a Nivel de Toda la Agencia**

El Grupo de Trabajo de Salvaguardia interdisciplinario a nivel de toda la agencia de Mercy Corps trabaja para alinear los compromisos y esfuerzos en materia de salvaguardia en toda la agencia y para garantizar que se tengan en cuenta las perspectivas de múltiples partes interesadas. También queremos enfatizar la cohesión y racionalización de las actividades de la agencia, la comunicación y las expectativas relacionadas con la salvaguardia. Las áreas clave de colaboración y cruce incluyen nuestros Mecanismos Comunitarios de Reporte y Rendición de Cuentas (CARM), cumplimiento de socios y sub-adjudicatarios, Medición y Aprendizaje, Diversidad e Inclusión de Género (GDI), Equipo de Personal, Protección, Asesores Técnicos de Campo y programación. El grupo de trabajo proporciona supervisión y rendición de cuentas por el compromiso de Mercy Corps con la prevención y la respuesta a la explotación sexual, el abuso y el acoso; y la incorporación de nuestros compromisos de salvaguardia.

### **Puntos Focales de Salvaguardia y Co-Investigadores**

Reconocer la cultura organizacional y el cambio de comportamiento requieren un trabajo cara a cara a nivel de país, Mercy Corps ha establecido un modelo de integración y apoyo en el país para los esfuerzos de salvaguardia utilizando puntos focales y co-investigadores. Estas personas actúan como una extensión de los equipos globales de salvaguardia e investigación y reciben apoyo y desarrollo de capacidades regularmente.

<sup>5</sup> Los diversos grupos de supervisión interna comprenden la Junta Directiva Global, el Comité Conjunto de Auditoría y Riesgos (JARC) de la Junta, y el Grupo de Gestión de Riesgos Empresariales (ERM) compuesto por miembros del Equipo Ejecutivo.

Los miembros del equipo seleccionados para estos puestos asisten a un curso de capacitación acreditado internacionalmente diseñado y organizado por Mercy Corps y Global Child Protection Services (GCPS), una consultoría internacional de salvaguardia y prevención de la explotación y abuso sexual. Este proceso comenzó en 2019 y continúa actualmente. La mayor parte de la capacitación inicial y la colocación en el país de estas personas ya ha tenido lugar, contando actualmente con Puntos Focales de Salvaguardia y Co-Investigadores activos en más de 30 países. La capacitación y la colocación de Puntos Focales de Salvaguardia y Co-Investigadores en países que actualmente no cuentan con individuos activos en estos roles, se llevará a cabo a fines del año calendario 2020 (*la finalización de la capacitación depende de las restricciones de viaje relacionadas con el COVID-19*).

Los Puntos Focales de Salvaguardia son recursos dentro del país para la salvaguardia, trabajando con los miembros de su equipo para generar confianza en nuestros mecanismos de reporte. También brindan información y comentarios sobre el terreno para ayudar a comunicar nuestra estrategia y enfoque de salvaguardia de toda la agencia. La capacitación en puntos focales incluye enfoques centrados en la víctima para las respuestas a incidentes, vías de referencia, mapeo de recursos comunitarios, estándares internacionales de salvaguardia, presentación de reportes de miembros de la comunidad y del equipo, evaluación de riesgos de salvaguardia y otras habilidades relacionadas.

Los Co-investigadores de Salvaguardia actúan como apoyo de investigación en el país cuando se reportan denuncias de violaciones de salvaguardia. Ellos proporcionan información contextual local, traducción y facilitan la planificación de la investigación, la comunicación y la implementación. Con la orientación y supervisión de los investigadores principales a tiempo completo, los co-investigadores pueden tomar medidas de investigación sobre el terreno, incluida la participación en entrevistas, el examen de pruebas y la revisión de documentos relevantes.

## **Departamento de Recepción de Quejas e Investigaciones**

En cuanto a la respuesta de salvaguardia, estamos haciendo importantes inversiones adicionales. Anteriormente, los reportes que llegaban y las respuestas de investigación eran manejadas por el Equipo de Ética con la supervisión del Departamento Legal. Con el fin de fortalecer la supervisión y garantizar la presentación de informes independientes a la Junta y al CEO, Mercy Corps ha reestructurado completamente este proceso y la estructura de gobernanza, reemplazándolo por el nuevo Departamento de Recepción de Quejas e Investigación (I&I, por sus siglas en inglés) aprobado en febrero de 2020. El Departamento de I&I estará dirigido por un Director de Ética y Cumplimiento (CECO), independiente de los departamentos legales y de recursos humanos. Este individuo reportará al CEO y a la Junta Directiva. Además del CECO, el Departamento de I&I incluirá administradores e investigadores de casos dedicados a tiempo completo. Esta formación del departamento consolida todas las respuestas a reportes y las responsabilidades de investigación en una sola unidad independiente y, por lo tanto, cubrirá todas las investigaciones internas relacionadas con Fraude y Corrupción, Explotación y Abuso Sexual, Conductas Impropias de Carácter Sexual y Recursos Humanos. El departamento optimizará las estrategias de gestión de casos y se dedicará a un enfoque centrado en la víctima.

El Departamento de I&I, aunque independiente, trabajará en estrecha colaboración con el Equipo de Salvaguardia centrado en la prevención ubicado dentro de Recursos Humanos. Estos dos equipos trabajarán juntos para aumentar la concientización y el acceso a los mecanismos de reporte; y utilizarán el análisis de datos de reportes y las lecciones aprendidas para adaptar nuestros esfuerzos de prevención de salvaguardia en toda la agencia.

Esta reestructuración tendrá lugar oficialmente tras la contratación del CECO, posición actualmente en reclutamiento en forma activa. Esperamos contar con el CECO y el equipo de apoyo para fines del verano de 2020. Mientras tanto, todas las investigaciones de Salvaguardia y de Recursos Humanos son gestionadas por el equipo de recursos humanos con el apoyo de investigadores externos independientes.

## **Continuar fortaleciendo el enfoque de salvaguardia de Mercy Corps**

### **Enfoque de Salvaguardia de Mercy Corps**

Mercy Corps está comprometida con un enfoque centrado en la víctima en nuestra respuesta a las acusaciones de conducta impropia de salvaguardia. Esto significa que la seguridad, el bienestar y los derechos de las víctimas son nuestras principales preocupaciones. La falta de un enfoque en la víctima en nuestro sector y en otras esferas ha exacerbado el legado de daños causados por la explotación y el abuso; ha ocasionado la desconfianza en los sistemas de reporte y el temor justificable de un daño mayor como resultado de expresar sus preocupaciones. Nos comprometemos a garantizar que se brinde a las víctimas un lugar seguro, de apoyo y confidencial para presentarse, donde sus necesidades serán nuestra primera prioridad. Al hacerlo, aspiramos a ayudar a promover la recuperación de las víctimas y asegurarnos de que puedan identificar y expresar sus necesidades, deseos y preocupaciones en todos los pasos del proceso.

Nuestro enfoque centrado en la víctima se basa en los siguientes principios:

- › Las víctimas son tratadas con dignidad, respeto y compasión; y no están expuestas a que se culpe o juzgue a las víctimas;
- › Se ofrece apoyo a las víctimas, incluido el apoyo médico, psicosocial y legal, según corresponda;
- › Se hace todo lo posible para minimizar que no se dé lugar a un nuevo trauma y asegurar que la participación de una víctima en el proceso de investigación, tanto interna como externamente (según corresponda), sea manejado por investigadores capacitados en explotación y abuso sexual;
- › Los sobrevivientes tienen derecho a la agencia personal (es decir, actuar de manera independiente y tomar decisiones libres) y deben tener acceso a la información apropiada para tomar decisiones informadas; y
- › Se respeta la privacidad de una víctima.

Mercy Corps will ensure that anyone approaching the organization with allegations regarding sexual exploitation and abuse is treated in a survivor centered manner in accordance with the values inherent in our policies.

### **Elevar el Estándar e Integrar la Salvaguardia Dentro de Nuestra Cultura**

La cultura en Mercy Corps es primordial. Cuando acertamos en la cultura, podemos pensar en grande y crear cambios, incluso en tiempos difíciles. Confiamos en todos los miembros de nuestro equipo, incluidos aquellos que trabajan en contextos frágiles o complejos, para representar la misión de Mercy Corps. No debemos renunciar a tratar a todos con respeto y dignidad.

Reconocemos que las acciones diarias y el compromiso personal con un entorno de trabajo seguro e inclusivo marcarán la mayor diferencia en la prevención del abuso. Es por eso que estamos ampliando nuestros esfuerzos para fomentar una cultura que evite que ocurra una conducta impropia y garantice la presentación de reportes consistentes y una respuesta urgente, si se diera el caso.

## Iniciativas Complementarias y de Refuerzo de la Agencia

Existen dos esfuerzos clave, continuos y en evolución, de desarrollo cultural en Mercy Corps que ayudan a integrar y reforzar la seguridad física y psicológica en los equipos: *People with Possibility* (Personas con Posibilidades) y nuestra prioridad de género, diversidad e inclusión (GDI).

*People with Possibility* es un programa diseñado por Mercy Corps para ayudar a los equipos de toda la agencia a orientarse al aprendizaje, adaptarse y tener un alto rendimiento al construir una base sólida de confianza y seguridad psicológica. *People with Possibility* ayuda a los gerentes y sus equipos a debatir y utilizar cuatro prácticas que, cuando se aplican diariamente y en áreas específicas, empoderarán a los equipos, generarán confianza y demostrarán preocupación.<sup>6</sup> Las prácticas brindan a los líderes de equipo las habilidades básicas que necesitan para fomentar la inclusión y ayudan a todos los miembros del equipo a alcanzar su potencial para hacer el mejor trabajo de sus vidas.

Nuestros esfuerzos de GDI ayudan a garantizar que:

- › Se abordan dinámicas de poder inherentes que perpetúan la violencia y la inequidad;
- › Mercy Corps tiene equipos diversos que son representativos de las comunidades donde trabajamos;
- › Todos los miembros del equipo se sienten bienvenidos, apoyados por sus compañeros y líderes, y tienen la oportunidad de realizar su potencial; y
- › Mercy Corps cuenta con equipos inclusivos que crean un impacto significativo para las poblaciones más vulnerables a nivel mundial.

*People with Possibility* y GDI representan una inversión de varios años que llevará a una cultura organizacional más fuerte y mejores políticas y procesos, garantizando a la vez una amplia identificación con la seguridad física y psicológica, el género, la diversidad, la equidad e inclusión dentro de los entornos de trabajo de nuestros equipos y en las comunidades asociadas.

## Adoptar e incorporar una definición clara y sólida de salvaguardia en nuestras políticas

Las actualizaciones inmediatas de nuestras políticas de salvaguardia fueron aprobadas por la Junta Directiva en febrero. Estas aclaran la aplicabilidad de nuestras políticas a ex miembros del equipo y actividades anteriores, así como también requieren la derivación de casos que involucran a la alta gerencia o a miembros de la junta a un investigador externo.<sup>7</sup> Se proyectan actualizaciones adicionales para su revisión en febrero de 2021, y posteriormente, con periodicidad anual, para permitir modificaciones y adiciones más profundas e integrales a nuestras políticas, y la inclusión de definiciones claras de salvaguardia. En este proceso de revisión anual, continuaremos aprovechando las mejores prácticas mundiales, alineándonos con los principales donantes de Mercy Corps y asegurando una claridad continua.

Además de actualizar las políticas de salvaguardia, hemos desarrollado los correspondientes documentos de orientación sobre políticas para su uso por equipos e individuos como guías rápidas, elementos para iniciar conversaciones y referencias para el cumplimiento de políticas o como suplementos de capacitación.<sup>8</sup>

<sup>6</sup> Las prácticas de *People With Possibility* se enumeran en el Anexo C.

<sup>7</sup> Las políticas actuales se pueden encontrar en nuestro [sitio web](#) en inglés, francés, árabe y español.

<sup>8</sup> Los documentos de orientación sobre políticas se pueden encontrar en nuestro [sitio web](#) en inglés, francés, árabe y español.

# Proporcionar una comunicación clara, efectiva y regular a los empleados de Mercy Corps sobre las políticas relacionadas con la explotación sexual

## Campaña de Concientización y Comunicaciones

En el año fiscal 2019, antes de la publicación del incidente Ells Culver, la salvaguardia fue una prioridad fundamental de la agencia y hemos pasado el último año y medio trabajando para mejorar nuestro enfoque global de este problema crítico. Nuestra campaña de concientización sobre salvaguardia a nivel de toda la agencia ha establecido expectativas claras para la responsabilidad individual y se ha centrado en prevenir los problemas de salvaguardia antes de que ocurran. Nuestra campaña mundial de concientización se llevó a cabo a través de varios canales y en varios idiomas para garantizar el máximo alcance. Los canales utilizados incluyen una plataforma de aprendizaje electrónico, el correo electrónico, nuestra plataforma interna de redes sociales, seminarios web, podcasts, afiches y reuniones en persona. Estos esfuerzos están diseñados para aumentar la transparencia y la confianza en las políticas y mecanismos de reporte de Mercy Corps.

## Mecanismos de Reporte

Hemos aumentado nuestros esfuerzos para hacer que nuestro proceso de presentación de reportes sea claro y comprensible, y para aumentar la confianza en nuestros mecanismos de presentación de reportes, así como en el proceso de respuesta e investigación. Esta mayor transparencia no solo sirve a los potenciales denunciantes, sino que también brinda un nivel de rendición de cuentas adicional en todos los niveles del proceso. En el año fiscal 2020 se recibió el doble de reportes a través de la Línea Directa para la Protección de la Integridad y otros mecanismos, lo que nos lleva a creer que existe una mayor confianza en nuestros mecanismos. Estos datos serán discutidos en nuestro próximo Informe Anual de Salvaguardia.

Para fomentar una cultura de expresión abierta, proporcionamos las siguientes vías por las cuales los miembros del equipo, los socios, los participantes del programa y los miembros de la comunidad pueden reportar sus inquietudes. Los miembros del equipo pueden hacer sus reportes a la gerencia, a Recursos Humanos, a los Puntos Focales de Salvaguardia, a la dirección de [correo electrónico de la Línea Directa para la Protección de la Integridad de Mercy Corps](#), o a través de una [plataforma de presentación de reportes de terceros](#) —un sistema de línea directa con acceso 24/7 (un conjunto flexible de canales de recepción de quejas que incluyen web, teléfono, y mensajes de texto de celulares accesibles en varios idiomas). La plataforma proporciona una experiencia sencilla para el usuario final y permite la comunicación anónima entre denunciantes e investigadores.

Los miembros de la comunidad y los participantes del programa tienen opciones adicionales de presentación de reportes a través de nuestros Mecanismos Comunitarios de Reporte y Rendición de Cuentas (CARM), en los cuales todos los reportes relacionados con salvaguardia se elevan a nuestro Departamento de Recepción de Quejas e Investigaciones descrito anteriormente. Mercy Corps se encuentra actualmente inmersa en el proceso de fortalecer nuestro sistema CARM global y garantizar su aplicación consistente en los contextos de todos nuestros países.



# **Crear un plan integral de creación de capacidad de salvaguardia y Protección contra la Explotación y el Abuso sexual (PSEA) para los miembros de la alta dirección, tanto en la sede central como en campo, y los miembros de la junta directiva**

## **Entrenamiento de Liderazgo y Desarrollo de Capacidades**

En colaboración con la firma consultora Global Child Protection Services (GCPS), hemos creado una capacitación sobre salvaguardia diseñada específicamente para nuestra Junta Directiva. Esta capacitación se enfoca en la Salvaguardia en el sector en su conjunto, en la forma en que abordamos la salvaguardia en Mercy Corps y en las expectativas de los miembros de la junta sobre la vigilancia de salvaguardia y la evaluación de los riesgos de salvaguardia. La Junta Directiva completó esta capacitación en materia de salvaguardia y PSEA en junio de 2020.

Además de la capacitación para nuestra Junta Directiva, tenemos sesiones de capacitación independientes planificadas para grupos de directivos clave, incluidos nuestro Equipo Ejecutivo, Miembros del Equipo de la Alta Gerencia y Directores Nacionales. Estas capacitaciones se aplicarán de manera única y específica a cada audiencia objetivo en torno a cómo pueden participar y promover mejor la salvaguardia y los esfuerzos de PSEA en Mercy Corps, en las comunidades donde trabajamos y en nuestro sector. Estas capacitaciones aumentarán la capacidad funcional y prestarán atención específica a nuestro Código de conducta y políticas de salvaguardia.

## **Creación de Capacidad Adicional Interna y Externa**

Además de nuestro enfoque en mejorar la capacidad de salvaguardia de nuestra junta, equipo ejecutivo y directivos nacionales, también apuntamos a desarrollar la capacidad de cada miembro del equipo y de muchas otras personas con las que trabajamos. Contamos con puntos focales como apoyo adicional en el país para los miembros del equipo y nuestros esfuerzos para elevar la capacidad y concientización, así como recursos y un conjunto integral de cursos obligatorios de eLearning para mejorar nuestra capacidad de aumentar la comprensión de cada miembro del equipo respecto a las políticas del Código de Conducta y la cultura de Mercy Corps. Hacemos un seguimiento de las tasas de finalización de los cursos, las publicamos internamente, responsabilizamos a los líderes e individuos y evaluamos el progreso con nuestros equipos.

Trabajar con organizaciones asociadas locales e internacionales es parte integral de la visión de Mercy Corps para un cambio sostenible y positivo. Actualmente, Mercy Corps involucra en sus actividades globales a más de 500 organizaciones y entidades asociadas cada año. Reconocemos que es nuestra responsabilidad asegurarnos de que nuestros socios y contratistas comprendan, valoren y practiquen los principios básicos de salvaguardia. Llevamos a cabo el análisis de debida diligencia con nuestros socios, los apoyamos en la implementación de sus propias políticas y procedimientos de salvaguardia y/o les exigimos que cumplan con los nuestros. Además, estamos trabajando para fortalecer nuestros procesos y herramientas para capacitar a proveedores de servicios, contratistas, personal temporal y trabajadores remunerados en base a desempeño, incluido el desarrollo de un proyecto piloto destinado a entregar esta información compleja de manera concisa y accesible en una serie de idiomas y contextos. Esta es un área de enfoque continuo para el próximo año fiscal.



# Acelerar la implementación de Mecanismos Comunitarios de Reporte y Rendición de Cuentas y la capacitación de investigadores locales<sup>9</sup>

## Mecanismos Comunitarios de Reporte y Rendición de Cuentas (CARM)

Mercy Corps ha continuado su compromiso con la Rendición de cuentas a las Poblaciones Afectadas y ha trabajado para desarrollar un enfoque estandarizado respecto a los Mecanismos Comunitarios de Reporte y Rendición de Cuentas (CARM). Aunque CARM ha existido en algunos países en los que opera Mercy Corps, no ha sido priorizado e implementado consistentemente a nivel mundial e histórico; y no se contaba con una política formal de CARM. En respuesta a esta necesidad identificada y como un compromiso con nuestras prioridades en materia de rendición de cuentas, transparencia y no causar daño, la implementación de CARM se convirtió en una prioridad de la agencia y contó con recursos significativos.

En junio de 2020, se publicó la nueva Política de CARM global, que describe nueve nuevos estándares mínimos para la rendición de cuentas comunitaria y los requisitos para los Socios.<sup>10</sup> Todos los programas nacionales y entidades de Mercy Corps en los países deben cumplir con los estándares contenidos en esta política global. Mercy Corps introducirá esta política en los próximos meses para garantizar que CARM se encuentre implementada en todos los países en los que opera Mercy Corps y que se adopte un enfoque estandarizado para la rendición de cuentas comunitaria a nivel mundial.

## Mejorar la transparencia

Mercy Corps is committed to ongoing transparency related to our safeguarding efforts—both internally and externally. We provide regular updates to the organization around our GDI and Safeguarding work, communicate any changes to our safeguarding program, provide information about additional resources, and seek feedback from team members. During investigations we provide updates and information to those who have come forward about the status of investigations without compromising confidentiality.

Further, we will continue sharing our data, learnings and information on reporting in a responsible, transparent and survivor centered way through annual public safeguarding reports, the next of which is set for publication in parallel with the Mercy Corps Europe Annual Report by early November, 2020 and will include safeguarding data, updates and other related information for FY20.

## Uso de Datos para Influir en Decisiones, Aprender y Adaptarnos

Mercy Corps adopta un enfoque basado en datos para nuestros esfuerzos de salvaguardia. A través del análisis de datos, estamos aprendiendo y adaptándonos, identificando tendencias y permitiendo una toma de decisiones más informada y efectiva para mejorar nuestros esfuerzos. Al final de una investigación de salvaguardia, nos detenemos y analizamos cada caso para identificar las condiciones específicas que existieron y consideramos las implicancias que se derivan de ese análisis, desde el reclutamiento y la contratación, pasando por la incorporación y la capacitación, hasta la gestión del programa y el proceso de presentación de reportes e investigación, buscando formas de prevenir que ocurran situaciones similares y

<sup>9</sup> Mercy Corps ha establecido un modelo de apoyo en el país que incluye la utilización de co-investigadores de salvaguardia. Para obtener más información sobre nuestros co-investigadores en el país, consulte la sección *Reestructurar las funciones legales, éticas y de salvaguardia* anterior.

<sup>10</sup> Consulte el Anexo D para conocer los nueve estándares mínimos CARM de Mercy Corps.

mejorar nuestra respuesta. Además, utilizamos nuestro portal de presentación de reportes y otras herramientas para recopilar analítica detallada para identificar tendencias y detectar posibles problemas antes de que se reporten. El análisis continuo de estos datos cada vez más ricos en información nos ayudará a comprender qué problemas son más frecuentes en diferentes contextos, lo que nos permite hacer ajustes programáticos y centrar la atención donde más se necesita.

## Visión hacia adelante

Mercy Corps se dedica a mantener una cultura de seguridad física y psicológica dentro de nuestros equipos. Esto requerirá un esfuerzo continuo, particularmente en torno a la salvaguardia y en materia de GDI. A través de estos esfuerzos y en todo el trabajo que realizamos, nos empeñamos por garantizar que los miembros del equipo, las operaciones y los programas no perjudiquen a las personas con las que trabajamos o pongan en riesgo de abuso o explotación a las poblaciones vulnerables. Además, reconocemos que nosotros, en colaboración con nuestras agencias pares, debemos continuar abogando por reformas a nivel sectorial y cambios que aborden los desequilibrios de poder sistémicos que perpetúan la violencia, el abuso y la discriminación, particularmente a través del fortalecimiento de la inclusión social y la prevención de la violencia basada en el género, y los programas para combatir el racismo. Estamos comprometidos con la participación en la salvaguardia de las comunidades donde operamos, el apoyo a las organizaciones afines, donantes y socios para navegar a través de desafíos compartidos, comunicar las lecciones aprendidas y aumentar la confianza y la transparencia dentro de nuestro sector. También estamos comprometidos en involucrar a las comunidades locales en los esfuerzos de salvaguardia para que las ganancias que el sector ha logrado en esta área se extiendan a los más vulnerables.

Finalmente, queremos reconocer a los miembros de nuestro equipo, a nuestros socios, voluntarios, pasantes y a todos aquellos que día a día a través de incansables esfuerzos y dedicación, conforman esta agencia y el importante trabajo que hacemos. Cada una de estas personas lleva a cabo nuestros esfuerzos de salvaguardia y la implementación de programas esenciales en todo el mundo. Les estamos muy agradecidos.

## **Anexo A: Datos de Investigaciones del Año Fiscal 2019**

Continuando con la Parte I del Informe Anual de Salvaguardia, estamos reformulando los datos de las investigaciones del año fiscal 2019. Los datos del año fiscal 2020 se incluirán en el próximo Informe Anual de Salvaguardia, que se publicará en forma paralela con el Informe Anual de Mercy Corps Europa a principios de noviembre de 2020.

En el año fiscal 2019, Mercy Corps recibió 44 acusaciones relacionadas con salvaguardia, incluidas 13 formuladas contra socios y el resto contra miembros del equipo de Mercy Corps. Al 30 de junio de 2019, 31 de estos casos habían sido resueltos (encontrándose cerrados o pendientes de cerrarse); de los 13 restantes en investigación a junio de 2019, 4 denuncias fueron contra socios. De las 31 investigaciones cerradas, 15 no tuvieron fundamento, 15 estaban fundamentadas y 1 no fue concluyente. Todos los casos de denuncias fundadas dieron lugar a medidas disciplinarias, incluidas siete extinciones de contratos laborales o contratos con socios y ocho medidas disciplinarias distintas al cese.

Los datos del año fiscal 2020 muestran que ha seguido elevándose el número de denuncias de salvaguardia. El próximo Informe Anual de Salvaguardia profundizará más en estos datos.

## **Anexo B: Enlaces relevantes y documentos de referencia**

- › [Sitio web de Mercy Corps](#)
- › [Investigación Externa y Compromisos](#)
- › [Cronología de Acciones](#)
- › [Parte I, Informe Anual de Salvaguardia](#)
- › [Políticas de Mercy Corps y Documentos de Orientación de Políticas](#)

## **Anexo C: Prácticas de People With Possibilities**

1. Promover el bienestar
2. Tener conversaciones sinceras
3. Crear mayor identificación
4. Tomarse el tiempo para reflexionar y adaptarse

## **Anexo D: Estándares Mínimos de CARM**

1. Los puntos focales de CARM se designan a nivel de país y de programa. El punto focal de CARM en el país es responsable de la gestión y la calidad de CARM para el país y es responsable de liderar el diseño y la implementación de CARM.
2. CARM está presupuestado en todos los programas. Cada programa tendrá líneas presupuestarias asignadas para la rendición de cuentas comunitaria.
3. Los procedimientos operativos estándar de CARM se encuentran finalizados y aprobados. Utilice la plantilla de Procedimiento Operativo Estándar (POE) 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 POE final.

4. Cada programa activo tiene 3 canales de retroalimentación y los miembros de la comunidad están sensibilizados sobre su propósito y disponibilidad. Los canales de retroalimentación se deben implementar dentro de los 90 días posteriores al inicio del programa. Cuando se opera de forma remota o con acceso reducido y no se puede recopilar retroalimentación en forma presencial, se permiten 2 canales de retroalimentación.
5. Toda la retroalimentación se documenta y gestiona en una base de datos del mecanismo CARM. El acceso a la base de datos estará restringido a los miembros del equipo responsables de documentar la retroalimentación para proteger la identidad de los informantes.
6. La retroalimentación se clasifica de acuerdo con seis Calificaciones estándar y se verifica la calificación. Solo los miembros específicos del equipo designado tendrán la autoridad para calificar la retroalimentación, y el Director Nacional seleccionará a estos miembros del equipo en consulta con el punto focal de CARM del país.
7. Se toman medidas apropiadas para toda la retroalimentación basada en la Calificación. Después de asignarse una Calificación a la retroalimentación, se deben tomar las medidas apropiadas en función de esa Calificación. La acción apropiada y la delimitación de las funciones se describirán en el POE de CARM.
8. Toda la retroalimentación con calificación 5 y 6 se reporta directamente a la Línea Directa para la Protección de la Integridad y se protege la identidad del informante. Se puede poner en copia al Director Nacional y al Punto Focal de Salvaguardia del país (únicamente en caso de Calificación 6) si la retroalimentación no los implica.
9. El ciclo de retroalimentación es cerrado para toda la retroalimentación no anónima. La persona que compartió la retroalimentación debe ser informada de la resolución de su caso en el 100% de la retroalimentación que no se presenta de forma anónima.

## CONTACT

JESSICA CARL

Vice President, People | People, Strategy & Learning  
jcarl@mercycorps.org

KAREN BARNETT

Director, Safeguarding | People, Strategy & Learning  
kbarnett@mercycorps.org

ALEXANDRA ANGULO

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

### About Mercy Corps

Mercy Corps is a leading global organization powered by the belief that a better world is possible. In disaster, in hardship, in more than 40 countries around the world, we partner to put bold solutions into action — helping people triumph over adversity and build stronger communities from within. Now, and for the future.



#### Global Headquarters

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

#### European Headquarters

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