

INFORME DE SALVAGUARDA GLOBAL

AÑO FISCAL 2025



Mensaje del Director Ejecutivo

Este ha sido un año de profundos cambios para el sector humanitario, que ha puesto a prueba la resiliencia de todas las organizaciones humanitarias, incluida Mercy Corps, y de las comunidades a las que prestamos servicio. Los importantes cambios en la financiación mundial y en los contextos operativos han obligado a realizar ajustes difíciles. A pesar de todo, nuestro compromiso con la ética y la protección se ha mantenido constante e inquebrantable.

Me complace compartir el séptimo Informe anual de salvaguarda global de Mercy Corps. Desde 2019, publicamos este informe para ofrecer transparencia sobre el número de denuncias de protección que recibimos, cómo las abordamos y nuestros esfuerzos continuos para prevenir el abuso, la explotación y el acoso. El informe de cada año es tanto un reflejo del progreso como un recordatorio de que la salvaguarda nunca es una tarea completa.

A pesar de los importantes cambios que se han producido durante el último año, seguimos reforzando nuestros sistemas y nuestra cultura de responsabilidad. Me anima la creciente confianza en nuestros mecanismos de denuncia y la colaboración continua de la comunidad humanitaria para elevar los estándares y compartir el aprendizaje, los retos y los progresos, de modo que todos podamos mejorar juntos de forma continua.

La salvaguarda es una responsabilidad colectiva y una expresión de quiénes somos. Exige vigilancia y valentía por parte de cada uno de nosotros. Y lo más importante, ponemos en el centro a las personas a las que servimos. Nos comprometemos a dar respuestas centradas en los supervivientes y a defender la seguridad, el respeto y la confianza en todo lo que hacemos.

Con gratitud,



Tjada D'Oyen McKenna, directora ejecutiva de Mercy Corps

Tabla de contenido

Introducción	4
Resumen ejecutivo	5
Gobernanza y liderazgo en Salvaguarda	5
Nuestro enfoque de Salvaguarda	6
Políticas y normas	8
Prevención	10
Reportes y respuestas	15
Reflexionar y Adaptación: Un Enfoque Basado en Evidencia	18
Mirando hacia el futuro	19
CONTACTO	20

Introducción

En Mercy Corps, apoyamos a las comunidades —y a los más marginados dentro de ellas— para que salgan de las crisis provocadas por los conflictos y el cambio climático y construyan un futuro más inclusivo y resiliente. Nuestra estrategia, «El camino hacia las posibilidades» de Mercy Corps, refleja nuestra ambición no solo de satisfacer las necesidades básicas de las comunidades afectadas por los conflictos y el cambio climático, sino también de lograr un cambio transformador y duradero a gran escala. **Nuestra misión es aliviar el sufrimiento, la pobreza y la opresión, y ayudar a las personas a construir comunidades seguras, productivas y justas.**

Los miembros del equipo de Mercy Corps trabajan junto a personas que viven en condiciones de pobreza, desastres, conflictos violentos y los graves efectos del cambio climático. Estamos comprometidos con la creación de un cambio global a través del impacto local: el 95 % de los miembros de nuestro equipo son de los países en los que trabajan.

Sabemos que los riesgos de salvaguarda se han intensificado debido al creciente número de necesidades imprevistas y no satisfechas en muchos contextos, lo que deja a las personas más vulnerables que nunca. Al mismo tiempo, los servicios de apoyo a los supervivientes, muchos de ellos gestionados por organizaciones humanitarias internacionales, se han reducido o cerrado debido a los recortes generalizados en los programas. Creemos que la explotación, el abuso y el acoso sexuales son violaciones de los derechos humanos. Cualquier forma de abuso, explotación o trata de personas contradice directamente los principios en los que se basa nuestro trabajo humanitario y puede causar un daño profundo y duradero a los niños o adultos que lo sufren. Mercy Corps tiene tolerancia cero con la inacción ante el abuso o la explotación, y seguimos trabajando para garantizar la seguridad física y psicológica dentro de nuestros equipos y nuestros programas. Nos comprometemos a colaborar con nuestras organizaciones homólogas y asociadas en torno a nuestro compromiso común de poner fin al abuso y la explotación, y

a colaborar con los miembros de la comunidad y las organizaciones locales que apoyan y elevan las voces de los supervivientes.

Desde el año fiscal 2019, hemos compartido públicamente datos sobre nuestras denuncias e investigaciones en materia de protección.¹ Con esta publicación, continuamos con nuestro informe anual sobre los datos de los casos y las novedades en nuestros avances en materia de protección.² Como siempre, nuestros informes públicos dan prioridad al respeto y la confidencialidad de los supervivientes.

Resumen ejecutivo

Este informe anual describe la estrategia de salvaguarda de Mercy Corps, las actualizaciones de estado y los datos relacionados con incidentes para el año fiscal 2025 (FY25).³ La primera sección describe nuestro compromiso, enfoque, gobernanza y liderazgo en materia de protección, y ofrece una visión general de nuestros avances en materia de prevención en el año fiscal 25.

Los datos detallados sobre el número de casos se proporcionan en la sección «Notificación y respuesta». En el FY25, recibimos 216 denuncias relacionadas con cuestiones de protección. Todas las denuncias del FY25 han sido revisadas y cerradas, y se han confirmado 49 acusaciones. Todos los casos confirmados dieron lugar a medidas disciplinarias.

A pesar de los cambios que se están produciendo en el sector humanitario, la protección sigue siendo una prioridad fundamental para Mercy Corps y un componente básico de nuestro compromiso organizativo con una cultura segura, diversa e inclusiva.

Gobernanza y liderazgo en Salvaguarda

¹ Consideramos que las denuncias de protección incluyen las denuncias de explotación y abuso sexual, conducta sexual inapropiada interna (incluido el acoso sexual), protección infantil y trata de personas. Nuestras políticas de protección se pueden consultar en nuestro [sitio web](#).

² Nuestros informes globales de protección se pueden consultar en nuestro [sitio web](#).

³ El año fiscal 2025 abarca del 1 de julio de 2024 al 30 de junio de 2025.

El Departamento de Ética y Cumplimiento (ECD) de Mercy Corps está dirigido por nuestro director de Ética y Cumplimiento (CECO), Steve Linick, que depende directamente del director ejecutivo y del consejo de administración. El Comité Conjunto de Ética y Protección, presidido por Emmanuel Lulin, supervisa la protección en nombre de los consejos conjuntos de Mercy Corps Global, Mercy Corps Europe y Mercy Corps Netherlands.

El ECD promueve una cultura de integridad en toda la organización y supervisa un programa de ética diseñado para prevenir, detectar y responder a conductas ilegales, poco éticas o inadecuadas, incluidas las violaciones de la protección. El ECD es responsable de responder a todas las denuncias de violaciones éticas, incluidos el fraude, la corrupción, las conductas indebidas en materia de protección y la discriminación, el acoso y la intimidación. Nuestro responsable de admisión de casos gestiona nuestra línea directa de denuncia, y nuestro director senior de protección e investigaciones del código ético de recursos humanos globales supervisa un equipo de investigadores principales regionales y coinvestigadores nacionales que están formados en investigaciones de explotación, abuso y acoso sexuales (SEAH). Equipos independientes de investigadores responden a las denuncias de fraude y corrupción.

Nuestro director senior de protección gestiona el equipo global de prevención de protección, que incluye un director de apoyo a la protección y tres asesores regionales de protección. Los asesores regionales prestan apoyo a los puntos focales de protección en los países, a los defensores y a los puestos de protección a tiempo completo. Seguimos formando a nuevos puntos focales con una formación global prevista para el segundo trimestre del año fiscal 2026.

Nuestro enfoque de Salvaguarda



Definimos la salvaguarda como **nuestra responsabilidad compartida de garantizar que nadie que actúe en nuestro nombre cause daño a otros miembros del equipo, socios o a las personas y comunidades con las que trabajamos, y que respondamos de manera adecuada y centrada en las víctimas a las acusaciones de explotación, abuso, acoso o tráfico**. La protección en Mercy Corps es un término genérico que abarca la prevención y la respuesta a la explotación y el abuso sexual de niños o adultos, el abuso físico o emocional o el abandono de niños, la trata y la explotación de personas, y la conducta sexual inapropiada interna. Nuestra labor de protección se basa en el compromiso con un enfoque centrado en los supervivientes. La seguridad, el bienestar y las perspectivas de los supervivientes son el núcleo de nuestros esfuerzos.

Nuestro enfoque se basa en cuatro grandes pilares:

- **Prevenir** las violaciones de la protección mediante políticas sólidas, una gestión eficaz y la integración de la protección en nuestra cultura y en todos nuestros programas, operaciones y asociaciones.
- Garantizar que las personas se sientan cómodas **al comunicar** sus inquietudes a través de mecanismos de denuncia accesibles, seguros y fiables que utilicen los participantes, los miembros de la comunidad, nuestro equipo y nuestros socios. Esto incluye nuestra línea directa de integridad y los mecanismos comunitarios de rendición de cuentas y denuncia.
- **Responder** a todos los incidentes de protección utilizando un enfoque centrado en los supervivientes que dé prioridad a sus derechos, deseos, necesidades, seguridad, dignidad y bienestar.

-
- **Reflexionar y adaptarse**, utilizando un enfoque basado en datos.
Recopilamos las lecciones aprendidas de las investigaciones, incluyendo los comentarios de los supervivientes, y hacemos un seguimiento de las tendencias y patrones de denuncia, con el fin de reforzar continuamente nuestros sistemas de protección.

Compromiso con la seguridad, la diversidad y la inclusión

La salvaguarda es parte integral de nuestro compromiso con la seguridad, la diversidad y la inclusión, uno de los cinco compromisos fundamentales que sustentan nuestra estrategia organizativa. Entendemos que la seguridad, la diversidad y la inclusión son interdependientes; no podemos mantener la seguridad de las comunidades y los miembros del equipo sin garantizar también equipos representativos en los que las personas se sientan cómodas para expresarse. Nuestro compromiso con la seguridad, la diversidad y la inclusión requiere la coordinación de una variedad de departamentos e iniciativas diferentes para mejorar la seguridad, la participación, la responsabilidad, la localización y el aprendizaje. Entre ellos se incluyen nuestro equipo de recursos humanos; el compromiso y la eficacia del equipo; el trabajo de protección y salvaguarda; los esfuerzos de programación en materia de igualdad de género e inclusión social; la responsabilidad comunitaria; la seguridad; y nuestro compromiso de liderazgo local. Juntos nos esforzamos por eliminar las dinámicas de poder injustas, abordar los sistemas que perpetúan la discriminación y el abuso de poder, y fomentar una cultura de equidad, integridad e y responsabilidad en nuestras operaciones, cultura y programación. Además, todos los miembros del equipo de Mercy Corps son responsables de encarnar nuestros cuatro comportamientos fundamentales: inclusión, colaboración, actuar con integridad y ser curiosos. Los líderes y los miembros del equipo son evaluados en función de cómo demuestran estos comportamientos.

Políticas y normas

Revisamos periódicamente nuestras políticas de protección para garantizar que reflejen las mejores prácticas del sector, los requisitos de los donantes y las prioridades de la organización. Incorporamos las lecciones aprendidas de las investigaciones de casos y los comentarios de los miembros del equipo y las comunidades para garantizar que nuestras políticas sean claras, eficaces y reflejen las necesidades y las opiniones de los supervivientes. En el año fiscal 2025, revisamos dos políticas globales clave en materia de protección. Nuestra [Política de prevención de la explotación, el abuso y el acoso sexual de los participantes en los programas y los miembros de la comunidad \(PSEAH\)](#) se actualizó para incluir explícitamente el acoso sexual de los participantes en los programas y los miembros de la comunidad en el título, en aras de la claridad. También aclaramos aún más nuestra prohibición en torno a las relaciones sexuales entre cualquier persona que trabaje en nuestro nombre y cualquier persona que pueda considerarse participante en un programa. La política [sobre conducta sexual inapropiada en el lugar de trabajo](#) se actualizó para aclarar nuestra definición de acoso y nuestras prohibiciones en torno al uso de las redes sociales y las comunicaciones electrónicas con fines sexuales.

[La Política de Normas Básicas de Salvaguarda](#) de Mercy Corps incorpora nuestros requisitos mínimos de protección en una política obligatoria que se aplica a toda la organización. Las normas básicas ponen en práctica nuestros compromisos, aclaran las responsabilidades y garantizan que todos los miembros del equipo de Mercy Corps, desde la dirección hasta los programas y las operaciones, comprendan su función y se sientan capacitados para prevenir y responder a la explotación, el abuso, el acoso y la trata de personas. La política va acompañada de un completo conjunto de herramientas probadas por los usuarios, documentos de orientación, contenidos de formación y estudios de casos.

La política se articula en torno a diez normas básicas, que se resumen a continuación:



Estándares Básicos de Salvaguarda

Nuestra responsabilidad compartida



01



ROLES DE PREVENCIÓN Y RESPUESTA

Existen roles de prevención y respuesta en Salvaguarda a nivel nacional

02



CONTRATACIÓN SEGURA

Se aplican procesos de reclutamiento seguros

03



FORMACIÓN SOBRE SALVAGUARDIA

Todos los miembros del equipo reciben formación periódica y continua en materia de salvaguarda

04



COMPROMISO DEL EQUIPO DE LIDERAZGO

Líderes de todos los niveles demuestran su compromiso con la salvaguarda

05



SALVAGUARDIA EN PROGRAMAS

La salvaguarda se integra en todo el ciclo de los programas y se incluye en sus presupuestos

06



ASOCIACIONES SEGURAS

Los socios y contratistas son examinados, supervisados y apoyados adecuadamente en materia de salvaguarda.

07



SISTEMAS DE REPORTE

Los sistemas de Presentación de reportes son confiables, operativos, accesibles y socializados

08



ENFOQUE CENTRADO EN EL SOBREVIVIENTE

Las personas sobrevivientes son tratadas con respeto y reciben un apoyo adecuado y digno.

09



INVESTIGACIONES

Las investigaciones de Salvaguarda se centran en la persona sobreviviente y son oportunas y exhaustivas.

10



COMUNICACIÓN SEGURA

Las imágenes, historias e información personal se recopilan, almacenan y utilizan de forma segura.

Prevención

Funciones de prevención y respuesta en materia de Salvaguarda

(Estándar Básico1)

Las funciones de prevención de la protección a nivel nacional trabajan con sus equipos para crear conciencia, impartir formación y proporcionar apoyo en torno a la integración de las actividades de protección en los programas. Están formados en principios centrados en los supervivientes y están disponibles como canal de denuncia directa para las personas que tengan inquietudes. Crean y mantienen una base de datos de recursos comunitarios para los supervivientes, ayudan a establecer contacto con ellos cuando es necesario y sirven de vía de derivación para quienes necesitan apoyo médico, psicosocial o de otro tipo.

El equipo de investigaciones de protección cuenta con el apoyo de nuestros coinvestigadores de protección en el país. Los coinvestigadores reciben formación específica de SEAH en materia de investigaciones y trabajan bajo la dirección de nuestros investigadores con sede en la oficina central, lo que nos permite gestionar investigaciones a distancia con apoyo sobre el terreno.

Contratación, selección y incorporación seguras (Estándar Básico 2)

Nos comprometemos a evitar que los abusadores se muevan por nuestro sector y examinamos minuciosamente a los nuevos candidatos mediante una combinación de comprobaciones de antecedentes, entrevistas y preguntas de referencia. Somos miembros del Inter-Agency Misconduct Disclosure Scheme (MDS), una iniciativa colaborativa de más de 280 organizaciones homólogas para evitar que los autores conocidos de explotación, abuso y acoso sexual se trasladen a diferentes organizaciones del sector. En el año fiscal 25, completamos la implantación del MDS en todas las oficinas.

Todos los miembros del equipo deben firmar nuestro Código Ético al ser contratados y completar la formación obligatoria sobre el Código Ético durante sus primeros 30 días de empleo y, posteriormente, cada año. Esta formación interactiva se actualizó en el año fiscal 24 e incluye módulos sobre nuestras políticas de protección y ética. Para superar el curso de formación, los participantes deben demostrar que comprenden las normas de comportamiento esperadas, las obligaciones de notificación y cómo informar de sus inquietudes.

Formación y sensibilización en materia de salvaguarda (Estándar Básico 3)

La formación de los miembros del equipo de Mercy Corps y del personal asociado en materia de prevención de la protección es esencial para reducir el riesgo de abuso. Para transmitir estos conocimientos y comprensión se requiere una formación presencial y adecuada al contexto, además de los cursos obligatorios de incorporación. Esta es una de las funciones clave de los puestos de apoyo a la protección local descritos anteriormente. Las sesiones de sensibilización se basan en los contextos culturales y programáticos

pertinentes, y los miembros del equipo de protección están disponibles para responder a preguntas tanto en grupo como individualmente. La formación se imparte en persona siempre que es posible y a distancia cuando las circunstancias lo requieren. Según las Normas Básicas, los miembros del equipo deben participar en cursos presenciales periódicos de formación en materia de protección, además de completar los cursos obligatorios anuales de aprendizaje electrónico.

Además de la formación, empleamos una cadencia regular de comunicaciones continuas sobre protección y ética en toda la organización en varios idiomas para garantizar que los miembros del equipo confían y comprenden nuestros procesos de protección, reconocen que el liderazgo da prioridad a la protección, conocen la importancia de denunciar si ven algo preocupante y pueden acceder fácilmente a los canales de denuncia.

Compromiso del Liderazgo (Estándar Básico 4)

Los líderes a nivel nacional, regional y mundial desempeñan un papel fundamental en estableciendo la dirección, dedicando recursos y proporcionando orientación a los equipos en materia de protección y aplicación de las normas básicas. Sabemos que la cultura organizativa es tan importante como las políticas y los procedimientos, y que el tono lo marca el liderazgo. Las normas básicas proporcionan orientación a los líderes nacionales para garantizar que los equipos de alta dirección consideren y debatan periódicamente la protección, que se integre en el análisis de riesgos a nivel nacional y que los líderes comuniquen su importancia. Los líderes de los países y los programas reciben actualizaciones periódicas sobre las tendencias y los riesgos de los casos en sus regiones, así como formación anual basada en escenarios para garantizar que estén preparados para prevenir daños y responder de manera centrada en los supervivientes, de acuerdo con nuestros procesos centrales de denuncia e investigación.

Integración Programática (Estándar Básico 5)

Apoyamos a los equipos nacionales y de programas para que incorporen las mejores prácticas de protección en todas las fases de nuestro ciclo de programas, desde la fase de

identificación y diseño del programa hasta la fase de ejecución y cierre. Los requisitos de protección en los programas se describen claramente en las Normas Básicas, incluyendo el diseño y la presupuestación de los programas, las evaluaciones de riesgos y la planificación de la mitigación a nivel de programa, la supervisión y la dotación de personal, y la selección, incorporación y supervisión adecuadas de los trabajadores temporales o «diarios». Las oficinas nacionales cuentan con el apoyo de asesores regionales de salvaguardia, que garantizan una estrecha orientación técnica y la colaboración con otras funciones, como la protección, la inclusión social y los mecanismos de información sobre la rendición de cuentas de la comunidad (CARM).

Evaluación, Supervisión y apoyo a socios y proveedores (Estándar Básico 6)

Nos comprometemos a actuar bajo la dirección local, transfiriendo deliberadamente el poder y la toma de decisiones a las comunidades en las que operamos y garantizando que trabajamos con las partes interesadas locales. Nuestros socios⁴ comparten nuestro compromiso con los principios humanitarios y los compromisos de protección están incorporados en nuestros acuerdos contractuales. Las normas básicas aclaran los procesos de verificación (diligencia debida), supervisión y formación de los socios. Les ayudamos a evaluar sus sistemas y procesos de protección mediante nuestra herramienta de evaluación y supervisión conjunta. Este proceso identifica las áreas en las que puede ser necesario un apoyo adicional. Contamos con un código de conducta para socios sencillo y fácil de traducir que los socios ejecutores pueden utilizar cuando sus políticas actuales no son sustancialmente equivalentes a las nuestras o no cumplen las normas del IASC, en cuyo caso el código de conducta para socios se añade al acuerdo de colaboración.

Nuestra Política y Procedimientos de Adquisiciones sobre el Terreno incluyen medidas de diligencia debida para respaldar nuestras Políticas de Protección, en particular nuestra

⁴ Los socios incluyen beneficiarios de subvenciones secundarias, organizaciones asociadas, contratistas, expertos externos, consultores, agentes, representantes y cualquier otra organización o persona que actúe en nombre de Mercy Corps o bajo su dirección.

Política contra la Trata y la Explotación de Personas. Estas incluyen verificaciones obligatorias de las referencias de los proveedores con preguntas relacionadas con la trata de personas y la explotación laboral para todas las licitaciones estándar, un cuestionario para proveedores que incluye preguntas sobre cómo evalúa el proveedor los riesgos relacionados con la trata de personas, y visitas in situ para licitaciones de alto valor y aquellas en industrias con mayor riesgo de trata y explotación de personas, como la construcción.

Además de la verificación y la supervisión, colaboramos activamente con los proveedores para proporcionarles información y formación relevantes relacionadas con la protección, incluso a través de un Código de Conducta para Proveedores breve y redactado en un lenguaje sencillo. Nuestro compromiso de supervisar y apoyar a nuestros proveedores en la prevención de la protección es parte integral de nuestra dedicación al abastecimiento ético y la responsabilidad social, lo que en última instancia garantiza una cadena de suministro más segura y responsable. Publicamos una Declaración sobre la esclavitud moderna anual, tal y como exige la Ley contra la esclavitud moderna del Reino Unido de 2015 (UK Modern Slavery Act 2015). La declaración está disponible en el [sitio web de Mercy Corps Europe](#) y detalla las medidas que tomamos para mitigar los riesgos de la esclavitud moderna dentro de nuestras operaciones y cadena de suministro.

Comunicaciones seguras (Estándar Básico 10)

Nos comprometemos con la protección de datos, la privacidad y la recopilación y el uso seguros y éticos de imágenes, historias y videos. Si bien buscamos contar historias convincentes para obtener apoyo para nuestro trabajo y comunicar las circunstancias de las comunidades a las que servimos, nos esforzamos por garantizar una narración ética en todas nuestras comunicaciones, centrándonos en imágenes de fortaleza y dignidad, sin ocultar las necesidades. La recopilación y el uso de imágenes e historias de los participantes se rige por los mismos altos estándares en materia de derechos humanos, protección y responsabilidad que cualquier otra actividad de Mercy Corps, y debe realizarse de conformidad con nuestro Código Ético, nuestra Política de Protección Infantil

y nuestras Políticas de Protección de Datos. El consentimiento informado, con opciones claras para rechazar o retirar el permiso, es la piedra angular de nuestro proceso de recopilación de contenidos seguros.

Reportes y respuestas

Mecanismos de denuncia (Estándar Básico 7)

Para los miembros de la comunidad y los participantes en los programas, proporcionamos mecanismos de denuncia de responsabilidad comunitaria (CARM) accesibles y relevantes a nivel local⁵. Los sistemas CARM, relevantes a nivel local y contextuales, están operativos en todas nuestras ubicaciones y programas. Nuestra política global CARM describe los estándares mínimos de responsabilidad comunitaria y los requisitos claros para los socios. Todos los programas y entidades de Mercy Corps en los distintos países deben cumplir los estándares de esta política para garantizar un enfoque coherente y de calidad en materia de responsabilidad comunitaria, al tiempo que se mantiene la capacidad de respuesta a las necesidades y perspectivas de la comunidad.

Ofrecemos varios canales de denuncia internos para garantizar que los miembros del equipo tengan la opción de comunicar sus inquietudes en el idioma que les resulte más cómodo.⁶ Los miembros del equipo pueden informar directamente a la línea directa de integridad de Mercy Corps por correo electrónico en cualquier idioma. Nuestro portal web

⁵ Los mecanismos de información sobre la rendición de cuentas de la comunidad (CARM) proporcionan múltiples canales para que todos los miembros de la comunidad puedan enviar comentarios, sugerencias, quejas y preocupaciones de forma segura, confidencial, transparente y accesible, lo que permite a Mercy Corps responder y realizar las adaptaciones programáticas o de protección necesarias, así como garantizar la seguridad y el empoderamiento de los participantes en el programa. Los miembros del equipo también pueden utilizar los canales CARM, además de los mecanismos de información internos, si lo desean.

⁶ Los miembros de la comunidad o los participantes pueden utilizar la línea directa de integridad u otras vías de denuncia.

de la línea directa de integridad y las líneas telefónicas de la línea directa de integridad⁷ ofrecen una experiencia multilingüe optimizada para el usuario final que permite realizar denuncias confidenciales con la opción de hacerlo de forma anónima. Los miembros del equipo también pueden comunicar sus inquietudes en materia de protección directamente al CARM, a la dirección, a Recursos Humanos, a los miembros del equipo de protección o a los puntos focales de integridad, todos los cuales están obligados a informar inmediatamente a la línea directa de integridad.

Apoyo a los sobrevivientes (Estándar Básico 8)

Mercy Corps se compromete a garantizar que los derechos, deseos, necesidades, seguridad, dignidad y bienestar de los sobrevivientes sean el centro de nuestros esfuerzos de prevención y respuesta en materia de protección. Alineamos nuestro enfoque con los Principios de un enfoque centrado en las víctimas/sobrevivientes establecidos por el Comité Permanente entre Organismos y la Declaración de las Naciones Unidas sobre los Derechos de las Víctimas. A todos los sobrevivientes se les ofrece apoyo y la oportunidad de ponerse en contacto con un enlace para sobrevivientes dentro de Mercy Corps que puede ayudarles a organizar el apoyo fuera de cualquier proceso de investigación. El apoyo nunca depende de la participación del sobreviviente en un proceso de investigación y no finaliza cuando concluye la investigación. Buscamos activamente los comentarios de los sobrevivientes para mejorar nuestros esfuerzos de prevención y respuesta, e incorporamos esos comentarios en la formación de nuestro equipo global de protección.

Respuesta a incidentes e investigaciones (Estándar Básico 9)

Nuestra sede central y nuestro equipo de investigación regional llevan a cabo investigaciones profesionales, oportunas, centradas en los supervivientes y que tienen en

⁷Nuestro portal web de denuncia de la línea directa de integridad está alojado en CaselQ/ i -Sight, una plataforma de terceros con acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Nuestras líneas telefónicas de la línea directa de integridad están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana, y están alojadas en Convergent, un contratista externo.

cuenta el trauma, con el apoyo de una red de coinvestigadores de protección capacitados en muchos de los países en los que opera Mercy Corps.

Datos relacionados con incidentes y respuestas para el año fiscal 2025

En el año fiscal 2025, Mercy Corps recibió 216 denuncias sobre presuntas infracciones de protección contra miembros del equipo, socios o proveedores de Mercy Corps.⁸ Enviamos notificaciones confidenciales a los donantes (y a los reguladores, cuando procedía) sobre denuncias específicas, de conformidad con los requisitos de nuestros acuerdos con los donantes y los procedimientos operativos estándar de notificación a los donantes.

Determinamos que algunos informes no implicaban las políticas de protección de Mercy Corps, no constituyan posibles violaciones de dichas políticas o no estaban relacionados con los programas o el personal de Mercy Corps.

Determinamos que 49 denuncias implicaban violaciones fundamentadas de las políticas de protección de Mercy Corps. Todos los asuntos fundamentados dieron lugar a medidas disciplinarias, incluyendo despidos o rescisiones de contratos. En todos los casos, los miembros del equipo cuyo empleo fue rescindido quedaron inhabilitados para ser recontratados y los socios quedaron inhabilitados para recibir nuevas adjudicaciones o contratos futuros. La condición de inhabilitación de los antiguos miembros del equipo se comunicará a los posibles empleadores, incluso a través del MDS (como se describe más detalladamente anteriormente). En todos los informes fundamentados relacionados con la explotación o el abuso de un participante o miembro de la comunidad, rescindimos el contrato del miembro del equipo o el acuerdo con el socio.

Todos los informes de protección recibidos en el año fiscal 2025 están cerrados. Nos esforzamos por concluir las investigaciones de protección en un plazo de 90 días y hemos cumplido ese objetivo durante el año fiscal 2025. Sin embargo, reconocemos que nuestro

⁸ Las denuncias relacionadas con la protección durante el año fiscal 2025 aumentaron un 14 % con respecto al año fiscal 2024.

enfoque centrado en los supervivientes puede requerir en ocasiones investigaciones más largas.

En todos los informes relacionados con un superviviente identificado, ofrecemos apoyo a dichos supervivientes, independientemente de si deseaban participar en una investigación y de si la denuncia involucraba a un miembro del equipo o socio de Mercy Corps. Los tipos de apoyo ofrecidos y proporcionados incluían apoyo médico, financiero, educativo y psicosocial.

Reflexionar y Adaptación: Un Enfoque Basado en Evidencia

Nos esforzamos por basarnos en la evidencia. Analizamos los datos de los casos para mejorar y adaptar continuamente nuestras iniciativas de prevención y respuesta. Solicitamos la opinión de los supervivientes al cierre de cada caso e integramos las recomendaciones u otra información cualitativa que desean proporcionar. Los comentarios de los supervivientes se incorporan a las medidas de formación y prevención.

Al final de una investigación de protección, examinamos las condiciones específicas que pueden haber propiciado que se produjera el incidente. Consideramos todas las implicaciones que se derivan de nuestro análisis de un caso concreto, desde la selección y contratación, pasando por la incorporación y la formación, el diseño, la implementación y la gestión del programa, hasta el proceso de denuncia e investigación, buscando siempre formas de evitar que se produzcan situaciones similares y de mejorar nuestra respuesta si se producen. Tras nuestra revisión, hacemos recomendaciones de medidas correctivas a los equipos internos correspondientes y supervisamos su implementación. Cuando una preocupación de protección se refiere a un socio, trabajamos con ellos para ayudarles a identificar las medidas correctivas adecuadas para su organización.

Nuestro sistema de gestión de casos, CaselQ/i-Sight, incluye herramientas de análisis integradas y personalizadas que alertan a nuestros equipos de respuesta y prevención

sobre las tendencias emergentes en los informes de protección. Estas alertas oportunas ayudan a orientar los esfuerzos de prevención específicos y las recomendaciones de mejora de los programas. CaselQ/i-Sight también garantiza que realicemos un seguimiento preciso de una amplia gama de puntos de datos que permiten un análisis más completo de los mismos, lo que nos proporciona una mejor información para nuestros esfuerzos de prevención. Revisamos periódicamente las tendencias y reflexionamos sobre los datos cuantitativos y cualitativos al final de cada trimestre.

Para promover la transparencia y una mayor rendición de cuentas en el sector, Mercy Corps es miembro del Comité Directivo del [Plan de Notificación Armonizada \(HRS\) de SEAH](#), puesto en marcha en el año fiscal 24. El proyecto está coordinado por la Alianza de Normas Humanitarias Básicas (CHS) y cuenta con el apoyo de múltiples donantes, con financiación proporcionada por la Oficina de Asuntos Exteriores, Commonwealth y Desarrollo (FCDO) del Reino Unido. Mercy Corps y más de 90 socios del proyecto aportan semestralmente datos anónimos sobre la presentación de informes de protección para crear informes agregados detallados que se comparten con el público. Este programa nos permite compartir de forma segura detalles adicionales sobre nuestras denuncias de protección, incluyendo la ubicación del país, la edad y el sexo de los supervivientes y el perfil de los sujetos. Los informes agregados permiten un análisis exhaustivo de las tendencias y patrones del sector, lo que mejora nuestra comprensión colectiva de los riesgos de SEAH y nos sirve de base para nuestras iniciativas de prevención.

Mirando hacia el futuro

Somos conscientes de que los complejos retos a los que se enfrentan nuestro sector y las comunidades a las que prestamos servicio probablemente persistirán. La mayor vulnerabilidad de las personas a las que pretendemos ayudar, junto con los recursos limitados y los cambiantes entornos operativos, subrayan la importancia fundamental de mantener nuestra inquebrantable dedicación a las prácticas de protección. Mantenemos nuestro firme compromiso de respetar los más altos estándares éticos. Nuestro marco

integral de protección, que incluye nuestras normas de prevención, canales accesibles para la denuncia de cuestiones éticas, procesos de investigación exhaustivos y mecanismos de apoyo centrados en las víctimas, sigue siendo sólido y eficaz. Seguiremos dando prioridad a las medidas preventivas, como la formación continua, la evaluación sistemática de riesgos y la mitigación proactiva.

CONTACTO

STEVE LINICK

Director de Ética y Cumplimiento

slinick@mercycorps.org

KAREN BARNETT

Directora senior de Protección

kbarnett@mercycorps.org

LAURA RAGAN

Directora senior de Protección e Investigaciones de Recursos Humanos Globales

lragan@mercycorps.org

Acerca de Mercy Corps

Mercy Corps es una organización global líder impulsada por la convicción de que es posible construir un mundo mejor. En situaciones de desastre y dificultad, en más de 40 países de todo el mundo, colaboramos para poner en práctica soluciones audaces, ayudando a las personas a superar la adversidad y a construir comunidades más fuertes desde dentro. Ahora y en el futuro.

Ubicaciones de las oficinas administrativas

Portland

45 SW Ankeny St.

Portland, OR 97204

[+1 \(800\) 292-3355](tel:+18002923355)

[+1 \(503\) 896-5000](tel:+15038965000)

Edimburgo

96/3 Commercial Quay

Edimburgo, EH6 6LX

Escocia, Reino Unido

Donaciones: [+44 \(0\) 131 662 2377](#)

Información general: [+44 \(0\) 131 662 5160](#)

Londres

Runway East

18 Crucifix Lane

Londres, SE1 3JW

Inglaterra, Reino Unido

[+44 \(0\) 203 908 0170](#)

Washington D.C.

1111 19th Street NW, Suite 650

Washington, DC 20036

[+1 \(202\) 463-7383](#)

Países Bajos

La Haya Humanity Hub

Fluwelen Burgwal 58

2511 CJ La Haya

Países Bajos

[+31 70 217 10 80](#)