

# INFORME DE SALVAGUARDIA GLOBAL

AÑO FISCAL 2022

---



---

## Carta de la directora ejecutiva

Me complace compartir el cuarto informe anual de salvaguardia global de Mercy Corps. Hemos publicado este informe anualmente desde el 2019 para ofrecer transparencia sobre el número de acusaciones de salvaguardia que recibimos, la resolución de las investigaciones sobre dichas acusaciones y nuestros esfuerzos continuos para reforzar la prevención y la respuesta a los incidentes relacionados con la salvaguardia.

En mi segundo año como directora ejecutiva, me alienta ver que nuestras inversiones en salvaguardar los sistemas de informes y respuesta dan sus frutos con investigaciones y cierres de casos más oportunos y un profundo compromiso con las víctimas durante todo el proceso. También me complace ver que se ha reanudado la importante capacitación en persona para el personal de apoyo de salvaguardia. Esto, junto con la priorización de los roles de salvaguardia a nivel regional, está ayudando a fortalecer aún más nuestros esfuerzos de salvaguardia donde más se necesitan. Este año continuamos priorizando nuestro compromiso con la seguridad física y psicológica dentro de nuestros equipos y programas, y nuestros esfuerzos en torno a la diversidad y la inclusión. Estas prioridades sustentan nuestro enfoque para salvaguardar la prevención y la respuesta. Creemos que somos una organización más fuerte, más efectiva y más segura cuando las personas se sienten incluidas, representadas y cómodas para expresar sus opiniones.

Como he dicho antes, no existe una línea de meta en lo que respecta a la salvaguardia, la cual requiere un esfuerzo y un compromiso constante por parte de todos los que trabajan con nosotros o en representación nuestra. Nuestra visión es un sector seguro y libre de explotación y abuso de cualquier tipo. Al compartir de manera transparente nuestros esfuerzos, nuestro progreso y los desafíos que aún enfrentamos en este informe, pretendemos contribuir a la mejora constante no solo para Mercy Corps, sino también para el sector más amplio humanitario y de desarrollo.

Muchas gracias,



Tjada D'Oyen McKenna  
Directora ejecutiva de Mercy Corps

---

## Índice

<b>Introducción</b>	<b>4</b>
<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>5</b>
<b>Nuestro Compromiso</b>	<b>6</b>
<b>Gestión y liderazgo de la salvaguardia</b>	<b>7</b>
<b>Nuestro enfoque sobre la salvaguardia</b>	<b>8</b>
<b>Prevención</b>	<b>9</b>
<b>Presentación de denuncias y respuesta</b>	<b>16</b>
<b>Reflexión y adaptación</b>	<b>22</b>
<b>De cara al futuro</b>	<b>23</b>
<b>Anexos</b>	<b>24</b>

---

## Introducción

En Mercy Corps, buscamos incansablemente soluciones a los problemas más difíciles del mundo. Apoyamos a las comunidades, y a sus miembros más marginados, para que salgan de las crisis y construyan un futuro más inclusivo y resiliente. **Nuestra misión es aliviar el sufrimiento, la pobreza y la opresión y ayudar a que las personas construyan comunidades seguras, productivas y justas.** En más de 40 países en todo el mundo, casi 6000 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.

Creemos que ser libres de la explotación, el abuso, el acoso y el tráfico es un derecho humano fundamental y 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 datos sobre nuestras denuncias e investigaciones de salvaguardia en 2019.<sup>1</sup> Con esta publicación, continuamos con nuestro informe anual de datos de casos y actualizaciones sobre nuestro progreso de salvaguardia<sup>2</sup>. Como siempre, nuestros informes públicos priorizan 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), salvaguarda infantil y trata de personas. Para conocer nuestras políticas completas, visite nuestro [sitio web](#).

<sup>2</sup> Pueden encontrar nuestros Informes de Salvaguardia Global en nuestro [sitio web](#).

---

## Resumen ejecutivo

Este informe anual describe la estrategia de salvaguardia, las actualizaciones de estado y los datos relacionados con incidentes de Mercy Corps para el año fiscal 2022 (FY22).<sup>3</sup> El informe se divide en tres secciones principales: nuestro compromiso de salvaguardia; gobernanza y liderazgo; y nuestro enfoque de salvaguardia. También brindamos una descripción general de nuestro avance en el año fiscal 2022 y nuestras prioridades para el año fiscal 2023.

En la sección “Presentación de informes y respuesta” a continuación se presenta información detallada sobre nuestra cantidad de casos. En el año fiscal 2022, investigamos 61 denuncias de salvaguardia. A partir del 15 de septiembre de 2022, 60 de estos casos se han cerrado: 17 fueron justificados, 32 no fueron justificados y 11 fueron no concluyentes.<sup>4</sup>

La salvaguardia es una prioridad primordial para Mercy Corps y es central para nuestro compromiso fundamental con una cultura segura, diversa e inclusiva que proteja, capacite y eleve a los grupos marginados. En el año fiscal 2022, continuamos expandiendo y fortaleciendo tanto nuestra prevención como nuestra respuesta a las violaciones de salvaguardias. Sabemos que en todo nuestro sector queda mucho por hacer para garantizar que todos estén seguros, incluidos y libres de explotación y abuso de cualquier tipo. Seguimos estando profundamente comprometidos con avanzar para ser un organismo responsable y centrado en las víctimas en donde se trate a todos con dignidad y respeto.

---

<sup>3</sup> El año fiscal 2022 incluye el período comprendido entre el 2 de julio de 2021 y el 30 de junio de 2022.

<sup>4</sup> Consulte el Anexo A para obtener definiciones de casos justificados, no justificados y no concluyentes e información sobre cómo hacemos el seguimiento de cada uno.

---

## Nuestro Compromiso

Como organización humanitaria global que presta servicios a las comunidades más vulnerables del mundo, asumimos con seriedad nuestra responsabilidad con los participantes del programa, socios, donantes y miembros del equipo en los países donde trabajamos. Reconocemos nuestra posición de privilegio y el poder relativo de los miembros de nuestro equipo y estamos comprometidos a administrar responsablemente ese privilegio para garantizar que nunca causemos daño. Creemos que la explotación, el abuso y el acoso sexuales son violaciones de los derechos humanos. 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 la salvaguardia estrechamente con las iniciativas organizacionales en torno a la localización, la inclusión y la diversidad y la equidad internas. Entendemos que debemos seguir haciendo más para garantizar que las personas más marginadas dentro de las comunidades en las que trabajamos estén conscientes de sus derechos y de cómo informar sus inquietudes de manera segura. Sabemos que los equipos representativos y diversos, en donde las personas se sienten cómodas para hablar y expresarse, son una base necesaria para la salvaguardia. Estamos comprometidos a colaborar con nuestras organizaciones pares y asociadas en torno a nuestro compromiso compartido de poner fin al abuso y la explotación, y a comprometernos con los miembros de la comunidad y las organizaciones locales que apoyan y elevan las voces de las víctimas.

La salvaguardia es un compromiso permanente: requiere un esfuerzo y una atención continuos por parte de todos los que trabajan con nosotros o en nuestro nombre. Estamos dedicados a priorizar este esfuerzo, a hacer todo lo posible para evitar que ocurra

---

cualquier conducta inapropiada, garantizar el acceso significativo a vías de denuncia seguras y confiables, y a emplear una respuesta oportuna y centrada en las víctimas en caso de que ocurra un incidente.

## **Gestión y liderazgo de la salvaguardia**

De 2019 a 2021, Mercy Corps reestructuró y fortaleció significativamente sus funciones de gobernanza y ética, creando y financiando un Departamento de Ética y Cumplimiento (ECD) independiente y proporcionando más recursos para salvaguardar la prevención y la respuesta. Desde entonces, hemos seguido construyendo sobre esa base.

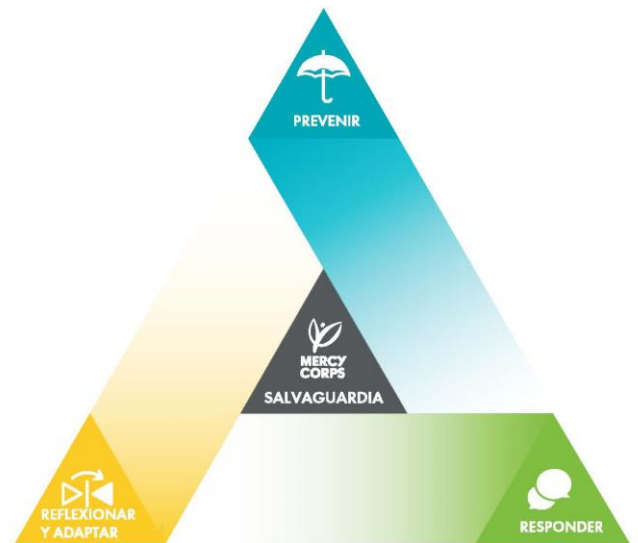
El ECD de Mercy Corps está dirigido por nuestro Director de Ética y Cumplimiento (CECO), Steve Linick, quien se reporta directamente a la directora ejecutiva y a la Junta Directiva. A nivel de la Junta, el Comité Paritario de Ética y Salvaguardia, liderado por el actual presidente Emmanuel Lulin, proporciona supervisión de la salvaguardia.

El ECD supervisa la implementación de un programa de ética diseñado para prevenir, detectar y responder ante conductas ilegales, poco éticas o inapropiadas, incluyendo violaciones de salvaguardias, y promover una cultura de integridad en toda la organización. El ECD 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. Nuestro Gerente de Admisión de Casos supervisa nuestra línea directa de quejas, y nuestro Director de Investigaciones de Salvaguarda supervisa un equipo de investigadores líderes regionales y coinvestigadores en el país que están capacitados en investigaciones de explotación, abuso y acoso sexual (SEAH). Empleamos equipos separados de investigadores que responden a las acusaciones de fraude y del código de conducta de RR. HH.

---

## 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 prevención y la respuesta a la explotación y el abuso sexual infantil o de adultos, el abuso físico o emocional o la negligencia de menores, la trata y explotación de personas y el comportamiento sexual inapropiado interno.<sup>5</sup> La base de todo nuestro trabajo de salvaguardia es un compromiso con un enfoque centrado en las víctimas. La protección, el bienestar y las perspectivas de las víctimas son la base de nuestras iniciativas.



Nuestro enfoque se basa en tres pilares generales:

- **Prevenir** las violaciones de salvaguardia, mediante políticas sólidas, prácticas de contratación seguras, incorporación, capacitación y gestión eficaz, y la incorporación de la salvaguardia a nuestra cultura y a todos nuestros programas y asociaciones.
- 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, informar tendencias y patrones y mejores prácticas del sector en evolución, para

---

<sup>5</sup> Para obtener definiciones de estos y otros términos, consulte el Anexo A en la página 24



---

**reflexionar y adaptarse** con el fin de fortalecer constantemente nuestros sistemas de salvaguardia.

## **Prevención**

Nuestro objetivo fundamental de salvaguardia es evitar cualquier daño a los miembros de nuestro equipo, beneficiarios, socios o miembros de la comunidad, y garantizar que todos los que interactúan con Mercy Corps sean tratados con dignidad y respeto. Buscamos utilizar todos los medios posibles para disuadir a las personas de cometer ofensas, evitar las oportunidades de causar daño e identificar el riesgo y mitigarlo de manera adecuada. Para ello, seguimos trabajando para integrar medidas de prevención de salvaguardia a lo largo de nuestros programas y funciones. Las principales prioridades de prevención detalladas en esta sección incluyen: políticas de salvaguardia eficaces, experiencia en materia de salvaguardia con recursos suficientes y capacitación, reclutamiento, contrataciones e incorporaciones seguras, fortalecimiento institucional y concientización, responsabilidad de terceros y garantizar los recursos y procesos adecuados para incorporar a la salvaguardia a través de nuestros programas y operaciones. Como base de todo esto está nuestro compromiso de crear una cultura organizacional diversa, inclusiva, segura y responsable. Nos esforzamos internamente y en nuestra programación para respetar los derechos humanos en todo momento, reducir al mínimo las dinámicas de poder inequitativas, abordar los sistemas que perpetúan la discriminación y el abuso de poder y priorizar una cultura de integridad y responsabilidad.

## **Políticas y estándares de salvaguardia efectivas e integrales**

Revisamos nuestras políticas de salvaguardia con regularidad para asegurarnos de que reflejen las mejores prácticas del sector en evolución, los requisitos de los donantes y las prioridades de la organización. Incorporamos los aprendizajes de las investigaciones de casos y los comentarios de los miembros del equipo y las comunidades para garantizar que nuestras políticas sean claras y efectivas y reflejen las necesidades y las voces de las víctimas. En el año fiscal 2022, llevamos a cabo una revisión externa integral de nuestras

---

políticas de salvaguardia y denuncia. La revisión la llevó a cabo una organización externa con especial experiencia en PSEA, salvaguarda infantil y esclavitud/lucha contra la trata moderna. El objetivo era simplificar nuestras políticas y garantizar que fueran lo más progresistas y completas posible. Estamos integrando los aprendizajes y las recomendaciones de este proceso y actualizaremos nuestras políticas en el año fiscal 2023.

Además, estamos finalizando una Política de estándares básicos de salvaguardia independiente, que reunirá todos nuestros compromisos de salvaguardia, a los niveles de programa y operativo, en un marco global por primera vez, con resultados y responsabilidades claramente articulados. Nuestro objetivo es garantizar que nuestros estándares de política de salvaguardia sean lo más sólidos y claros posible, funcionen de manera coherente y estén claramente integrados en los procesos y flujos de trabajo existentes.

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

Garantizar que contamos con suficiente experiencia y apoyo en materia de salvaguardia, tanto a nivel mundial como local, es una prioridad constante. Nuestro equipo de salvaguardia global dedicado continúa expandiéndose, y en junio se aprobó la financiación de cinco asesores regionales de salvaguardia adicionales en Asia, las Américas, África Oriental, África Occidental y Oriente Medio. Estamos finalizando el reclutamiento para estas funciones y esperamos contar con representantes de las regiones y con base en ellas para brindar una orientación más cercana a los equipos de los países. También contrataremos un asesor de salvaguardia e inclusión en Europa para continuar avanzando en nuestros esfuerzos para participar en las redes europeas de salvaguardia y con organizaciones pares.

A nivel país, hemos capacitado a Puntos focales y Defensores de la salvaguardia que se relacionan directamente con los equipos y los programas a nivel local. Los Puntos focales y

---

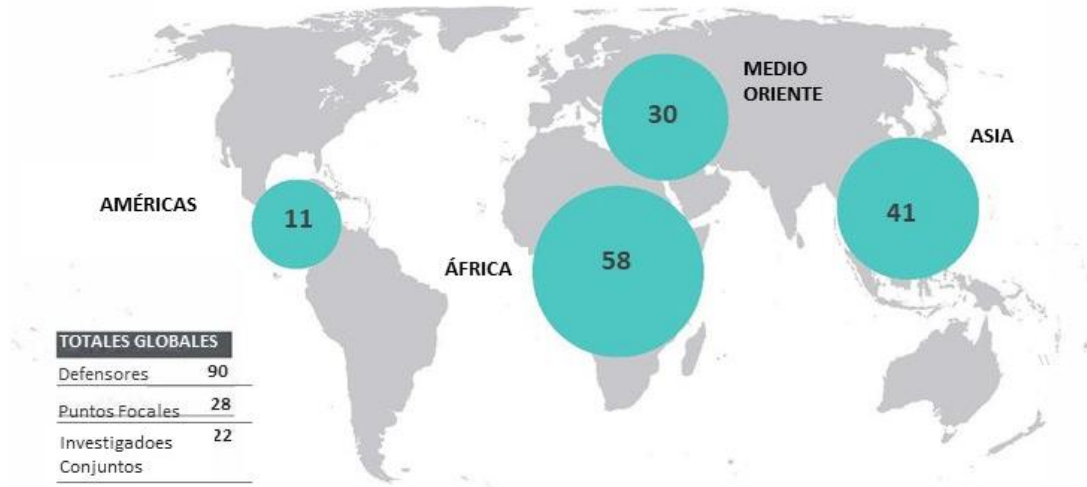
los Defensores trabajan con sus equipos para crear conciencia, dar<sup>6</sup> capacitación presencial a los miembros del equipo y brindarles apoyo para integrar las actividades de salvaguardia en los programas. Están capacitados en principios que se centran en las víctimas y están disponibles como un canal de denuncia directo para las personas que tengan inquietudes. Los Puntos focales y los Defensores crean y mantienen una base de datos de recursos comunitarios para las víctimas, ayudan a 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.

Al igual que muchas organizaciones del sector, enfrentamos desafíos en torno a la rotación de personal y hemos perdido algunos de nuestros Puntos focales previamente capacitados. Aunque en el año fiscal 2021 pasamos a organizar principalmente capacitación remota de Defensores, nuevamente pudimos ofrecer capacitación en persona para Puntos focales y coinvestigadores en junio, luego de una pausa de dos años debido al Covid. Capacitaremos a otra cohorte en persona en enero de 2023. Tenemos funciones de apoyo de salvaguardia activos en todos nuestros programas de país, con un total de 28 Puntos focales, 90 Defensores y 22 Coinvestigadores.

---

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

## Apoyo activo en el país de Mercy Corps por región



**Figura 1.** Número total de personal de apoyo a la salvaguardia nacional desglosado por región y tipo. Las definiciones de cada función se pueden encontrar en el Anexo A.

### Capacidad, desarrollo y concientización de la salvaguardia

Garantizar que los miembros del equipo tengan el conocimiento y la comprensión para abstenerse y ayudar a prevenir la explotación y el abuso es un imperativo continuo. Esto requiere algo más que una capacitación de incorporación de salvaguardia obligatoria. Creemos que la capacitación presencial, impartida por alguien del contexto local, es fundamental. Esta es una de las funciones clave de las funciones locales de apoyo a la salvaguardia descritas anteriormente. Los Puntos Focales y los Defensores 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 los Defensores están disponibles para responder preguntas en entornos grupales o individualmente. La capacitación se brinda en persona cuando sea posible y de forma remota cuando las circunstancias lo exijan.

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

### **Reclutamiento, contratación e incorporación seguros**

Estamos comprometidos con evitar que los abusadores circulen por nuestro sector. En 2021, nos hemos inscrito en el Esquema de Divulgación de información sobre conductas inapropiadas entre organismos, una iniciativa colaborativa de más de 140 organizaciones pares para evitar que los autores identificados de explotación sexual, abuso y acoso se trasladen a diferentes organizaciones en todo el sector. Ahora implementamos el esquema en todas las oficinas centrales y contrataciones internacionales y lo estamos implementando para contrataciones de oficinas locales en el año fiscal 2023. Continuamos fortaleciendo nuestros procesos de reclutamiento y contratación de otras formas 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. Nos esforzamos por incorporar 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 de los socios y compromiso compartido**

Como organización, estamos comprometidos con la localización: transferir intencionalmente el poder y la toma de decisiones a las comunidades donde operamos. Involucrar a los socios locales es un elemento clave de nuestra estrategia de localización. Trabajamos con actores locales y nacionales que comparten nuestro compromiso con los principios humanitarios y con la prevención de todas las formas de abuso, explotación y acoso, y exigimos a nuestros socios los mismos estándares de salvaguardia que los miembros de nuestro equipo, incluso a través de compromisos contractuales en nuestros acuerdos de asociación. Estamos trabajando para asegurarnos de que todos aquellos con quienes trabajamos entiendan nuestros compromisos de salvaguardia y acuerden cumplirlos. Durante el último año fiscal, hemos probado procesos y herramientas más sólidos e integrales para investigar, monitorear y apoyar diferentes tipos de organizaciones asociadas, incluidas asociaciones de emergencia a corto plazo en Ucrania y asociaciones a más largo plazo con organismos gubernamentales locales en Pakistán.

### **Recursos para incorporar la salvaguardia en toda la organización**

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. Estamos en el proceso de definir los estándares básicos de salvaguardia 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 (GDI) y de salvaguardia están ligadas estrechamente. Sabemos que somos nuestra mejor versión cuando reunimos toda la diversidad de nuestras identidades, experiencias y perspectivas para abordar los desafíos más complejos del mundo. Estamos comprometidos con crear un lugar de trabajo y programas psicológica y físicamente seguros e inclusivos al escucharnos unos a otros y desafiar y abordar activamente las dinámicas de poder desiguales dentro de nuestra organización. Cuando nuestros equipos son representativos de las comunidades con las que trabajamos, es más fácil acceder y centrar las voces de la comunidad, y las personas se sienten más cómodas informando inquietudes. 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. El trabajo dirigido por el equipo GDI de Mercy Corps es la base de nuestra cultura de salvaguardia.

Nuestras iniciativas de GDI y otras iniciativas relacionadas respaldan nuestros esfuerzos de salvaguardia al:

- Garantizar que nuestros equipos sean más representativos de las diversas comunidades en las que trabajamos;
- Asegurar un liderazgo más representativo a través de objetivos de diversidad para nuestro liderazgo senior global, equipo ejecutivo y Junta;

- 
- 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 y de gestión 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.
  - Nuestro programa de capacitación interno para toda la organización “Personas con Posibilidades” (People with Possibility) está 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.

Además, para ayudarnos a crecer y medir el progreso, este año Mercy Corps lanzó su primera encuesta de empleados All Voices para proporcionar a los miembros del equipo un foro anónimo para dar su opinión sobre, entre otras cosas, su sentido de Mercy Corps como una organización inclusiva, diversa y ética.

## **Presentación de denuncias y respuesta**

Reforzamos significativamente nuestras operaciones de informes, respuesta e investigación de salvaguardia en el año fiscal 2022. En abril, lanzamos nuestro portal web Línea Directa de Integridad recientemente simplificado, ampliamos los idiomas y la cobertura de nuestras líneas telefónicas de denuncia y proporcionamos a nuestro equipo de Investigaciones de Salvaguardia un sistema de gestión de casos especialmente diseñado.



## **Mecanismos de informes**



---

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 del programa, proporcionamos Mecanismos comunitarios de reporte y rendición de cuentas (CARM) accesibles y relevantes a nivel local.<sup>7</sup> La implementación del CARM ha una sido prioridad fundamental de la organización durante los últimos dos años y los sistemas CARM contextualizados ahora 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 informar directamente a la Línea Directa de Integridad de Mercy Corps por correo electrónico en cualquier idioma. Nuestro portal web actualizado de la Línea directa de integridad y la cobertura ampliada de nuestras líneas telefónicas de Línea directa de integridad<sup>9</sup> proporcionan una experiencia de usuario final multilingüe optimizada que permite la generación de informes confidenciales con la opción de denunciar de forma

---

<sup>7</sup> Los miembros del equipo también pueden utilizar un mecanismo comunitario de reporte 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> Nuestro portal web de informes de Línea directa de integridad está alojado en i-Sight, una plataforma de terceros con acceso las 24 horas, 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 Covercent, un contratista externo.

---

anónima. Los integrantes del equipo también pueden denunciar inquietudes sobre salvaguardia directamente ante el CARM, la gerencia, RR. HH. o los Puntos Focales de salvaguardia, quienes deben denunciar de inmediato a la línea directa de integridad.

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 recibieron el triple de denuncias de salvaguardia durante el año fiscal 2022 en comparación con el año fiscal 2021, lo que creemos que es una señal alentadora de que la conciencia y la confianza en nuestros sistemas se están expandiendo.

## **Respuesta a incidentes e investigaciones**

Estamos comprometidos con brindar una respuesta oportuna, completa y centrada en la víctima para todas las denuncias de salvaguardia y con que haya un debido proceso para los sujetos de la denuncia. Hemos realizado importantes inversiones para desarrollar nuestra capacidad de respuesta a incidentes este año. Nuestro equipo de Investigaciones de Salvaguardia forma parte del Departamento de Ética y Cumplimiento y se reporta al CECO. Hay un equipo diverso y multilingüe de investigadores capacitados en explotación sexual, abuso y acoso en los centros regionales y que responde ante nuestro director de Investigaciones de salvaguardia.

El equipo de Investigaciones de salvaguardia cuenta con el apoyo de nuestros coinvestigadores en el país (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

---

<sup>10</sup> Consulte, por ejemplo: Centro de apoyo para recursos de salvaguardia, [Resumen: obstáculos 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.

---

capacitación específicamente en investigaciones de explotación y abuso sexual, y trabajan bajo la dirección de los investigadores principales. Los coinvestigadores 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 se han convertido en un recurso invaluable que nos permite administrar investigaciones remotas con apoyo en el terreno.

Para continuar fortaleciendo y asegurando la supervisión adecuada de nuestras investigaciones, adquirimos y desarrollamos un sistema de gestión de casos especialmente diseñado durante el año fiscal 2022. El nuevo sistema proporciona un almacenamiento seguro para todos los materiales de archivo de casos de salvaguardia, garantiza que los gerentes tengan una supervisión adecuada de todas las investigaciones y permite que el equipo de investigaciones controle las tendencias de los denuncias de salvaguardia. Mejorar nuestra capacidad para monitorear patrones en las denuncias ayuda a guiar nuestros esfuerzos de prevención y respuesta.

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 2021, el período promedio de cierre de casos fue de 97 días. En el año fiscal 2022, el período promedio de cierre de casos se redujo a 85 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.

### **Datos vinculados con incidentes y respuestas para el año fiscal 2022**

En el año fiscal 2022, Mercy Corps recibió un total de 100 denuncias originalmente descritas como relacionados con la salvaguardia. Después de una revisión preliminar, no todas las denuncias constituyeron posibles violaciones de las políticas de salvaguardia de Mercy Corps o incluso no estaban relacionadas con los programas o las personas de Mercy

---

Corps. Al 15 de octubre de 2022, noventa y nueve de estas denuncias han sido revisadas y cerradas. Treinta y nueve se cerraron después de una revisión preliminar, lo que significa que la revisión no mostró evidencia suficiente para proceder con una investigación, fueron remitidos o involucraron un reclamo de no salvaguardia.<sup>12</sup> Investigamos un total de 61 casos. Un total de 13 casos involucraron a víctimas menores (ocho casos de salvaguarda infantil no sexual y cinco casos de explotación/abuso sexual). Dos acusaciones involucraron problemas de mala conducta por parte de los miembros del equipo mientras estaban en otras organizaciones, antes de su compromiso con Mercy Corps.<sup>13</sup> De los 61 casos que investigamos, 17 fueron justificados, 32 no justificados, 11 fueron no concluyentes y uno está pendiente. Los casos justificados incluyeron 16 contra miembros del equipo y uno contra un socio de Mercy Corps. Todos los casos justificados dieron lugar a medidas disciplinarias, incluidas 14 terminaciones de empleo o contratos. En todos los casos, los miembros del equipo que fueron despedidos dejaron de ser elegibles para ser recontratados y los contratistas dejaron de ser elegibles para adjudicaciones adicionales. El estado de inelegibilidad de los antiguos miembros del equipo se compartirá con posibles empleadores, incluso a través del esquema de divulgación de información sobre conductas inapropiadas entre organismos. En todos los casos justificados que implicaron explotación o abuso de un beneficiario o miembro de la comunidad, el integrante del equipo o la sociedad recibió una rescisión.

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

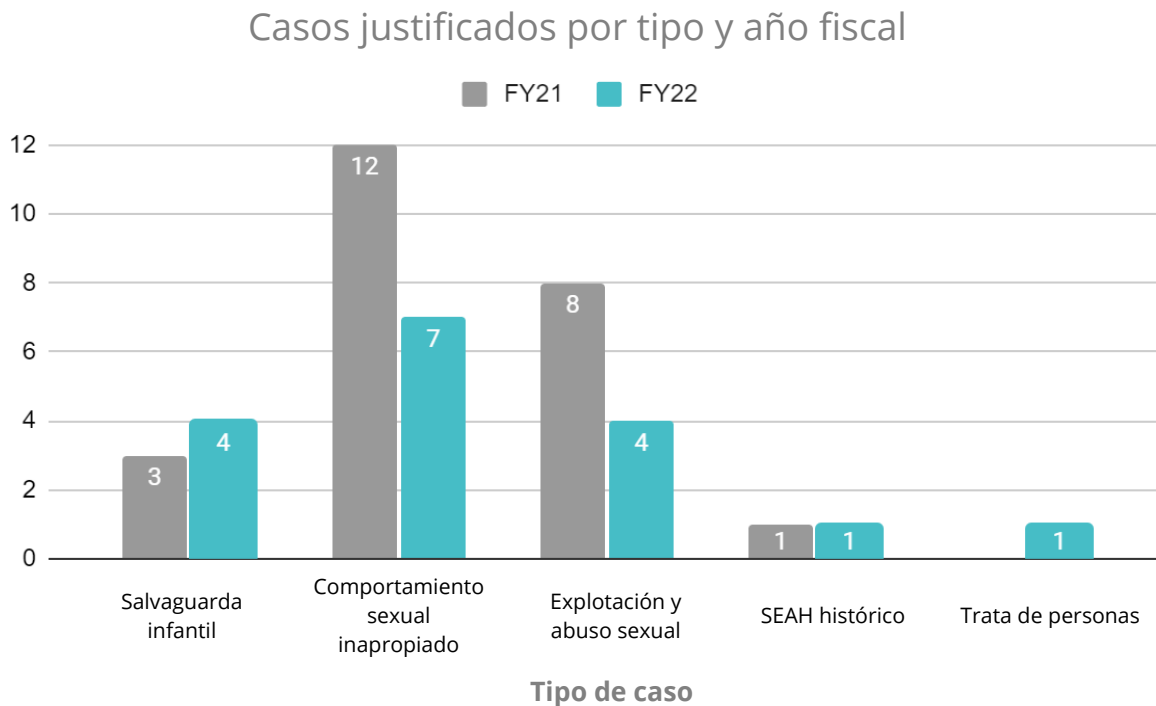
---

<sup>12</sup> Consulte el Anexo A para conocer las definiciones de resolución de casos.

<sup>13</sup> En estos casos, pudimos utilizar el Esquema de divulgación de mala conducta (Misconduct Disclosure Scheme, MDS) como un recurso de investigación para recopilar información sobre las acusaciones históricas que dieron por resultado el despido de dos empleados. Hacemos notar que, al momento de la contratación, la organización anterior de los dos empleados no participaba en el MDS.

apoyo brindados incluyeron servicios médicos, psicosociales y apoyo para acceder a servicios jurídicos.

Del total de 17 casos justificados, siete implicaron un comportamiento sexual inapropiado interno (de un miembro del equipo a otro) de diversos grados, incluidas relaciones no reveladas. Cuatro casos implicaron explotación o abuso sexual. Cuatro casos implicaron salvaguarda infantil. Un caso involucró trata de personas. Un caso implicó un comportamiento sexual inapropiado de integrantes del personal mientras trabajaban en una organización anterior (caracterizamos estos incidentes como “SEAH histórico”). La figura 3 a continuación desglosa los casos justificados por tipo y año fiscal.



**Figura 2.** Número total de casos justificados en los años fiscales 2021 y 2022 desglosado por tipo de caso. Las definiciones para el tipo de caso se pueden encontrar en el Anexo A.

## Reflexiones sobre los datos del año fiscal 2022

---

Continuamos viendo un aumento en el uso de nuestros canales de denuncia durante el año fiscal 2022. Nos hemos centrado mucho en generar consciencia de los mecanismos de informes el año pasado y nuestros mensajes enfatizan 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. Es probable que esto haya resultado en un mayor número de reportes que en realidad no son alegaciones de salvaguardia y una mayor proporción de alegaciones que finalmente no son justificadas. Siempre queremos que los miembros de nuestro equipo se equivoquen al denunciar. 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 proporcionar consejos o derivaciones, 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 adaptarnos de dos maneras esenciales: revisando periódicamente las tendencias generales y los datos recopilados en nuestra base de datos de casos de salvaguardia y al final de cada caso. Nuestro nuevo sistema de gestión de casos, i-Sight, incluye herramientas de análisis integradas personalizadas que alertan a nuestros equipos de respuesta y prevención sobre las tendencias emergentes en nuestras denuncias de salvaguardia. Estas alertas oportunas guían los esfuerzos de prevención específicos y las recomendaciones de mejora del programa. i-Sight también garantiza que rastreamos con precisión una gama ampliada de puntos de datos que permiten un análisis de datos más completo e informan mejor nuestros esfuerzos de prevención.

---

Estamos utilizando nuestra colección ampliada de datos para continuar trabajando con nuestros socios del sector para compartir información de salvaguardia de manera segura y transparente. Para garantizar una mayor responsabilidad e identificar tendencias más amplias en las denuncias de salvaguardia, Mercy Corps se ha unido a un proyecto piloto titulado "Armonización de datos SEAH", diseñado para compartir información de salvaguardia en todo el sector y con el público. El piloto está coordinado por CHS Alliance y cuenta con el apoyo de múltiples donantes, incluidos USAID y FCDO. La primera fase del proyecto piloto se extiende desde octubre de 2022 hasta enero de 2023.

Por último, al final de una investigación de salvaguardia, examinamos las condiciones específicas que existieron y que pudieron haber hecho más probable que ocurriera el incidente. Hacemos recomendaciones para acciones disciplinarias y correctivas y hacemos un seguimiento con los equipos de país sobre la implementación de esas acciones. Consideramos todas las implicaciones que surgen del análisis de cierto caso, 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.

## **De cara al futuro**

En el año fiscal 2022, continuamos construyendo sobre el firme marco de salvaguardia que establecimos en los años fiscales 2020 y 2021. Nuestra función de respuesta e investigación está funcionando sin problemas, con tiempos de cierre de casos reducidos y apoyo oportuno y significativo para las víctimas. Estamos viendo un mayor volumen de denuncias, lo que sugiere que los miembros del equipo, socios y miembros de la comunidad confían cada vez más en nuestra línea directa y sistemas CARM a medida que se comunican para compartir sus inquietudes. Esperamos con ansias el lanzamiento de

---

nuestra Política de estándares básicos de salvaguardia en el año fiscal 2023 y continuar enfocándonos en construir una cultura segura, diversa e inclusiva a través de la estrategia renovada de Mercy Corps: El camino hacia la posibilidad (Pathway to Possibility).

## **Anexos**

### **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 hacer una determinación en torno a la fundamentación de las denuncias específicas, por ejemplo, porque la denuncia 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 quejas. Además, revisamos los programas y sistemas para asegurarnos de que cumplan con nuestros estándares de salvaguardia y que los miembros del equipo, los beneficiarios, 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 otras organizaciones o



---

personas que actúen en nombre de Mercy Corps o bajo la dirección de Mercy Corps.

- Caso pendiente: un caso en el que la investigación está en curso.
- 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.
- Defensor de la salvaguardia: los Defensores de la salvaguardia tienen un papel similar al de los Puntos Focales de la salvaguardia al 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, examinar las pruebas y la revisión de documentos pertinentes.
- Punto focal de salvaguardia: los Puntos Focales de salvaguardia son recursos nacionales para la salvaguardia 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, 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: donde 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](#)
- Informe de salvaguardia global del año fiscal 2019, [parte I](#) y [Parte II](#)
- [Informe de salvaguardia global del año fiscal 2020](#)
- [Informe de salvaguardia global del año fiscal 2021](#)
- [Políticas de Mercy Corps y documentos de orientación normativa](#)
- [Compromisos de acción - Julio 2022](#)

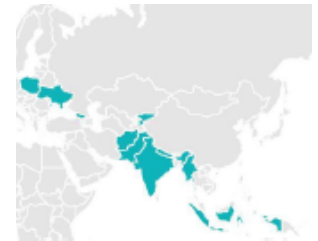
## Anexo C: huella global de Mercy Corps por región, año fiscal : África

- Países de operación: **19**<sup>14</sup>
- Programas con beneficiarios en el año fiscal 2022: **115**
- Beneficiarios:



## Asia

- Países de operación: **12**
- Programas con beneficiarios en el año fiscal 2022: **61**
- Beneficiarios: **4.619.716**



## Medio Oriente

- Países de operación: **6**
- Programas con beneficiarios en el año fiscal 2021: **62**
- Beneficiarios: **6.500.068**



## Américas

- Países de operación: **5**



<sup>14</sup> Este número incluye los países donde opera Agrifin (Tanzania, Zambia). Los beneficiarios únicamente en "Iniciativas globales".

- Programas con beneficiarios en el año fiscal 2021: **36**
- Beneficiarios: **588.971**

## **Anexo D: estándares mínimos de CARM**

1. Los Puntos Focales de CARM se designan a nivel nacional y del programa. El punto focal de 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. El 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 2 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 informan 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.

### **4. Socios y estándares mínimos de CARM**

#### **4.1. Subdonatario y arreglos equivalentes**

Los subdonatarios deben contar con un mecanismo de comentarios de rendición de cuentas de la comunidad cada vez que haya una interacción directa con los participantes del programa o las comunidades locales, y el subdonatario esté actuando con fondos proporcionados a través de un

---

acuerdo de subdonación de Mercy Corps. Esta guía se aplica a las organizaciones subdonatarias locales e internacionales a las que Mercy Corps les otorga fondos a través de una subdonación.