

# INFORME DE SALVAGUARDA GLOBAL

AÑO FISCAL 2024

---



---

## Mensaje de la Directora Ejecutiva

Me complace compartir el sexto Informe Global de Salvaguarda anual de Mercy Corps. Desde 2019, publicamos este informe anualmente para mantener la transparencia en torno al número de denuncias de Salvaguarda que recibimos; la resolución de las investigaciones sobre dichas denuncias; y nuestros esfuerzos continuos para fortalecer nuestra prevención y respuesta ante incidentes de abuso, explotación y acoso.

Logramos avances significativos en el año fiscal 2024 con la introducción de nuestra Política de Estándares Básicos de Salvaguarda. Esta política eleva el nivel de Salvaguarda mediante un conjunto de estándares mínimos mandatorios aplicables globalmente en todos los niveles de la organización, lo que nos permite hacer un seguimiento del progreso de la implementación, brindar apoyo y corregir el rumbo según sea necesario.

Como organización humanitaria y de desarrollo, a menudo trabajamos con las comunidades durante los momentos de necesidad más críticos. Las crisis pueden intensificar los desequilibrios de poder entre estas comunidades y las organizaciones, como la nuestra, que las apoyan. Nos comprometemos a utilizar este poder de manera responsable. Un elemento central de nuestra estrategia de 10 años Camino hacia la Posibilidad es nuestro compromiso de crear un entorno seguro, diverso e inclusivo. Nuestro objetivo es cultivar una organización libre de explotación y abuso, donde todas las personas sean tratadas con dignidad y respeto. Cuando ocurren incidentes de Salvaguarda, nos mantenemos firmes en nuestra determinación de apoyar el bienestar de las personas sobrevivientes y tomar las medidas adecuadas.

Al compartir abiertamente nuestros esfuerzos, logros y desafíos actuales, pretendemos impulsar la mejora continua de Mercy Corps y de todo el sector humanitario y de desarrollo en general. La Salvaguarda es un compromiso permanente que exige la dedicación continua de todos los que nos representan. Estamos comprometidos a priorizar este esfuerzo.

Con gratitud,



Tjada D'Oyen McKenna, Directora Ejecutiva de Mercy Corps

---

## **Tabla de contenido**

<b>Introducción</b>	<b>4</b>
<b>Resumen ejecutivo</b>	<b>5</b>
<b>Gobernanza y liderazgo en Salvaguarda</b>	<b>6</b>
<b>Nuestro enfoque de Salvaguarda</b>	<b>7</b>
<b>Prevención</b>	<b>9</b>
<b>Reportes y respuestas</b>	<b>17</b>
<b>Reflexión y Adaptación: Un Enfoque Basado en Evidencia</b>	<b>21</b>
<b>Mirando hacia el Futuro</b>	<b>23</b>
<b>CONTACTO</b>	<b>24</b>

---

## Introducción

En Mercy Corps, apoyamos a las comunidades -y a los más marginados dentro de ellas- para salir de las crisis ante los conflictos y el cambio climático y construir un futuro más inclusivo y resiliente. Nuestra estrategia de 10 años -el Camino hacia la Posibilidad de Mercy Corps- refleja nuestra ambición no sólo 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.**

En más de 40 países de todo el mundo, casi 6.000 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.<sup>1</sup> Estamos comprometidos a crear un cambio global a través del impacto local: el 85 por ciento de los miembros de nuestro equipo provienen de los países en los que trabajan.

Creemos que la explotación, el abuso, el acoso sexual 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 las niñas, niños o adultos que lo experimentan. Mercy Corps tiene cero tolerancia con la inacción ante el abuso o la explotación y trabaja para garantizar la seguridad física y psicológica dentro de nuestros equipos y programas. 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 colaborar con miembros de la comunidad y organizaciones locales que apoyan y elevan las voces de las personas sobrevivientes.

---

<sup>1</sup> Mercy Corps llegó alrededor de 37,8 millones de participantes en total en el año fiscal 2024 en 46 países y 258 programas.

---

Estamos comprometidos con la transparencia y, desde el año fiscal 2019, compartimos públicamente datos sobre nuestras denuncias e investigaciones en materia de Salvaguarda.<sup>2</sup> Con esta publicación continuamos nuestro informe anual de datos de casos y actualizaciones sobre nuestro progreso en materia de Salvaguarda.<sup>3</sup> Como siempre, nuestros informes públicos priorizan el respeto y la confidencialidad de las personas sobrevivientes.

## Resumen ejecutivo

Este informe anual resume la estrategia de Salvaguarda de Mercy Corps, las actualizaciones de estado y los datos relacionados con incidentes para el año fiscal 2024 (AF24).<sup>4</sup> La primera sección describe nuestro compromiso, enfoque, gobernanza y liderazgo en materia de salvaguarda, y proporciona una descripción general de nuestro progreso en la prevención en el año fiscal 2024 y nuestras prioridades para el año fiscal 2025.

Los datos detallados sobre nuestros números de casos se proporcionan en la sección "Reportes y respuesta". En el año fiscal 2024, recibimos 190 denuncias que alegaban problemas de Salvaguarda. Todos los informes del año fiscal 2024 han sido revisados y cerrados, con 51 acusaciones fundamentadas. Todos los casos fundamentados dieron lugar a medidas disciplinarias.

La Salvaguarda es una prioridad crítica para Mercy Corps y un componente central de nuestro compromiso organizacional con una cultura segura, diversa e inclusiva que proteja, permita y eleve las perspectivas de los grupos marginados. En el año fiscal 2024, fortalecimos nuestro enfoque de Salvaguarda mediante el lanzamiento de una Política

---

<sup>2</sup> Consideramos que las denuncias de Salvaguarda incluyen denuncias de explotación y abuso sexual, conducta sexual inapropiada interna (incluido el acoso sexual), protección infantil y trata de personas. Nuestras políticas de Salvaguarda pueden consultarse en nuestro [sitio web](#).

<sup>3</sup> Nuestros informes globales de Salvaguarda pueden consultarse en nuestro [sitio web](#).

<sup>4</sup> El ejercicio 2024 incluye del 1 de julio de 2023 al 30 de junio de 2024.

---

global de Estándares Básicos de Salvaguarda para clarificar aún más las funciones, responsabilidades y actividades requeridas en todos nuestros programas y operaciones.

## Gobernanza y liderazgo en Salvaguarda

El Departamento independiente de Ética y Cumplimiento de Mercy Corps (ECD) está dirigido por nuestro Director de Ética y Cumplimiento (CECO), Steve Linick, quien reporta directamente a la Directora Ejecutiva y la Junta Directiva. El Comité Conjunto de Ética y Salvaguarda, dirigido por su presidente, Emmanuel Lulin, proporciona supervisión a la salvaguarda en nombre de las Juntas Conjuntas de Mercy Corps Global, Mercy Corps Europe y Mercy Corps Países Bajos.

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 inapropiadas, incluidas las infracciones de Salvaguarda. El ECD es responsable de responder a todas las denuncias de infracciones éticas, incluidos el fraude, la corrupción, la conducta indebida en materia de salvaguarda y la discriminación, el acoso e intimidación. Nuestro Gerente de Admisión de Casos gestiona nuestra línea directa de denuncias, y nuestra Directora Senior de Investigaciones de Salvaguarda supervisa un equipo de investigadores principales regionales y co-investigadores en el país, formados en investigaciones de explotación, abuso y acoso sexual (EAS). Equipos separados de investigadores responden a las denuncias de fraude y corrupción, y del Código de Ética de Recursos Humanos.

Nuestra Directora Senior de Salvaguarda gestiona el equipo global de prevención de salvaguarda, que incluye un Director de Soporte de Salvaguarda, cinco Asesores Regionales de Salvaguarda, un Asesor de Salvaguarda e Inclusión en Europa y un Gerente de Proyectos de Sistemas y Análisis que se centra en nuestro enfoque basado en datos. Los asesores regionales prestan apoyo a los puntos focales de Salvaguarda, los campeones y a las funciones de Salvaguarda a tiempo completo en los países.

---

## Nuestro enfoque de Salvaguarda



Definimos 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 respondemos de manera adecuada y centrada en las personas sobrevivientes a las denuncias de explotación, abuso, acoso o trata de personas.** Salvaguarda en Mercy Corps es un

término general que abarca la prevención y la respuesta a la explotación y abuso sexual de niñas, niños o adultos, el abuso físico o emocional o la negligencia de niñas y niños, el tráfico y la explotación de persona, y la conducta sexual inadecuada interna. La base de nuestro trabajo de Salvaguarda es el compromiso con un enfoque centrado en las personas sobrevivientes. La seguridad, el bienestar y las perspectivas de las sobrevivientes están el centro de nuestros esfuerzos.

Nuestro enfoque se basa en cuatro grandes pilares:

- **Prevenir** las violaciones de salvaguarda a través de políticas sólidas, una gestión eficaz y la incorporación de la salvaguarda en nuestra cultura y en todos nuestros programas, operaciones y asociaciones.
- Garantizar que las personas se sientan cómodas para **reportar** sus preocupaciones a través de mecanismos de presentación de denuncias accesibles, seguros y confiables que sean utilizados por participantes, miembros de la comunidad, nuestro equipo y socios. Esto incluye nuestra Línea directa de integridad y mecanismos comunitarios de reportes y rendición de cuentas.

- 
- **Responder** a todos los incidentes de Salvaguarda utilizando un enfoque centrado en la persona sobreviviente que priorice los derechos, deseos, necesidades, seguridad, dignidad y bienestar de las sobrevivientes.
  - **Reflexionar y adaptarse**, utilizando un enfoque basado en datos. Recopilamos las lecciones aprendidas de las investigaciones, incluidos las opiniones de las personas sobreviviente, y hacemos un seguimiento de las tendencias y los patrones de denuncia, con el fin de fortalecer continuamente nuestros sistemas de Salvaguarda.

### **Compromiso con la seguridad, la diversidad y la inclusión**

La salvaguarda es parte integral de nuestro Compromiso con la Seguridad, Diversidad e Inclusión, uno de los cinco compromisos centrales que sustentan nuestra estrategia de diez años. Entendemos que la seguridad, la diversidad y la inclusión son interdependientes; no podemos mantener a las comunidades y a los miembros del equipo seguros sin garantizar también equipos representativos donde las personas se sientan cómodas al hablar. Nuestro Compromiso con la Seguridad, la Diversidad y la Inclusión requiere la coordinación de diversos departamentos e iniciativas para mejorar la seguridad, la participación, la responsabilidad, la localización y el aprendizaje. Entre ellos se incluyen nuestro Equipo de Personas; los esfuerzos internos en materia de Género, Diversidad e Inclusión; el trabajo de Salvaguarda y Protección; los esfuerzos de programación en materia de Equidad de Género e Inclusión Social; la Responsabilidad Comunitaria; la Seguridad; y nuestro compromiso liderado localmente. Juntos nos esforzamos por eliminar las dinámicas de poder inequitativas, abordar los sistemas que perpetúan la discriminación y el abuso de poder, y fomentar una cultura de equidad, integridad y responsabilidad en nuestras operaciones, cultura y programación. Además, todos los miembros del equipo de Mercy Corps son responsables de personificar nuestros cuatro comportamientos fundamentales: inclusión, colaboración, actuar con integridad y ser curioso. Los líderes y



---

los miembros del equipo son evaluados en función de cómo demuestran estos comportamientos.

## Prevención

Este año hemos dado un paso importante en nuestro camino hacia la Salvaguarda con el lanzamiento de nuestra Política global de Estándares Básicos de Salvaguarda. Esta política integral reúne nuestros requisitos mínimos de Salvaguarda en una política obligatoria que se aplica en todo el ámbito de Mercy Corps. Los Estándares Básicos hacen operativos nuestros compromisos, aclaran las responsabilidades y garantizan que todos los miembros del equipo de Mercy Corps (desde el equipo de liderazgo hasta los programas y las operaciones) comprendan su rol y se sienta capacitados para prevenir y responder a la explotación, el abuso, el acoso y la trata de personas. La Política está acompañada por un conjunto completo de herramientas probadas, documentos de orientación, contenidos de capacitación y estudios de casos que han sido probados por los usuarios. Los Estándares Básicos incluyen resultados cuantificables, lo que nos permite realizar un seguimiento y un panel de control de la implementación y proporcionar apoyo o resolución de problemas donde más se necesite.

La Política se enmarca en torno a diez Estándares Básicos, que se resumen a continuación:



# Estándares Básicos de Salvaguarda

Nuestra responsabilidad compartida



- |    |  |    |   |
|----|--|----|---|
| 01 | <b>ROLES DE PREVENCIÓN Y RESPUESTA</b><br>Existen roles de prevención y respuesta en Salvaguarda a nivel nacional                    | 06 | <b>ASOCIACIONES SEGURAS</b><br>Los socios y contratistas son examinados, supervisados y apoyados adecuadamente en materia de salvaguarda. |
| 02 | <b>CONTRATACIÓN SEGURA</b><br>Se aplican procesos de reclutamiento seguros   | 07 | <b>SISTEMAS DE REPORTE</b><br>Los sistemas de Presentación de reportes son confiables, operativos, accesibles y socializados              |
| 03 | <b>FORMACIÓN SOBRE SALVAGUARDA</b><br>Todos los miembros del equipo reciben formación periódica y continua en materia de salvaguarda | 08 | <b>ENFOQUE CENTRADO EN EL SOBREVIVIENTE</b><br>Las personas sobrevivientes son tratadas con respeto y reciben un apoyo adecuado y digno.  |
| 04 | <b>COMPROMISO DEL EQUIPO DE LIDERAZGO</b><br>Líderes de todos los niveles demuestra su compromiso con la salvaguarda                 | 09 | <b>INVESTIGACIONES</b><br>Las investigaciones de Salvaguarda se centran en la persona sobreviviente y son oportunas y exhaustivas.        |
| 05 | <b>SALVAGUARDA EN PROGRAMAS</b><br>La salvaguarda se integra en todo el ciclo de los programas y se incluye en sus presupuestos      | 10 | <b>COMUNICACIÓN SEGURA</b><br>Las imágenes, historias e información personal se recopilan, almacenan y utilizan de forma segura.          |

## Roles de prevención y respuesta en materia de Salvaguarda (Estándar Básico 1)

Los roles de prevención de Salvaguarda a nivel de país trabajan con sus equipos para generar conciencia, formar y brindar apoyo en torno a la integración de actividades de salvaguarda en los programas. Están formados en los principios centrados en las sobrevivientes y están disponibles como canal de denuncia directa para las personas con inquietudes de salvaguarda. Crean y mantienen una base de datos de recursos comunitarios para sobrevivientes, ayudan a establecer el enlace con las sobrevivientes cuando es necesario y sirven de vía de remisión para quienes necesitan apoyo médico, psicosocial o de otro tipo.

A través de los Estándares Básicos, hemos adoptado un enfoque basado en el riesgo para los requisitos de personal de Salvaguarda, asegurando que nuestras oficinas de país más grandes, y aquellas en contextos de mayor riesgo y/o con actividades programáticas de mayor riesgo, tengan el apoyo técnico que necesitan. Casi la mitad de nuestras oficinas de país tienen al menos un rol de Salvaguarda con un 50% equivalente a tiempo completo

---

(ETC). Para los programas de país más pequeños, confiamos en una red de Puntos Focales de Salvaguarda formados<sup>5</sup> y campeones<sup>6</sup>. Realizamos sesiones intensivas de formación presencial de cinco días para nuestros puntos focales, que dedican al menos el 25% de su tiempo a las actividades de Salvaguarda. Los campeones de Salvaguarda reciben una formación presencial o remota más breve y prestan apoyo a los puntos focales y a las funciones de Salvaguarda a tiempo completo.

El equipo de Investigaciones de Salvaguarda cuenta con el apoyo de nuestros Co-Investigadores de Salvaguarda en el país<sup>7</sup>. Los coinvestigadores reciben formación específica sobre investigaciones de EAS y trabajan bajo la dirección de nuestros investigadores de la sede central, lo que nos permite gestionar investigaciones remotas con apoyo en el terreno.

Como se muestra en la figura 1 a continuación, a nivel global contamos con 21 puestos profesionales de Salvaguarda (oficiales, gerentes, coordinadores o asesores), 31 puntos focales, 139 campeones y 36 coinvestigadores. Continuaremos brindando formación anual para cubrir los nuevos puestos y responder a la rotación de personal.

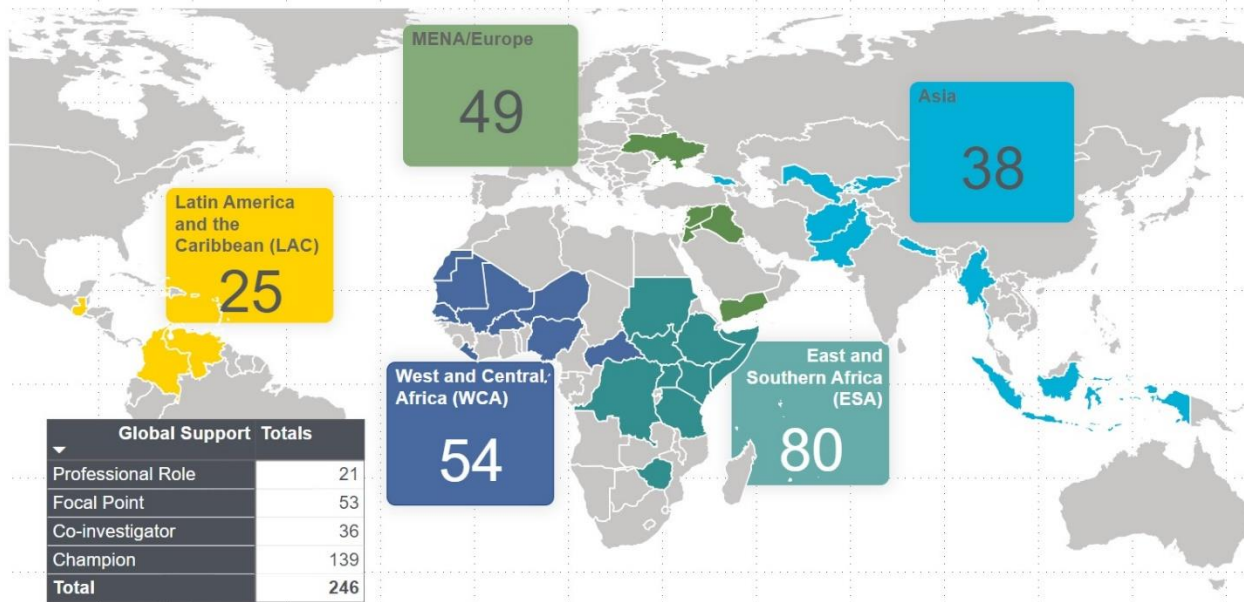
---

<sup>5</sup> Los Puntos Focales de Salvaguarda trabajan con los miembros del equipo para generar confianza en nuestros mecanismos de denuncia. También aportan información y comentarios sobre el terreno que contribuyen a definir la estrategia y el enfoque de Salvaguarda en toda la organización.

<sup>6</sup> Los Campeones de Salvaguarda desempeñan un papel similar al de los Puntos Focales de Salvaguarda, pero trabajan con una capacidad técnica reducida y no sustituyen a los Puntos Focales.

<sup>7</sup> Los co-investigadores de Salvaguarda actúan como apoyo a la investigación en el país. Proporcionan información contextual local y traducciones, y facilitan la planificación, la comunicación y la ejecución de la investigación.

## SAFEGUARDING GLOBAL COVERAGE



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

**Figura 1.** Número total de roles de apoyo de Salvaguarda en el país por región y tipo.

### Reclutamiento, contratación e incorporación segura (Estándar Básico 2)

Nos comprometemos a evitar que los abusadores se desplacen por nuestro sector e investigamos minuciosamente a los nuevos candidatos mediante una combinación de verificaciones de antecedentes, y preguntas en entrevistas y referencias. Somos miembros del Sistema Interinstitucional de Divulgación de Conductas Indebidas, un esfuerzo colaborativo de más de 270 organizaciones homólogas para evitar que los perpetradores conocidos de actos de explotación, abuso y acoso sexual se trasladen a otras organizaciones en todo el sector. En el año fiscal 2024, ampliamos nuestro uso del sistema para incluir a los contratados en las oficinas de país y estamos en las fases finales de su implementación en algunas jurisdicciones restantes. Como exigen los Estándares Básicos, estamos agregando niveles de riesgo a todos los roles en función del nivel de responsabilidad y contacto con participantes. Los puestos de mayor riesgo requerirán un mayor escrutinio, incluida una comprobación de referencias y requisitos de entrevista más estrictos.

---

Todos los miembros del equipo deben firmar nuestro Código de Ética en el momento de su contratación y completar la formación obligatoria sobre el Código de Ética durante los primeros 30 días de empleo y posteriormente cada año. Esta formación interactiva se actualizó en el año fiscal de 2024 e incluye módulos sobre nuestras políticas de Salvaguarda y Ética. Para aprobar el curso de formación, los participantes deben demostrar que comprenden los estándares de conducta esperadas, las obligaciones de reportar y cómo reportar sus preocupaciones.

### **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 Salvaguardas es esencial para reducir el riesgo de abusos. Impartir este conocimiento y comprensión requiere una formación en persona y adecuada al contexto, además de los cursos obligatorios de incorporación. Esta es una de las tareas clave de los roles locales de apoyo a la Salvaguarda descritas anteriormente. Las sesiones de sensibilización se basan en los contextos programáticos y culturales relevantes, y los miembros del equipo de Salvaguarda están disponibles para responder a las preguntas tanto en grupo como individualmente. La formación se imparte en persona cuando es posible y a distancia cuando las circunstancias lo exigen. De acuerdo con los Estándares Básicos, los miembros del equipo deben participar en capacitaciones presenciales periódicas sobre Salvaguarda, además de completar los cursos anuales obligatorios de aprendizaje electrónico.

Durante el año fiscal 2024, los miembros del equipo de Salvaguarda impartieron sesiones de formación presenciales sobre prevención en salvaguarda a 8.043 asistentes, incluidos 5.099 miembros del equipo, 1.418 miembros del personal asociado y 1.526 jornaleros.

Además de la formación, empleamos una cadencia regular de comunicaciones continuas sobre salvaguarda y ética en toda la organización en una variedad de idiomas para garantizar que los miembros del equipo confíen y comprendan nuestros procesos de salvaguarda, reconozcan que la dirección da prioridad a la salvaguarda, sepan la importancia de hablar si ven algo preocupante y puedan acceder fácilmente a los canales

---

de denuncia. Estas comunicaciones incluyen nuestro boletín "Integrity Matters", en el que se exponen cuestiones éticas y ejemplos de casos de salvaguarda recientes, y nuestra serie de vídeos " Let's Talk Ethics", en los que se discuten cuestiones éticas desafiantes o complejas de manera accesible.

### **Compromiso de liderazgo** (Estándar Básico 4)

Los líderes a nivel nacional, regional y global desempeñan un papel fundamental a la hora de establecer la dirección, dedicar recursos y proporcionar orientación a los equipos en torno a la Salvaguarda y la implementación de los Estándares Básicos. Sabemos que la cultura organizacional es tan importante como las políticas y los procedimientos, y que el tono comienza desde arriba. Los Estándares Básicos proporcionan orientación adicional a los líderes de los países para garantizar que los equipos de alta dirección consideres y debatan periódicamente la salvaguarda, la integren en el análisis de riesgos a nivel de país 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 hipotéticos para garantizar que están preparados para prevenir daños y responder de forma centrada en las personas sobrevivientes, de acuerdo con nuestros procesos centrales de reportes e investigación.

### **Integración programática** (Estándar Básico 5)

Apoyamos a los equipos de los países y de los programas para que incorporen las mejores prácticas de Salvaguarda en cada fase del ciclo de nuestros programas, desde la fase de identificación y diseño del programa hasta la fase de ejecución y cierre. Los requisitos de Salvaguarda en los programas se describen claramente en los Estándares Básicos, incluyendo el diseño y la presupuestación de los programas, las evaluaciones de riesgo a nivel de programas y la planificación de acciones de mitigación, la supervisión y la dotación de personal, la investigación de antecedentes adecuada y la incorporación y seguimiento de los trabajadores a corto plazo o "jornaleros." Las oficinas de país cuentan con el apoyo

---

de asesores regionales de Salvaguarda que garantizan una estrecha orientación técnica, visitas de apoyo en el país cuando es necesario y la colaboración con otros roles, como Protección, Género, Equidad e Inclusión Social (GESI) y Mecanismo de Rendición de Cuentas y Responsabilidad Comunitaria (CARM).

### **Investigación, supervisión y apoyo a socios y proveedores** (Estándar Básico 6)

Nos comprometemos a actuar a escala local, a trasladar intencionalmente el poder y la toma de decisiones a las comunidades donde operamos, y a garantizar que trabajamos con partes interesadas locales para hacer posible nuestro compromiso. Nuestros socios<sup>8</sup> comparten nuestro compromiso con los principios humanitarios y los compromisos de Salvaguarda están integrados en nuestros acuerdos contractuales. Los Estándares Básicos aportan claridad en torno a los procesos de investigación de antecedentes (debida diligencia), supervisión y capacitación de los socios. Los miembros de nuestro equipo de Salvaguarda en el país ayudan a los subadjudicatarios a evaluar sus sistemas y procesos de salvaguarda mediante nuestra herramienta de Evaluación y Monitoreo Conjunto. Este proceso identifica las áreas en las que puede ser necesario un apoyo adicional, por ejemplo, en torno al fortalecimiento de las prácticas de contratación o la formación de los miembros del equipo. Contamos con un Código de Conducta para Socios, sencillo y fácil de traducir, que los socios implementadores pueden utilizar cuando sus políticas existentes no sean sustancialmente equivalentes a las nuestras o no cumplan los estándares del IASC, en cuyo caso el Código de Conducta para Socios se añade al acuerdo de asociación.

Nuestra Política y procedimientos de adquisiciones en el Terreno incluyen medidas de debida diligencia para respaldar nuestras Políticas de Salvaguarda, en particular nuestra Política contra la Trata y la Explotación de Personas. Estas incluyen verificaciones de referencias obligatoria de proveedores con preguntas relacionadas con la trata de personas y la explotación laboral para todas las licitaciones estándar, un cuestionario para

---

<sup>8</sup> Entre los socios se incluyen los beneficiarios de subdonaciones, las organizaciones asociadas, los contratistas, los expertos externos, los consultores, los agentes, los representantes y cualquier otra organización o persona que actúe en nombre de Mercy Corps o bajo su dirección.

---

proveedores que incluye preguntas sobre cómo el proveedor evalúa los riesgos relacionados a la trata de personas, y visitas al terreno para las licitaciones de alto valor y aquellas de sectores con mayor riesgo de trata y explotación de personas, como la construcción.

Además de la verificación de antecedentes (debida diligencia) y la supervisión, colaboramos activamente con los proveedores para proporcionarles información y formación pertinente relacionada con la salvaguarda, incluso mediante un Código de Conducta para Proveedores breve y en un lenguaje sencillo. Nuestro compromiso de supervisar y apoyar a nuestros proveedores en la prevención en salvaguarda es parte integral de nuestra dedicación al aprovisionamiento ético y la responsabilidad social, garantizando en última instancia una cadena de suministro más segura y responsable. Publicamos anualmente una Declaración sobre Esclavitud Moderna, tal y como exige la Ley sobre Esclavitud Moderna del Reino Unido de 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 en nuestras operaciones y cadena de suministro.

### **Comunicaciones seguras** (Estándar Básico 10)

Estamos comprometidos con la protección de datos, la privacidad y la recopilación y el uso seguro y ético de imágenes, historias y vídeos. 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 capacidad, sin ocultar las necesidades. La recopilación y el uso de imágenes e historias de las y los participantes se rigen por los mismos altos estándares en relación con los derechos humanos, la salvaguarda y la rendición de cuentas que cualquier otra actividad de Mercy Corps y deben realizarse de conformidad con nuestro Código de Ética, la Política de Salvaguarda Infantil y las Políticas de Protección de Datos. El consentimiento informado, con opciones claras para denegar o retirar el permiso, es la piedra angular de nuestro proceso seguro de recopilación de contenidos.



---

## Reportes y respuestas

### Mecanismos de denuncia (Estándar Básico 7)

Para los miembros de la comunidad y participantes en los programas, ofrecemos Mecanismos de Rendición de Cuentas y Responsabilidad Comunitaria (CARM) accesibles y pertinentes a nivel local.<sup>9</sup> La implementación de CARM ha sido una prioridad clave de la organización y en todas nuestras sedes y programas funcionan sistemas CARM contextuales y pertinentes a nivel local. Nuestra política global de CARM establece los estándares mínimos para la rendición de cuentas comunitaria y los requisitos claros para los socios. Todos los programas nacionales y entidades de Mercy Corps deben cumplir con los estándares de esta política para garantizar un enfoque consistente y de calidad para la rendición de cuentas comunitaria, manteniendo al mismo tiempo la capacidad de respuesta a las necesidades y perspectivas de la comunidad.

Ofrecemos varios canales internos de denuncia para garantizar que los miembros del equipo tengan una opción para denunciar sus preocupaciones que les funcione en su idioma.<sup>10</sup> Los miembros del equipo pueden reportar directamente a la Línea directa de integridad de Mercy Corps por correo electrónico en cualquier idioma. Nuestro portal web de la Línea directa de integridad y las líneas telefónicas de la Línea directa de integridad<sup>11</sup>

---

<sup>9</sup> Los Mecanismos de Rendición de Cuentas y Responsabilidad Comunitaria (CARM) ofrecen múltiples canales para que todos los miembros de la comunidad proporcionen comentarios, sugerencias, quejas y preocupaciones de una manera que sea segura, confidencial, transparente y accesible, permitiendo a Mercy Corps responder y hacer las adaptaciones programáticas o de Salvaguarda necesarias y garantizar la seguridad, la protección y el empoderamiento de las y los participantes en el programa. Los miembros del equipo también pueden utilizar los canales CARM, además de los mecanismos internos de denuncia, si así lo desean.

<sup>10</sup> Los miembros o participantes de la comunidad pueden utilizar la Línea directa de integridad u otras vías de denuncia.

<sup>11</sup> Nuestro portal web de reportes de la Línea directa de integridad está alojado en i-Sight, una plataforma de terceros con acceso 24 horas al día, 7 días a la semana. Nuestras líneas directas de integridad están disponibles 24 horas al día, 7 días a la semana, y las gestiona Convercent, un contratista externo.

---

ofrecen una experiencia de usuario final multilingüe simplificada que permite la presentación de denuncias confidenciales con la opción de hacerlo de forma anónima. Los miembros del equipo también pueden denunciar problemas de Salvaguarda directamente a CARM, a la gerencia, Recursos Humanos o a los miembros del equipo de Salvaguarda, todos los cuales están obligados a reportar inmediatamente a la Línea directa de integridad.

### **Apoyo a sobrevivientes** (Estándar Básico 8)

Mercy Corps se compromete a garantizar que los derechos, deseos, necesidades, seguridad, dignidad y bienestar de las persona sobrevivientes estén en el centro de nuestros esfuerzos de prevención y respuesta de Salvaguarda. Alineamos nuestro enfoque con los [Principios de un Enfoque Centrado en la Víctima/Sobreviviente](#) establecidos por el Comité Permanente entre Organismos y la [Declaración de los Derechos de las Víctimas de las Naciones Unidas](#). A todas las personas sobrevivientes se les ofrece apoyo y la oportunidad de ponerse en contacto con un enlace para sobrevivientes dentro de Mercy Corps que puede ayudar a organizar el apoyo fuera de cualquier proceso de investigación. El apoyo nunca depende de la participación de una persona sobreviviente en un proceso de investigación y no termina cuando concluye una investigación. Buscamos activamente la opinión de las personas sobrevivientes para mejorar nuestros esfuerzos de prevención y respuesta. Este año, incorporaremos las opiniones específicas de las personas sobrevivientes en la formación global sobre Salvaguarda para nuestro equipo ampliado de Salvaguarda.

### **Respuesta a incidentes e investigaciones** (Estándar Básico 9)

Nuestro equipo de investigación en la sede y en las regiones lleva a cabo investigaciones profesionales, oportunas, centradas en la persona sobreviviente y con conocimiento de abordaje del trauma, con el apoyo de una red de coinvestigadores formados en Salvaguarda en muchos de los países en los que opera Mercy Corps. A medida que las denuncias de salvaguarda continúan aumentando, el equipo está trabajando con la dirección global para añadir nuevos roles de coinvestigadores regionales de salvaguarda

---

cuando los fondos lo permitan. Los coinvestigadores regionales de Salvaguarda reciben una formación intensiva en investigación para garantizar que podamos seguir brindando una respuesta oportuna a los incidentes de salvaguarda.

## **Datos relacionados con incidentes y respuestas para el año fiscal 2024**

En el año fiscal 2024, Mercy Corps recibió 190 informes que alegaban problemas de Salvaguarda contra miembros del equipo, socios o proveedores de Mercy Corps. Se emitieron las notificaciones confidenciales requeridas a los donantes (y a los reguladores, cuando corresponda) en relación con informes específicos, de conformidad con nuestros acuerdos con los donantes y los Procedimientos Operativos Estándar de Notificación a los Donantes.

Después de la revisión, determinamos que ciertos reportes no implicaban las políticas de Salvaguarda de Mercy Corps, no constituían posibles violaciones de dichas políticas o no estaban relacionados con los programas o el personal de Mercy Corps.

Después de las revisiones centradas en las personas sobrevivientes, se determinó que 51 informes eran violaciones fundamentadas de las políticas de Salvaguarda de Mercy Corps. Todos los informes de Salvaguarda del año fiscal 2024 están cerrados.

Todos los informes fundamentados dieron lugar a medidas disciplinarias, incluidos múltiples despidos o rescisiones de contratos. En todos los casos, los miembros del equipo cuyo empleo fue rescindido quedaron inhabilitados para volver a ser contratados y los contratistas quedaron inhabilitados para nuevas adjudicaciones o futuros contratos. El estado de inelegibilidad de los antiguos miembros del equipo se comunicará a los posibles empleadores, incluso a través del Sistema Interinstitucional de Divulgación de Conductas Indevidas (como se describe más arriba). En todos los casos fundamentados que involucren explotación o abuso de un participante o miembro de la comunidad, se puso fin al empleo del miembro del equipo o al acuerdo de subvención del socio. Los informes fundamentados también dieron como resultado recomendaciones de mejora de procesos

---

y programas que están siendo implementados por nuestros Asesores Regionales de Salvaguarda en colaboración con los equipos nacionales y regionales.

En todas las denuncias que involucraban a un sobreviviente identificado, ofrecimos apoyo a esos sobrevivientes, independientemente de si deseaban participar en la investigación, y de si la denuncia involucraba a un miembro del equipo de Mercy Corps o a un socio. Los tipos de apoyo proporcionados incluyeron apoyo médico, financiero, educativo y psicosocial.

Nos esforzamos por concluir todas las investigaciones de Salvaguarda en un plazo medio de 90 días, objetivo que cumplimos durante el ejercicio de 2024. Si embargo, reconocemos que emplear nuestro enfoque centrado en la persona sobreviviente puede requerir investigaciones más largas en ocasiones.

### **Reflexiones sobre los datos del ejercicio de 2024**

Durante el año fiscal 2024 se registró un aumento del 41% en el número de reportes de Salvaguarda en comparación con el año fiscal 2023 (190 en el año fiscal 2024 frente a 134 en el año fiscal 2023). Con la puesta en marcha de los Estándares Básicos de Salvaguarda y un mayor enfoque en la sensibilización en materia de salvaguarda entre los miembros del equipo, los socios y las y los participantes, esperamos un aumento en la presentación de denuncias y nos alienta ver cómo crece la confianza en nuestros sistemas de denuncia y cómo los miembros del equipo informan pronto de sus preocupaciones. También revisamos nuestra Política contra la Trata de Personas y la Explotación en 2023 y fortalecimos las disposiciones y la sensibilización en torno a la explotación laboral, incluido el trabajo infantil, lo que se tradujo en una mayor concienciación de los miembros del equipo sobre estas cuestiones. Nuestros asesores regionales de Salvaguarda han colaborado estrechamente con los roles de apoyo de Salvaguarda en el país para desarrollar e impartir formación específica a los miembros del equipo sobre la importancia de la denuncia y para generar confianza en los sistemas de denuncia. Nuestro [Código de Ética](#) hace hincapié en la obligación de los miembros del equipo y de los socios de denunciar cualquier inquietud de buena fe, ya sea de forma personal o anónima. En

---

alineación con nuestros Comportamientos Fundamentales, alentamos a nuestros miembros del equipo a actuar con integridad y a inclinarse hacia el lado de reportar. Creemos que los niveles crecientes de reportes sobre salvaguarda reflejan estos esfuerzos continuos y colectivos para generar confianza en nuestros sistemas de reporte y en nuestra respuesta en temas de salvaguarda. Sabemos que aún tenemos trabajo por hacer para garantizar que los participantes siempre comprendan sus derechos y se sientan cómodos y seguros al reportar inquietudes. Aunque seguimos aspirando a un sector libre de explotación y abuso, reconocemos que existen barreras significativas para reportar en la mayoría de los contextos y vemos el aumento en los reportes como un paso positivo.

## **Reflexión y Adaptación: Un Enfoque Basado en Evidencia**

En consonancia con el Camino hacia la Posibilidad de Mercy Corps, nos esforzamos por estar guiados por la evidencia. Analizamos los datos de los casos para mejorar y adaptar continuamente nuestros esfuerzos de prevención y respuesta. Buscamos la opinión de las sobrevivientes al final de cada caso e integramos las recomendaciones u otra información cualitativa que deseen proporcionar. Los comentarios de las personas sobrevivientes se integran en las formaciones de los puntos focales y los coinvestigadores.

Al finalizar una investigación de Salvaguarda, examinamos las condiciones específicas que existían y que pudieron haber hecho más probable que se produjera el incidente. Consideramos todas las implicaciones derivadas de nuestro análisis en un caso específico - desde la selección y contratación de personal, la incorporación y formación, el diseño, implementación y gestión de programas, hasta el proceso de reporte e investigación-, buscando siempre formas de evitar que se produzcan situaciones similares y de mejorar nuestra respuesta en caso de que se produzcan. Tras nuestra revisión, hacemos recomendaciones de medidas correctivas a los equipos internos apropiados y monitoreamos su implementación. Cuando la preocupación de Salvaguarda está

---

relacionada con un socio, trabajamos con ellos para apoyarlos en la identificación de acciones correctivas adecuadas para su organización.

Nuestro sistema de gestión de casos, i-Sight, incluye herramientas de análisis integradas y personalizadas que alertan a nuestros equipos de respuesta y prevención sobre tendencias emergentes en los reportes de Salvaguarda. Estas alertas oportunas ayudan a orientar los esfuerzos de prevención específicos y las recomendaciones de mejora de los programas. i-Sight también asegura el seguimiento preciso de una amplia gama de puntos de datos que permiten un análisis de datos más profundo, informando mejor nuestros esfuerzos de prevención.

Revisamos periódicamente las tendencias y reflexionamos sobre los datos cuantitativos y cualitativos al final de cada trimestre. Ahora que nuestros Estándares Básicos de Salvaguarda nos permiten hacer un seguimiento claro de la ejecución de las actividades de prevención de la salvaguarda, podremos comparar con el tiempo esta información con los datos de los casos para ver dónde están teniendo impacto nuestros esfuerzos de prevención y dónde tenemos que hacer ajustes.

Para promover la transparencia y una mayor rendición de cuentas en el sector, Mercy Corps es miembro del Comité Directivo de un proyecto titulado "SEAH Data Harmonization Scheme" (Esquema de Armonización de Datos sobre EAS), que se puso en marcha en el año fiscal 2024. El proyecto está coordinado por la Alianza para los Estándares Humanitarios Básicos (CHS) y cuenta con el apoyo de múltiples donantes y la financiación de la Oficina de Asuntos Exteriores, de la Mancomunidad y de Desarrollo del Reino Unido (FCDO). Mercy Corps y 64 socios del proyecto aportan semestralmente datos anónimos sobre los informes de Salvaguarda para crear informes agregados detallados que se comparten con el público. Este esquema nos permite compartir de forma segura detalles adicionales sobre nuestras denuncias de Salvaguarda, incluida la ubicación del país, la edad y el sexo de la persona sobreviviente y el perfil del sujeto. El reporte agregado permite realizar un análisis exhaustivo de las tendencias y patrones en el sector, lo que mejora

---

nuestra comprensión colectiva de los riesgos de EAS e informando de nuestros esfuerzos de prevención.

## Mirando hacia el Futuro

El año fiscal 2024 fue un año fundamental para la Salvaguarda en Mercy Corps con el lanzamiento de la Política de Estándares Básicos de Salvaguarda. Ser más intencionales y específicos sobre nuestros requisitos mínimos y realizar un seguimiento cercano de la implementación nos ayudará a garantizar que la Salvaguarda esté integrada de manera significativa en todas nuestras operaciones y programas. Ahora podemos ver con mayor claridad las áreas donde necesitamos enfoque adicional, incluyendo la sensibilización en las comunidades y la colaboración continua con el apoyo a los socios y trabajadores a corto plazo para asegurar prácticas efectivas de salvaguarda. Esperamos continuar avanzando en la implementación de los Estándares Básicos y utilizar los datos sobre la implementación y de casos ayudarnos a comprender qué está funcionando y dónde necesitamos hacer ajustes. También estamos entusiasmados por continuar colaborando en todo el sector para construir una visión más integral de la salvaguarda a través de nuestro compromiso con el Proyecto de Datos Armonizados de EAS de CHS.

---

## CONTACTO

STEVE LINICK

Director de Ética y Cumplimiento

[slinick@mercycorps.org](mailto:slinick@mercycorps.org)

KAREN BARNETT

Directora Senior de Salvaguarda

[kbarnett@mercycorps.org](mailto:kbarnett@mercycorps.org)

LAURA RAGAN

Directora Senior de Investigaciones de Salvaguarda

[lragan@mercycorps.org](mailto:lragan@mercycorps.org)

### **Acerca de Mercy Corps**

Mercy Corps es una organización líder mundial impulsada por la creencia de que un mundo mejor es posible. En situaciones de desastre y penuria, en más de 40 países de todo el mundo, nos asociamos 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.

### **Sede global**

45 SW Ankeny Street Portland, Oregón 97204 888.842.0842

[mercycorps.org](http://mercycorps.org)

### **Sede europea**

96/3 Commercial Quay Edimburgo, EH6 6LX Escocia, Reino Unido 44.131.662.5160

[mercycorps.org.uk](http://mercycorps.org.uk)