

# POLÍTICA ACERCA DEL MECANISMO COMUNITARIO DE REPORTE Y RENDICIÓN DE CUENTAS (CARM)

Fecha de entrada en vigor	1ero de enero de 2021	Versión 1.0	Fecha de versión	3 de junio de 2020
Equipo responsable	Unidad de Desempeño y Calidad de Programas			
Reemplaza	A ninguna			
Tipo de política	Política de nivel 2	Número de política POL-1002		

**POLÍTICA**

## 1. Propósito

La política CARM se desarrolló como parte del compromiso global de Mercy Corps con la rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas, así como con la prevención de todas las formas de explotación y abuso. El CARM es un canal para que cualquier miembro de la comunidad proporcione retroalimentación, sugerencias, quejas y preocupaciones, de una manera segura, confidencial, transparente y accesible, con la finalidad de que Mercy Corps responda haciendo los cambios en sus programas o las adaptaciones en cuanto a salvaguarda que sean necesarias para garantizar la seguridad y el empoderamiento de los participantes del programa.

Esta política implementa los requerimientos CARM descritos en la política de Mercy Corps relativa a la Explotación Sexual y Abuso hacia los Beneficiarios y Miembros de la Comunidad.

La orientación, herramientas y plantillas para implementar el CARM de acuerdo con esta política pueden encontrarse en el [CARM Toolkit](#).

## 2. Alcance y aplicación

### 2.1. Aplicación de la política

Esta política aplica a Mercy Corps Global, Mercy Corps Europa y Mercy Corps Países Bajos, sus subsidiarios y organizaciones afiliadas, así como representaciones de país (colectivamente, "Mercy Corps"); también a los Socios, incluidos los subreceptores, organizaciones asociadas, contratistas y cualquier otra organización o individuo que actúe de parte de Mercy Corps (colectivamente, "Asociados").

Esta política aplica a todos los programas y/o proyectos que Mercy Corps o sus **asociados** implementen para ayudar a los **interesados**, sin importar el alcance, escala, tamaño, tiempo, presupuesto o fuente de financiamiento. Mercy Corps se hará responsable ante las poblaciones afectadas en todos y cada uno de sus programas.

Las estructuras organizacionales y las entidades que prestan soporte a los equipos de implementación de programas mantendrán los procesos necesarios, personal y sistemas para hacer efectiva esta política.

## 2.2. Excepciones y modificaciones a la política

Dentro de los programas o proyectos pudiera haber circunstancias ante las cuales sería apropiado realizar modificaciones a algún estándar mínimo de CARM en específico. Los estándares descritos en esta política deberían ser seguidos por defecto, y las modificaciones se aprobarán solo cuando sean justificadas claramente. Las situaciones que pueden calificar para hacer modificaciones incluyen:

- > La visibilidad de su afiliación con Mercy Corps constituye una amenaza para los miembros del equipo o de la comunidad.
- > Nueva respuesta ante emergencia de país
- > Equipos de acceso humanitario (HATs) o equipos de análisis de crisis
- > Investigación o evaluación en nuevos países

La lista de situaciones potenciales descrita arriba no es exhaustiva. Cualquier país, entidad, equipo o programa que solicite una exclusión de un estándar mínimo específico o de algún otro elemento de esta política recibirá atención individual.

Para entender cuando es apropiado hacer una modificación de esta política, consulte acerca de modificación de política CARM en las [preguntas frecuentes](#) y en el [árbol de decisiones de modificación](#). En caso de que, basándose en las preguntas frecuentes y en el árbol de decisiones, le parezca que es apropiada una excepción, tome las siguientes acciones:

1. Complete la [plantilla de memo de modificación](#) de una página.
2. Entregue el memo de modificación al director de país para su firma
3. Envíe el memo de modificación formado a [carm@mercycorps.org](mailto:carm@mercycorps.org) para revisión

El memo de modificación enviado se manejará por parte del equipo de evaluación de riesgos del país, que evaluará los principios No hace daño (Do No Harm) dentro de los procesos del CARM. El equipo global de Rendición de Cuentas a la Comunidad revisará cada memo de modificación de forma individual y lo discutirá con el equipo que lo envía cuando sea necesario. El equipo global hará recomendaciones acerca de si una excepción debería aprobarse o no, proveerá las modificaciones apropiadas y enviará recomendaciones al vicepresidente de la unidad PaQ para su aprobación. El equipo de Rendición de Cuentas a la Comunidad se comunicará con el equipo que envió la solicitud a fin de notificarle la decisión final.

Algunos de los estándares mínimos detallados en esta política no serán considerados para modificaciones:

- > Cualquier retroalimentación recolectada debe ser clasificada de acuerdo con los seis grados de Mercy Corps ([3.6](#))
- > Cualquier retroalimentación de grado 5 y 6 debe ser referida directamente a la línea directa de integridad ([3.8](#))

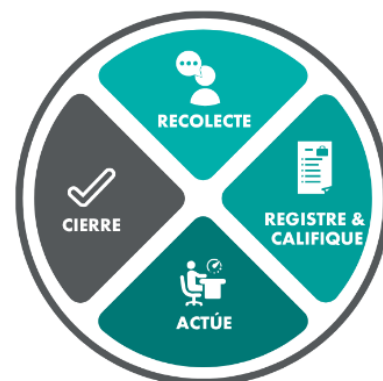
## 3. Estándares mínimos de CARM para Mercy Corps Global

Se requiere que cada país o equivalente mantenga un CARM para sus actividades que cumpla con los principios o estándares básicos que se mencionan a continuación. El CARM debe ser diseñado de una manera apropiada al contexto, basándose en el ambiente operativo, la complejidad del programa y la

estructura del personal. Los estándares mínimos de CARM se diseñan para asegurar que los procesos CARM contextualizados se alinearán con el flujo de trabajo CARM (derecha).

### **Estándares mínimos de CARM para Mercy Corps**

Los nueve estándares mínimos de CARM para Mercy Corps son los siguientes:



1. Los puntos focales de CARM se designan a nivel de programa y país
2. En todos los programas se presupuesta el CARM
3. Los procedimientos estándar de operación CARM están completos y aprobados
4. Cada programa activo posee tres canales de retroalimentación y las comunidades son sensibilizadas en sus propósitos y disponibilidad.
5. Toda retroalimentación se documenta y maneja en una base de datos CARM
6. La retroalimentación se clasifica de acuerdo a seis grados estándar, y dicha clasificación se verifica.
7. Se toman las acciones adecuadas para toda retroalimentación basándose en el grado de la misma.
8. Toda retroalimentación de grado 5 y 6 se reporta mediante la línea directa de integridad y la identidad del informante es protegida.
9. Se cierra el ciclo de retroalimentación para toda la retroalimentación no anónima.

#### Asociados y estándares mínimos de CARM

## **1. Los puntos focales de CARM se designan a nivel de programa y país**

### 1.1. PUNTOS FOCALES DE CARM A NIVEL PAÍS (O ENTIDAD)

Cada país de Mercy Corps o su equivalente designará un **punto focal de CARM** para el país, quien tendrá la responsabilidad de la gestión y calidad del CARM para su país o equivalente, siendo del mismo modo el responsable de liderar el diseño e implementación del CARM. Estas responsabilidades se reflejarán en las descripciones de posición de cada uno de los miembros del equipo. Se recomienda que el punto focal de CARM en el país forme parte del equipo gerencial de país a fin de asegurar una priorización continuada del CARM.

### 1.2. PUNTOS FOCALES DE CARM A NIVEL DE PROGRAMA

Cada programa designará un punto focal de CARM, que será responsable de reportar cualquier brecha identificada en el programa CARM del país al punto focal de CARM de dicho país y al respectivo gerente de programa. Consulte la sección 7.1 para detalles adicionales.

## **2. En todos los programas se presupuesta el CARM**

Todos los programas **incluirán en su presupuesto partidas para rendición de cuentas a la comunidad**. Las partidas presupuestarias adecuadas se determinarán en base a las características del contexto del CARM, tomando en cuenta la disponibilidad de personal, el alcance geográfico, tipo de programa, complejidad del ambiente operativo, y todo aquello que pudiese afectar el volumen de retroalimentación recibida.

### 3. Los procedimientos estándar de operación CARM están completos y aprobados

Los procedimientos estándar de operación (SOP) del CARM serán completados por el equipo de país de Mercy Corps o por el equivalente que trabaje de manera directa con los interesados del programa. Este SOP aplicará para todos los programas aplicables en la actualidad o en el futuro por el país o equivalente. Se debe usar la plantilla estándar CARM SOP de Mercy Corps para este SOP. <sup>1</sup>

Se enviará el CARM SOP inicial para cada país o equivalente a [carm@mercycorps.org](mailto:carm@mercycorps.org) para su revisión técnica. El SOP se volverá a enviar al equipo global de rendición de cuentas a la comunidad en caso de que sufriera una revisión significativa. Después de la revisión técnica, el director de país o equivalente aprueba el SOP.

### 4. Cada programa activo posee tres canales de retroalimentación y los miembros de la comunidad son sensibilizados en sus propósitos y disponibilidad.

#### 4.1. TRES CANALES DE RETROALIMENTACIÓN

Se requiere que cada programa tenga por lo menos tres canales para recolectar retroalimentación no solicitada dentro de los 90 días siguientes al arranque del programa (90 días contados desde el primer día del acuerdo de subvención):

1. Retroalimentación cara a cara
2. Un canal que permita enviar retroalimentación de forma anónima
3. Un canal adicional apropiado al contexto

Nota: en la mayoría de los países o equivalentes habrá varios canales disponibles que funcionarán a nivel país, tales como líneas de atención telefónica, dirección de correo electrónico, cuenta Facebook, etc. Estos canales de retroalimentación de nivel país pueden seleccionarse como el segundo y tercer canal de retroalimentación.

**Cuando se opere de forma remota o con acceso reducido y no sea posible recolectar retroalimentación cara a cara, se permite el uso de dos canales solamente.**

A fin de determinar cuáles canales de retroalimentación son apropiados al contexto para un programa específico, se debe integrar a la comunidad para asegurar que los canales se escojan de forma inclusiva, y que sean accesibles para las personas sin importar su edad, sexo, habilidad o pertenencia a grupos minoritarios o marginados.

Los canales de retroalimentación que solo recolecten retroalimentación solicitada no se consideran como parte de los tres canales requeridos. Entre dichos canales se incluyen:

- > Grupos focales de discusión
- > Encuestas de base
- > Encuestas finales
- > Monitoreo pos-distribución
- > Reuniones no abiertas al público

<sup>1</sup> Este estándar mínimo también es requerido por el manual PM@MC

Nota: Aunque estos canales no son los oficiales del CARM, de recolectar retroalimentación a través de ellos se deberá archivar en la base de datos de CARM, calificar y procesar del mismo modo como se hace con la retroalimentación no solicitada. Este proceso se describirá en el CARM SOP.

4.2. LA SENSIBILIZACIÓN INCLUSIVA SE REALIZA CON EL FIN DE INFORMAR A LOS MIEMBROS DE LA COMUNIDAD ACERCA DE LOS CANALES DE RETROALIMENTACIÓN DISPONIBLES PARA ELLOS Y DEL PROPÓSITO DE LOS MISMOS.

Se debe informar a los miembros de la comunidad de la disponibilidad y propósito de los canales de retroalimentación de una manera apropiada e inclusiva, lo que puede lograrse por vía de la [sensibilización comunitaria](#). La sensibilización comunitaria debería incluir mensajes clave acerca de la disponibilidad de canales de retroalimentación individuales y acerca de cómo trabaja el CARM como un todo.

Para asegurarse que se dicha sensibilización comunitaria sea inclusiva, los equipos deberán trabajar en identificar cuáles son las minorías, mayorías y grupos marginados, así como de la ubicación de dichos individuos. También es importante conocer cómo y dónde se puede dar información de forma efectiva a dichos grupos.

## 5. Toda retroalimentación se documenta y maneja en una base de datos CARM

### 5.1. BASES DE DATOS DE CARM

Toda retroalimentación CARM, ya sea recibida a través de un canal de retroalimentación oficial del CARM o por algún otro canal diferente, debe ser documentada en una base de datos de CARM. Los equipos pueden adaptar la [plantilla de base de datos de CARM](#) disponible a sus necesidades. El acceso a la base de datos será restringido, permitiendo entrada solo a los miembros del equipo responsables de documentar la retroalimentación a fin de proteger la identidad de los informantes. Se seguirán los protocolos de protección de datos requeridos de acuerdo a lo descrito en el CARM SOP. Vea la [orientación acerca del almacenamiento y protección de datos](#) para información adicional sobre las bases de datos de CARM y su uso seguro.

### 5.2. INFORMACIÓN PERSONAL IDENTIFICABLE (PII) DE LOS INFORMANTES

Para retroalimentación de grados 5 y 6, la PII (incluyendo edad y sexo) será almacenada con el equipo de ética de la sede central y no en la base de datos de CARM del equipo de país. El miembro del equipo que maneje la base de datos de CARM confirmará que el equipo de ética de la sede central haya recibido la información que necesita antes de eliminar cualquier PII. Consulte el estándar 3.6 que se muestra abajo para detalles adicionales acerca de los grados de retroalimentación.

## 6. La retroalimentación se clasifica de acuerdo a seis grados estándar, y dicha clasificación se verifica.

### 6.1. GRADOS DE RETROALIMENTACIÓN ESTÁNDAR

Toda la retroalimentación CARM recibida se debe clasificar de acuerdo con seis grados basándose en su severidad.

<b>GRADO 1</b>	Retroalimentación positiva, sugerencias o solicitudes de información
<b>GRADO 2</b>	Solicitudes de asistencia
<b>GRADO 3</b>	Insatisfacción menor con las actividades del programa
<b>GRADO 4</b>	Insatisfacción mayor con las actividades del programa o con la conducta de los miembros del equipo de Mercy Corps o sus asociados
<b>GRADO 5</b>	Fraude o corrupción de parte de miembros del equipo Mercy Corps o de sus asociados
<b>GRADO 6</b>	Explotación sexual y abuso, abuso infantil, conducta sexual inapropiada, o trata de personas por parte de Mercy Corps o sus asociados.

Para detalles adicionales acerca de los grados de retroalimentación y ejemplos, consulte los [estándares globales de Mercy Corps acerca de clasificación de retroalimentación](#). Solo algunos miembros del equipo específicamente designados para tal fin tendrán la autoridad para clasificar la retroalimentación, y dichos miembros serán escogidos por el director de país en consulta con el punto focal de CARM del país. Estos miembros del equipo no formarán parte del equipo de programas debido a los potenciales conflictos de interés.

#### 6.2. LOS GRADOS DE RETROALIMENTACIÓN ASIGNADOS SERÁN REVISADOS.

El punto focal de CARM en el país realizará una verificación de todos los grados asignados a la retroalimentación en la base de datos de CARM con una frecuencia bimensual por lo mínimo a fin de confirmar que los grados se hayan determinado correctamente. Donde se reciba un alto volumen de retroalimentación, se puede realizar una verificación puntual. La frecuencia de verificación se describirá en el CARM SOP.

### 7. Se toman las acciones adecuadas para toda retroalimentación basándose en el grado de la misma.

Después de asignar un grado determinado a una pieza de retroalimentación, se deben tomar las acciones apropiadas de acuerdo a dicho grado. Consulte la [orientación acerca de tomar las acciones apropiadas](#) para obtener información adicional. Las acciones apropiadas y la segregación de deberes serán descritas en el CARM SOP.

### 8. Toda retroalimentación de grado 5 y 6 se reporta mediante la línea directa de integridad y la identidad del informante es protegida.

Toda la retroalimentación de grados 5 y 6 que llegue a través de un canal CARM debe ser referida directamente a el equipo de ética de la sede central por parte del miembro del equipo que califica la retroalimentación. La remisión se hará directamente a la línea directa de integridad:

- > [integrityhotline@mercycorps.org](mailto:integrityhotline@mercycorps.org)
- > [mercycorps.org/integrityhotline](https://mercycorps.org/integrityhotline)

Si existe alguna duda acerca de la gravedad de una retroalimentación grado 4 indicando que pueda ser de mayor grado, elévela a grado 5 o 6 y refiérala a la línea directa de integridad:



El miembro del equipo responsable de clasificar la retroalimentación debe remitir a la línea directa de integridad aquellas piezas de retroalimentación de grado 5 o 6 que logre identificar.

Se puede copiar al director de país u otro miembro destacado de la entidad organizacional, así como al punto focal de salvaguarda del país (solo para casos grado 6) en las comunicaciones iniciales con el equipo de ética de la sede central, siempre y cuando la retroalimentación no los nombre o los implique de alguna forma en el incidente. Si existe alguna duda acerca de una implicación potencial del director de país o del punto focal de salvaguarda, no se le informará al individuo implicado hasta que se reciba la debida orientación de parte del equipo de ética. La confidencialidad de la identidad del informante y de los detalles del caso se protegerá.

## 9. Se cierra el ciclo de retroalimentación para toda la retroalimentación no anónima.

Se debe informar a la persona que envió la retroalimentación acerca de la resolución de la misma, en el 100% de los casos que no hayan sido enviados de manera anónima. Si se recibe la retroalimentación de forma anónima, puede ser apropiado reportarlo en aquellos casos que conlleven cambios programáticos como resultado de la retroalimentación de parte de la comunidad. Este estándar mínimo aplica a todos los grados de retroalimentación, y el equipo de ética de la sede central proveerá orientación acerca de cuál es la mejor manera de cerrar el lazo de retroalimentación para los grados 5 y 6. Vea la [orientación acerca del cierre del ciclo de retroalimentación](#) para mayor información.

## 4. Asociados y estándares mínimos de CARM

### 4.1. Subreceptores y arreglos equivalentes

Los subreceptores deben tener establecido un mecanismo de retroalimentación para rendición de cuentas a la comunidad cada vez que haya interacción directa con los participantes del programa o las comunidades locales y el subreceptor actúe con fondos provistos a través de un acuerdo de sub-contratación firmado con Mercy Corps. Esta directriz aplica tanto para las organizaciones subreceptoras internacionales y locales a las que Mercy Corps financia por medio de una sub-contratación.<sup>2</sup>

**Para los subreceptores con un mecanismo comunitario de reporte y rendición de cuentas existente, el mismo debe ser substancialmente equivalente al de Mercy Corps.**

Para que el mecanismo del subreceptores se considere substancialmente equivalente, debe alinearse con el flujo de trabajo de CARM y con los estándares mínimos de CARM para Mercy Corps de la siguiente manera:

1. El subreceptor designará a un miembro del equipo para que sirva como punto focal para comunicación de rendición de cuentas a la comunidad con Mercy Corps
2. Se debe documentar el proceso del mecanismo de retroalimentación. No se requiere el uso de la plantilla SOP de Mercy Corps. El líder CARM del país o programa revisará la documentación provista por el subreceptor.
3. Existirán tres canales para recolectar retroalimentación.
4. Toda retroalimentación se documentará en una base de datos
5. Toda retroalimentación se calificará basándose en su severidad. No se requiere el uso de los seis grados estándar de retroalimentación de Mercy Corps.

<sup>2</sup> “Subreceptor” tiene el significado definido en la Sección 1 del Manual de Gestión de Sub-Contratación Financiera de Mercy Corps.

6. Se tomarán las acciones adecuadas basándose en el grado de la retroalimentación.
7. La retroalimentación de grado 5 y 6 (o su equivalente en caso de que el subreceptor no utilice el sistema de Mercy Corps) se reportará a Mercy Corps a través de la línea directa de integridad de acuerdo con los términos del acuerdo de sub-contratación (el cual podría incluir requerimientos de reporte adicionales).
8. Se cerrará el ciclo de retroalimentación para toda la retroalimentación no anónima.

Mercy Corps designará a un miembro del equipo para evaluar el mecanismo de retroalimentación del subreceptor. El miembro del equipo responsable puede variar entre programas y subreceptores.

Para subreceptores que no tengan un CARM substancialmente equivalente al de Mercy Corps, esta se hará responsable de asegurar que el subreceptor tenga un mecanismo de rendición de cuentas a la comunidad que se alinee con los estándares mínimos descritos en esta política. A fin de alinearse con los estándares mínimos de esta política, los asociados pueden:

- > Desarrollar sus propios mecanismos de reporte y rendición de cuentas a la comunidad independientes y substancialmente equivalentes; o
- > Adoptar el mecanismo de Mercy Corps como su propio mecanismo independiente; o
- > Usar el sistema CARM de Mercy Corps promocionando los canales de retroalimentación de Mercy Corps en las comunidades en lugar de establecer sus propios canales independientes y mecanismos para procesamiento de retroalimentación.

#### **En caso de que el mecanismo de retroalimentación no sea substancialmente equivalente al CARM de Mercy Corps:**

Si el subreceptor no posee un mecanismo de retroalimentación substancialmente equivalente al momento de la evaluación para su contratación, Mercy Corps incluirá cláusulas especiales dentro del acuerdo de sub-contratación indicando que el subreceptor queda obligado a, o bien adoptar el CARM de Mercy Corps o a desarrollar su propio mecanismo substancialmente equivalente, así como los lapsos de tiempo en los cuales se desarrollará. Las cláusulas en el acuerdo de sub-contratación también reflejarán el compromiso de Mercy Corps a hacer seguimiento con el subreceptor acerca de su progreso, proveer recursos para construir las capacidades necesarias y cuál de los miembros del equipo de Mercy Corps será el responsable de este punto.

#### **4.2. Otros asociados aparte de los subreceptores (incluye a los consultores y enumeradores)**

Mercy Corps trabaja a menudo con asociados que no son subreceptores. Consulte la sección 2.1 para conocer la descripción de los terceros considerados como "asociados" en lo que respecta a esta política. Este otro tipo de asociados incluye a los contratistas, consultores, enumeradores u otros expertos externos que reciben un contrato de parte de Mercy Corps. A estos otros tipos de asociados se les hace referencia en esta sección utilizando el término "asociados"

No es razonable esperar que estos asociados tengan que construir su propio mecanismo de retroalimentación para las comunidades. En caso de que un asociado vaya a tener interacción directa con los participantes del programa o las comunidades locales, dicho asociado debe utilizar el CARM de Mercy Corps promocionando los canales de retroalimentación de Mercy Corps en las comunidades. Toda retroalimentación deberá ir directamente a Mercy Corps. Esta promoción de los canales de retroalimentación se puede lograr a través de varios tipos de visibilidad.



Consulte la [orientación CARM con asociados](#) para detalles adicionales acerca de la rendición de cuentas a la comunidad a través de asociados.

## 5. Políticas, procedimientos y directrices relacionadas

- 5.1. [Código de conducta de Mercy Corps](#)
- 5.2. Políticas de código de conducta y orientaciones relacionadas
  - [Política anti-corrupción](#)
  - [Política anti-tráfico](#)
  - [Política anti-sobornos](#)
  - [Política de salvaguarda de menores](#)
  - [Política acerca de conflictos de interés](#)
  - [Política de denuncia de infracciones y quejas de ética](#)
  - [Política acerca de la Explotación Sexual y Abuso hacia los Beneficiarios y Miembros de la Comunidad](#)
  - [Política acerca de conducta sexual inapropiada en el sitio de trabajo](#)
  - [Guía para entender la política acerca de Explotación Sexual y Abuso hacia los Beneficiarios y Miembros de la Comunidad](#)
  - [Guía rápida para reportar alegaciones de conducta sexual inapropiada](#)
- 5.3. Políticas adicionales
  - [Manual de gestión de programas](#)
  - [Política acerca de retención de registros de programas y archivo de los mismos](#)
  - [Política de datos responsables](#)

## 6. Definiciones y siglas

- 6.1. **CARM: Mecanismo Comunitario de Reporte y Rendición de Cuentas (siglas en inglés de *Community Accountability Reporting Mechanism*)**
- 6.2. **Comunidades locales: cualquier villa, pueblo, sub-distrito, etc. donde los miembros del equipo de Mercy Corps o asociados ejecuten actividades relacionadas con sus programas**
- 6.3. **MEL: Monitoreo, evaluación y aprendizaje (siglas en inglés de *Monitoring, Evaluation, and Learning*)**
- 6.4. **PaQ: Desempeño y Calidad de Programas (siglas en inglés de *Program Performance and Quality*)**
- 6.5. **Asociados: subreceptores, organizaciones asociadas, contratistas, consultores y cualquier otra organización o individuo que actúe de parte de Mercy Corps (colectivamente, "Asociados")**
- 6.6. **Programa: Un programa consiste de múltiples proyectos o intervenciones, financiadas mediante una o más contrataciones y/o fondos propios, que poseen un fin común y se manejan juntas por medio de un gerente individual con la finalidad de producir mayores beneficios.**
- 6.7. **Participantes del programa: individuos que participan en cualquier autoridad de programa de Mercy Corps, como por ejemplo los miembros de la comunidad, autoridades locales, miembros del gobierno local, etc. Los miembros de los equipos de asociados locales que participan en actividades de construcción de capacidades brindadas por Mercy Corps también se incluyen en esta definición.**
- 6.8. **Interesados del programa: participantes del programa, espectadores del mismo, asociados locales e internacionales, subreceptores, asociados gubernamentales o del sector público,**

asociados del sector privado y cualquier otro individuo o entidad presente en un área bajo intervención por parte de Mercy Corps o que actúe en representación de Mercy Corps.

- 6.9. SOP: Procedimiento operativo estándar (siglas en inglés de *Standard Operating Procedure*)
- 6.10. Para definiciones adicionales relativas a CARM, consulte los [términos clave de CARM](#)

## 7. Roles y responsabilidades

### 7.1. País o equivalente de Mercy Corps

#### DIRECTORES DE PAÍS

El Director de País (CD, siglas en inglés de Country Director), o cualquier otro de los miembros que tenga la más alta autoridad del país o equivalente, debe hacerse responsable por el cumplimiento de esta política por parte de su país o equivalente. El CD es el responsable de asegurar que el CARM cuente con el personal adecuado y que sus costos operativos sean suficientemente presupuestados en las propuestas. El CD también es responsable de:

- > Nombrar un punto focal de CARM en el país;
- > Determinar, previa consulta con el punto focal de CARM en el país, cuál(es) miembro(s) del equipo tendrá la autoridad para calificar retroalimentación;
- > Determinar si en el país se formará un Comité de Manejo de Casos o no, para atacar la retroalimentación de grado 4; En caso de que no se forme un [Comité de Manejo de Casos](#), el CD determinará quién se encargará de los casos grado 4;
- > Mantener el CARM como un punto regular de la agenda en las reuniones de la gerencia de plana mayor;
- > Comunicar los incidentes al exterior cuando se requiera por parte de los donantes o por obligaciones legales aplicables y apropiadas, de acuerdo con las directrices del equipo de ética de la sede central.

#### PUNTO FOCAL DE CARM EN EL PAÍS (ENTIDAD)

El punto focal de CARM designado para cada país o entidad servirá como el contacto primario del CARM y será la persona responsable de redactar el CARM SOP e implementar el CARM en su país de forma colaborativa. Las responsabilidades del punto focal de CARM son:

- > Gestionar un proceso de diseño del CARM que cumpla con todos los estándares mínimos de CARM descritos en la presente política;
- > Asegurar que la retroalimentación sea documentada en una base de datos de CARM del país y que dicha base de datos cumpla con los protocolos de protección de datos detallados en el CARM SOP;
- > Realizar verificaciones de aseguramiento de calidad en la base de datos de CARM a fin de constatar que la retroalimentación este siendo calificada apropiadamente, que se estén tomando las acciones adecuadas, y que se esté informando a las personas que proveen retroalimentación acerca del resultado de la misma.
- > Asegurar que toda retroalimentación de grados 5 y 6 se reporte al equipo de ética de la sede central.
- > Asegurar que el CARM SOP se revise y actualice de como sea necesario
- > Asegurar que se realicen reportes regulares en los datos CARM para todos los programas y a nivel de país

#### PUNTOS FOCALES DE CARM EN EL PROGRAMA

Las responsabilidades del punto focal de CARM para cada programa son:

- > Asegurar que el programa se refleje con precisión en el CARM SOP;
- > Asegurar que el programa tenga tres canales de retroalimentación apropiados al contexto;
- > Reportar cualquier brecha identificada en el CARM del programa al punto focal de CARM en el país y al respectivo gerente de programa.
- > Cuando se trabaje con asociados, asegurar que un miembro del equipo de Mercy Corps sea asignado para evaluar el mecanismo de retroalimentación del asociado y que otro sirva como persona de contacto con el mismo.

#### GERENTES DE PROGRAMA

Los Gerentes de Programa son responsables de:

- > **Asegurar que CARM sea operacionalizado en su programa;**
- > Designar a un punto focal de CARM para su programa; El Gerente de Programa también puede actuar como punto focal de CARM;
- > Desarrollar un plan de sensibilización CARM para los canales de retroalimentación, en coordinación con los equipos MEL y CARM, a fin de asegurar la armonización de los mensajes;
- > Asegurar que las actividades de sensibilización CARM sean incluidas en el plan de actividades del programa;
- > Asegurar que los interesados del programa sean informados proactivamente acerca de los canales de retroalimentación del CARM;
- > Asegurar que se tomen las acciones apropiadas para toda retroalimentación programática de grado 1-4 y que las mismas sean incorporadas en las actividades del programa y en la estrategia de implementación general;
- > Cuando se trabaje con asociados, los Gerentes de Programa serán responsables de asegurar que los mismos cumplan con los requerimientos estipulados en la sección 4 de la presente política.

#### DIRECTORES REGIONALES

Como superiores inmediatos de los Director de País, los Directores Regionales están encargados de supervisar a estos en cuanto a la implementación de los estándares mínimos de CARM, así como a una adecuada selección de metas en lo concerniente a presupuestos, entrenamiento y selección de personal. El liderazgo regional se encargará de:

- > Ayudar a priorizar el enfoque de la asistencia técnica que brinda el equipo global de CARM hacia áreas de alto riesgo y de alta prioridad;
- > Coordinar con el equipo PaQ de la sede central para asegurar que se proporcione asistencia técnica adecuada para los equipos de país.

## 7.2. Sede Central

#### VICEPRESIDENTE SUPERIOR PARA PROGRAMAS (SVP)

El Vicepresidente Superior para Programas (SVP, siglas en inglés de *Senior Vice President of Programs*) es el jefe directo de los Directores Regionales y por tanto es el responsable de tomar las acciones ejecutivas necesarias para asegurar que un país o equivalente cumpla con los estándares mínimos de CARM globales. El SVP es un miembro clave del comité de riesgo empresarial y como tal, será informado acerca de todos los incidentes relacionados con el CARM que requieran acciones u orientaciones a nivel ejecutivo. El SVP es también responsable de reportar al consejo acerca del CARM y de representar al CARM ante el Comité de Gestión de Riesgo Empresarial.

#### VICEPRESIDENTE (VP) DE DESEMPEÑO Y CALIDAD (PAQ)

El Vicepresidente de Desempeño y Calidad es responsable de representar el CARM ante el SVP. El VP también es responsable de revisar todos los memos de modificación de políticas CARM y de considerar las recomendaciones del equipo de rendición de cuentas a la comunidad de PaQ antes de aprobar o rechazar cualquier decisión de modificación de políticas.

#### UNIDAD DE DESEMPEÑO Y CALIDAD DE PROGRAMAS

La presente política le pertenece a la Unidad PaQ. La unidad PaQ es la responsable de proveer cualquier asistencia técnica que sea necesaria a fin de cumplir con los estándares mínimos descritos en la presente política. La unidad PaQ también será responsable del análisis de datos y de generar reportes acerca de la efectividad del CARM.

El equipo de Rendición de Cuentas a la Comunidad de la unidad PaQ es el responsable de cualquier revisión futura que se haga a la política global del CARM. El supervisor inmediato del equipo de Rendición de Cuentas a la Comunidad y el jefe de la unidad PaQ son responsables de asistir en cuanto a las revisiones a la política que sean necesarias.

#### EQUIPOS DE SALVAGUARDA Y ÉTICA

Los equipos de salvaguarda y de ética se coordinarán estrechamente junto a los equipos de país y serán responsables de asegurar que toda la retroalimentación de grado 5 y 6 que se les refiera reciba los recursos necesarios, la orientación y la experiencia técnica para ser cuidadosamente investigados.

#### COMITÉ EMPRESARIAL DE MANEJO DE RIESGO (ERMC)

El Comité Empresarial de Manejo de Riesgo (ERMC, siglas en inglés de *Enterprise Risk Management Committee*) tiene como responsabilidad revisar las métricas globales de CARM y los incidentes mayores. El ERMC también es el responsable de asegurar que cualquier investigación necesaria que resulte a consecuencia de retroalimentación CARM tenga recursos adecuados para operar.

### 7.3. Responsabilidad Individual

Todos los miembros del equipo de Mercy Corps, sin importar su posición, son responsables de manejarse dentro de los parámetros de rendición de cuentas a las poblaciones afectadas, así como de promover la participación y la transparencia para con las mismas. Todos los miembros del equipo son responsables de:

- > Leer y entender la política CARM;
- > Asegurarse de recibir la orientación al proceso CARM;
- > Sensibilizar a los miembros de la comunidad acerca de los canales de retroalimentación con los que pueden contar, entendiendo como manejar toda la retroalimentación recibida cara a cara (miembros del equipo de país que interactúan con los miembros de la comunidad);
- > Enviar retroalimentación cara a cara a través de un canal de retroalimentación CARM a nivel de país a un miembro del equipo CARM del país o a la línea directa de integridad;
- > Reportar cualquier retroalimentación que genere las preocupaciones éticas o criminales descritas en los grados 5 o 6 directamente a la línea directa de integridad. Los miembros del equipo que no se sientan cómodos comunicándose directamente con la línea directa

de integridad también pueden enviar retroalimentación de grado 5 o 6 a través de los canales de retroalimentación disponibles;

- > Colaborar con el equipo de ética de la sede central para asistir en las investigaciones en el país cuando sea necesario y apropiado.

## 8. Gobernanza de la Política

<b>Equipo responsable</b>	Unidad de Desempeño y Calidad de Programas (PaQ)
<b>Dueño de la Política</b>	Vicepresidente de Desempeño y Calidad de Programa, Unidad (PaQ)
<b>Política aprobada por</b>	Vicepresidente Superior para Programas
<b>Última revisión</b>	Mayo 2020
<b>Próxima fecha de revisión</b>	Mayo 2021