

# INFORME GLOBAL DE SAFEGUARDING

## Año Fiscal 2020

### Un mensaje de nuestro CEO

Me siento honrado por unirme a Mercy Corps como su CEO. Al asumir este rol estoy lleno de energía por el trabajo que veo desarrollarse a lo ancho de nuestra organización para asegurar que cumplimos con nuestra responsabilidad de crear ámbitos y entregar programas con dignidad y respeto. Una manera de lograrlo es fortalecer nuestros sistemas y procesos de salvaguardia. Aún así, sabemos que hace falta más que solamente políticas y procedimientos para lograr el éxito. Nuestras acciones, grandes y pequeñas, elevan el nivel para crear lo que es la organización Mercy Corps. Por mi parte como CEO, me haré responsable y haré responsables a nuestros equipos por llevar adelante estas importantes iniciativas.

Este segundo Informe Anual Global sobre Safeguarding de Mercy Corps resume nuestro enfoque a la salvaguardia, detalla cómo hemos mejorado globalmente nuestra actividad de salvaguarda a lo largo del pasado año, y ofrece transparencia respecto a información relacionada a incidentes y aprendizajes para el Año Fiscal 2020. Estamos comprometidos a publicar este informe anual de salvaguardia para proporcionar un importante recurso a los integrantes de equipo de Mercy Corps en el mundo, y para nuestros socios y el sector más amplio, a medida que buscamos mejorar la salvaguardia para las comunidades a las que atendemos.

Un punto clave de enfoque en el Año Fiscal 2020 fueron las continuas mejoras a la concientización respecto a la salvaguardia, incluyendo la comprensión de nuestros mecanismos de reporte y procesos de respuesta ante incidentes. Estos esfuerzos fluyeron a través de múltiples canales internos de comunicación y un constante despliegue de cursos obligatorios de capacitación en salvaguardia. También hemos hecho mejoras mediante nuevas y actualizadas herramientas y recursos para los integrantes de equipo y socios. Un componente integral en estos esfuerzos fue la formación y ubicación de personal local de apoyo a la salvaguardia en 33 países en todo el mundo. Además de estas actividades, Mercy Corps ha hecho inversiones financieras importantes para reforzar nuestros sistemas de salvaguardia. Esto ha permitido la expansión de nuestro Equipo Global de Salvaguardia duplicando su tamaño del Año Fiscal 2019. Con la creación de un nuevo puesto de Director de Ética y Cumplimiento también hemos establecido una nueva unidad independiente de Recepción e Investigaciones, asegurando una respuesta coherente y oportuna a todos los incidentes reportados.

Este informe muestra también que asegurar la seguridad y bienestar de todos los participantes de nuestros programas, y construir un ambiente donde todos se sienten bienvenidos e incluidos, requiere de un esfuerzo continuo. Junto a nuestros socios y participantes, nos esforzamos para aprender y adaptar, identificar y compartir las mejores prácticas, y asegurar que las necesidades de los sobrevivientes permanecen en el centro de nuestra tarea de salvaguardia. Estamos comprometidos al avance de nuestra meta mayor de crear y mantener espacios seguros e inclusivos para toda persona con la que entramos en contacto en cualquier lugar donde trabajamos.

Mercy Corps está comprometido a construir un mundo mejor donde todos son tratados con dignidad y respeto. Es una tarea que demanda constante vigilancia y determinación de cada uno de los integrantes de nuestro equipo, y es extremadamente importante. Es a partir de este lugar seguro e inclusive que podemos trabajar juntos para resolver los complejos desafíos de nuestro mundo.



Tjada D'Oyen McKenna  
CEO Mercy Corps



# Introducción

Somos un equipo global de humanitarios que, asociados a individuos, comunidades, corporaciones, y gobiernos, transforman vidas alrededor del mundo. Nuestra misión es aliviar el sufrimiento, la pobreza, y la opresión ayudando a las personas a construir comunidades seguras, productivas, y justas. Nuestro diverso equipo global, con la fuerza de más de 5.600 integrantes, trabaja con comunidades en más de 40 países; el 85% de nuestro equipo proviene de los países donde trabajan. Como organización humanitaria global atendiendo a las comunidades más vulnerables del mundo, tomamos muy en serio nuestra responsabilidad hacia los participantes de programas, donantes, e integrantes de equipo a lo ancho de los países donde trabajamos. Aspiramos a crear un ambiente laboral inclusivo y seguro, donde todos son tratados con dignidad y respeto.

La rendición de cuentas y la transparencia son fundamentales para superar el legado de daño existente en nuestro sector. Mercy Corps se compromete a la transparencia en nuestros esfuerzos de salvaguardia y nuestra respuesta a los alegatos de daño. Continuamos trabajando para construir confianza y seguridad en nuestros mecanismos de información e investigación y nuestros sistemas de salvaguardia en general.

Este es nuestro segundo Informe Global anual sobre Safeguarding.<sup>1</sup> Comenzamos en 2019 a compartir públicamente datos respecto a nuestras acusaciones sobre salvaguardia y las investigaciones.<sup>2</sup> A través de esta publicación anual seguiremos compartiendo información y actualizaciones sobre nuestro progreso en salvaguardia, de una manera que asegure la sensibilidad hacia los sobrevivientes y la confidencialidad.

## Resumen ejecutivo

Esta publicación detalla los esfuerzos de Mercy Corps por la salvaguardia, actualizaciones de la situación, y datos relacionados a incidentes para el año fiscal 2020.<sup>3</sup> El informe está dividido en tres secciones principales adecuadas a nuestro enfoque hacia la salvaguardia—prevención, respuesta, y adaptación basada en datos. Dentro de cada una de estas secciones, ofrecemos una perspectiva general de nuestras principales prioridades y acciones en el año fiscal 2020.

Los datos sobre nuestras cifras de casos se presentan en la sección respuesta. Hemos visto un incremento general en los casos entre el año fiscal 2019 y el año fiscal 2020. Creemos que esto refleja una creciente concientización respecto a los estándares de salvaguardia entre los integrantes de equipo y participantes de programas, y una creciente confianza en nuestros sistemas de reporte y respuesta. Los datos sobre incidentes dentro de este informe se comparten sin ningún factor identificador personal, en concordancia con nuestro compromiso a los principios centrados en los sobrevivientes y la confidencialidad.

Mercy Corps sigue profundamente abocado al progreso continuo de nuestros esfuerzos de salvaguardia y trabajo sostenido, para ser una agencia más segura, más responsable, enfocada en los sobrevivientes,

---

1 Nuestro Informe Global Sobre Safeguarding 2019 fue emitido en dos partes y está disponible en nuestro sitio web.

2 Consideramos que las acusaciones sobre salvaguardia incluyen alegatos sobre explotación y abuso sexual, conducta sexual indebida interna (incluyendo el acoso sexual), la salvaguardia de niños y el tráfico humano. Para ver todas nuestras políticas, ir al sitio [sitio web](#).

3 El año fiscal 2020 abarca desde el 1 de julio de 2019 al 30 de junio de 2020.

donde no son tolerados la explotación y el abuso. Seguiremos trabajando en el año fiscal 2021 para fortalecer prácticas, sistemas, políticas, y la cultura en el lugar de trabajo, de maneras que contribuyan no sólo a nuestros programas, pero al sector entero.

## Nuestro compromiso con la salvaguardia

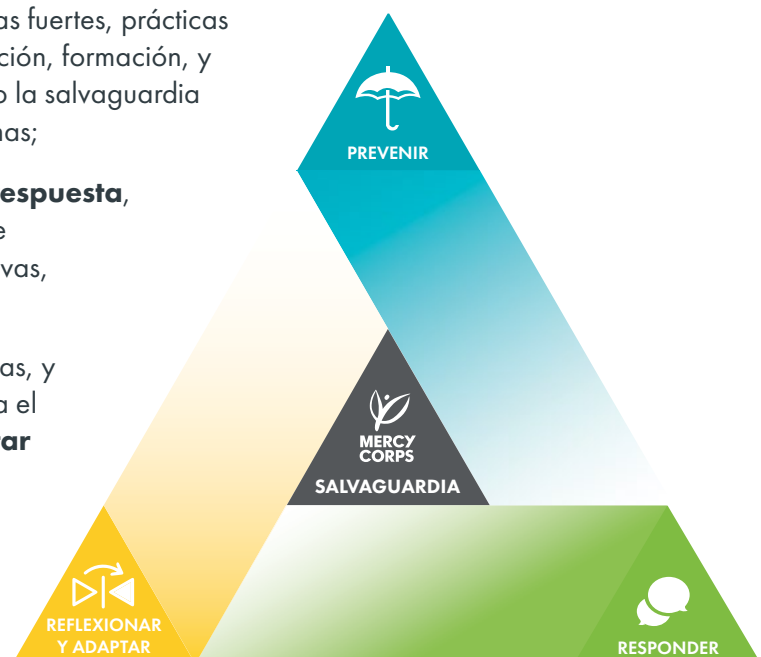
Cualquier abuso o explotación de niños o adultos por parte de nuestros integrantes de equipo, socios, u otros representantes contradice directamente los principios sobre los que se basa nuestro trabajo humanitario, y puede infligir daños crónicos en aquellos que la sufren. Mercy Corps está comprometido en asegurar una cultura de tolerancia cero al abuso, y en asegurar la seguridad física y psicológica dentro de nuestros equipos y nuestros programas. Reconocemos que esto requiere esfuerzo continuo y que involucra factores estructurales como así también individuales.

Nuestro enfoque sobre la salvaguardia complementa las iniciativas de la agencia por incrementar la diversidad interna, la equidad, y la inclusión. Estamos trabajando para fortalecer la capacidad de liderazgo en torno a gerenciamiento equitativo y efectivo, y fomentar un ambiente donde se respetan y escuchan todas las voces. En su conjunto, estas iniciativas amplían nuestros esfuerzos por prevenir que ocurra la conducta indebida, y asegurar caminos coherentes y confiables para los informes, como así también una respuesta urgente y centrada en la víctima en caso de ocurrir algún incidente.

## Nuestro enfoque de salvaguardia

Definimos la salvaguardia como nuestra responsabilidad por asegurar que los integrantes de equipo, las operaciones, y los programas no dañen a aquellos que nos acompañan en la tarea, ni pongan en riesgo de sufrir abuso o explotación a las poblaciones vulnerables. Nuestro enfoque está fundado en tres pilares:

- › La **prevención**, a través de políticas fuertes, prácticas seguras de contratación, incorporación, formación, y gerenciamiento efectivo, integrando la salvaguardia dentro de nuestra cultura y programas;
- › Un sistema robusto y confiable de **respuesta**, con canales accesibles de reporte e investigaciones oportunas, exhaustivas, centradas en los sobrevivientes.
- › Usando **datos**, lecciones aprendidas, y mejores prácticas en evolución para el sector, para **reflexionar y adaptar** a fin de fortalecer continuamente nuestros sistemas de salvaguarda.



El principio dominante en nuestra tarea de salvaguardia y los pilares arriba mencionados, es un **enfoque centrado en el sobreviviente**. Esto coloca la seguridad, el bienestar, y la perspectiva de los sobrevivientes en el corazón de nuestros esfuerzos. Dentro de nuestra organización y a lo ancho del sector, hemos visto el daño provocado cuando los sobrevivientes no son escuchados, ni creídos, ni tratados con atención y respeto. Estamos comprometidos a aprender de nuestros fracasos—tanto a comienzos de los 90 y en 2018—a responder correctamente a un sobreviviente, y estamos comprometidos a asegurarnos que proporcionamos a todos los sobrevivientes un lugar seguro, favorable, y confidencial donde comparecer, donde sus necesidades sean la primer prioridad.<sup>4</sup> Estamos dedicados a escuchar a los sobrevivientes y asegurar que sus voces y sus experiencias informen nuestro enfoque de salvaguardia.

Mercy Corps trabaja para asegurar que **toda persona** que se acerque a la organización con alegatos de explotación o abuso sea tratada de manera centrada en los sobrevivientes según los valores inherentes en nuestras políticas. Reconocemos la fortaleza y el coraje de los sobrevivientes al comparecer, y agradecemos a todos los que nos han ayudado a ser una organización más ética, segura, y efectiva al informar sobre sus experiencias.

## Prevención

Nuestra meta fundamental de salvaguardia es prevenir el daño antes de que ocurra. Trabajamos para asegurar que cada interacción entre integrantes de equipo de Mercy Corps, socios, integrantes de la comunidad, y participantes esté arraigada en el respeto y la dignidad. Las prioridades claves de la prevención incluyen: políticas efectivas e integrales de salvaguarda; reclutamiento, contratación, e incorporación seguros; incrementar la concientización interna y externa;<sup>5</sup> e inversiones en personal de apoyo y recursos designados, globales y en el país, para integrar la salvaguardia en toda la agencia. Sosteniendo todo esto se encuentra nuestro compromiso de crear una cultura inclusiva, segura, responsable en la agencia. Nos esforzamos, internamente y en nuestra programación, para minimizar dinámicas inequitativas de poder y los sistemas que perpetúan la discriminación y la opresión.

## Políticas

Nuestras Políticas de Salvaguardia son documentos vivientes; aspiramos asegurar que sean claros y efectivos, que reflejen las necesidades y las voces de los sobrevivientes, y que estén en la vanguardia de las expectativas del sector y de los donantes. Nuestras políticas de Prevención de Abuso Sexual y Explotación de Participantes e Integrantes de la Comunidad (PSEA) y de Salvaguardia de los Niños fueron actualizadas este año para clarificar su aplicabilidad a ex integrantes de equipo y actividades pasadas, como así también requerir la investigación por un investigador externo de casos que involucren a la gerencia superior o a integrantes del directorio.

## Prácticas seguras de reclutamiento y contratación

Continuamos fortaleciendo nuestros procesos de reclutamiento y contratación para asegurar que estemos tomando todos los pasos correspondientes para mantener fuera de nuestra organización a

---

4 Se llevó a cabo una revisión externa de este incidente en 2019/2020 que se puede encontrar en nuestro sitio [sitio web](#) junto a los Compromisos para la Acción de nuestra agencia y los informes sobre nuestro progreso hacia estos compromisos.

5 Interna se refiere a Integrantes de Equipo de Mercy Corps, externa incluye socios, contratistas, u otros empleados no tradicionales o representantes de agencia o asociados de Mercy Corps.

las personas que han provocado daño, o que tengan una propensión a hacerlo. Hemos ampliado el lenguaje de salvaguardia en nuestras descripciones de puestos y desarrollado preguntas más robustas sobre salvaguardia para las entrevistas. También estamos participando en esfuerzos colaborativos con organizaciones pares que buscan prevenir que aquellos que han provocado daño vuelvan a ingresar o se transfieran a puestos nuevos dentro del sector.

## **Construcción de una cultura, y género, diversidad, e inclusión**

Los esfuerzos a lo ancho de la agencia para construir una cultura ayudan a crear un ambiente laboral inclusivo, responsable, donde se escucha y respeta cada voz, y los integrantes de equipo se sienten cómodos expresando sus inquietudes.

Nuestra prioridad de género, diversidad, e inclusión (GDI) ayuda a asegurar: 1) que sean abordadas las dinámicas inherentes de poder que perpetúan la inequidad y las estructuras dominantes de poder; 2) que nuestros equipos sean representativos de las comunidades donde trabajamos; 3) que todos los integrantes de equipo se sientan bienvenidos, apoyados por sus pares y sus líderes, y tengan la oportunidad de realizar sus potenciales; y 4) que tengamos equipos diversos, inclusivos, que puedan crear globalmente un impacto significativo para las poblaciones más vulnerables.

Además, tenemos a nivel agencia un programa interno de formación diseñado para ayudar a los equipos a estar orientados hacia el aprendizaje, ser adaptivos, y tener alto rendimiento al construir una base fuerte de confianza y seguridad psicológica. Esta capacitación de doce semanas de duración brinda apoyo a gerentes y sus equipos para que aborden y utilicen prácticas que empoderan a los equipos, crean confianza, demuestran cuidado, y fomentan la inclusión.

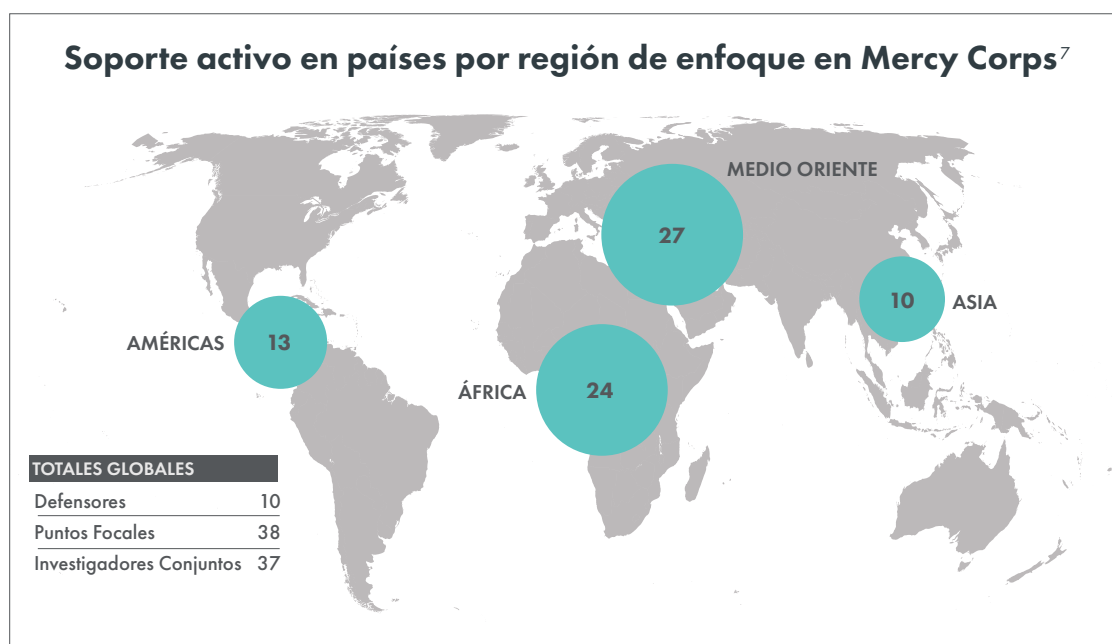
## **Equipo global designado para la salvaguardia**

En el año fiscal 2020 y a principios del año fiscal 2021 hemos hecho importantes inversiones adicionales en nuestros esfuerzos de prevención y salvaguardia, incluyendo la expansión de nuestro equipo global de salvaguardia y el fortalecimiento del apoyo de salvaguardia en los países. Nuestro equipo global incluye un Director de Salvaguardia que reporta a nuestro VP de Personas, un Oficial Sénior de Programas y Oficial Asistente de Programas, y un Asesor de Salvaguardia basado en nuestras oficinas de Mercy Corps Europa. También estamos agregando un nuevo Asesor de Rendición de Cuentas de Salvaguardia que se dedicará específicamente a fortalecer nuestro abordaje de salvaguardia con socios.

## **Soporte de salvaguardia en los países**

Los Puntos Focales y Defensores de Salvaguardia son una parte clave de nuestros esfuerzos de prevención (figura 1). Funcionan como recursos de salvaguardia en los países, trabajando con sus equipos para incrementar la concientización, entregar capacitación presencial, y crear confianza y confiabilidad en nuestros sistemas y mecanismos de reporte. Los Puntos Focales y Defensores están capacitados en los principios centrados en los sobrevivientes, y ayudan a establecer lazos con los sobrevivientes si es necesario. Están disponibles como mecanismos de reporte para individuos con inquietudes, y sirven como vía para derivar a los servicios de apoyo a los sobrevivientes u otros que los necesiten. Los Puntos Focales y Defensores de Salvaguardia crean y mantienen mapas de recursos comunitarios, los cuales identifican los servicios de apoyo disponibles en cada país.<sup>6</sup> Estos importantes recursos se usan para ayudar a sobrevivientes u otras personas que necesiten apoyo.

<sup>6</sup> Los servicios de apoyo pueden incluir servicios médicos, apoyo o asesoramiento legal, servicios de protección a los niños, apoyo a las víctimas de violencia de género y muchos otros servicios para grupos vulnerables provistos por ONG (I), programas comunitarios, servicios sociales, agencias gubernamentales, u otros.



**FIGURA 1:** El número total del personal de apoyo para la salvaguardia ubicado en los países, desglosado por región y por tipo, incluyendo los roles de Defensor de Salvaguardia, Punto Focal de Salvaguardia, e Investigador Conjunto de Salvaguardia. Las definiciones de cada tipo de rol se encuentran en el Anexo A.

## Creación de capacidades en salvaguardia

Los esfuerzos en la creación de capacidades en salvaguardia incluyen en Mercy Corps herramientas, recursos, y capacitación para grupos específicos de interesados, incluyendo aprendizaje en todos los niveles de la agencia, liderazgo, organizaciones asociadas y trabajadores de incentivo, equipos de programas, equipos de recursos humanos, equipos de monitoreo y evaluación, y otros. En el año fiscal 2020 nuestra capacitación en salvaguardia y el desarrollo focalizado de capacidades incluyó:

- › Capacitación de salvaguardia para integrantes del directorio de Mercy Corps Europa y Mercy Corps Global, facilitada externamente
- › Sesiones en países y regionales de concientización de salvaguardia para el liderazgo
- › Capacitación para los puntos focales de salvaguardia e investigadores conjuntos, facilitada externamente
- › Capacitación y apoyo continuos normales para puntos focales e investigadores conjuntos
- › Capacitación en países para integrantes de equipo y socios, liderada por Soporte de Salvaguardia
- › Capacitación actualizada obligatoria anual del Código de Conducta para todos los integrantes de equipo

<sup>7</sup> Este mapa muestra el número total de personal de apoyo de salvaguardia en Mercy Corps por región, con totales globales para cada tipo de rol de apoyo en la tabla insertada.

# Respuesta

Hemos hecho importantes inversiones en nuestros mecanismos y sistemas de respuesta de salvaguardia en el año fiscal 2020, en particular a través de una recientemente creada Unidad de Recepción e Investigación (I&I), la colocación de investigadores conjuntos como apoyo adicional en investigaciones en países, y mejoras a nuestros mecanismos de reporte.

## Mecanismos de reporte

Los mecanismos de reporte confiables, accesibles, y bien comprendidos son un componente crítico de la salvaguardia. A lo largo del año fiscal 2020, hemos priorizado una mejor comprensión y mayor confianza en nuestros mecanismos de reporte y el proceso de investigación, mediante la creación de concientización, una política global formalizada sobre los mecanismos comunitarios de reporte y rendición de cuentas (CARM), y mejor transparencia. A fin de ayudar a fomentar una cultura de expresión e incrementar el acceso, ofrecemos múltiples vías por las cuales los integrantes de equipo, socios, participantes de programas, e integrantes de la comunidad pueden presentar sus comentarios o inquietudes. Los integrantes de equipo pueden hacer su reporte a la gerencia, a Recursos Humanos, a los Puntos Focales de Salvaguardia, o al Mercy Corps Integrity Hotline.<sup>8</sup> La plataforma proporciona una experiencia sencilla y multilingüe al usuario final, y permite la comunicación confidencial o anónima entre informantes e investigadores.



Para los integrantes de la comunidad y los participantes de programas, ofrecemos mecanismos comunitarios de reporte y rendición de cuentas (CARM) que son accesibles, localmente relevantes.<sup>9</sup> La implementación de los CARM es una prioridad clave de la agencia y estamos en el proceso de inaugurar y normalizar estos mecanismos a lo ancho de todas nuestras localidades. Una nueva política global CARM describe nueve estándares mínimos para la responsabilidad comunitaria y los requerimientos para socios.<sup>10</sup> Todos los programas y entidades Mercy Corps en los países deben cumplir los estándares dentro de esta política global para asegurar un abordaje normalizado a la responsabilidad comunitaria.

## Respuesta a incidentes e investigaciones

Estamos comprometidos a dar respuesta oportuna, exhaustiva, y centrada en el sobreviviente a todo alegato de conducta indebida. A ese fin, en el año fiscal 2020 hemos hecho inversiones adicionales significativas en nuestra capacidad de respuesta a incidentes, incluyendo mayores recursos para nuestro equipo de investigación, tomando investigadores externos cuando fuera necesario, y mejorando nuestra capacidad de rápidamente conectar a sobrevivientes con recursos de apoyo, según se ha detallado en la sección de prevención.

Un punto clave de atención en el año fiscal 2020 fue un rediseño completo de nuestra estructura de sistemas de investigación y supervisión. La recientemente formada Unidad de Recepción e Investigación (I&I) estará en funcionamiento en el año fiscal 2021 y consolidará todas las responsabilidades de respuesta e

8 Integrity Hotline utiliza una plataforma de terceros con acceso las 24 horas todos los días y un conjunto flexible de canales de ingreso que incluyen internet, teléfono, y mensajes de texto, accesible en varios idiomas.

9 Los Integrantes de equipo también pueden usar un mecanismo comunitario de reporte y rendición de cuentas si prefieren y los integrantes de la comunidad o los participantes pueden usar el Integrity Hotline u otras vías de reporte.

10 Ver en el Anexo C los nueve estándares CARM mínimos de Mercy Corps.

investigación en una única unidad dentro del nuevo Departamento de Ética y Cumplimiento independiente.<sup>11</sup> Este departamento será liderado por un Director de Ética y Cumplimiento (CECO), que responderá directamente al CEO y a la Junta Directiva y se mantendrá independiente tanto de funciones legales y de recursos humanos.

La Unidad I & I optimizará la estrategia de administración de casos y se dedicará a un enfoque centrado en el sobreviviente. El equipo de investigación de salvaguardia incluirá un administrador del caso y un equipo de investigadores principales apoyados por nuestros investigadores conjuntos en el país (figura 1).<sup>12</sup> Los investigadores conjuntos de salvaguardia son una parte crítica de nuestra respuesta de investigación y juegan un rol vital en nuestra capacidad de ofrecer apoyo centrado en el sobreviviente y respuesta oportuna en el país cuando fuera necesario. Los investigadores conjuntos reciben formación en la investigación específica de abuso y explotación sexual, y trabajan bajo la dirección de los investigadores principales. También interactuarán con los puntos focales de salvaguardia para establecer conexiones entre los sobrevivientes y los servicios de apoyo identificados en nuestros mapas de recursos comunitarios. Los investigadores conjuntos han demostrado ser un recurso inestimable durante las restricciones de viaje impuestas por la pandemia del Covid-19, permitiéndonos girar de manera más fluida hacia investigaciones remotas.

La Unidad I&I, si bien será independiente, trabajará estrechamente con el Equipo Global de Salvaguardia enfocado en la prevención para incrementar la concientización y el acceso a mecanismos de reporte, y utilizará el análisis de datos y el aprendizaje para adaptar nuestros esfuerzos de prevención de salvaguardia en toda la agencia. A nivel directivo, hemos creado un nuevo Comité Conjunto de Ética y Salvaguardia para fiscalizar a partir del año fiscal 2021 temas de ética, cumplimiento, y cultura, relacionados a la salvaguardia y la diversidad de género e inclusión.

## **Datos relacionados con respuestas e incidentes para el año fiscal 2020**

En la medida que aumentó la concientización y la confianza sobre nuestros mecanismos de reporte, también creció el número de casos reportados desde el año fiscal 2019 al año fiscal 2020, según reflejan los datos a continuación. Seguimos interpretando esto como un reflejo de la creciente confianza en nuestros sistemas de reporte y respuesta. Sabemos que en nuestro sector y más allá es endémico el sub-reportar los casos de abuso sexual, explotación, y acoso. Continuaremos reforzando el mensaje de tolerancia cero para comportamientos de explotación o acoso, dejando en claro que los alegatos de dicha conducta serán investigados con seguridad. Con el tiempo, esperamos ver que el número de casos se reduzca debido a esfuerzos efectivos de prevención.

Mercy Corps recibió en el año fiscal 2020 un total de 73 reportes relacionados a salvaguardia, incluyendo 24 contra socios, y 49 contra integrantes de equipo de Mercy Corps. Cuatro de estos involucraron la conducta de integrantes de equipo antes de su participación con Mercy Corps. Recibimos además tres reportes respecto a violencia sexual dentro de la comunidad que no involucraron a personal de Mercy Corps ni a socios, pero para los que proporcionamos apoyo a los sobrevivientes o notificamos a las fuerzas de seguridad, según correspondiera. Al 1o de septiembre de 2020, 63 de los casos del año fiscal 2020 han sido resueltos (cerrados o pendientes de cerrarse). De los diez restantes bajo investigación, cuatro alegatos son contra socios.<sup>13</sup>

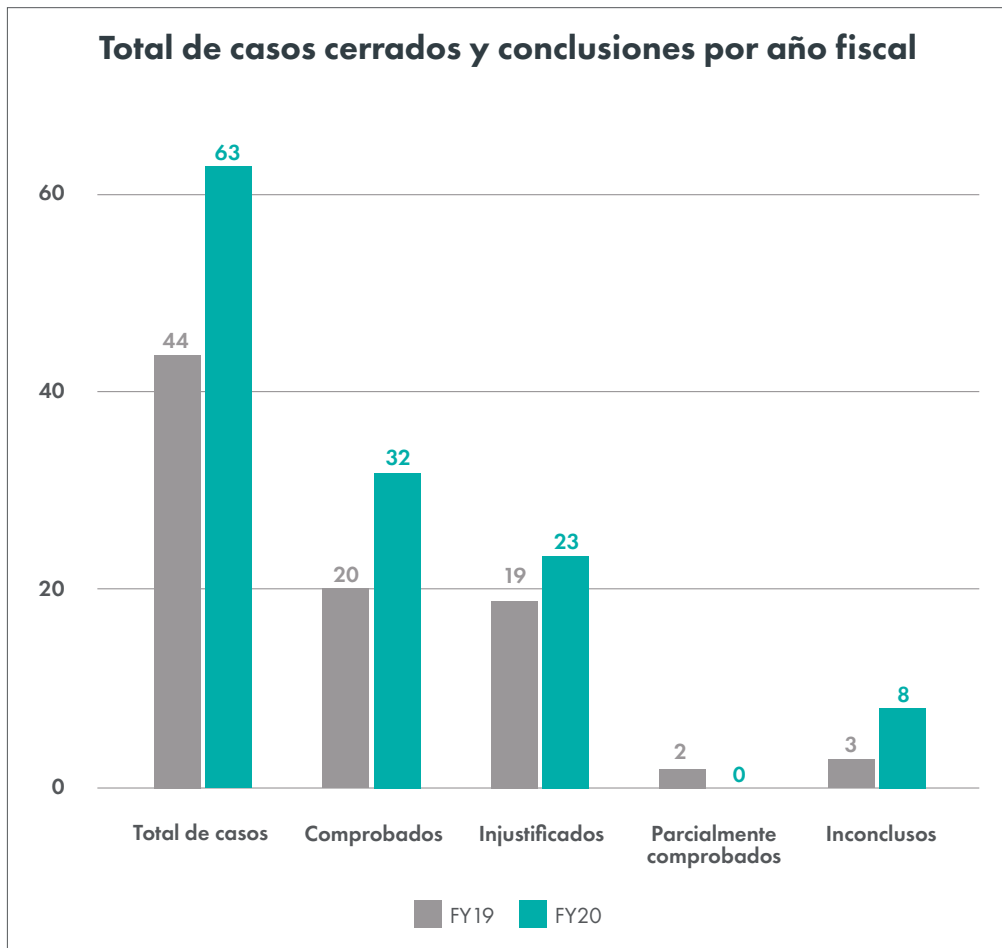
11 Todo alegato relacionado con el Código de Conducta debe ser atendido por esta unidad designada, incluyendo el fraude y la corrupción, la explotación y el abuso sexual, la conducta sexual indebida, y los temas de RRHH que caen dentro del alcance de nuestro Código de Conducta.

12 Cuando fuera necesario, y para casos que involucran a líderes séniores, contratamos investigadores expertos externos.

13 Algunas investigaciones se han demorado debido a los impactos de la pandemia de Covid-19.



De las 63 investigaciones cerradas o pendientes, 23 resultaron injustificadas, 32 fueron comprobadas, y 8 quedaron inconclusas (figura 2).<sup>14</sup> Todos los casos comprobados resultaron en acciones disciplinarias, incluyendo 25 cesaciones de empleo o de contrato de socio y 8 acciones disciplinarias que no fueron cesaciones. En todos los casos comprobados que involucraban explotación o abuso de un participante o integrante de la comunidad, fue cesado el integrante de equipo o socio, quedando descalificado para recontratación o renovación de contrato. Esa descalificación será compartida con empleadores potenciales cuando consulten.

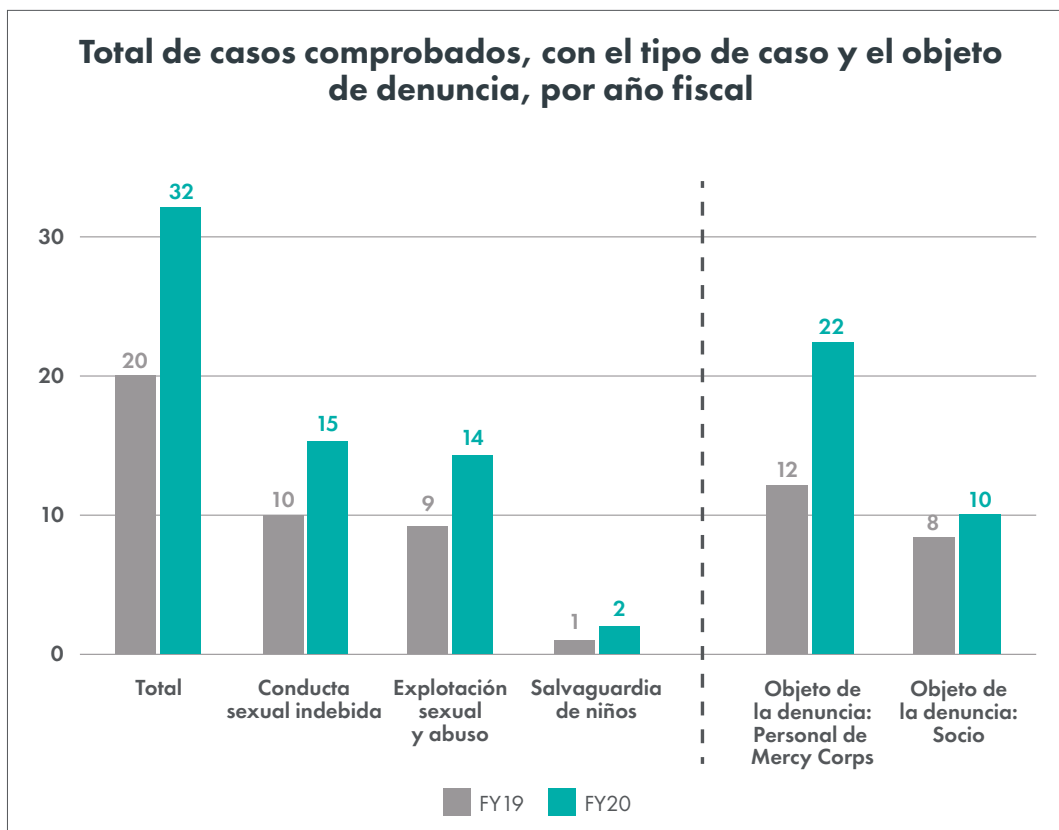


**FIGURA 2:** Número total de casos cerrados para el año fiscal 2019 y el año fiscal 2020, desglosado según las conclusiones de caso. Las definiciones de cada tipo de caso indicado se encuentran en el Anexo A.

Del total de 32 casos justificados, 14 involucraron conducta sexual indebida interna (entre integrantes de equipo) de diferentes grados, que incluye relaciones no divulgadas. Doce casos involucraron explotación sexual o abuso, que incluye la procuración comercial de sexo y contacto sexual con niños menores de 18 años. Dos casos involucraron salvaguardia no sexual de niños, y un caso involucró el daño físico no sexual de un adulto (figura 3). Tres casos involucraron conducta indebida histórica de integrantes del personal, previa a su relación con Mercy Corps.<sup>15</sup>

<sup>14</sup> Ver en el Anexo A las definiciones de resolución de casos.

<sup>15</sup> En estos casos no investigamos la conducta subyacente, sino la existencia de alegatos injustificados en otras organizaciones o con las fuerzas de seguridad.



**FIGURA 3:** Número total de casos comprobados en el año fiscal 2019 y el año fiscal 2020, desglosado según el tipo de caso y también el objeto de denuncia (SoC). Las definiciones por tipo de casos y clasificación de objetos de denuncia se encuentran en el Anexo A.

## Reflexionar y adaptar: Un enfoque informado por datos

Para nuestros esfuerzos de salvaguardia Mercy Corps adopta un enfoque impulsado por datos. A través del análisis de datos, aprendemos y adaptamos, identificando tendencias, y permitiendo una toma de decisiones más informada y efectiva para mejorar nuestros esfuerzos. Al final de una investigación de salvaguardia, analizamos las condiciones específicas que existieron y consideramos las implicancias que surgen de ese análisis—desde el reclutamiento a la contratación, a la incorporación y la capacitación, a la administración de programas, al proceso de reportes e investigación—buscando las maneras de prevenir que ocurran situaciones similares y mejorar nuestra respuesta si ocurriesen.

Además del análisis de investigaciones, utilizamos datos de los casos para identificar tendencias más amplias, ver riesgos, e identificar áreas para mejoramiento de procesos. A ese fin hemos establecido un nuevo Grupo Operativo Global de Salvaguardia (GST), interdisciplinario, para ampliar el rol de nuestro anterior Grupo de Trabajo de Salvaguardia. El Grupo Operativo consiste de múltiples representantes de partes interesadas de toda la agencia en representación de diferentes funciones, departamentos, y regiones. A partir del segundo trimestre del año fiscal 2021, el Grupo Operativo se combinará con el equipo de salvaguardia para revisar datos de incidentes de alto nivel<sup>16</sup> y apoyará el análisis de lecciones aprendidas, identificación de riesgos, y el repaso de procesos y sistemas relevantes para asegurar adaptación y mejoras significativas.

<sup>16</sup> Esta revisión no incluirá ninguna información identificadora para proteger la confidencialidad de nuestro proceso investigativo.

## Reflexiones sobre datos del año fiscal 2020

Existen varias reflexiones que podemos compartir sobre nuestro repaso de los datos de casos del año fiscal 2020. Primero—si bien hemos visto un incremento en reportes en varios locales luego de una mayor concientización respecto a los mecanismos de reporte—en otros locales no se han incrementado los reportes. Sabemos que sub-reportar es un problema endémico, por lo tanto se requiere mayor investigación y seguimiento para asegurar que los integrantes de la comunidad y los participantes comprenden cuáles son sus derechos y se sienten seguros dando a conocer sus inquietudes. Segundo, sabemos que tenemos áreas que deben fortalecerse con respecto a la salvaguardia en nuestras asociaciones, particularmente en torno al reclutamiento y la capacitación de trabajadores temporarios.<sup>17</sup> Este es un punto clave de enfoque para el año fiscal 2021. Tercero, hemos visto los impactos de Covid-19, tanto respecto a la cantidad de reportes recibidos (los cuales decayeron durante las cuarentenas), y a la naturaleza de los reportes, los cuales reflejaron los conocidos riesgos de mayor violencia doméstica y de parejas durante la pandemia.

Finalmente, hemos visto importantes mejoras en nuestra respuesta a incidentes como resultado de nuestra inversión en investigadores conjuntos de salvaguardia y puntos focales. Los integrantes de equipo se acercan a nuestros puntos focales para reportar sus inquietudes. Podemos conectar mejor a los sobrevivientes con recursos valiosos de apoyo y asegurar que nuestra interacción con ellos esté centrada en el sobreviviente y limitada a un punto de contacto. En los países nuestros investigadores conjuntos están disponibles para ayudar a investigadores remotos, mejorando el tiempo de respuesta de la investigación, la comprensión contextual, las comunicaciones, y brindando una experiencia más cómoda para todas las partes. Los investigadores conjuntos han ayudado inmensamente con el giro hacia investigaciones remotas a las que nos llevó la pandemia de Covid-19. También han ampliado nuestra capacidad para llegar a lugares remotos.

## Mirando hacia adelante

No abordar la explotación y el abuso causó un profundo legado de dolor en nuestro sector y resultó traumático para incontables sobrevivientes. Queda mucho trabajo por delante para prevenir mayor daño y atender ese legado. Mercy Corps está profundamente comprometido a contribuir a un sector más seguro, más responsable, enfocado en el sobreviviente, donde no se tolera la explotación y el abuso. Con nuestro ampliado equipo global de salvaguardia en funcionamiento y creciendo, nos comprometemos a fortalecer las prácticas, los sistemas, las políticas, y la cultura en el espacio laboral, en todos nuestros programas, con nuestros socios, y en las comunidades que atendemos.

Creemos que la salvaguardia es responsabilidad de cada integrante de equipo y socio de Mercy Corps, y de cada integrante de nuestro sector entero. Continuaremos trabajando para asegurar que todas las personas asociadas con nuestra agencia comprendan esta responsabilidad y tengan los recursos y los conocimientos para actuar. Juntos, nos comprometemos a asegurar que todas las personas con las que entramos en contacto sean tratadas con el respeto y la dignidad que merecen.

---

<sup>17</sup> Ver en el Anexo A las definiciones de tipos de empleo.

# Anexos

## Anexo A: Definiciones de referencia (en orden alfabético)

- › **Alegato de salvaguardia:** Consideramos que los alegatos de salvaguardia incluyen los alegatos de explotación y abuso sexual, conducta sexual indebida interna (incluyendo acoso sexual), salvaguardia de niños y trata de personas.
- › **Caso comprobado:** Aquel donde la investigación concluyó que es más probable que haya ocurrido la violación que no.
- › **Caso de Conducta Sexual Indebida (SM):** Alegatos que incluyen instancias de conducta sexual indebida en el lugar de trabajo, incluyendo acoso sexual (quid pro quo o ambiente laboral) y violencia sexual. También incluye relaciones no divulgadas a lo largo de líneas de reporte.
- › **Caso de Explotación y Abuso Sexual (SEA):** Alegatos de explotación y abuso sexual de los participantes en nuestros programas u otros integrantes comunitarios incluyendo: abuso o intento de abuso de una posición de vulnerabilidad, diferencial de poder, o confianza para fines sexuales; beneficio monetario, social, o político de la explotación sexual de otra persona; intercambio de ayuda por relaciones sexuales o románticas; abuso sexual de participantes de programas o integrantes de la comunidad; y pagar por sexo o actos sexuales.
- › **Caso de Salvaguardia de Niños (CS):** Incluye alegatos de abuso físico, emocional, o sexual, o de poner de alguna manera a niños en riesgo de daño.
- › **Caso inconcluso:** Aquel donde no se pudo obtener evidencia suficiente para realizar una determinación respecto a pruebas, por ejemplo porque el reporte fue presentado por un tercero anónimo y/o no identifica específicamente a un sobreviviente o al objeto de acusación. En tales casos tomamos toda acción posible para investigar de manera sensible al sobreviviente, y brindar oportunidades para que surjan otras acusaciones. Además, revisamos los programas y sistemas para asegurar que cumplen nuestros estándares de salvaguardia y que los integrantes de equipo, participantes, socios, e integrantes de la comunidad comprendan cuáles son sus derechos y cómo presentar sus inquietudes.
- › **Caso injustificado:** La evidencia disponible fue insuficiente para concluir que es más probable que la violación haya ocurrido que no.
- › **Caso parcialmente comprobado:** Algunos, pero no todos, los alegatos son comprobados. Esta categoría de resultado se utilizó hasta la primera mitad del año 2019. A partir del año fiscal 2020, consideramos que un alegato queda comprobado si se comprueba cualquier violación de salvaguardia.
- › **Caso pendiente:** Aquel donde se ha completado la investigación y se obtiene un resultado pero donde queda pendiente la implementación y finalización de acciones correctivas y/o de reporte.

- › **Defensor de salvaguardia:** Los Defensores de Salvaguardia tienen un rol similar al de los Puntos Focales de Salvaguardia para concientizar, y producir mapas de recursos comunitarios que se utilizan como parte de nuestras prácticas en apoyo de los sobrevivientes y el proceso de recomendación de servicios. Los Defensores de Salvaguardia trabajan a una capacidad técnica reducida y no reemplazan los puntos focales. Son un complemento importante a nuestro equipo global de salvaguardia y suplementan en los países nuestro apoyo con respecto a los esfuerzos de prevención de salvaguardia.
- › **Integrante de equipo:** Todos los integrantes de equipo globalmente, incluyendo las Juntas Directivas de Mercy Corps, los directores ejecutivos, la gerencia, los empleados/ integrantes de equipo, empleados secundarios, personal temporario, pasantes, y voluntarios.
- › **Investigador conjunto de salvaguardia:** Los investigadores conjuntos de salvaguardia actúan en los países como apoyo a la investigación cuando se reportan alegatos de violaciones de salvaguardia. Proporcionan información contextual local, traducción, y facilitan la planificación de la investigación, la comunicación, y la implementación. Con la guía y supervisión de investigadores principales de tiempo completo, los investigadores conjuntos pueden tomar acción in situ en la investigación, incluyendo la participación en entrevistas, examinar evidencia, y revisar documentación relevante.
- › **Mecanismo Comunitario de Reporte y Rendición de Cuentas (CARM):** CARM es un canal para que todo integrante de la comunidad entregue comentarios, sugerencias, quejas, e inquietudes, en una manera segura, confidencial, transparente, y accesible, permitiendo que Mercy Corps responda y haga cualquier adaptación programática o de salvaguardia necesaria y asegure la seguridad, seguridad física, y empoderamiento de los participantes de los programas.
- › **Punto Focal de Salvaguardia:** Los Puntos Focales de Salvaguardia son recursos para la salvaguardia en los países, trabajando con los integrantes de su equipo para crear confianza y confiabilidad en nuestros mecanismos de reporte. También proporcionan información en el lugar y retroalimentación para ayudar a informar nuestra estrategia y enfoque de salvaguardia a nivel de toda la agencia. La capacitación de los puntos focales incluye enfoques centrados en el sobreviviente para la respuesta a incidentes, vías de derivación, mapeo de recursos comunitarios, estándares internacionales de salvaguardia, reportes comunitarios y de integrantes de equipo, evaluación de riesgos de salvaguardia, y otras capacidades relacionadas.
- › **Socios:** Beneficiarios secundarios de becas, organizaciones asociadas, contratistas, expertos externos, consultores, agentes, representantes, y cualquier otra organización o individuo que actúa en nombre de Mercy Corps o bajo indicación de Mercy Corps.
- › **Trabajadores temporarios:** Personas contratadas a corto plazo como parte de un programa (incluido arriba en la definición amplia de integrante de equipo)
- › **Visitantes:** Visitantes a las instalaciones de Mercy Corps, incluyendo fotógrafos, cineastas, periodistas, investigadores, donantes y donantes potenciales, y toda otra persona auspiciada por Mercy Corps o que visita programas implementados o financiados por Mercy Corps.

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

- › [Sitio web de Mercy Corps](#)
- › [Investigación Externa y Compromisos a la Acción](#)
- › [Línea de Tiempo de Acciones](#)
- › Informe Global de Salvaguardia del año fiscal 2019, [Parte I](#) and [Parte II](#)
- › [Documentación de Políticas y Guías de Mercy Corps](#)

## **Anexo C: Estándares mínimos CARM**

1. Los puntos focales CARM se designan a nivel país y programa. El punto focal CARM del país es responsable de la administración y la calidad de CARM para ese país y es responsable por liderar el diseño y la implementación de CARM.
2. En todos los programas existe el presupuesto para CARM. Cada programa tendrá asignado una partida presupuestaria para la rendición de cuentas a la comunidad.
3. Los procedimientos operativos estándar (SOP) de CARM se han completado y aprobado. Utilizar la plantilla aprobada de los SOP y una vez completados, enviar a [carm@mercy Corps.org](mailto:carm@mercy Corps.org) para su revisión técnica. El director de país debe aprobar los SOP finales.
4. Todo programa activo tiene tres canales de retroalimentación y los integrantes de las comunidades son sensibles a sus propósitos y disponibilidad. Los canales de retroalimentación deben estar habilitados dentro de los 90 días del inicio del programa. Al operar remotamente o con acceso reducido y si no se puede recolectar retroalimentación de manera presencial, se permite el uso de dos canales de retroalimentación.
5. Toda la retroalimentación queda documentada y administrada en una base de datos de CARM. El acceso a la base de datos estará restringida a los integrantes de equipo responsables por documentar la retroalimentación a fin de proteger la identidad de los informantes.
6. La retroalimentación se clasifica según seis grados estándares y la clasificación es verificada. Únicamente los integrantes de equipo específicos designados tendrán la autoridad de clasificar la retroalimentación, y serán seleccionados por el Director de País en colaboración con el punto focal CARM del país.
7. Se toma acción correspondiente para toda retroalimentación basado en la clasificación. Una vez clasificada la retroalimentación, debe tomarse acción correspondiente según dicha clasificación. La acción correspondiente y la segregación de tareas serán delimitadas en el SOP de CARM.
8. Toda retroalimentación de grado 5 y 6 es informada directamente al Integrity Hotline y se protege la identidad del informante. El Director de País y el Punto Focal de Salvaguardia del país (Grado 6 únicamente) pueden ser informados si la retroalimentación no los implica.
9. El lazo de retroalimentación queda cerrado para toda retroalimentación no anónima. Debe informarse a la persona que presentó la retroalimentación sobre la resolución de su caso para el 100% de la retroalimentación que no se presenta de forma anónima.

## CONTACT

JESSICA CARL

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

KAREN BARNETT

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

ALEXANDRA ANGULO

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

### About Mercy Corps

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



#### Global Headquarters

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

#### European Headquarters

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