

Junta Directiva

2-3 de diciembre de 2021

Se refiere al

Punto 6,3 de la Agenda

Informe trimestral de protección y gestión de incidentes del T3 de 2021

Introducción

Este informe abarca del 1 de julio de 2021 al 30 de septiembre de 2021 (T3: 2021) y proporciona información trimestral de gestión de incidentes (GI) y protección (P) para respaldar una gestión eficaz y supervisión de la gobernanza.

El informe anterior (T2) señaló que nuestros auditores, RSM, realizarían una auditoría de nuestras funciones de protección y gestión de incidentes; esto se completó hacia el final del T2 y, en el momento de redactar este documento, estamos en espera del informe completo.

Mensajes clave

Gestión de incidentes

1. Estado acumulativo de preocupaciones reportadas al final del T3

De las 189 preocupaciones planteadas desde que se puso en marcha el servicio en diciembre de 2018, se han cerrado 153 casos (81%), quedando 36 casos abiertos actualmente, de los cuales 15 (43%) se provienen de 2020 y uno (3%) de 2019.

El número total de preocupaciones planteadas durante 2021 hasta el final del T3 es de 34 en comparación con las 67 planteadas durante el 2020 hasta el final del T3.

De todas las preocupaciones pendientes:

11 se relacionan con el Secretariado, de las cuales 9 se refieren a asuntos de empleo y lugar de trabajo, 1 se relaciona con la igualdad, diversidad e inclusión, 1 reporta irregularidades financieras.

22 se relacionan con las AM, de las cuales 7 se relacionan con asuntos de empleo y lugar de trabajo, 3 con la igualdad, diversidad e inclusión, 6 con irregularidades financieras, 1 con la provisión de información y servicios a las y los clientes, 4 se relacionan con la protección y 1 se relaciona con la seguridad y la protección.

3 más se relacionan con un programa huésped (SheDecides), de las cuales 2 se relacionan con la igualdad, la diversidad y la inclusión y 1 con la vigilancia y seguridad.

Si bien ha habido un pequeño aumento (2 preocupaciones) en el número total de preocupaciones pendientes al final del T3 en comparación con el T2, hemos recibido reportes de nueve preocupaciones adicionales en el mismo período. En comparación con nuestro desempeño en 2020, la mejora es clara, ya que nuestro recuento general de casos abiertos no está creciendo al mismo ritmo que se reportan las preocupaciones.

2. Estatus del T3

En el T3, se cerraron 7 preocupaciones reportadas y se reportaron 9 preocupaciones nuevas. Esto está por debajo de las 14 preocupaciones reportadas en el T3 del año pasado. De las 9 nuevas preocupaciones reportadas, 3 se relacionan con asuntos de empleo y lugar de trabajo, 3 con la igualdad, diversidad e inclusión, 1 con la protección, 1 con irregularidades financieras y 1 con la vigilancia y seguridad.

Es probable que el pequeño aumento en los casos de igualdad, diversidad e inclusión haya sido provocado por el trabajo contra el racismo en curso en IPPF. Se espera que un alza durante o después de un compromiso de toda la organización en un dominio específico genere un ligero aumento en los reportes.

El ritmo, la progresión y el enfoque para administrar la carga de casos en vivo sigue siendo un problema, como se evidenciará en el informe de auditoría de RSM que está por presentarse, donde los estándares y los plazos esperados no se están cumpliendo y se requieren acciones para abordar esta situación.

Para avanzar con mayor rapidez en los casos de irregularidades financieras, hemos dedicado tiempo, recursos y esfuerzos considerables, incluido el apoyo de RSM para fortalecer el nivel de trabajo en curso.

Es positivo que un nuevo Director de Riesgo Legal y Cumplimiento (RLyC) está ahora en el cargo, con la responsabilidad de supervisar los casos de irregularidades financieras. Él ha estado trabajando en estrecha colaboración con un miembro del equipo de auditoría de RSM para ayudar a gestionar los incidentes de irregularidades financieras en la región de África y ha estado en contacto con colegas de la Oficina del Mundo Árabe. El Jefe de Protección y el nuevo Director de RLyC trabajarán en estrecha colaboración para garantizar una aceleración de la gestión de incidentes y para identificar/cerrar las brechas en los procesos, la capacitación y la comunicación.

Protección: Se ha logrado un buen avance en la implementación del Paquete de Capacitación en Protección para fortalecer la capacidad global de las AM, el desarrollo continuo y la impartición de capacitación en protección para el personal del Secretariado.

La lista de logros que se describe a continuación proporciona una imagen positiva de una gran cantidad de esfuerzo por parte de todos. El desarrollo y la impartición de nueva capacitación en materia de protección para diferentes públicos dentro y fuera del Secretariado ha sido fundamental para nuestro trabajo.

Logros

Gestión de incidentes

- Al trabajar en estrecha colaboración con los expertos contratados para liderar el trabajo contra el racismo, planteamos que el servicio IPPF SafeReport no solicitó a las personas que reportaron preocupaciones que compartieran con nosotros algún asunto relacionado con su origen étnico, edad, sexualidad, género o expresión de género, etc. Después del lanzamiento del nuevo sistema IPPF SafeReport el 28 de abril de 2021, se introdujo una nueva función del servicio de informes a partir de septiembre, que solicita a cualquier persona que informe una preocupación que proporcione información para ayudar con nuestros esfuerzos de igualdad, diversidad e inclusión. Este es un formulario opcional y no se completó en el único reporte recibido en septiembre. Analizaremos la forma de fortalecer la comunicación para explicar el propósito de la solicitud de información y asegurar la continuidad del anonimato, aunque apreciamos que puede seguir siendo difícil capturar datos para respaldar los informes de igualdad, diversidad e inclusión.
- Tal y como estaba previsto, impartimos capacitación sobre el sistema a la totalidad de colegas del Secretariado responsables de la gestión de incidentes – consulte el Gráfico 1 a continuación.
- Progresión del desarrollo del contenido de la orientación.
- Progreso significativo en el mapeo de los requisitos de los donantes para mejorar la comprensión y el cumplimiento de los informes de los donantes a través de la política de escalamiento que se está desarrollando.
- Los materiales promocionales de IPPF SafeReport se han distribuido a todas las oficinas regionales y todas las AM para su exhibición en el Secretariado, en las oficinas de las AM y en las ubicaciones de servicio al cliente.
- Hemos completado la migración de casos heredados del antiguo sistema al nuevo SafeReport.

Protección

- Se desarrolló un nuevo curso global de Inducción de Protección para todo el personal. Este curso será obligatorio y ha sido diseñado para garantizar que todo el personal nuevo reciba capacitación presencial (incluida en línea) de un miembro del equipo de protección en sus primeras 4-8 semanas de trabajo. A partir de octubre de 2021, este curso se ofrecerá todos los meses en cada región y contribuirá a construir la cultura de protección y un enfoque unificado para desarrollar la comprensión y las responsabilidades de la gente de proteger en una etapa temprana.
- La capacitación anual de actualización de protección será obligatoria, se implementará para el personal a partir de octubre y se completará como un paquete de auto capacitación para fines de 2021.

Gráfico 1: Capacitación relacionada con la mensajería instantánea impartida en el T3.

Capacitación sobre el sistema SafeReport impartida en el T3			
Capacitación impartida	No de cursos impartidos en el T3	No. total de participantes capacitados	Participantes
Triage global de preocupaciones reportadas	1	4	Asesores y Gerente de Protección
Unidad Regional de Notificación de Incidentes (URNI):	1	11	Personal regional de RR.HH. y Protección
IPPF SafeReport: Utilización del sistema	4	26	Coordinadores de incidentes
Núm. total del personal capacitado			41

Gráfico 2: Capacitación impartida en el 3T

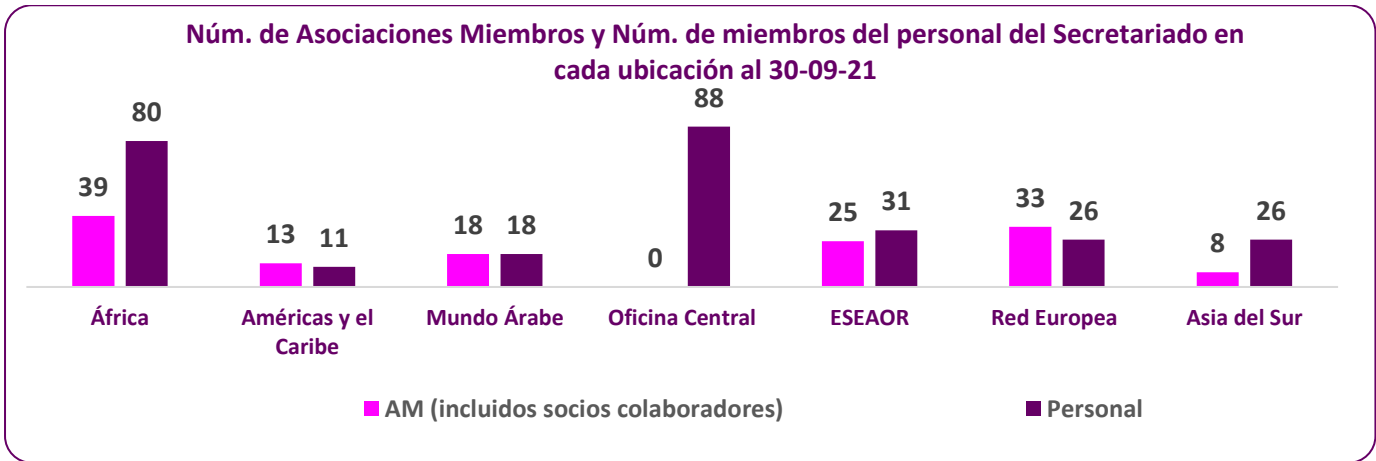
Capacitación relacionada con la protección impartida en el T3		
Curso de capacitación	Audiencia	No. total de participantes
Paquete de capacitación sobre protección de IPPF Capacitación de capacitadores (CdC)	Tanzania - UMATI	15
	Malawi - FPAM	30
	Chad - ASTBEF	16
	Marruecos - AMPF	8
Sensibilización de la Protección	Indonesia - IPPA	58
Paquete de capacitación sobre protección de IPPF Capacitación de capacitadores	SARO	4
Inducción/sensibilización sobre protección	Miembros del Secretariado y de la JD	21
Núm. total del personal capacitado		152

Mirada hacia el cuarto trimestre y más allá

De cara al último trimestre de 2021, la energía y el enfoque se centrarán en:

- Impartir formación de inducción.
- Finalizar un conjunto de indicadores clave de rendimiento (KPI) preliminares de protección para respaldar la revisión de acreditación de la AM en curso.
- Considerar y desarrollar las acciones esperadas de la Auditoría realizada por RSM.
- Implementar un grupo de trabajo de Gestión de Incidentes con el fin de desarrollar un enfoque organizacional para aprender lecciones, realizar apoyo entre pares, revisar estudios de casos y casos anonimizados para fortalecer la comprensión y obtener experiencia.
- Cierre de casos más antiguos.

Gráfico 1: Al final del T2, el número total de empleados del Secretariado era 259 y el número de AM era 118. Al final del T3, estos números aumentaron respectivamente a 280 empleados (+21) y 125 AM



Panel de gestión de incidentes

Preocupaciones reportadas - Gráficos 2-6

El **Gráfico 2** muestra el número de preocupaciones reportadas a IPPF SafeReport en el T3 de 2021 y el T3 de 2020. Esto incluye las preocupaciones sobre protección pero, para mayor claridad, éstas se informan por separado en los **Gráficos 3 y 3a**.

El **Gráfico 2a** muestra el total acumulado de las preocupaciones reportadas *para* fines del T3 de 2021 y el T3 de 2020, incluidas las preocupaciones sobre protección.

El **Gráfico 3** muestra *solo* las preocupaciones sobre protección reportadas en el T3 2021 y el T3 2020.

El **Gráfico 3a** muestra el total acumulado de preocupaciones sobre protección notificadas *para* fines del T3 de 2021 y del T3 de 2020.

El **Gráfico 4** muestra el desglose por tipo de problema, de todas las preocupaciones reportadas de la Federación en el T3 de 2021 y el T3 de 2020.

El **Gráfico 4a** muestra el desglose de las preocupaciones sobre protección notificadas en el T3 de 2021 y el T3 de 2020.

El **Gráfico 5** muestra el número de preocupaciones reportadas por región en el T3 de 2021 y el T3 de 2020.

El **Gráfico 6** muestra las preocupaciones reportadas por subcategoría en el T3 de 2021 y el T3 de 2020

¿Principal conclusión? El número de preocupaciones reportadas en el T3 se ha reducido año tras año. El número acumulado de preocupaciones aumenta cada mes, como era de esperar.

En forma acumulada, los tipos de problemas más frecuentes permanecen estáticos: Asuntos de empleo y lugar de trabajo e irregularidades financieras. Sin embargo, ha habido un pequeño aumento en el número de preocupaciones reportadas en el T3 sobre igualdad, diversidad e inclusión. Es probable que esto sea el resultado del trabajo que se está realizando para promover una cultura de protección, impartir formación y también del importante trabajo que se está realizando en torno al antirracismo. Otros tipos de problemas han tenido menos preocupaciones reportadas año tras año. Las preocupaciones sobre protección recibidas en el T3 2021 en comparación con el T3 de 2020 aumentaron en un caso.

Gráfico 2



Gráfico 2a

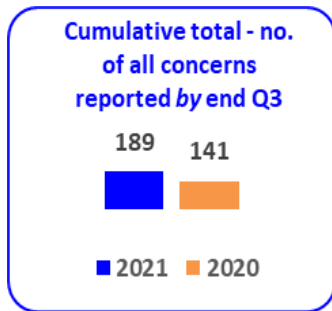


Gráfico 3



Gráfico 3a



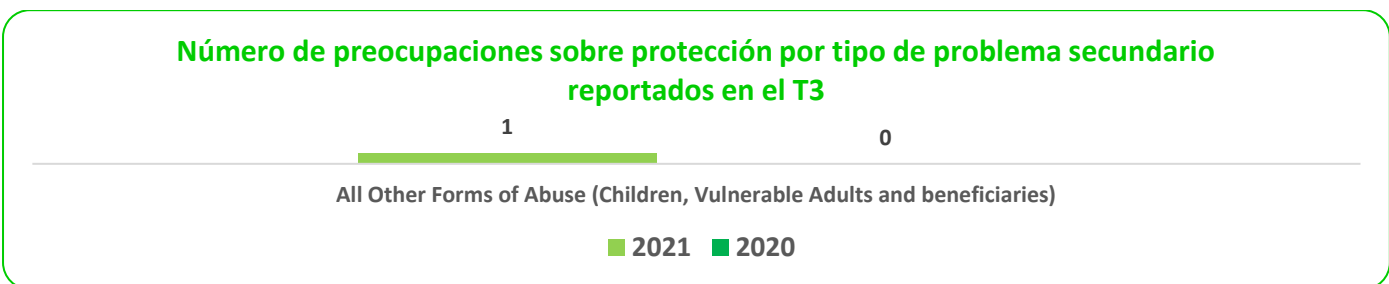
Núm. total de preocupaciones reportadas en el T3	Núm. total acumulado de preocupaciones reportadas para fines del T3	Preocupaciones sobre protección reportadas en el T3	Núm. total de preocupaciones sobre protección reportadas para fines del T3
--	---	---	--

Gráfico 4



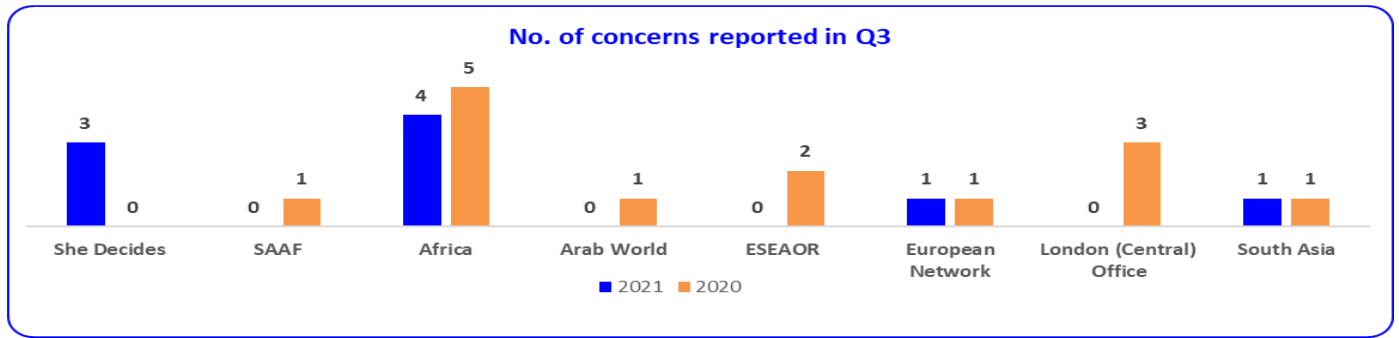
Núm. de preocupaciones reportadas por tipo en el T3				
Asuntos de empleo y lugar de trabajo	Igualdad, diversidad e inclusión	Irregularidades financieras.	Protección	Vigilancia y Seguridad

Gráfico 4a



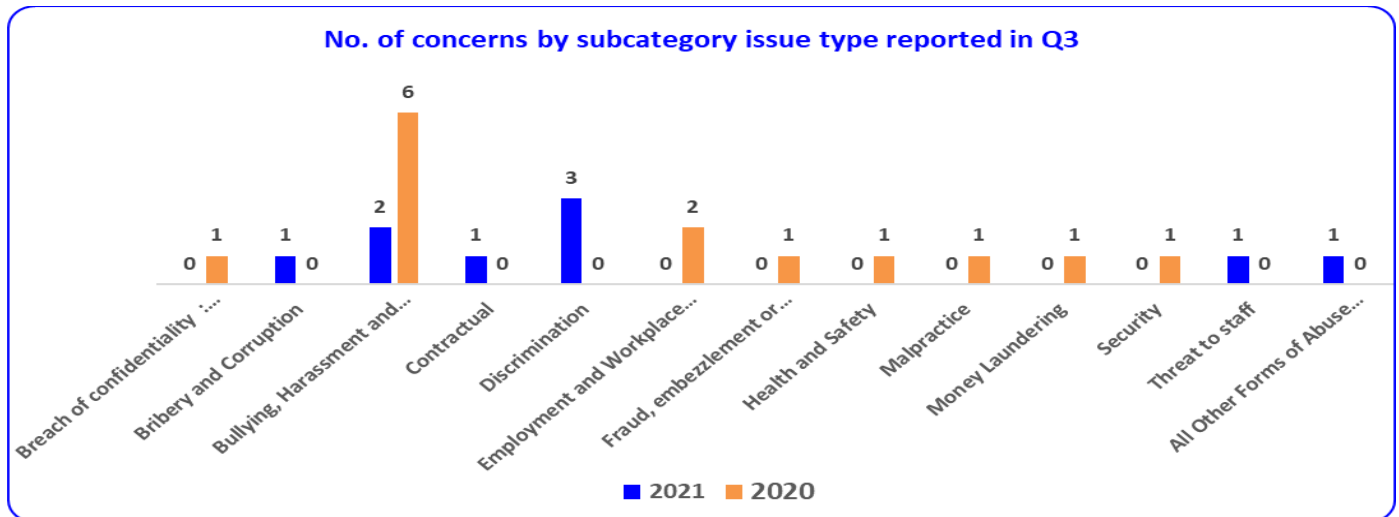
Todas las otras formas de abuso (niños, adultos vulnerables y beneficiarios)
--

Gráfico 5



She Decides	SAAF	África	Mundo Árabe	ESEAOR	Red Europea	Oficina Central (Londres)	Asia del Sur
3	0	4	0	0	1	0	1

Gráfico 6



Violación de la confidencialidad:
Soborno y corrupción
Hostigamiento, acoso y victimización
Contractual
Discriminación
Asuntos de empleo y lugar de trabajo
Fraude, malversación o apropiación indebida
Salud y seguridad
Mala praxis
Lavado de dinero
Seguridad
Amenaza para el personal
Todas las demás formas de abuso (niños, adultos vulnerables y beneficiarios)

Preocupaciones cerradas - Gráficos 7 - 9

El Gráfico 7 muestra el número total de preocupaciones que se cerraron en el T3, independientemente de cuándo se reportaron.

El Gráfico 7a muestra el total acumulado de todas las preocupaciones cerradas para fines del T3.

El Gráfico 8 muestra el número de preocupaciones sobre protección cerradas en el T3, independientemente de cuándo se informaron.

El gráfico 8a muestra el total acumulado de preocupaciones sobre protección cerradas para fines del T3.

El Gráfico 9 muestra el número de preocupaciones reportadas cerradas por región/programa/ubicación en el T3. Se incluye la Región del Hemisferio Occidental para garantizar que los datos permanezcan intactos durante el período histórico, pero cambiarán a partir de enero de 2022.

¿Principales conclusiones? El hecho de que 153 preocupaciones de los 189 casos recibidos hasta la fecha se hayan concluido y cerrado al final del T3 indica una mejora en las tasas de respuesta y los plazos para los casos más nuevos. Con un ligero aumento en el número de preocupaciones de protección recibidas, es positivo que estas están avanzando rápidamente hacia el cierre.

Gráfico 7



Gráfico 7a

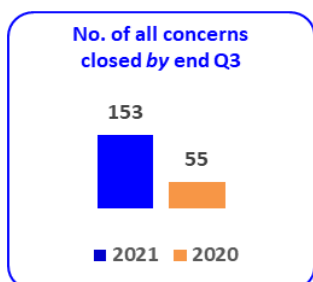


Gráfico 8a

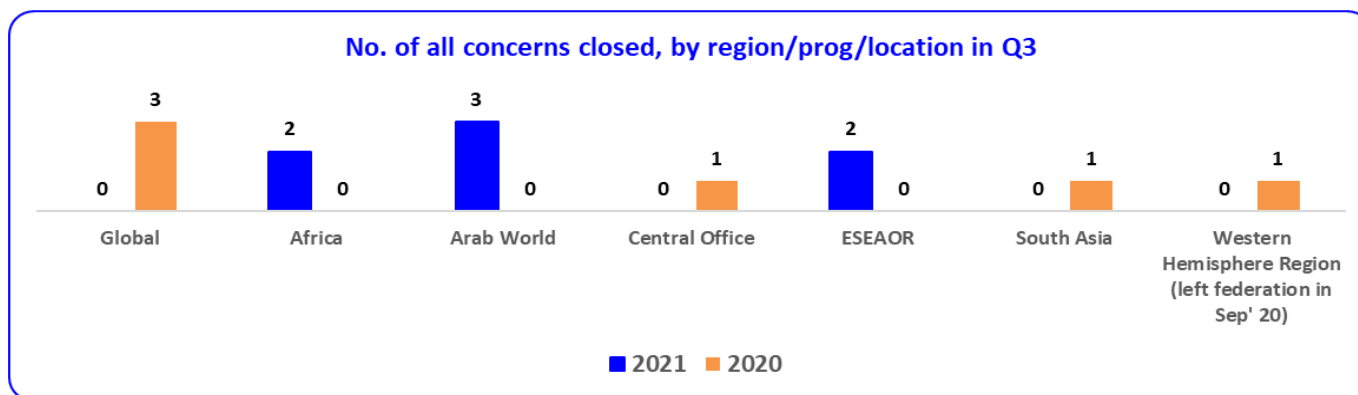


Gráfico 8



Núm. total de preocupaciones cerradas en el T3	Núm. total de preocupaciones cerradas para fines del T3	Núm. de preocupaciones de protección cerradas en el T3	Núm. total acumulado de preocupaciones de protección cerradas para fines del T3
--	---	--	---

Gráfico 9



Núm. total de preocupaciones cerradas, por región/programa/ubicación en el T3

Global	África	Mundo Árabe	Oficina Central	ESEAOR	Asia del Sur	Región del Hemisferio Occidental (abandonó la Federación en Sep 2020)
--------	--------	-------------	-----------------	--------	--------------	---

Resultados de las preocupaciones - Gráficos 10 - 10a

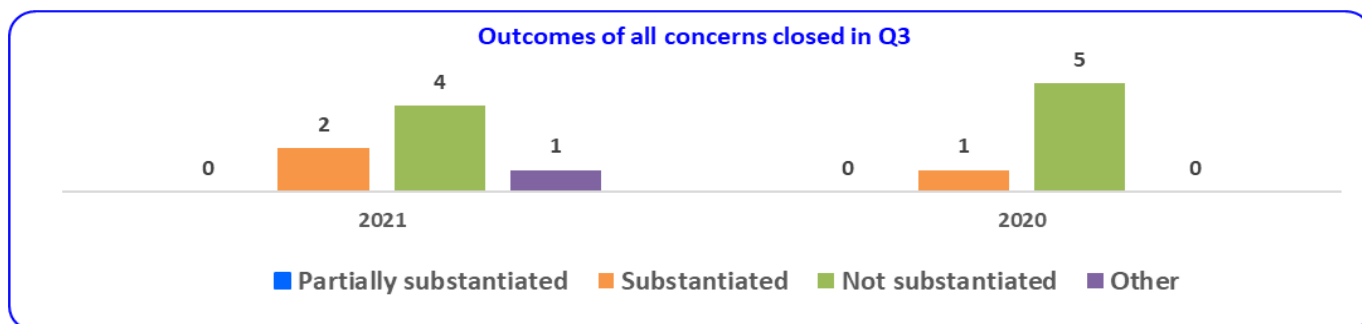
Cuando las preocupaciones reportadas a través del servicio IPPF SafeReport se concluyen y se cierran, se registra el resultado de cada caso.

El Gráfico 10 muestra los resultados acumulados del total de preocupaciones sobre protección.

El Gráfico 10a muestra los resultados solo de preocupaciones de protección concluidas y cerradas en el T3 de 2021.

¿Principal conclusión? Si bien seguimos impulsando mejoras en el ritmo de la gestión de casos y el mantenimiento de registros, debemos centrarnos más en identificar lecciones para aprender de nuestro trabajo de casos.

Gráfico 10



Resultados de todas las preocupaciones cerradas en el T3			
Parcialmente fundamentadas	Fundamentadas	No fundamentadas	Otros

Gráfico 10a



Resultados de preocupaciones sobre protección cerradas en el T3			
Parcialmente fundamentadas	Fundamentadas	No fundamentadas	Otros

Preocupaciones abiertas

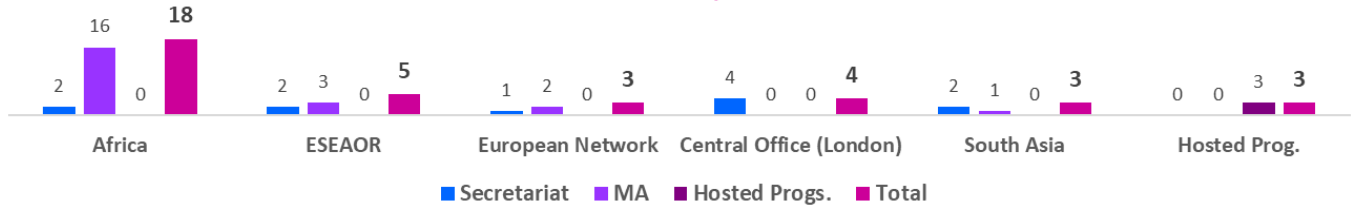
El **Gráfico 11** muestra el número de preocupaciones que no llegaron a su conclusión al final del T3. El número total de preocupaciones abiertas al final del T3 es 36, que se mantiene en el 19% del número total de casos.

De los 36 casos que permanecen abiertos, 22 (61%) se relacionan con las AM, una reducción del 7% en las cifras del T2, 11 (31%) se relacionan con las oficinas del Secretariado (sin cambios en el T2) y 3 (8%) se relacionan con un programa huésped (SheDecides).

¿Principal conclusión? Si bien ha habido un pequeño aumento (2 preocupaciones) en el número total de preocupaciones abiertas al final del T3, en comparación con el T2, hemos recibido nueve preocupaciones reportadas adicionales en el mismo período. En comparación con nuestro desempeño en 2020, la mejora es clara, ya que nuestro recuento general de casos abiertos no está creciendo al mismo ritmo que se reportan las preocupaciones.

Gráfico 11

Total number of concerns open at the end of Q3



Número total de preocupaciones abiertas al final del T3

África	ESEAOR	Red Europea	Oficina Central (Londres)	Asia del Sur	Programa Huésped
2	5	3	4	3	3