

Junta Directiva

9 -10 de marzo 2023

Referencia :  
Ítem 8 de la Agenda

## **Ítem de Agenda: Gestión de la Protección e Incidentes**

### **Resumen:**

Este es el Informe Anual 2022 de Gestión de Incidentes de IPPF que proporciona datos, análisis y comentarios sobre el trabajo de Gestión de Incidentes de IPPF en 2022. Los esfuerzos emprendidos continuaron con el fin de mejorar la manera en que IPPF responde a las preocupaciones reportadas al SafeReport de IPPF, nuestro servicio independiente y confidencial de reportes o sistema de gestión de incidentes. Existen seis tipos diferentes de inquietudes que pueden ser reportadas al SafeReport de IPPF.

- |   |  |
|---|--|
| <b>1. EDI:</b> Igualdad, diversidad e inclusión                       | <b>4. SAS:</b> Protección y seguridad                                |
| <b>2. EWPM:</b> Empleo y asuntos relacionados con el lugar de trabajo | <b>5. SG:</b> Protección   |
| <b>3. FW:</b> Irregularidades financieras                             | <b>6. ISPC:</b> Información & Prestación de servicios a los clientes |

A lo largo de este informe, los términos caso, preocupación/incidente y preocupación reportada se utilizan indistintamente. Estos términos se refieren a las preocupaciones que han sido reportadas a SafeReport de IPPF y pueden ser preocupaciones, agravios, denuncias o quejas. Los datos acumulativos se refieren a las preocupaciones reportadas enviadas al SafeReport IPPF desde que se implementó en diciembre de 2019 hasta el 31 de diciembre de 2022.

### **Principales logros en 2022**

- 1. Al 31 de diciembre de 2021, 35 casos seguían abiertos. A finales de 2022, esto se redujo a siete casos pendientes,** lográndose el cierre del 80% de los casos pendientes en 2022.
- 2. Plan de acción de gestión de auditorías:** Cumplimiento del 80% de las acciones correctivas planteadas en el informe de auditoría.
- 3. Despliegue de la política, proceso y el procedimiento para elevar a otras instancias incidentes notificables o graves (RoSI):** sistematización de un proceso interno de denuncia eficaz y conforme a las normas así como comunicación externa a las entidades donantes y normativas.

### **ACCIÓN REQUERIDA:**

- La Junta Directiva tomará nota del informe e indicará si éste proporciona la información que necesita en este campo de la gobernanza.

## ÍNDICE

Introducción/Resumen	
1) Data del 2022 y acumulativa – breve resumen	
2) Actividades e iniciativas de mejora	
3) Lecciones Aprendidas	
4) Conclusión	
5) Prioridades Principales para 2023	
6) Data de la gestión incidentes – en detalle	

## PÁGINA

1
3
3
4
5
5
5

## ACRÓNIMOS Y SIGLAS

<b>ACR</b>	Región de las Américas y el Caribe
<b>AM/Assoc/CP</b>	Asociación Miembro/Asociado/ Socio colaborador
<b>AR</b>	Región de África
<b>AWR</b>	Región del Mundo Árabe
<b>BoT</b>	Junta Directiva
<b>C-FAR</b>	Comité de Finanzas, Auditoría y Riesgos

<b>DLT</b>	Equipo de Liderazgo Ejecutivo
<b>EN</b>	Red Europea
<b>ESEAOR</b>	Región de Asia oriental, sudoriental y Oceanía
<b>IC/ICs</b>	Coordinador(es) de incidentes
<b>IM</b>	Gestión de incidentes

## 2 Informe Anual sobre la Gestión de Incidentes

Este es el Informe Anual de Gestión de Incidentes de IPPF 2022, que proporciona datos, análisis y comentarios sobre el trabajo de gestión de incidentes de IPPF en 2022. Los logros clave se indican en la primera página.

### 1. Resumen de los principales datos de 2022 y acumulados

Año: 1 ene al 31 dic 2022 – resumen				Acumulado: 1 dic 2019 al 31 dic 2022– resumen			
82 Nuevos casos	77% Relacionados con las AM	23% Relacionados con el Sec.	79 Casos cerrados	282 Casos recibidos		244 (86%) Casos cerrados	
49 EWPM casos recibidos	17 FW casos recibidos	30% De casos nuevos casos recibidos son de AWR		44% Relacionados con el Sec.	56% Relacionados con las AM	23 SG casos recibidos	87% SG casos cerrados
5 SG casos recibidos	7 SG casos cerrados	80% Del retraso en casos de 2020 y 2021 cerrados		70 No. promedio de nuevos casos recibidos cada año		60 No. promedio de casos de cerrados al año	

- a) **Casos recibidos en 2022:** Entre el 1 de enero y el 31 de diciembre 2022, se notificaron a SafeReport de IPPF un total de 82 casos. El 77% de los nuevos casos estaba relacionado con las AM y el 23% con el Secretariado. La Región del Mundo Árabe recibió el mayor número, con un 30% de todas las inquietudes notificadas en 2022. El 70% restante se distribuyó entre las otras cinco regiones, la oficina de Londres y dos programas acogidos (véanse los cuadros 1 y 2 a continuación).
- b) **Ingreso acumulado de casos:** a fines de 2022 se había recibido un total de 282 casos. De estos, el 56% se referían a las AM, el 42% a las oficinas del Secretariado y cinco a nuestros dos programas albergados: SheDecides y el Fondo de Acción para un Aborto Seguro (SAAF). Cinco de estos casos eran de protección (el 2% de los nuevos casos de 2022 y el 8% del total de casos recibidos) (véanse los cuadros 1 y 2).
- c) **Casos cerrados en 2022:** En 2022 se cerraron un total de 79 casos: se cerraron 51 casos recibidos en 2022 y se resolvieron 28 casos pendientes, 21 (75%) de 2021 y 7 (25%) de 2020 (véase el cuadro 4).
- d) **Data acumulada de cierre de casos:** a finales de 2022, 244 (86%) de los casos comunicados habían concluido y se habían cerrado (véase el cuadro 4).
- e) **Casos abiertos al 31 de diciembre:** un total de 38 casos permanecen abiertos, de los cuales: 4 (10%) se registraron en 2020, 3 (8%) en 2021 y 31 (82%) en 2022 - véase el cuadro 7 a continuación.
- f) **Los tres tipos de problemas principales (PIT) más frecuentes:** Empleo y asuntos relacionados con el lugar de trabajo (57%) e irregularidades financieras (26%), que en conjunto representan el 83% de las inquietudes comunicadas. El tercer tipo de problema más frecuente fue la protección, con un 8%. El 9% restante se refería a: Igualdad, diversidad e inclusión (6%), Información y prestación de servicios a los clientes (2%) y Protección y seguridad (1%). véase el cuadro 3

### 2. Actividades e iniciativas de mejora

- a) **Irregularidades financieras (FW):** dado que estas infracciones son una de nuestras áreas de alto riesgo, el Director de Riesgos y Garantías (nombrado en el cuarto trimestre de 2021) puso en marcha iniciativas para mejorar la supervisión, gestión y avance en la solución y el cierre de los casos, entre las que se incluyen:
- mayor supervisión de casos y contribuciones por parte de expertos en la materia;
  - organización de reuniones regionales semanales con los Coordinadores de Incidentes y los Jefes RIRU para analizar la evolución de los casos de FW y proporcionar asesoramiento y orientación, dando prioridad a las regiones en función del riesgo; y

- introducción de un curso en línea en Academy, la nueva plataforma de formación del Secretariado para la Comprensión de los Delitos Financieros y la Prevención de Prácticas Delictivas.

Estas iniciativas han tenido un efecto positivo y tangible en nuestra respuesta a las denuncias de FW. En los casos en que las auditorías y las investigaciones corroboraron las acusaciones, se adoptaron medidas proporcionadas en función de cada caso. En los casos relacionados con el funcionamiento del Secretariado, se adoptaron medidas disciplinarias o se procedió al despido. En los casos relacionados con las AM, se consideraron las sanciones apropiadas y se actuó en consecuencia.

**b) Desempeño:** el desempeño de la gestión de incidentes ha mejorado en 2022, como lo demuestra la reducción del 80% de los casos atrasados, el aumento de la supervisión de los casos de malversación de fondos y, en la mayoría de las regiones, la mejora de la gestión de casos, generalmente en relación con los plazos y el proceso.

Sin embargo, dos regiones sobresalen en cuanto a la mejora de los indicadores de desempeño: ACR y AWR. La ACR tiene un equipo más pequeño y se ha visto afectada por la rotación de personal, lo que ha limitado el avance en los casos y el registro del progreso.

El Jefe de Protección y el Director Regional de AWR han revisado la evolución y las actualizaciones de los casos en su región para garantizar que los puntos focales comprendan mejor sus responsabilidades y requisitos para una ejecución eficaz. Esto condujo a mejoras en el cuarto trimestre, estableciendo el nivel que debe mantenerse para 2023.

Donde se haya presentado mejoras en el desempeño de cualquiera de las sedes del Secretariado se ha logrado gracias a una serie de iniciativas encaminadas a profundizar en la comprensión y el desempeño por parte de los IC de sus responsabilidades asignadas en materia de gestión de incidentes, entre las que cabe destacar las siguientes:

- comprobaciones periódicas del cumplimiento de la normativa
- formación de perfeccionamiento para el personal que lo necesite
- escalada a los superiores jerárquicos y, en caso necesario, a los miembros del DLT, cuando se ignoran las notificaciones de acción requerida
- el ensayo de consultas virtuales sin cita previa
- más recursos y apoyo a través del Centro SGIM.

**c) Revisión anual de SafeReport:** luego de debatir con los IC los cambios que desearían que se introdujeran en SafeReport, llevamos a cabo una revisión completa y trabajamos con el proveedor (Navex) para introducir actualizaciones en la plataforma, en la medida de lo posible y adecuado.

**d) Cultura de reportar:** en el Informe Anual de Gestión de Incidentes 2021 se mencionaba que parte del personal del Secretariado tenía una percepción negativa de nuestro compromiso para abordar las preocupaciones planteadas. Se ha incorporado un informe periódico en las reuniones abiertas del Secretariado para llamar la atención sobre los avances y así crear visibilidad y confianza en el proceso. Será útil incluir preguntas sobre las opiniones del personal en cualquier futura encuesta sobre el personal, de modo que podamos evaluar este aspecto tanto cualitativa como cuantitativamente.

### 3. Lecciones aprendidas

**a) Descripción de las lecciones aprendidas:** según lo previsto, en diciembre de 2022 se extrajo de SafeReport un informe sobre la descripción de las lecciones aprendidas registrada para cada caso antes de su cierre. Se esperaba que este extracto proporcionara datos útiles para fundamentar los cambios, las mejoras y la gestión de la información. Sin embargo, el informe extractado no proporcionó la calidad de información requerida para identificar tendencias y esto sigue siendo un área de desarrollo

**b) Supervisión del trabajo de casos:** las pruebas de las mejoras logradas gracias a una mayor supervisión de los casos de FW por parte de expertos en la materia deben y serán tenidas en cuenta en la forma en

que se lleve a cabo el trabajo de IM en el futuro. Esto se tendrá en cuenta en las propuestas de reajuste para lograr las mismas mejoras en todos los tipos de problemas.

- c) **Investigaciones:** al revisar el trabajo de los casos a lo largo del año, ha quedado claro que los resultados de este trabajo están directamente relacionados con la calidad de los términos de referencia acordados para las investigaciones/auditorías.

#### 4. Conclusión

A fines de 2022, la función IM está cada vez más arraigada como una labor pertinente y basada en las mejores prácticas. Los casos avanzan con mayor rapidez, los resultados son más matizados y las acciones de seguimiento son más coherentes.

La reducción del 80% en la resolución de casos atrasados sirve para proteger a IPPF tanto desde el punto de vista reputacional como financiero.

#### 5. Prioridades principales para 2023

- **Generación de oportunidades de desarrollo y aprendizaje en torno a las lecciones aprendidas:** para crear una mejor identificación de las lecciones aprendidas a partir del trabajo de casos de SafeReport.
- **Implementar las responsabilidades designadas en materia de Manejo de Incidentes dentro de la nueva estructura del Secretariado** para garantizar que se mantengan las mejoras que hemos logrado en el trabajo y el cumplimiento en materia de IM.
- **Crear recursos para apoyar las mejoras de las investigaciones:** aprender del trabajo realizado en 2022 y aumentar un conjunto estandarizado de plantillas que puedan adaptarse en función de los factores de jurisdicción.
- **Desarrollar un cuadro de investigadores y auditores a los que IPPF pueda acceder para realizar investigaciones cuando sea necesario:** para reducir los retrasos evitables en la gestión de casos durante las primeras etapas de los nuevos casos, mientras se encarga a estos expertos en la materia que lleven a cabo investigaciones o auditorías.

#### 6. Datos de gestión de incidentes – en detalle

**Cuadro 1: Total acumulativo mundial de problemas notificados al 31 de diciembre de 2022, por Tipo de Problema Principal (PIT)**

PIT	Total acumulado 2022	AM/Assoc/CPs 2022	Total acumulado 2021	AM/Assoc/CPs 2021
(1) EDI	17	6 (35%) **	10	4 (40%) **
(2) EWPM	161	86 (53%)	112	47 (42%)
(3) FW	72	40 (56%)	55	26 (47%)
(4) SAS	4	2 (50%)	2	1 (50%)
(5) SG*	23	18 (78%)	18	13 (72%)
(6) ISPC	5	4 (80%)	3	3 (100%)
<b>Total</b>	<b>282</b>	<b>156 (55%)</b>	<b>200</b>	<b>94 (47%)</b>

\* Analizado en el Informe Anual de Protección de 2022.

\*\* Todas las cifras entre paréntesis, por ejemplo, 6 (35%) del total acumulado (17 en 2022) y 4 (40%) (10 en 2021), se refieren a AM/Assoc/CPs.

**Cuadro 2: Información regional de casos :** proporciona el número de personal del Secretariado y el número de AM en ubicación del Secretariado y el número de inquietudes reportadas que se recibieron acumulativamente hasta el 31 de diciembre de 2022

Región	Sec. staff	No. of AMs	Acumulado al 31-12-22	Casos reportados 2022	Casos reportados 2021	Casos reportados 2020	Casos reportados 2019
ACR*	12	19	11 (10) **	5 (5)	2 (1)	1 (1)	3 (3)
AR	72	39	82 (58)	16 (12)	15 (12)	31 (19)	20 (15)
AWR	19	17	100 (47)	30 (29)	13 (6)	21 (5)	36 (7)
EN	22	40	18 (12)	11 (7)	3 (2)	2 (2)	2 (1)
ESEAOR	47	24	29 (21)	11 (7)	6 (5)	9 (6)	3 (3)
London Office	83	0	11 (NA)	2 (0)	0 (NA)	6 (NA)	3 (NA)
SAR	30	7	20 (9)	7 (3)	3 (1)	5 (3)	5 (2)
Global	NA***	NA	6	0	0	4	2
Prog. acogidos	NA***	NA	5	0	3	2	0
<b>Total</b>	<b>285</b>	<b>146</b>	<b>282 (157)</b>	<b>82 (63)</b>	<b>45 (27)</b>	<b>81 (18)</b>	<b>74 (31)</b>

\*\* Para las cifras entre paréntesis, por ejemplo, 6 (5) significa que, de las 6 inquietudes comunicadas, 5 se refieren a las AM/Assoc/CP y 1 al Secretariado.

\*\*\* En las cifras de cada oficina del Secretariado se incluye el personal de los programas acogidos y de las entidades internacionales.

**Cuadro 3 Tres primeros Tipos de Problemas Principales**

PIT	Casos reportados al 31 dic 2022 (%)	Casos reportados al 31 dic 2021 (%)	Casos reportados al 31 dic 2020 (%)	Casos reportados al 31 dic 2019 (%)
(2) EWPM	161 (57%)*	115 (57.5%)	94 (61%)	40 (54%)
(3) FW	72 (26%)*	54 (27%)	43 (28%)	25 (34%)
(5) SG	23 (8%)*	17 (8.5%)	12 (8%)	5 (7%)

\* Todas las cifras entre paréntesis muestran el porcentaje del total de casos de 282 casos notificados.

**Cuadro 4: Casos acumulados año por año y casos cerrados**

Año	Total acumulado casos recibidos	No. de casos cerrados por año	Acumulativo cerrados (No. de AM/Assoc/CPs)	% total de casos cerrados a fin de año (% de AM/Assoc/CPs)
2019	74	5	5 (1) *	7% (1% de las AM)
2020	155	65	70 (23)	45% (15% de las AM )
2021	200	95	165 (68)	82.5% (34% de las AM )
2022	282	79	244 (124)	87% (51% de las AM )

\* Todas las cifras entre paréntesis, por ejemplo, 5 (1): de ellos 5 casos cerrados, 1 se vincula con las AM/Assoc/CPs y 4 con el Secretariado.

**Cuadro 5: Resultados de los casos cerrados por categoría de resultados y por año**

Año	Resultados de casos cerrados a fin de año (reportados en cualquier año)					
	Fundamentados	Sin fundamento	Parcialmente fundamentados	Retirados	Sin respuesta del denunciante	Otro
2022	87 (36%)*	89 (36%)	32 (13%)			36 (15%)
2021	64 (39%)	72 (44%)	19 (11%)	8 (5%)	2 (1%)	
2020	18 (26%)	45 (64%)	4 (6%)	3 (4%)	0	
2019	3 (60%)	2 (40%)	0	0	0	

\* Las cifras entre paréntesis muestran el % del número total de casos cerrados por resultado, por año

**Cuadro 6: Resultados de las inquietudes comunicadas con más frecuencia**

Resultados de las inquietudes comunicadas con más frecuencia (por PIT - acumulado)					
Tipo de Problema Principal	Cerrados al 31-12-22	Fundamentados	Sin fundamento	Parcialmente fundamentados	Otro
(2) EWPM	142	44	54	21	23
(3) FW	57	22	23	7	5
(5) SG	21	13	3	3	2

**Cuadro 7: Preocupaciones abiertas a 31-12-22**

Oficina del Secretariado	No. total de casos abiertos	Relacionados con las AM	Relacionados con el Secretariado
ACR	2	100%	0
AR	12	91%	8%
AWR	14	93%	7%
EN	2	100%	0
ESEAOR	4	100%	0
London Office	0	-	0
SAR	4	25%	75%
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>85%</b>	<b>15%</b>

**Cuadro 8: Promedio de casos recibidos en los últimos 4 años por PIT y región**

Región/Prog. acogido PIT	Global	África	América y el Caribe	Mundo Árabe	Oficina Central	ESEAOR	Red Europea	Asia del Sur	SAAF	SheDecides
(1) EDI	0	0.25	0	0.75	0.5	0.75	1.5	0	0	0.5
(2) EWPM	0.75	9.5	2	16.5	1.5	4.25	1.25	4.5	0	0
(3) FW	0.75	7.75	0.5	6.75	0.25	0.5	0.5	0.5	0.5	0
(4) SAS	0	0.5	0	0	0	0	0.25	0	0	0.25
(5) SG	0	2.25	0	1	0.5	1.75	0.25	0	0	0
(6) ISPC	0	0.25	0.25	0	0	0	0.75	0	0	0
<b>Promedio de casos recibidos por año</b>	<b>1.45</b>	<b>20.50</b>	<b>2.75</b>	<b>24.95</b>	<b>2.25</b>	<b>7</b>	<b>4.5</b>	<b>5</b>	<b>0.5</b>	<b>0.75</b>