



HERRAMIENTA IV: PLANTILLA PARA REPORTAR INCIDENTES

La presente plantilla abarca la información más inmediata que se necesita para gestionar los incidentes de seguridad y para los análisis preliminares.

NÚMERO DE REFERENCIA DEL INCIDENTE:	
Estimación sobre la fiabilidad de la fuente y la validez de la información (según la matriz aprobada):³⁷	

1. DATOS DE CONTACTO DEL AUTOR	
Autor del informe:	Nombre completo, puesto (relación con la organización, si es alguien ajeno)
¿Es la persona que hace el informe la involucrada en el incidente?	Sí / No
Fecha del informe:	Fecha de entrega (y versión del informe si no es el primero que se entrega)
2. INFORMACIÓN GENERAL SOBRE EL INCIDENTE	
Ubicación:	Datos exactos de la ubicación del incidente (incluso coordenadas de GPS, si fuera posible)
Fecha del incidente:	Fecha del incidente (si es único) o secuencia detallada de los incidentes si son eventos múltiples.
Hora del incidente:	Hora exacta del incidente (si es único) o secuencia / horario detallado de los incidentes si fueron varios (hora del día / noche).
Programa nacional:	Datos exactos sobre los programas afectados de la ONG
3. CATEGORÍA DEL INCIDENTE	
Tipo de incidente:	Intencionado o accidental; interno de la organización o externo; secuestro, hurto, robo, extorsión, accidente de tráfico, etc.

³⁷ Se puede indicar al inicio de cada informe o como nota dentro del contenido del informe.

4. INDICAR LA GRAVEDAD DEL INCIDENTE	
Conato	Toda situación donde casi se produce un incidente de seguridad, pero no se produce, cerca de un trabajador, una agencia o un programa de ayuda, o donde aquellos afectados consiguieron evitar perjuicios graves.
No crítico	Las personas no han estado amenazadas física ni psicológicamente. Sin lesiones.
Leve	Las personas han estado amenazadas física o psicológicamente. Lesiones menores que no requieren de un seguimiento médico prolongado.
Grave	Lesiones graves que requieren de un seguimiento médico prolongado. Amenaza grave contra la integridad física o psíquica.
Mortal	Ha fallecido personal como consecuencia directa del incidente.
Todavía se desconoce	
5. DESCRIPCIÓN DEL INCIDENTE	
Un panorama breve pero conciso del evento	
6. VÍCTIMA(S)	
Nombre completo:	Indicar si la víctima es personal nacional o internacional.
Personal nacional / internacional:	¿Qué nacionalidad tiene?
Sexo:	Hombre, mujer u otros
Edad:	¿Qué edad tiene la víctima?
Otros datos pertinentes para el caso:	¿Padecía la persona alguna discapacidad o enfermedad que pudiera tener repercusión en el evento?
Antigüedad y cargo en la organización:	¿Cuánto tiempo llevaba trabajando en el programa? Cargo / responsabilidad de la víctima dentro de la organización.
Estado actual de la víctima:	Ilesa, herida (concretar la gravedad, física o psicológica) o muerta.
7. TESTIGOS	
Indicar el nombre completo y los datos personales de contacto de las personas presentes cuando se produjo el incidente y que puedan ayudar a aclarar los hechos.	

8. ACTUACIÓN INMEDIATA ADOPTADA TRAS EL ACCIDENTE

Contactos internos:	¿A quién se ha informado dentro de la organización sobre el incidente (en el programa o la misión)?
Contactos externos: <i>Donantes:</i> <i>Otras organizaciones humanitarias / de desarrollo:</i> <i>Medios de comunicación:</i> <i>Otros:</i>	¿Con qué autoridades externas (locales o nacionales, administrativas, judiciales o militares) se ha contactado a raíz del incidente?
Actuaciones emprendidas que afectan a los programas:	El incidente tiene consecuencias para el programa, tales como la reducción de plantilla o el cese de actividades o del programa en su conjunto.
Actuaciones emprendidas que afectan al personal involucrado:	Fue necesario realizar un seguimiento / una reunión informativa / un asesoramiento para el personal involucrado en el incidente

9. ANÁLISIS PRELIMINAR: RIESGOS PARA EL PROGRAMA

Operacionales:	Si el incidente conlleva nuevos riesgos o eleva un riesgo preexistente para las operaciones de la organización, hay que especificarlo aquí. ¿Qué actuaciones para mitigarlos se han emprendido?
Recursos humanos:	Si el incidente conlleva nuevos riesgos o eleva un riesgo preexistente para el personal de la organización, especificarlo. ¿Qué actuaciones para mitigarlos se han emprendido?
Económicos / Materiales:	Si el incidente conlleva nuevos riesgos o eleva un riesgo preexistente en materia económica o para los bienes de la organización, hay que especificarlo aquí. ¿Qué actuaciones para mitigarlos se han emprendido?
Jurídicos / De reputación:	Si el incidente conlleva nuevos riesgos o eleva un riesgo preexistente en materia jurídica o para la imagen de la organización, hay que especificarlo aquí. ¿Qué actuaciones para mitigarlos se han emprendido?
Otros:	¿Qué actuaciones para mitigarlos se han emprendido?

10. APOYO DE SEDE

Indicar si es necesario el apoyo de sede y, si así fuera, qué tipo de apoyo se necesita.



HERRAMIENTA V: MATRIZ PARA ANALIZAR INCIDENTES

Esta matriz será de ayuda para analizar las repercusiones y las causas de un incidente y cómo se han realizado la gestión y el seguimiento durante y después de este análisis inicial.

1. IDENTIFICAR LAS REPERCUSIONES DEL INCIDENTE

Duración del incidente	¿Cuánto ha durado el incidente?
Tipo de contexto	Según las categorías de contexto, y tipo y grado de violencia que utiliza la organización.
Fase de seguridad	Según se definen en los documentos sobre seguridad de la organización.
Estimación de pérdidas	
Organizacionales	
Dinero	Indique cuál ha sido el coste directo del incidente para la organización a raíz del mismo (cifras).
Equipo	Indique si se han dañado equipos / bienes y su valor.
Documentación	Indique si faltan documentos sensibles (por ejemplo, una lista de personal) o algo que se utilice para certificar documentos (por ejemplo, sellos).
Otros	
Personales	
Dinero	Indique la cantidad de dinero que el personal ha perdido durante el incidente.
Equipos	Indique si se han dañado durante el incidente equipos que pertenecían al personal y su valor.
Documentación	Indique si faltan documentos personales que pertenecían al personal.
Otros	
Afrontar emociones	Indique si se ha realizado una sesión para afrontar emociones o no. Especificar la fecha.

2. IDENTIFICAR LAS CAUSAS DEL INCIDENTE

FACTORES QUE HAN PODIDO CONTRIBUIR (POSIBILIDAD DE RESPUESTA MÚLTIPLE) ¿EL INCIDENTE ESTABA RELACIONADO CON ...?

Tipo de actividad	El incidente está vinculado al tipo de labor que realiza la organización.	Detallar
Falta de aceptación de nuestro programa	El incidente es fruto de falta de aceptación del programa.	Detallar
Insuficientes medidas de protección	El incidente es fruto de la falta de medidas de protección.	Detallar
Incumplimiento de las normas de seguridad o SOP	El incidente es fruto de incumplir las normas o los procedimientos de seguridad.	Detallar
Imprudencia / falta de vigilancia	El incidente es fruto de la imprudencia o la falta de vigilancia del equipo humano.	Detallar
Carencia de equipos de comunicación	El incidente es fruto de la carencia (por no tener o no funcionar) de los equipos de comunicación necesarios para la seguridad del equipo humano.	Detallar
Conflictos dentro del equipo humano	El incidente es fruto de un conflicto entre dos o más integrantes del equipo humano.	Detallar
Conducción negligente / sin control del vehículo	El incidente es fruto de la falta de capacidad del conductor de manejar el vehículo implicado en el incidente.	Detallar
Comportamiento inadecuado	El incidente es fruto del comportamiento inadecuado de uno o varios integrantes del equipo (infracción del código de conducta, vestimenta inadecuada, etc.)	Detallar
Cambio de contexto	El incidente es fruto del cambio de la situación general (es decir, del contexto).	Detallar
Conflicto cultural externo	El incidente es fruto de conflictos preexistentes entre la comunidad, tales como enfrentamientos étnicos o religiosos.	Detallar
Otros	Describe factores que no se han mencionado que hayan podido contribuir al incidente.	

3. IDENTIFICAR PATRONES Y ACCIONES POTENCIALES

PREGUNTA / PROCESO	RES-PUESTA	IMPLICACIONES POTENCIALES (SEGÚN DIAGNÓSTICO)	ACTUACIONES POTENCIALES DE LA AGENCIA
1. ¿Este incidente se ha producido antes y qué parecido guardan?	Sí	Amenaza pronunciada (que prueba la documentación justificativa).	Comunicar diagnósticos, seguir usándolos como fundamento de las decisiones sobre seguridad.
	No	Amenaza malograda (que prueba la documentación justificativa).	Cambiar diagnósticos y las prácticas de seguridad basadas en ellos.
	No	Amenaza obsoleta (que prueba la documentación justificativa).	Cambiar diagnósticos y las prácticas de seguridad basadas en ellos.
2. Si se siguieron los procedimientos adecuados, ¿cuál fue el resultado?	Positivo	Se siguieron los procedimientos adecuados.	Consolidar procedimientos.
		El personal tuvo suerte.	Reconsiderar procedimientos.
	Negativo	Prácticas de seguridad defectuosas.	Reconsiderar prácticas de seguridad.
		Propensión muy elevada al riesgo.	Comunicación con el personal. Formar / volver a formar al personal.
3. Si no se siguieron los procedimientos adecuados, ¿cuál fue el resultado?	Positivo	Procedimientos inadecuados.	Reconsiderar procedimientos o aplicabilidad de los mismos en todas las situaciones
		El personal tuvo suerte.	Reconsiderar procedimientos.
	Negativo	Falta de conocimiento de los procedimientos, posiblemente por una de las razones siguientes: - no se realizan sesiones informativas sobre seguridad con el personal nuevo; - carencia de un plan de seguridad (SOP y planes de contingencia); - no se atiende suficiente a proveer al personal con sesiones informativas sobre seguridad y acceso al plan de seguridad; - falta de tiempo y motivación para que el personal lea el plan de seguridad.	Contemplar maneras de comunicar mejor los procedimientos al personal.
		Intento fallido de seguir los procedimientos, posiblemente por una de las razones siguientes: - los procedimientos son demasiado complicados para recordarlos y seguirlos; - no se ha impartido la formación necesaria; - el equipamiento necesario no ha estado siempre disponible o en funcionamiento.	Reconsiderar procedimientos, formación, suficiencia del equipo.

PREGUNTA / PROCESO	RES-PUESTA	IMPLICACIONES POTENCIALES (SEGÚN DIAGNÓSTICO)	ACTUACIONES POTENCIALES DE LA AGENCIA
3. Si no se siguieron los procedimientos adecuados, ¿cuál fue el resultado?	Negativo	El personal disiente de los procedimientos, posiblemente por una de las razones siguientes: • procedimientos inadecuados; • se necesita más formación para convencer al personal de la importancia de los procedimientos; • prácticas de contratación inadecuadas; • carencia de mecanismos de cumplimiento dentro de la agencia.	Reconsiderar prácticas adecuadas en materia de seguridad.

4. ANÁLISIS DE LA GESTIÓN DEL INCIDENTE

Reporte a los responsables del programa	¿Se transmitió correctamente la información? ¿Se cumplieron los plazos temporales de la organización?
Árbol de comunicaciones	¿Se transmitió correctamente la información en la ubicación en terreno en su conjunto? ¿Funcionó bien el árbol de comunicaciones?
Funciones y responsabilidades	¿Los responsables supieron qué hacer en función de sus responsabilidades y tareas?
Identificación previa al incidente de personas que sean recursos clave	¿Habíamos identificado previamente y con claridad a personas clave (tanto externas como internas) que nos han ayudado a gestionar el incidente? ¿Hemos intentado contactar con una institución / autoridad para ayudarnos? ¿Identificamos a personas que eran recursos clave? Indicar las personas de contacto.
Comunicación entre terreno y sede	¿Cómo ha ido la comunicación entre sede y terreno? ¿Qué hay que mejorar?
Otros	