**Herramienta 3.4: PGI en Emergencias: Herramienta de Informe de Incidentes**

Un sistema de Informe de Incidentes de PGI es un medio para proporcionar datos a los equipos de PGI, APS y de Seguridad sobre las tendencias de los problemas de PGI en la comunidad. Además, este permite a los miembros del equipo documentar los incidentes de protección que podrían haber visto mientras estaban en el campo, pero que no se sentían ni calificados ni con la confianza para darles seguimiento. En resumen, este sistema ayudará al equipo de Operaciones a identificar tendencias y riesgos de protección en tiempo real, y a implementar acciones adecuadas para la protección de las comunidades, del personal y del acceso operativo.

La herramienta es para el personal coordinador y el personal operativo, y **no** es una herramienta ni para la participación comunitaria ni para la retroalimentación de la comunidad.

El siguiente formulario de informe de incidentes de PGI debe adaptarse con aportes del jefe de seguridad, ya que cualquier problema en la comunidad al final afectará la seguridad y el acceso del personal de campo. Contar con un proceso de informe de incidentes de protección permite a seguridad y al jefe de operaciones obtener un panorama rápido de los problemas clave relacionados con la comunidad y de los incidentes clave.

El sistema de informe debe adaptarse al contexto local, y debe estar en un formato fácil de usar y ser fácilmente accesible, como a través de un enlace en línea. Debe ser aprobado por el Jefe de Operaciones y compartido con todo el personal y los voluntarios. Es importante que usted lo comparta junto con los procedimientos actualizados de remisión para que el personal pueda ofrecer remisiones a los miembros afectados de la comunidad en el transcurso del día.

Es esencial mantener los informes sobre incidentes de PGI en un lugar privado y bajo llave, y si se encuentran en una base de datos, entonces bajo un *firewall* protegido por contraseña. Las únicas personas que deben tener acceso a esta información son aquellas que la necesitan para seguimiento (seguridad, jefe de operaciones, equipo de APS si necesitan informar al personal, el equipo de PGI u otro personal pertinente).

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Informe de Incidente de Protección** | | | | | | | |
| **Nombre de la persona que llena el formulario:** | |  | | **Ubicación de la persona que llena el formulario:** | |  | |
| **Número de teléfono de la persona que llena el formulario:** | |  | | **Correo electrónico de la persona que llena el formulario:** | |  | |
| **Personas afectadas:**  □ Todas  □ Mujeres  □ Hombres  □ Niños (menores de 10 años)  □ Niñas (menores de 10 años)  □ Niños (10-17 años)  □ Niñas (10-17 años)  □ Enfermos crónicos  □ Personas mayores  □ Personas LGBTIQ  □ Grupos de minorías lingüísticas  □ Personas con discapacidad  □ Personas no inscritas  □ Otras (especifique): | **Problema:**  □ Afrenta a la dignidad  □ Tensiones comunitarias  □ Confiscación de bienes  □ Riesgo crucial a la vida y la salud.  □ Manifestaciones o protestas  □ Denegación de acceso a servicios.  □ Uso de drogas  □ Explotación  □ Extorsión  □ Insultos o abuso verbal  □ Crimen no violento  □ Violencia física  □ Violencia sexual  □ Amenazas  □ Trata  □ Otro (especifique): | | **Idioma de las personas afectadas**  □ Todos  □ Español  □ Árabe  □ Dari  □ Inglés  □ Farsi  □ Francés  □ Griego  □ Urdu  □ Portugués  □ Holandés  □ Desconocido  □ Otro (especifique): | | **Nacionalidad de las personas afectadas**  □ Todas  □ Afgana  □ Argelina  □ Bangladesí  □ Congolés  □ Griega  □ Haitiano  □ Iraní  □ Iraquí  □ Libia  □ Nigeriana  □ Paquistaní  □ Palestina  □ Apátridas  □ Siria  □ Somalí  □ Venezolano  □ Desconocida  □ Otra (especifique): | | **Cantidad de personas afectadas:**  Especifique la cantidad si es posible, si no, calcule según las categorías a continuación:  □ 1  □ 2 – 9  □ 10 – 49  □ 50 – 99  □ 100 – 199  □ 200 – 499  □ 500 – 999  □ 1000 – 1999  □ más de 2000 |
| **Narrativa:** *Importante: No investigue los problemas de protección de los que se entere, solo repórtelos al delegado de protección.*  Describa el problema lo más en detalle posible, incluyendo:   * ¿Quién se vio afectado por el problema? *(Importante: utilice este formulario para registrar detalles sobre sexo, edad, origen étnico, ubicación, etc. Obtenga los nombres y los datos de contacto de las personas afectadas si estas están dispuestas a dárselos, pero no los transmita mediante este formulario, si no que guárdelos en un lugar seguro. El delegado de protección lo llamará para hablar de ello)* * ¿Se trata de un incidente (algo que en realidad ocurrió y que resultó en un daño) o de un riesgo (algo que indica la posibilidad de que ocurra un daño en el futuro)? * ¿Dónde y cuándo ocurrió el problema? * ¿Cuál fue la causa del problema? * ¿Qué daño resultó o qué daño es probable que resulte? * ¿Cómo se enteró del problema? (p. ej., ¿Lo vio usted mismo? ¿Alguien más le contó?) | | | | | | | |

**Anexo 1: Muestra de un Formulario de Informe de Incidentes de Protección Digitalizado como Chat Bot**

El Formulario de Informe de Incidentes de Protección, en papel, que se encuentra en la Herramienta 3.6: PGI en Emergencias - Herramienta de Informe de Incidentes de Protección puede integrarse en varias plataformas digitales, incluyendo KoBoToolbox (<https://www.kobotoolbox.org/>) y en formularios de encuestas en línea.

En el siguiente ejemplo, el formulario ha sido convertido en un Chat Bot usando Landbot.io (que es un sistema gratis de diseño de chat bots). Landbot cumple con las normas internacionales de privacidad, siempre y cuando usted mantenga privadas sus contraseñas y los detalles de inicio de sesión.

Este diseño en particular permite enviar un correo electrónico personalizado a hasta 10 personas cada vez que se hace un reporte en este sistema (personal de PGI, APS y de seguridad). En este caso, el correo electrónico que avisa a los administradores que ha llegado un reporte es enviado al Jefe de Seguridad, al jefe de PGI o de APS y a un jefe regional de PGI de la FICR.



