

CRITICAL INCIDENT MANAGEMENT HONDURAS IFRC OFFICE

Referencia: Manejo de Incidentes Críticos

Definición de un Incidente Crítico

Situación que amenaza o ha impactado en la seguridad del personal, los activos o las operaciones de la Federación, en la medida en que existe la posibilidad de que se produzca un trastorno significativo o incluso la incapacidad de seguir operando.

Incidente Crítico Menor	Incidente Crítico Significativo	Incidente Crítico Mayor
Incidentes que causan interrupciones menores en las operaciones nacionales de la Federación, (Accidente de vehículo sin lesiones graves, robos)	Incidentes que causan interrupciones significativas en las operaciones de la Federación, p. Muerte accidental de un delegado, accidente con lesiones graves o múltiples, etc.	Incidente que pone en peligro las operaciones de la Federación o que incapacita la capacidad de la oficina local para funcionar. p.ej. Grave deterioro en la situación de seguridad, múltiples pérdidas de vidas, violación del acuerdo de estatus, pérdida de equipo importante, incendio en la oficina, pandemia, etc.
El jefe del Clúster y el Oficial regional de Seguridad manejan el incidente. Se envía el Reporte de incidentes al director de la Oficina Regional de América y Ginebra.	El jefe del Clúster y el Oficial Regional de Seguridad manejan el incidente con asesoramiento del Director Regional de América quien reporta a Ginebra SMT	Incidente gestionado a través del director de la Oficina Regional de América y Ginebra, los equipos de campo proporcionan información y actúan sobre la dirección del gerente de incidentes críticos. Caso de un incidente de campo
Informe Normal de Incidente	Informe verbal Inmediato por Teléfono.	Informe verbal inmediato por teléfono.

CRITICAL INCIDENT MANAGEMENT HONDURAS IFRC OFFICE

I. Respuesta Inmediata:

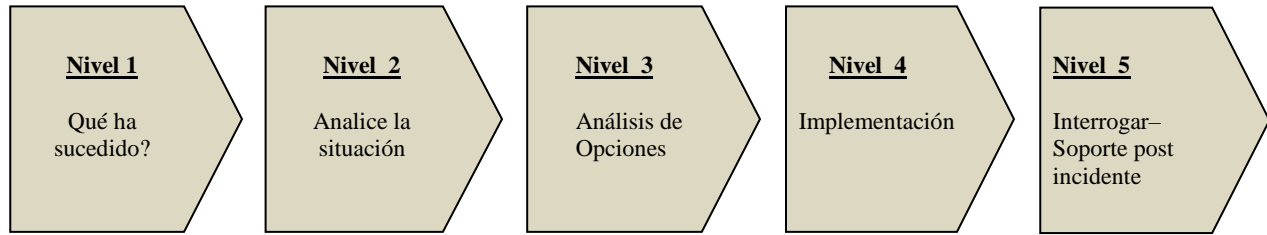
El siguiente es el procedimiento básico a seguir en respuesta a un incidente crítico dentro de la OFICINA de la FICR en Honduras.

- 1) Incidente reportado al Oficial Regional de Seguridad.
- 2) Llamadas del Oficial Regional de Seguridad (en orden) hasta que se llegue a uno, que luego informa a los demás de la lista:
 - Nelson Antonio Aly Rodríguez / Jefe del Clúster de Honduras – 504-9986-0160.
 - Jorge Zequeira / Coordinador Regional de Seguridad / Delegación Regional Panamá – 507-6949-5546
 - Lars Tangen / Unidad de Seguridad en Ginebra está informado – 41 79 217 33 71
 - Walter Cotte / Director Regional – 507-6670-7377
- 3) Jefe del Clúster se pone en contacto con las autoridades locales del país (policía, bomberos, etc.) y solicita asistencia
- 4) El Jefe del Clúster Alerta de incidente a todos para asegurar que no más personal está expuesto al peligro
- 5) El centro de seguridad comienza a recolectar información sobre el incidente para asesorar al HoCC
- 6) HoSS informa al Proveedor de Seguros, VAB y miembros de la familia (según corresponda)
- 7) La HoCC forma un Equipo de Gestión de Incidentes Críticos (CIMT - incluyendo a los miembros del personal como se describe arriba), ya sea presidiendo él mismo o nombrando un Gerente de Incidentes Críticos (CIM), quien dirige los recursos según sea necesario
- 8) La CIMT asume todas las responsabilidades operacionales y de línea del incidente (según el proceso descrito a continuación), reportan directamente al HoCC quien retiene la autoridad general.

II. Proceso crítico de gestión de Incidentes:

Generalmente incluye cinco Etapas según el siguiente diagrama:

CRITICAL INCIDENT MANAGEMENT HONDURAS IFRC OFFICE

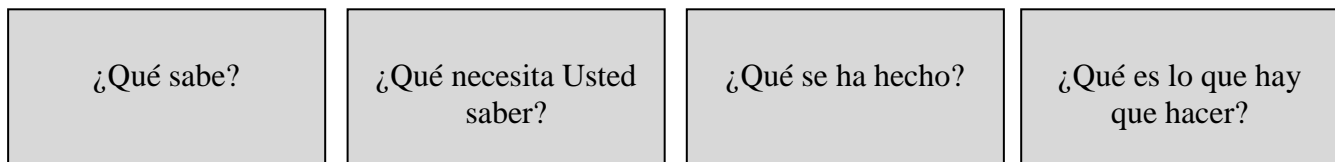


Nivel 1: Establecimiento de lo que sucedió:

La primera acción debe ser identificar **si hay alguna acción inmediata requerida para proteger la vida - si es así debe ser tomada**

Debe establecerse información verificable describiendo los detalles del incidente y se debe iniciar un registro de incidentes. Esto es para registrar la cronología de los eventos, registrar las llamadas telefónicas, registrar las notas de todas las reuniones y asegurar que todos los documentos se registran y archivan

Nivel 2: Análisis de la Situación / Mapear el campo de trabajo



El objetivo principal de esta etapa es identificar el problema y los parámetros que rodean el problema:

- Participación de los agentes del Movimiento RC (CICR, NS, PNS) y estado actual (lugares, acuerdos operativos vigentes)
- Temas de seguridad
- Actores externos implicados
- Contexto del país - situación actual (desastres, conflictos, etc.), infraestructura (transporte, servicios médicos, alimentos y agua, saneamiento), capacidad del gobierno, estado y capacidad de la SN en el país, situación de la Federación en el país,
- Asuntos legales
- Asuntos médicos
- Problemas de comunicaciones
- Problemas con los medios de comunicación
- Determinar el objetivo del estado final (persona herida evacuada, repatriación del cuerpo, liberación de rehenes)

La CIMT también necesita decidir:

CRITICAL INCIDENT MANAGEMENT HONDURAS IFRC OFFICE

- Ya sea debido a riesgos para el personal, cualquier actividad del programa debe ser suspendida o si el personal debe ser retirado a un lugar más seguro.
- Si se debe desplegar personal de apoyo adicional en cualquier lugar del campo para ayudarlo.
- Qué información debe circular internamente y externamente, e identificar cualquier limitación o cuestiones de confidencialidad.
- Si algún personal adicional o especialistas externos deben ser incluidos en la CIMT.

A los miembros de la CIMT se les pueden asignar funciones / tareas específicas y responsabilidades para gestionar las relaciones con partes interesadas específicas.

Nivel 3: Análisis de Opciones

Al Comienzo de esta Etapa se deben formular dos preguntas:

- Esta situación está cubierta por los planes de contingencias existentes? Si es así,
- Pueden Implementarse? Es la situación lo suficientemente severa como para justificar la activación de un [Plan de continuidad del Negocio/Misión](#)
- Tiene la Federación la experiencia interna para manejar el incidente? Si o No, a donde se puede acceder?

Si no hay planes de contingencia existentes o no existen planes de continuidad que puedan ser adaptados, entonces se debe desarrollar un plan de respuesta. Esto requiere la identificación y análisis de opciones para alcanzar el objetivo del estado final. Durante esta etapa se debe considerar lo siguiente:

- Sólo deben discutirse y analizarse las opciones y factores que contribuyen al estado final identificado
- Las opciones deben contar con aportes técnicos de todos los miembros de la CIMT
- Si se requiere un aporte técnico que no está disponible en CIMT, entonces esto debe ser obtenido.
- Opciones probadas contra
 - Principios fundamentales
 - Código de conducta
 - Limitaciones impuestas por el contexto del país
 - Recursos disponibles para implementar
- La opción preferida se identifica y se presenta al Jefe de Clúster de País, Director Regional, USG / Director o Secretario General según sea apropiado para la decisión ejecutiva.

CRITICAL INCIDENT MANAGEMENT HONDURAS IFRC OFFICE

Al considerar las opciones y al haber identificado la opción preferida, la CIMT debe considerar siempre la naturaleza fluida de la situación y la implicación potencial que esto podría tener - la pregunta '¿Y si?' (Algo cambia o sucede algo nuevo) Deben presentarse constantemente.

Nivel 4: Implementación:

La aplicación de la opción preferida debe adoptar la forma de un plan. Esto debería:

- Definir claramente el objetivo
- Asignar roles
- Detalle aspectos claros de coordinación - tiempos, requisitos de presentación de informes, interacción con otros actores - CICR, PNS (si existe), NS,
- Definir un marco claro de mando y control
- Flujo de información: la CIMT debe asegurarse de que el Departamento de Medios de Comunicación y Comunicación Externa de la Federación, el CICR y la SN se mantengan informados sobre la necesidad de control de la información a la prensa / medios y el intercambio de información con nuestros interesados. Esto podría implicar apagones de información o preparar líneas de prensa, declaraciones de medios de comunicación y compartir información interna con NS.

La función de la CIMT es monitorear la implementación y estar preparado para ajustar las cosas si es necesario.

Nivel 5: Follow Up/Debrief

Una vez resuelto el incidente, se implementará un proceso de información. En el primer caso, el incidente y la situación que rodea el incidente deben investigarse completamente para determinar por qué ocurrió y si se pudo haber prevenido. En segundo lugar, el debate es examinar cómo se manejó el incidente o situación para determinar qué se puede aprender y si se podría mejorar la manera en que se manejó. Este proceso es trabajar a través del incidente de principio a fin y examinar las acciones tomadas en cada etapa.

- Confirmar el registro de incidencias y la secuencia de eventos es correcta
- ¿Se tomaron las medidas apropiadas?
- ¿Se siguieron los procedimientos existentes y estos procedimientos son apropiados o necesitan ser cambiados?
- Las lecciones deben ser identificadas y registradas
- ¿Hay algún requisito de seguimiento: p. Asesoramiento, legal, relacionados con seguros?

Un informe de post incidente debe ser producido y enviado a la alta dirección.