UNHCR The UN Refugee Agency | EMERGENCY HANDBOOK

Gestión de datos e información

21 Agosto 2025

Puntos clave

- La estrategia de gestión de la información incentiva la colaboración entre los organismos humanitarios y los socios, y debe desarrollarse en consulta con todas las partes interesadas.
- La estrategia consiste en una hoja de ruta que describe cómo se planea cotejar, recopilar y analizar los datos operacionales.
- Distinga las políticas y los principios que rigen al compartir datos personales de aquellos que rigen al compartir datos no personales.
- Recopile solo los datos necesarios, en una única ocasión, reutilice a menudo los datos disponibles y utilice todo lo que se recopile.
- Identifique los beneficios y los riesgos, y aplique las medidas de prevención y mitigación adecuadas y viables antes de difundir los datos.

1. Líneas generales

La gestión de datos e información es un componente esencial de la respuesta humanitaria y de la gestión de desastres. Se trata del proceso de recopilar, almacenar, depurar, analizar, compartir y utilizar datos e información con el fin de emprender acciones fundamentadas en datos empíricos de forma coordinada, sistemática y responsable. Garantiza la rendición de cuentas y permite que la ayuda humanitaria llegue a las personas a las que servimos.

La presente entrada trata sobre las emergencias relacionadas con personas refugiadas.

2. Relevancia para operaciones de emergencia

La estrategia de gestión de datos e información debe desarrollarse durante las primeras seis

semanas de una emergencia provocada por la afluencia de personas refugiadas y actualizarse en función de las necesidades.

La recopilación de datos en situaciones de emergencia debe realizarse conforme a determinados principios éticos, entre los que se incluye la obtención de un consentimiento informado, la protección de la privacidad y la dignidad de las personas, y la garantía de la seguridad de los datos.

La información del Portal de Datos Operacionales es de acceso público. Esto significa que cualquier persona puede acceder a ella en línea, no solo los actores humanitarios. Por lo tanto, es fundamental garantizar que la información y los datos sean de buena calidad y que su difusión se haya autorizado formalmente.

3. Guía principal

1. Estrategia de gestión de datos e información

La estrategia de gestión de datos e información consiste en definir los objetivos, los resultados, los plazos y las responsabilidades de todos los sistemas de información operacionales durante una emergencia. La estrategia de gestión de datos e información ofrecerá una visión general de cómo se interrelacionan los sistemas de información y qué organizaciones participan en los distintos sistemas, lo que permitirá al equipo de gestión de la información coordinar mejor la información. La estrategia también ayudará a identificar si existen lagunas en materia de información y duplicaciones o redundancias entre los sistemas.

Para desarrollar una estrategia de gestión de datos e información, es necesario responder las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las lagunas de información?
- ¿Qué tipos de productos de análisis se necesitan? Por ejemplo, la descripción detallada de la respuesta ante emergencias (CORE, por sus siglas en inglés).
- ¿Cuál es la cobertura geográfica del sistema?
- ¿Quiénes son los puntos focales responsables de la implementación de cada actividad, herramienta o proceso?
- ¿Qué métodos deben emplearse para obtener los datos?
- ¿Qué recursos humanos se necesitan para gestionar los sistemas? ¿Con qué frecuencia se presentan informes de cada sistema?
- ¿Cuándo debe ponerse en marcha cada sistema?

Durante la planificación, se deben tener en cuenta algunos de los siguientes factores, que influirán en el diseño de los sistemas de gestión de datos e información:

- ¿Cuál es la magnitud del desplazamiento?
- ¿Existe un desplazamiento secundario?
- ¿Tenemos acceso físico a la población y a los emplazamientos? ¿Hay seguridad?
- ¿Cuáles son las actividades de gestión de la información de otros actores

(gubernamentales, humanitarios o del sector privado)?
    - ¿Se dispone tanto de una solución técnica como de alfabetización en el uso de datos?
    - ¿Cuál es la cantidad de información ya disponible?
    - ¿Cuáles son las lagunas en materia de información y qué tipo de productos de análisis o de preparación de informes se necesitan? Por ejemplo, CORE.
    - ¿Qué recursos (personal, presupuesto, etc.) se necesitan para llevar a cabo la actividad?
    - ¿Cuáles son los requisitos de protección de datos para cada actividad?
    - ¿Qué necesidades de intercambio de datos están presentes en cada sistema?
1. Recopilación de datos en situaciones de emergencia

La recopilación de datos en situaciones de emergencia es un proceso fundamental que conlleva la recopilación sistemática de información para evaluar la situación, las necesidades y las vulnerabilidades de las poblaciones afectadas durante las crisis humanitarias. Los datos recopilados sirven para tomar decisiones fundamentadas en datos empíricos, asignar recursos de forma eficiente y brindar una respuesta humanitaria eficaz. Por lo general, en el contexto humanitario, los datos primarios son aquellos que se obtienen directamente a través de registros, elaboración de perfiles, encuestas o evaluación de necesidades (como la evaluación de necesidades en emergencias relacionadas con refugiados o la evaluación rápida inicial de las necesidades de grupos/sectores múltiples).

La recopilación de datos debe realizarse siguiendo objetivos específicos, que pueden comprender, entre otros, determinar la escala y el alcance de la emergencia, evaluar las necesidades inmediatas, identificar las poblaciones vulnerables y priorizar las acciones de respuesta.

Para recopilar datos de alta calidad que sean coherentes con sus objetivos, siga estos cuatro pasos.

1. Defina el objetivo de la recopilación de datos.
2. Elija el método de recopilación de datos.
3. Planifique los procedimientos de recolección de datos.
4. Recopile los datos.

Antes de emprender un nuevo proceso de recopilación de datos, se recomienda revisar los datos recopilados, cotejados y analizados por otros organismos, instituciones o entidades (es decir, revisión de datos secundarios). Los datos secundarios sirven para entender el contexto previo a una crisis, identificar posibles problemas (por ejemplo, grupos vulnerables), ayudar a planear la recopilación de datos primarios, proporcionar datos iniciales de referencia para los resultados de la recopilación de datos primarios y para triangular dichos datos.

Los datos primarios son datos recopilados de primera mano; por ejemplo, a través de informantes clave, observación, grupos focales de discusión, encuestas, procesos de preselección, registro de grupos o personas, u otros métodos que impliquen estar en contacto directo con las personas encuestadas. Es útil recopilar la información más reciente, triangular los datos secundarios y suplir las lagunas de datos secundarios.

La responsabilidad en la gestión de datos es central para gestionar datos e información en todos los contextos de respuesta, incluidas las situaciones de afluencia de personas refugiadas. La

gestión responsable de datos implica que los datos personales y no personales se manipulen de forma segura, ética y eficaz durante la respuesta operacional, de conformidad con los marcos establecidos para la protección de datos personales. Se trata de seguir enfoques fundamentados en principios y de garantizar que no hagamos daño al tiempo que se maximizan los beneficios de los datos durante la respuesta. Para conocer más acerca de los principios y acciones que componen la responsabilidad de los datos, véase la directriz operacional del IASC de 2023.

Cuando la gestión de datos conlleva el tratamiento de los datos personales de personas refugiadas, comunidades de acogida u otras personas desplazadas por la fuerza y apátridas, se aplica el marco de protección de datos y privacidad del ACNUR, contemplado en la política general de protección de datos personales y privacidad. Para consultar todas las políticas, orientaciones y herramientas relacionadas con la protección de datos, véase la entrada sobre protección de datos y seguridad de la información.

Los metadatos (datos que describen los datos) son un componente importante del proceso de recopilación de datos. Los metadatos permiten identificar la fuente de los datos al momento de realizar consultas y pueden brindar a quienes interpretan los datos una idea de cuán fiables y actuales son. A continuación, se enumeran una serie de metadatos importantes que deben recopilarse y almacenarse:

- Fechas de recopilación de los datos
- Fuente de la que se obtuvieron los datos
- Proveedor de los datos (si es distinto de la fuente)
- Lugares descritos
- Método de obtención
- Fuente de publicación (cuando la haya)

A continuación, se enumeran algunas de las situaciones en las que debe considerarse la recopilación de datos:

- Inicio de una emergencia
- Inicio del ciclo de programación o cuando se toman decisiones
- Cuando se ha producido un cambio
- Cuando la información está desactualizada

Kobo es una plataforma del ACNUR para recopilar datos, así como un conjunto de herramientas de recopilación, gestión y análisis de datos para llevar adelante evaluaciones y proyectos humanitarios. Ofrece funcionalidades que facilitan el diseño, realización y análisis de encuestas y formularios en diversos contextos. La plataforma se encuentra disponible en KoboToolbox (unhcr.org). Kobo cuenta con un repositorio público y centralizado de bloques de preguntas y plantillas de encuestas, disponible para quienes se registren en la plataforma de Kobo del ACNUR, ubicada en la Biblioteca Kobo. Las plantillas agilizan el proceso de creación de nuevas encuestas, ya que permiten reutilizar preguntas y formularios en múltiples procesos de recopilación de datos.

1. Difusión de productos de emergencia

Los datos y la información se comparten entre los organismos humanitarios, las entidades

gubernamentales y otras partes interesadas con el fin de facilitar un funcionamiento coordinado y evitar la duplicación de esfuerzos. Deben establecerse protocolos estandarizados que rijan la difusión de información. Priorizar el establecimiento de un protocolo de difusión de información al inicio de una emergencia ayudará a sensibilizar sobre la responsabilidad con respecto a los datos y sentará las bases para emprender acciones adicionales en todos los niveles de la respuesta. Los datos deben compartirse para:

- evitar la duplicación de esfuerzos a la hora de recopilar datos primarios;
- expandir el cuerpo de datos disponibles para realizar análisis conjuntos, y comprender, planificar y responder ante las situaciones de emergencia partiendo de una base empírica más robusta;
- crear un grupo más amplio de actores que puedan tomar medidas a partir de los datos (que puedan responder a los problemas planteados);
- brindar una respuesta mejor y más rápida, así como una mayor protección y soluciones más eficientes a las personas a las que servimos.

El Portal de Datos Operacionales es el principal sitio web público del ACNUR para difundir conjuntos de datos detallados y productos de información sobre emergencias dirigidos a socios y personas encargadas de adoptar decisiones. Muchas operaciones del ACNUR ya cuentan con una página en el portal, pero la velocidad a la que se publican los datos y la información puede aumentar durante una emergencia. Una emergencia también puede dar lugar a la creación de una nueva vista de situación en el portal.

El Portal de Datos Operacionales también es un recurso importante para el personal interno, ya que ofrece acceso a los datos demográficos más recientes y demás información pública. Los socios del ACNUR también pueden compartir sus documentos y actividades en el portal.

Toda la información publicada en el Portal de Datos Operacionales debe someterse a un proceso de autorización externa en el país. El portal es un sitio web público frecuentemente consultado, por lo que es importante asegurarse de publicar únicamente datos autorizados. Debido a que durante una emergencia se producen cambios a gran velocidad, los procedimientos de autorización externa deben ser expeditos y prioritarios para los actores implicados.

La plataforma HumanitarianResponse.info, ahora llamada ReliefWeb Response es un servicio administrado por la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCHA) destinado a apoyar la coordinación y el intercambio de información en situaciones de desastres naturales y desplazamientos internos. Dependiendo del contexto, ReliefWeb Response puede utilizarse junto con el Portal de Datos Operacionales.

Humanitarian Data Exchange es una plataforma abierta que permite el intercambio de datos. Su objetivo es facilitar la búsqueda y el uso de datos humanitarios para realizar análisis. Desde su puesta en funcionamiento, en julio de 2014, ha ofrecido acceso a personas de más de 200 países y territorios. Los datos compartidos a través de Humanitarian Data Exchange no deben ser personales ni sensibles.

Lista de Verificación

- Garantizar que la información y los datos sean de buena calidad y que su difusión a través del Portal de Datos Operacionales se haya autorizado formalmente.
- Evaluar la sensibilidad de diferentes tipos o conjuntos de datos en un contexto determinado para garantizar que no perjudiquen a ninguna persona, incluida a la fuente de información, ni que incidan negativamente en la capacidad de la organización para llevar a cabo sus actividades o en su imagen (incluido el daño a la reputación).
- Implicar a las comunidades afectadas en los procesos de recopilación de datos.
- Comprobar la información procedente de múltiples fuentes, realizar auditorías de datos y verificar la exactitud de los datos antes de publicarlos en el Portal de Datos Operacionales.

Anexos

Web portal guidance memo for emergency coordinators

4. Aprendizajes y prácticas de campo

Guía sobre el proceso de gestión de la información

Página de asistencia de Kobo (solo disponible para el personal del ACNUR)

Guía del Portal de Datos Operacionales (disponible solo para el personal del AC...

5. Enlaces

Servidor de Kobo del ACNUR Humanitarian Data Exchange Portal de Datos Operacionales

6. Contactos principales

Gestión de la información: hqim@unhcr.org

Servicio de asistencia de Kobo: kobohq@unhcr.org

Servicio de asistencia del Portal de Datos Operacionales: webportal@unhcr.org