

Coordinación de la gestión de la información en emergencias

23 Noviembre 2023

Puntos clave

- La gestión de la información es fundamental para la coordinación en contextos de emergencias.
- Para garantizar su eficacia, es necesario coordinar las actividades de gestión de la información.
- El principal mecanismo para ello es establecer un grupo de trabajo sobre gestión de la información.
- La herramienta sobre quién hace qué y dónde (3/4/5W) es clave para apoyar la coordinación en una emergencia

1. Líneas generales

La gestión de la información es fundamental para la coordinación en situaciones de emergencia. Los organismos humanitarios necesitan información actualizada y precisa para garantizar una respuesta eficiente y eficaz. La gestión de la información ayuda a determinar el número de personas que necesitan asistencia y qué tipo de respuesta es la más adecuada, hacer un seguimiento de la ayuda prestada y poner de relieve las deficiencias con el fin de subsanarlas. Por estas razones, una gestión de la información sólida y coordinada es un elemento necesario en toda emergencia.

2. Relevancia para operaciones de emergencia

Dado que las emergencias dan lugar a situaciones que evolucionan muy rápidamente, se requieren decisiones a gran escala y ciclos rápidos de procesamiento de datos, a diferencia de

las situaciones estables. Si la información estratégica se actualiza rápidamente, podrá determinarse con mayor facilidad el alcance y la magnitud de la emergencia, y cómo evoluciona la situación en el tiempo.

3. Mecanismos y herramientas de coordinación de la gestión de la información

Para ser eficaces, las actividades de gestión de la información deben estar coordinadas. De esta forma, se garantiza que los organismos no desperdicien el tiempo recopilando la misma información sobre las mismas personas. También ayuda a desarrollar un entendimiento entre los organismos para que haya información y mensajes coherentes sobre la respuesta. Las actividades de gestión de la información nunca deben realizarse de forma aislada, sino coordinada, independientemente del contexto.

Las emergencias pueden propiciar la creación de nuevos mecanismos de coordinación o la evolución de los que ya existen, como resultado de la llegada de nuevas poblaciones y nuevos socios, o cambios en el papel del gobierno en la respuesta. Las emergencias requieren ciclos frecuentes de información actualizada sobre las actividades de las organizaciones, responsabilidad que, de acuerdo con el mandato de coordinación del ACNUR, recae en este organismo. Deben considerarse y utilizarse nuevas fuentes de datos, y la cobertura mediante evaluaciones y sistemas de seguimiento entre organizaciones debe ser complementaria, no conflictiva ni redundante.

La coordinación de la gestión de la información y de la evaluación de las necesidades en situaciones humanitarias es fundamental para:

- Prestar respuestas rápidas y predecibles
- Tomar decisiones fundamentadas en datos empíricos, incluso para la planificación estratégica La ejecución de programas, la movilización de recursos y la promoción de intereses
- Aprovechar al máximo toda la información recopilada y disponible en el contexto operacional
- Evitar la duplicación de las labores de recopilación de datos, lo que supone una pérdida de tiempo y de recursos, y expone a los refugiados y a las comunidades de acogida a interacciones innecesarias con los enumeradores
- Maximizar la eficiencia del gasto en gestión de la información en pos de la respuesta en su conjunto y del impacto sobre los refugiados y las comunidades que los acogen

a) Grupo de trabajo sobre gestión de la información

El grupo de trabajo sobre gestión de la información es el principal mecanismo de coordinación de las actividades de gestión de la información. Se trata de un foro que ofrece un espacio para que los integrantes de los distintos organismos (el gobierno, las Naciones Unidas, las organizaciones no gubernamentales [ONG], la Cruz Roja, etc.) se reúnan, coordinen sus actividades, planifiquen y ejecuten de forma conjunta actividades de gestión de la información, y compartan datos y productos de información. En la mayoría de los contextos humanitarios, se pueden encontrar

grupos de trabajo sobre gestión de la información.

El grupo de trabajo sobre gestión de la información procurará:

- **Coordinar las actividades de gestión de la información**, lo que incluye el intercambio de productos y herramientas (registros, bases de datos, mapas, herramientas 3/4/5/6W, sitios web, conjuntos de datos operacionales comunes, etc.) y la coordinación del desarrollo y la implementación de sistemas de gestión de la información.
- **Establecer la interoperabilidad de los datos interagenciales**, al garantizar la existencia de un conjunto básico de normas de gestión de la información para recopilar, almacenar y compartir datos. La interoperabilidad de los datos interagenciales garantizará que los datos generados por distintas organizaciones puedan ser recopilados, comparados, triangulados, y (re)utilizados de forma responsable por más actores. Priorizar el establecimiento de un protocolo de difusión de información al inicio de una emergencia ayudará a crear conciencia sobre la responsabilidad con respecto a los datos y sentará las bases para emprender acciones adicionales en todos los niveles de la respuesta.
- **Prestar apoyo a las actividades de evaluación de necesidades**, lo que incluye respaldar y coordinar evaluaciones conjuntas y multisectoriales, y garantizar un intercambio responsable de datos e información sobre evaluaciones concluidas con el fin de reducir las lagunas y los solapamientos de la cobertura geográfica y temática.
- **Prestar apoyo al seguimiento interagencial de los llamados**, por ejemplo, armonizando los procesos y prácticas de supervisión de la ejecución de los planes de respuesta para los refugiados y de respuesta humanitaria, etc.

aa) Durante situaciones de afluencia de refugiados, el mecanismo de coordinación es el [modelo de coordinación en materia de refugiados](#). El ACNUR convoca y preside el grupo de trabajo sobre gestión de la información sobre refugiados.

Se puede encontrar información adicional en el conjunto de herramientas del modelo de coordinación en materia de refugiados. Existe una plantilla para los términos de referencia del grupo de trabajo sobre gestión de la información sobre refugiados.

En calidad de presidente del grupo de trabajo sobre gestión de la información sobre refugiados, el ACNUR debe identificar los puntos focales técnicos más importantes de los socios y organismos participantes para lograr que se integren al grupo de trabajo. El ACNUR es responsable de planificar, organizar y documentar las reuniones; establecer acuerdos eficientes de intercambio de información y de datos; establecer normas conjuntas de datos y herramientas interinstitucionales; desarrollar y contribuir a la publicación de productos de información; establecer registros de evaluación y otras bases de datos que faciliten la comprensión del ecosistema y la reutilización de la información, y garantizar el seguimiento de las actividades planificadas. Mantener al grupo de trabajo sobre gestión de la información sobre refugiados activo y en sintonía con los objetivos de la estrategia plurianual de la operación es vital para lograr que las respuestas a situaciones de afluencia de refugiados reciban un respaldo de alta calidad en lo que a la gestión de la información se refiere, incluso durante emergencias.

bb) En contextos de personas desplazadas internas o en otros tipos de situaciones en las que OCHA coordine la respuesta, esta entidad suele ser la encargada de convocar al grupo de trabajo

sobre gestión de la información. Por lo tanto, el ACNUR se convierte en un participante activo que suele actuar en representación de los grupos temáticos de los que es entidad responsable. Este papel exige que el ACNUR garantice que sus actividades de gestión de la información satisfagan sus propias necesidades mientras se integra, en la medida de lo posible, a la operación en su conjunto. Dado que el ACNUR puede dirigir varios grupos temáticos, cada uno con capacidades de gestión de la información, es posible que más de un miembro del personal del ACNUR integre el grupo de trabajo sobre gestión de la información.

Para más información sobre los grupos de trabajo sobre gestión de la información dirigidos por OCHA, [véase este recurso](#).

Es importante velar por la coordinación interagencial entre todos los organismos que forman parte del grupo de trabajo sobre gestión de la información. Además de coordinar la gestión de la información entre los distintos grupos temáticos, se espera que los oficiales de gestión de la información que prestan apoyo a los grupos temáticos dirigidos por el ACNUR hagan lo mismo DENTRO de sus respectivos grupos temáticos. Se puede encontrar más información sobre las funciones y responsabilidades de los oficiales de gestión de la información en los siguientes recursos:

- [Grupos Temático Mundial sobre Protección](#)
- [Grupo Temático Mundial de Gestión y Coordinación de Campamentos](#)
- [Grupo Temático Mundial de Alojamiento](#)

Durante una emergencia, el presidente del grupo de trabajo de gestión de la información tendrá que prestar gran atención a las organizaciones y personas que se incorporan para prestar apoyo a la respuesta, a quienes habrá que invitar al foro.

Las emergencias tienden a generar nuevos focos de partida y arribo de poblaciones afectadas, y estos nuevos lugares deben recibir un código de lugar (*p-code*) e incluirse en el nomenclátor estándar del grupo de trabajo sobre gestión de la información, de modo que se garantice la armonización de los datos de ubicación entre los equipos de respuesta. Una nueva evaluación multisectorial de las necesidades (posiblemente para respaldar un nuevo llamado) también suele formar parte de una respuesta de emergencia y podría ser coordinada por el grupo de trabajo sobre gestión de la información si no existe un grupo de trabajo de evaluación. Con el aumento de los movimientos de población que conlleva una emergencia, la coordinación de las cifras demográficas en el grupo de trabajo sobre gestión de la información suele ser un punto permanente del orden del día.

b) Herramientas de gestión de la información

1- Quién hace qué y dónde (3/4/5W)

La coordinación exige comprender QUIÉN se encuentra activo durante la respuesta, QUÉ está haciendo y DÓNDE lo está haciendo. La herramienta básica que utilizan las organizaciones humanitarias para recopilar y compartir esta clase de información se conoce como “base de datos 3W” (“Who does What, Where”, es decir, “quién hace qué y dónde”). Muchos de estos

sistemas también recopilan información sobre CUÁNDO se lleva a cabo una actividad (4W), así como A QUIÉN están dirigidas las intervenciones, es decir, la población destinataria y la población efectivamente beneficiada (5W). Las herramientas 3/4/5W son un instrumento valioso de gestión de la información utilizado para la coordinación y el análisis de las deficiencias de las actividades.

Las situaciones de emergencia obligan a realizar cambios repentinos en las actividades de respuesta, las cuales deberán ser registradas. Se planificarán muchas nuevas actividades y es posible que algunas actividades previas a la emergencia se vean interrumpidas. Las herramientas 3/4/5W deben distinguir entre actividades “planificadas”, “implementadas” y “completadas”. La razón de esto es que, en ocasiones, al comienzo de una emergencia muchas actividades “planificadas” pueden no recibir el nivel de financiación adecuado o pueden enfrentarse a problemas prácticos o de seguridad que impiden su puesta en marcha. En ciertas ocasiones, la administración puede decidir publicar las actividades que realmente se están ejecutando o cuya financiación haya sido aprobada.

Estos tipos de herramientas 3W pueden implementarse de varias maneras: desde una simple tabla de Excel hasta una base de datos de mayor complejidad diseñada con herramientas como [ActivityInfo](#). Sea cual sea el enfoque, es importante facilitarles a los socios el proceso de elaboración de informes (por ejemplo, evitando enfoques que los obliguen a volver a presentar datos que ya deberían estar documentados) y establecer un diagrama claro del proceso, con plazos y funciones. Un documento de procedimientos operativos estándar, por más breve que sea, suele ser útil para garantizar la previsibilidad de la producción de bases de datos 3W y de productos de información que dependen de esos datos.

Por lo general, en las primeras semanas de una emergencia, se utiliza una solución simple (como una hoja de cálculo de Excel o de Google). Es necesario contar con cierta flexibilidad, ya que es posible que aún no se sepa quién participa en la respuesta, los lugares exactos en los que esta se está produciendo o el tipo de actividades que se están llevando adelante; sin embargo, debe tenerse en cuenta la sensibilidad de los datos. No es posible imponer el “vocabulario controlado” de un formulario de reunión de datos si aún no se conocen las respuestas aceptables. Una vez que se estabilicen más las respuestas, es mejor establecer un mecanismo de recolección de datos que estandarice tanto la información como el proceso de recolección. Por ejemplo, las primeras versiones de una base de datos 3W pueden admitir respuestas textuales abiertas sobre QUÉ está haciendo un organismo humanitario. Las versiones posteriores pueden restringir este tipo de respuestas y, en su lugar, ofrecer un menú desplegable con una lista de actividades incluidas dentro del plan de respuesta humanitaria o el plan de respuesta para los refugiados.

Un Oficial de Gestión de la Información puede dirigir este proceso, con el apoyo y la colaboración de los responsables del programa, del sector y del ámbito de protección, y del Oficial de Relaciones Exteriores y los altos directivos.

Las bases de datos 3/4/5W son fundamentales para garantizar la coordinación. Deberían ser elaboradas por el grupo de trabajo sobre gestión de la información (véase más arriba). Dicho grupo debe diseñar la herramienta, lo que incluye determinar la información que se recopila, la frecuencia de la elaboración de informes y el diagrama del proceso: por ejemplo, quién debe facilitar informes a quién, etc. Se debe invitar a todas las organizaciones activas en la respuesta

a que realicen contribuciones a las bases de datos 3W, entre ellas a los organismos de las Naciones Unidas, la Cruz Roja y la Media Luna Roja, las ONG nacionales e internacionales, y el gobierno.

Las bases de datos 3W tienen varios objetivos:

- Mapear y definir la **presencia operacional**. Deben responder a la pregunta: “Tengo previsto trabajar en alojamientos en determinado lugar, ¿con quién debo ponerme en contacto para garantizar una coordinación eficaz?”, o “¿Cuál es nuestra respuesta en lo que a la protección comunitaria se refiere?”.
- Garantizar la **visibilidad** de la respuesta humanitaria. Toda persona interesada debería poder consultar rápidamente un resumen de las labores que llevan adelante los socios humanitarios en beneficio y en nombre de las personas a las que servimos con los fondos que nos confían los donantes. Por esta razón, las actividades de las bases de datos 3W deben centrarse en bienes y servicios de socorro destinados a mejorar materialmente la vida de los refugiados. No deben incluirse actividades de planificación, seguimiento e información, como reuniones, ya que no son de naturaleza operacional, es decir, no forman parte de la respuesta operacional que se presta a los refugiados.
- Garantizar la **rendición de cuentas**, sobre todo ante el gobierno. El ACNUR y el modelo de coordinación en materia de refugiados brindan respaldo al gobierno, que es el principal responsable de proteger a los refugiados y solicitantes de asilo que han llegado a su territorio. El modelo de coordinación en materia de refugiados debe, por lo menos, ser capaz en todo momento de explicar y mostrar al gobierno qué actores intervienen en la respuesta (tanto nacionales como internacionales), cuál es su lugar de operación y qué están haciendo.

Dado que las emergencias pueden variar de un contexto a otro, no existe un modelo de bases de datos 3/4/5W que deban emplear las operaciones. Cualquier solución que satisfaga los objetivos mencionados anteriormente funcionará, siempre y cuando se tomen las medidas necesarias para gestionar la sensibilidad de los datos. Si OCHA coordina la respuesta, puede implementar el uso de determinadas plantillas estándar para que las utilicen todos los organismos. Si es el ACNUR quien coordina la respuesta, este debe ser el encargado de emitir las plantillas estándar.

Antes de crear un sistema 3W desde cero, siempre se debe averiguar, a través de los demás colegas en el país, qué enfoque se está empleando en ese momento (o se empleaba en el pasado), qué prefieren los socios, qué funciona bien, etc. Si la operación no ha contado con capacidades de gestión de la información durante algún tiempo, consulte con la dependencia de datos, gestión de la identificación y análisis correspondiente de su oficina regional para averiguar si existen herramientas estándar o sugeridas que se utilicen en la región. Esto es especialmente importante cuando existe un plan regional de respuesta para los refugiados. Puede encontrar una plantilla 6W en la página sobre [coordinación de la gestión de la información de la plataforma comunitaria de datos](#) (acceso exclusivo para el personal de ACNUR). Esta plantilla, así como las preguntas de la biblioteca Kobo pueden descargarse, editarse (para ser adaptadas a su contexto) y utilizarse. Véase <https://im.unhcr.org/imtoolkit/chapters/view/who-s-doing-what-where/lang:eng>.

Es importante recordar que la información de las bases de datos 3W está pensada para ser

utilizada. Deben crearse y publicarse productos informativos como informes, paneles, mapas e infografías, utilizando la información de las 3W. Los productos siempre deben desarrollarse con el público destinatario en mente, de modo que se adapten a un objetivo u objetivos específicos, destinados a servir a la respuesta y a los resultados positivos que el ACNUR pretende lograr en beneficio de los refugiados y las comunidades de acogida. Estos productos pueden ser internos o públicos y pueden brindar información diferente en ambos casos para hacer frente a riesgos u otras inquietudes vinculadas al contexto específico.

La función del ACNUR a propósito de las bases de datos 3/4/5W variará en función del contexto. En una emergencia de refugiados (modelo de coordinación en materia de refugiados), es responsabilidad del ACNUR consolidar una visión global de la respuesta, incluidos todos los sectores pertinentes. Es tarea del ACNUR determinar la forma más eficiente de recopilar esta información y ponerla a disposición de la comunidad humanitaria.

En un contexto de personas desplazadas internas u otro contexto humanitario, probablemente recaería en OCHA la responsabilidad de presentar el panorama general de toda la respuesta. Por lo tanto, se espera que el ACNUR:

- En calidad de entidad responsable de los grupos temáticos de protección, coordinación y gestión de campamentos, y alojamiento, recopile información sobre las actividades de todos los miembros de sus grupos temáticos y la almacene en una base de datos 3/4/5W intergrupala administrada por OCHA. En este caso, se espera que las entidades responsables de grupos temáticos estén completamente al tanto de lo que sucede en sus grupos y que OCHA conserve información básica de todos los grupos temáticos.
- En calidad de miembro de un grupo temático (por ejemplo: agua, saneamiento e higiene, salud, etc.), aporte información sobre sus actividades a la entidad responsable utilizando un sistema específico del grupo temático.

2- Registro de evaluaciones

El registro de evaluaciones, a veces denominado “encuesta de encuestas”, permite a las organizaciones difundir los datos o hallazgos de sus evaluaciones (por ejemplo, a través de un informe) y coordinar los planes para futuras evaluaciones.

Un registro de evaluaciones es una herramienta importante que ayuda al grupo de trabajo sobre gestión de la información a coordinar las evaluaciones, mantener una visión general de la base empírica disponible, eliminar actividades duplicadas y priorizar ciertas actividades, y promover el uso eficaz de la información disponible, incluida la planificación estratégica y el diseño, la ejecución y el seguimiento de los programas.

3- CORE

La descripción detallada de la respuesta ante emergencias (CORE, por sus siglas en inglés) es la solución del ACNUR para desarrollar productos de información reconocibles, predecibles y homogéneos que se publiquen en los primeros días de una respuesta a situaciones de emergencia.

Los productos de la CORE ayudan al ACNUR en sus funciones de liderazgo y coordinación en

emergencias relacionadas con la afluencia de refugiados a través del desarrollo y la difusión de productos de información de calidad para propiciar acciones respaldadas por evidencias, mejorar la visibilidad de la respuesta y su impacto, movilizar fondos, etc.

4 - Portales de datos operacionales

El [Portal de Datos Operacionales](#) del ACNUR se creó en 2011 en un esfuerzo por materializar la responsabilidad institucional del ACNUR de proporcionar una plataforma de información y difusión de datos que facilitara la coordinación en emergencias relacionadas con refugiados.

Ofrece diversas herramientas para la coordinación, como datos demográficos y cifras clave, documentos, informes, infografías, calendarios de reuniones, etc.

Fase posterior a la emergencia

Revisar qué resultó exitoso y qué no. Es importante documentar las lecciones aprendidas y transmitir las a la unidad funcional de la sede del ACNUR.

Lista de Verificación

- Coordinar la gestión de la información en emergencias relacionadas con refugiados:
 - Establecer un grupo de trabajo sobre gestión de la información sobre refugiados
 - Fomentar la participación activa en el grupo de trabajo y planificar de forma conjunta las tareas de gestión de la información
 - Identificar quién hace qué y dónde
 - Determinar conjuntos de datos comunes, incluidos datos de población, y recopilarlos y difundirlos
 - Acordar normas para la recopilación y el análisis de datos
 - Establecer una plataforma en línea para difundir datos, información e informes con todas las partes interesadas

- Coordinar la gestión de la información en emergencias humanitarias y en emergencias relacionadas con personas desplazadas internas:
 - Unirse al grupo de trabajo sobre gestión de la información intersectorial
 - Representar activamente a los grupos temáticos (co)dirigidos por el ACNUR en las actividades conjuntas de gestión de la información
 - Establecer procesos 3/4/5W destinados específicamente a los grupos temáticos (co)dirigidos por el ACNUR
 - Velar por que las actividades de los grupos temáticos estén reflejadas en el mecanismo 3/4/5W intergrupales

Anexos

[\(Spanish\) IASC Operational Guidance on Responsibilities of Cluster/Sector Leads & OCHA in Information Management, 2006](#)

[\(Spanish\) IASC Operational Guidance on Data Responsibility in Humanitarian Action, 2023](#)

4. Aprendizajes y prácticas de campo

Acceso exclusivo para el personal del ACNUR

[Coordinación de la gestión de la información en la plataforma comunitaria de da...](#)

5. Enlaces

[Portal de Datos Operacionales del ACNUR](#)

6. Contactos principales

Gestión de la información del ACNUR: HQIM@unhcr.org