

GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN



IDEAS PRINCIPALES

- ▶ Para que la operación humanitaria en un campamento sea eficaz y esté bien coordinada, ha de contar con información rigurosa, pertinente y actualizada, de conformidad con los estándares técnicos internacionales (Esfera / ACNUR). Las buenas prácticas en este ámbito se caracterizan por una planificación adecuada de sistemas de gestión de la información basados en necesidades reales de toma de decisiones, así como en el intercambio y la difusión de la información para que todos los actores trabajen con la misma información básica en el campamento.
- ▶ La agencia gestora del campamento ha de recabar, analizar y diseminar información. Esta información constituye la base para una coordinación efectiva en el campamento, así como fuera de él y hace parte de la coordinación y supervisión de los diversos campamentos por parte de las agencias que lideran los grupos sectoriales, la Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (OCAH) y las autoridades nacionales.
- ▶ La gestión de la información implica recabar datos acerca de la población del campamento, así como de la asistencia y los servicios en el mismo. Ello requiere recopilar información demográfica disgregada y monitorear la utilización de los estándares e indicadores por sectores, así como temas transversales relativos a la coordinación y la participación.
- ▶ La información relativa a cada campamento ha de ser recogida, analizada y difundida en línea con la estrategia de gestión de la información a nivel nacional. El hecho de compartir los sistemas y las herramientas implica que la información ha de ser pertinente y accesible para los diversos actores. Una adecuada recopilación y gestión de la información ayuda a mejorar y sistematizar los estándares de asistencia y protección dentro y fuera de los campamentos, y puede también contribuir a la recuperación temprana y a la planificación para el desarrollo.
- ▶ Involucrar a la población de los campamentos y rendir cuentas ante la misma – a través de procedimientos inclusivos, participativos y responsables – es fundamental para una buena gestión de la información a nivel del campamento. Ello requiere garantizar que la información delicada se maneje con sumo cuidado y sobre la base de los principios de confidencialidad, privacidad y seguridad para salvaguardar en todo momento la protección de la población desplazada.

INTRODUCCIÓN

Las agencias responsables de la gestión de campamentos tienen la función de actuar como canal de información y proporcionar el vínculo necesario entre la población del campamento y lo que ocurra en el seno del mismo por un lado, y los diversos actores fuera del campamento por otro. Éstos pueden ser la comunidad de acogida, los proveedores de servicios, las agencias de protección, las autoridades nacionales o las agencias de coordinación de campamentos, como las agencias que lideran los grupos sectoriales, o la OCAH. La agencia gestora del campamento ha de tener el control y la perspectiva general de toda la información relativa a todos los involucrados o que sea pertinente para los mismos, y utilizar las instancias de coordinación existentes para difundirla de modo transparente y responsable, salvaguardando en todo momento su confidencialidad y seguridad.

La gestión de la información es una de las tareas principales de las agencias gestoras de campamento y está estrechamente ligada a las tareas de censo y coordinación. Garantizar la existencia de información estadística sobre la población del campamento a través del censo constituye un primer paso fundamental. Por otra parte, la actualización sistemática y rigurosa acerca de los que residen en el campamento y sus necesidades es necesaria para informar los programas de asistencia y protección en marcha.

►► *Para más información sobre la coordinación y el registro de población, consultar los capítulos 4 y 9.*

La tarea de monitoreo de los programas de asistencia y protección, así como de las condiciones de vida en los campamentos en general, permite a las agencias gestoras de campamentos identificar posibles faltas de abastecimiento, evitar solapamientos en las actividades y buscar el apoyo adicional necesario y acorde con las circunstancias. La difusión de información pertinente y rigurosa sobre la vida en el campamento es un componente fundamental de las tareas de coordinación con los socios del campamento para garantizar el mantenimiento de los estándares en el mismo y hacer valer los derechos de los desplazados.

! La gestión de la información y la coordinación

Los sistemas e instancias de intercambio de información y de toma de decisiones a raíz de ésta, como pueden ser las reuniones o las sesiones conjuntas de planificación, constituyen el punto de encuentro entre la gestión de información y la coordinación efectiva – dos de las principales tareas de las agencias gestoras de campamentos.

La gestión de la información también requiere el suministro de información actual y pertinente a la población del campamento sobre todos los temas que puedan afectar sus vidas. El acceso a la información es una necesidad vital y la agencia gestora del campamento tiene la responsabilidad frente a la población de facilitar una comunicación transparente y efectiva, que incluya sistemas de retroalimentación y seguimiento. La gestión de la información entraña suministrar información a los residentes en el campamento sobre los procesos, actividades y decisiones tomadas por terceros que afecten sus vidas así como acerca del suministro de servicios y la asistencia. Esta responsabilidad incluye también explicar a la población del campamento el tipo de información que se está recopilando, así como la razón para ello y el tipo de resultados que cabe esperar en consecuencia.

Las buenas prácticas en el ámbito de la gestión de información se caracterizan además por la creación de instancias y mecanismos para incluir a la población en el intercambio de información. La agencia responsable de la gestión del campamento ha de garantizar la utilización de métodos de análisis participativos – como grupos focales, entrevistas, reuniones y mecanismos de quejas – para que la perspectiva de la población del campamento sea tenida en cuenta, así como sus necesidades, expectativas, sus preguntas y el resultado de su retroalimentación.

! ¿Por qué es importante la gestión de la información?

Una buena gestión de información para apoyar procesos de coordinación ha de garantizar que todos los actores trabajen con información y estadísticas iguales o complementarias, pertinentes, precisas y actualizadas. Una adecuada recopilación y gestión de información durante las emergencias puede tener un impacto positivo para la recuperación temprana y las subsiguientes actividades de desarrollo y prevención de desastres.

CUESTIONES FUNDAMENTALES

! Apunte de terminología: “estándares” e “indicadores”

Hay que señalar que el Proyecto Esfera y el ACNUR utilizan los términos “estándar” e “indicador” de manera ligeramente diferente.

Según el Manual de Esfera, un “estándar”(o norma) es de naturaleza cualitativa y universal. Es una afirmación que expresa un derecho y que es aplicable en todo tipo de operaciones. Los “indicadores clave” son a menudo cuantitativos y “funcionan como herramientas o señales para medir el estándar”. Cada “estándar” tiene una serie de “indicadores clave” y “notas de orientación” para ayudar a su aplicación en los diferentes contextos.

En su Guía Práctica para el Uso Sistemático de Estándares en las Operaciones del ACNUR, el ACNUR define un estándar como “un punto fijo flexible o un margen en una escala variable (indicador) que ha de alcanzarse para evitar condiciones inaceptables para los refugiados y otras personas de interés.” Mientras que un indicador es una escala variable utilizada para medir objetivamente un punto según varíen las condiciones que lo rodean. En otras palabras, los indicadores son una serie de criterios para medir el cambio.

¿QUÉ IMPLICA LA GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN PARA LAS AGENCIAS GESTORAS DE CAMPAMENTOS?

La gestión de la información es un proceso que implica:

- La recopilación de información a nivel del campamento proveniente de los proveedores de servicios, la población del campamento – incluidos los líderes y los comités – la población de acogida, las autoridades presentes así como de la observación directa y el monitoreo sistemático de la situación en el campamento.
- Su análisis para determinar los estándares de protección y asistencia en el campamento en relación con las necesidades y los derechos de su población.
- La difusión de la información entre los residentes del campamento, la población de acogida, los proveedores de servicios, la agencia líder del grupo sectorial, las autoridades nacionales y la Administración del Campamento (donde esté activado el grupo sectorial de coordinación y gestión de campamentos (CCCM)), para que puedan compilarla y analizar la operación en el campamento, incluidos sus actores, los servicios y los posibles vacíos en el abastecimiento.

Minimizar los riesgos

Las agencias gestoras de campamentos han de trabajar con todos los actores involucrados para salvaguardar la seguridad y la confidencialidad de la información y minimizar los riesgos para la población del campamento. Para ello es importante:

1. Llevar a cabo un análisis de riesgos: el nivel de riesgo asociado con los diferentes tipos de información variará y las agencias gestoras de los campamentos han de trabajar junto con otras agencias de la operación para estudiar los niveles de riesgo y diseñar sistemas de gestión de la información en consecuencia.
2. Acordar los procedimientos: las agencias han de acordar entre sí los protocolos de recopilación, ingreso, almacenamiento, extracción y divulgación de datos con el fin de minimizar los posibles riesgos y decidir qué información ha de permanecer restringida.

La gestión de la información – Voces del terreno

En un campamento de desplazados internos de Uganda, donde están activados los grupos sectoriales de CCCM y protección, la agencia gestora del campamento supervisa las cuestiones de protección. Una de ellas es la violencia de género (violaciones, raptos y abusos sexuales). Los supervivientes suministran la información a través de personas basadas en los campamentos que trabajan como voluntarias en los proyectos, así como del comité de protección y de grupos de mujeres. La información se recoge a través de un cuestionario de incidentes desarrollado por la agencia líder del grupo sectorial. Una vez completados, los cuestionarios se envían a la oficina principal de la agencia gestora del campamento, donde se recopila la información en una base de datos. En los casos pertinentes, se envían fotocopias a otras agencias para referir los casos individuales que requieran algún tipo de seguimiento. Se tiene sumo cuidado para proteger el anonimato de los supervivientes mediante la eliminación de los detalles personales y la utilización de códigos. La agencia gestora del campamento también envía un informe estadístico y narrativo mensual a la agencia líder del grupo sectorial y ésta, a su vez, lo comparte con el resto del grupo sectorial así como con los demás grupos sectoriales. La agencia gestora del campamento también comparte el informe con los otros responsables de proyectos en el interior de su misma agencia. La información relativa a posibles vacíos en la respuesta humanitaria se comparte con las autoridades, las agencias y los grupos sectoriales pertinentes así como con el distrito, para solicitar las intervenciones pertinentes.

! Las agencias gestoras de campamentos no tienen que ser expertas en gestión de información. Ahora bien, han de conocer los principios y procedimientos que caracterizan las buenas prácticas relativas a la gestión de información y deben comprender bien las cuestiones, los roles y las responsabilidades que ello entraña dentro y fuera de los campamentos. Las agencias gestoras de campamentos han de ser capaces de utilizar sistemas de gestión de información desarrollados por expertos en la materia, que haber sido previamente acordados por un círculo más amplio de actores para asegurar su accesibilidad, operatividad general, pertinencia, actualidad y confidencialidad.

RECOPIACIÓN DE DATOS E INFORMACIÓN

¿Qué tipo de datos e información se necesita acerca de los campamentos?

Antes de emprender nuevas iniciativas de recopilación de información, es importante elaborar un inventario con la información existente y analizar la misma. Ello ayudará a evitar la recopilación de información por duplicado así como la repetición de las mismas preguntas una y otra vez a la población del campamento. Una de las funciones más importantes de las agencias responsables de la gestión de campamentos está fomentar y facilitar este tipo de coordinación entre las agencias colaboradoras y los miembros del grupo sectorial.

A nivel de campamento, hay que recopilar la siguiente información y ponerla a disposición de la agencia gestora del campamento así como de otros actores para contribuir a la eficacia de la toma de decisiones:

- Datos del registro acerca de familias e individuos: ello incluye la cifra total de la población del campamento así como su condición (refugiado / desplazado / apátrida), edad, sexo y sus posibles necesidades de protección. Aunque las agencias gestoras de campamentos pueden no ser responsables de los ejercicios de registro o perfil de la población, a menudo deberán compartir información actualizada con otros actores.
- Información acerca de los grupos e individuos de riesgo y los grupos con necesidades específicas, incluidos los niños, las niñas, las mujeres, las personas mayores, las personas con discapacidad, los excombatientes y las personas que viven con VIH/SIDA.
- Información acerca de los servicios, los estándares y las actividades del campamento. Ello puede incluir sectores importantes como el de agua y saneamiento; alojamiento; alimentación; artículos de primera necesidad; salud; educación; medios de subsistencia y protección (incluidos los programas para mujeres y personas con necesidades específicas), así como información sobre los procedimientos de distribución y censo.

- Problemas de seguridad en el campamento y temas de seguridad del personal, incluidos la alteración del orden público, la militarización del campamento, las restricciones a la libertad de movimiento, la violencia de género o cambios en los indicadores de seguridad.
- Información sobre procedimientos y sistemas de gestión del campamento incluidos los niveles de liderazgo, representatividad y participación; instancias y mecanismos de coordinación; sistemas y procedimientos de referencia y niveles de responsabilidad; y preocupaciones medioambientales. La información ha de incluir otros temas transversales como el género y la protección de personas con necesidades específicas.
- El estado de la infraestructura del campamento – incluidas las carreteras, los caminos, los edificios comunales, los centros de salud, los colegios, los puntos de distribución, las letrinas, los drenajes, las vías de abastecimiento de agua, los tendidos eléctricos, los lugares de reunión y los cementerios.
- Información sobre los mecanismos de coordinación. Quién hace qué y dónde. Qué agencias y proveedores de servicios son operacionales y cómo se les puede contactar. Quién forma parte de los distintos grupos y comités y cuándo se reúnen. Qué tipo de eventos sociales, recreativos o deportivos tienen lugar. Hasta qué punto está involucrada la comunidad de acogida. Qué actividades de formación se están llevando a cabo.

- ▶▶ *Para más información acerca de la coordinación, consultar el capítulo 4.*
- ▶▶ *Para más información sobre el registro de la población, consultar el capítulo 9.*
- ▶▶ *Para más información sobre la violencia de género y personas con necesidades específicas, consultar los capítulos 10 y 11.*

 **Voces del terreno:**

‘El hecho de que pueda llevarse a cabo un registro de población, o no, puede depender del momento del ciclo vital de un campamento. Algunos desplazados internos en el norte de Uganda tuvieron que permanecer hasta dos décadas en situación de desplazamiento en campamentos, en los que nunca se realizó un registro adecuado por falta de acceso. La única agencia que pudo registrar a la población desplazada fue el Programa Mundial de Alimentos, si bien únicamente a efectos de la distribución de alimentos. Las agencias gestoras de campamentos y la agencia coordinadora de campamentos únicamente iniciaron sus operaciones en 2006, una vez comenzado el proceso de retorno. Aunque en la actualidad todavía hay campamentos, los desplazados internos ya han comenzado a trasladarse a asentamientos de retornados en los alrededores de sus parroquias o incluso en sus lugares de origen propiamente dichos. En este momento, el registro de la población de los campamentos ya no es pertinente.’

 **Lecciones aprendidas en el terreno:**

Asegurar que se tiene claro el objetivo de la información. Recabar información en sí no es una actividad humanitaria. La información ha de perseguir un objetivo humanitario. Cada elemento de información que se recabe ha de tener un objetivo y un propietario. No hay que recopilar ninguna información que no tenga un objetivo o una utilidad específicos.

Utilizar el formulario acordado para la recopilación de información. Los diferentes actores han de acordar tanto qué tipo de información hay que recopilar, como el formulario para hacerlo. Éste ha de ser específico y detallado, sin que sea inmanejable por su longitud. Para que la información sea útil, hay que analizar cada pregunta y darle seguimiento.

Cerciorarse de que se llevan a cabo actividades de capacitación sobre la gestión de información. El personal de las agencias gestoras de campamentos requiere formación acerca de la gestión de información y la recogida de datos, así como el asesoramiento de un experto en la materia. La falta de inversión en las necesidades de capacitación conduce a errores evitables que afectan la calidad de la información y la respuesta humanitaria.

Los desafíos de la recopilación de información

A continuación se detallan algunos de los aspectos que pueden requerir especial atención al planificar la recopilación de información en de los campamentos:

- Los estándares e indicadores han de estar claros. Para el monitoreo de las condiciones de los servicios, hay que utilizar indicadores cuantitativos y cualitativos, conformes a la normativa y los estándares internacionales - como los del ACNUR, Esfera o el Comité Permanente Interinstitucional (IASC) - que hayan sido consensuados en las reuniones de coordinación entre los diferentes campamentos.
- La descripción narrativa para interpretar los datos numéricos proporciona una perspectiva mucho más integral y útil de la situación sobre el terreno que los simples datos estadísticos.
- Los formularios para recogida de datos han de estar bien diseñados y haber sido sometidos a pruebas de campo. Es esencial que los formularios se diseñen de manera que se pueda captar información específica, clara y pertinente. Los formularios, ya sean fichas de observación, cuestionarios, entrevistas o preguntas clave para discusión, han de ser sometidos a pruebas de campo precisas, pertinentes y medibles. Es esencial hacer una prueba piloto para adaptarlos o adecuarlos así como para obtener retroalimentación por parte de los que los utilizan respecto a su facilidad o no de utilización. Hay que prestar especial atención a las cuestiones relacionadas con el idioma y la traducción. Con frecuencia, la traducción de los formularios para campamentos hace que se pierdan las ideas fundamentales o que se cambie el enfoque.
- El personal ha de recibir capacitación, ya que la exactitud y la objetividad de la información dependen en gran medida de la capacidad e integridad de la persona que la recoge. ¿Entiende el personal exactamente lo que hace falta y para qué? ¿Qué se debe hacer cuando la información que requieren no está disponible? ¿Qué se debe hacer si se sospecha que la información proporcionada por un encuestado es inexacta? ¿Se puede verificar y contrastar información? ¿Se está recopilando la información de manera clara, legible y completa? ¿Se utilizan colegas para verificar o contar de nuevo? ¿Solicitan consejo cuando no están seguros de algo? La formación del personal de recogida de datos, así como la supervisión de su progreso y la comprobación aleatoria de la coherencia y la verosimilitud de los resultados son requisitos esenciales para lograr información fiable y con sentido.
- Preguntar si se está recopilando demasiada información. A pesar de que lo ideal sería que todos compartieran y utilizaran la misma información para la toma de decisiones, en realidad, cada agente tiende a requerir una información diferente y específica para sus proyectos. Pueden optar por recabar este tipo de información por su cuenta. A veces es difícil llegar a un acuerdo

acerca de quién ha de recopilar qué tipo de información, especialmente cuando hay rotación entre las agencias. No obstante, es importante por una serie de razones:

1. proteger a la comunidad del campamento de la fatiga informativa (discutida más abajo)
2. evitar la duplicación de información similar y reduce el exceso de información
3. garantizar que se recoja toda la información importante sin lagunas
4. limitar la posibilidad de análisis enfrentados o contradictorios
5. aumentar la eficacia de las instancias de coordinación, haciéndolas más fáciles de manejar y permite que los diferentes proyectos se orienten
6. el hecho de que diferentes agencias no estén recopilando simultáneamente la misma información permite racionalizar sus respectivos recursos materiales, humanos y de tiempo.

Si se logra el acuerdo de los diferentes actores acerca de sistemas complementarios de recopilación de datos ello será señal de confianza, integración, colaboración, apoyo mutuo y eficacia.

! A menudo se recopila gran cantidad de información que luego no se analiza ni se utiliza para nada. La falta de análisis surge cuando sólo se dispone de información anecdótica y cualitativa que no permite lograr una perspectiva integral o un análisis de los patrones existentes. La falta de análisis también es el resultado de la falta de claridad respecto al objetivo y al resultado que se persiguen al recabar la información – un fenómeno común en las operaciones humanitarias. Incluso cuando se recoge información cuantitativa, la falta de planificación estratégica y de asesoría técnica sobre el tratamiento de la información puede limitar la pertinencia y la credibilidad de la información recogida.

- La fatiga informativa es un peligro real. A veces se somete a comunidades o a grupos en el seno de las mismas a baterías de preguntas, entrevistas y observación por parte de varias agencias y personal sin explicarles las razones. A menudo, la comunidad no ve respuesta, seguimiento o beneficio alguno a raíz de lo que resultan ser intromisiones irritantes en sus vidas o una violación irrespetuosa de su privacidad, precisamente por parte de los que se supone que tienen que protegerla. Esta fatiga y resentimiento a menudo pueden conducir a información inexacta, mentiras, exageraciones o a la negativa de cooperar. Como es lógico, ello afecta la calidad de la información recabada. Uno de los factores que generan falsedad de información es la creencia de la población del campamento de que su acceso a bienes o servicios dependerá de las respuestas que dé. Para evitar este tipo

de problemas, las agencias gestoras de campamentos habrán de seguir de cerca la cantidad de información que se recoge en una comunidad, trabajar con todos para moderarla y asegurarse que siempre se explique a las comunidades por qué se recoge información, qué se va a hacer con ella y qué tipo de seguimiento se puede esperar de manera realista. Por ejemplo, ¿se van a referir sus casos para algún tipo de seguimiento, o se va a utilizar la información para actividades de sensibilización? La agencia gestora del campamento también ha de ser consciente de su capacidad de seguimiento y respuesta, y ser transparente a la hora de comunicar lo que se puede esperar de manera realista, a la vez que aboga por llegar a la situación ideal.



Manejar las expectativas – Voces del terreno:

Nuestro proyecto de gestión de campamento no incluye el suministro de servicios. Por tanto, para evitar falsas expectativas, somos muy claros con los beneficiarios al respecto. Referimos algunos casos pero, al hacerlo, mencionamos que no todos los casos tendrán seguimiento inmediato. Ello se debe a que nuestro proyecto se limita a referir los casos a otras agencias y no podemos darles seguimiento, aunque sí que solemos pedir a las agencias que nos mantengan informados. A los residentes de los campamentos les decimos que el seguimiento de sus casos puede ser “bueno” o “malo”. Bueno, si se da seguimiento a su caso; y malo, si no se hace nada al respecto, como a veces ocurre.

ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

La información se analiza para generar estadísticas, comparar cifras a lo largo del tiempo o entre varias poblaciones, producir gráficos y diagramas y redactar informes. Los datos primarios del campamento pueden ser analizados y utilizados por varios actores para el diseño de diferentes proyectos de asistencia y servicios o para buscar apoyo a niveles diferentes.

El análisis de la información se puede realizar a nivel del campamento y lo puede hacer la agencia gestora del mismo. El primer paso consiste en la compilación y archivo de los datos, a base de reunir y analizar los datos de los diferentes formularios. En esta etapa, se pueden ingresar los datos en una tabla o en una base de datos. En este momento también se pueden contrastar los datos para asegurarse de que son válidos.

El ingreso y análisis de datos puede ser la responsabilidad de un responsable de proyecto o de algún miembro del personal que tenga la formación o la experiencia requeridas – por ejemplo un asistente para el ingreso de datos y elaboración de informes, o un oficial de gestión de información. El análisis puede incluir la identificación de posibles lagunas en el suministro de asistencia

o de servicios. Esta información ha de compartirse subsiguientemente a nivel del campamento y con una red más amplia de actores para recabar su apoyo.

! El análisis por parte del grupo sectorial: Dependiendo de la situación, la agencia líder del grupo sectorial puede jugar un rol fundamental en el análisis y la divulgación de la información. Fundamentalmente, ha de garantizar la coherencia entre los estándares y el abastecimiento acordados entre los campamentos así como la existencia de sistemas y mecanismos de intercambio de información. Si está activado el enfoque de grupo sectorial, se puede solicitar la asesoría técnica de los grupos sectoriales a nivel global para que brinden apoyo operacional y orientación sobre la gestión de información. Además, la agencia líder del grupo sectorial ha de generar información actualizada sobre las actividades de los diferentes sectores, que puede incluir: listas de contacto, actas de reuniones, compilaciones de información y el análisis de los vacíos existentes sobre la base de la información en cada campamento.

! El rol de la OCAH: la OCAH juega un rol importante en el ámbito de la coordinación y gestión de la información, especialmente en situaciones de desplazamiento interno. La OCAH facilita el intercambio temprano de información y sugiere estándares de compatibilidad de conjuntos y bases de datos. Sobre la base de la información existente, desarrolla las bases de datos “Who, What, Where” (“Quién, Dónde, Cuándo”) y otros productos, tales como mapas. Puede desarrollar inventarios de información y documentos sobre la situación humanitaria en general, así como compilaciones de datos que incluyan las estadísticas poblacionales disgregadas por sexo y edad. El rol de la OCAH es trabajar con los diferentes grupos sectoriales y suministrar recursos informativos así como compilaciones que puedan utilizar la mayoría de los actores. Su objetivo es proporcionar un análisis sectorial estandarizado de vacíos y necesidades sobre la base de la información compartida por los grupos sectoriales, gran parte de la cual proviene de los datos primarios recogidos a nivel de los campamentos.

La seguridad es una consideración importante en todo lo relativo al archivo y análisis de datos. Hay que controlar quién tiene acceso a la información a través del uso de contraseñas, niveles de acceso restringidos y el control de acceso a espacios seguros como carpetas y archivos de casos individuales. Los documentos confidenciales han de estar claramente marcados como tales. Cuando sea necesario, habrá que suprimir toda información personal o reemplazarla con un código para proteger el anonimato. También debe haber un procedimiento claro para la protección de la información o su destrucción en caso de evacuación o retirada.

DIFUSIÓN DE INFORMACIÓN

A través de la difusión de información, se distribuyen las estadísticas y los informes generados a los diferentes actores de las operaciones en los campamentos. La agencia gestora del campamento posiblemente deberá difundir información entre la población del campamento, las autoridades nacionales y la agencia líder del grupo sectorial. La falta de difusión de información implicará que no se tome acción al respecto. Para garantizar que se cubran los posibles vacíos en los servicios y la asistencia, es importante que la información se difunda lo más ampliamente posible. Ello deberá ser ponderado, no obstante, con el requisito de confidencialidad.

El requisito de confidencialidad implica que todos aquellos datos e información que puedan considerarse delicados sean tratados con suma discreción y no se compartan en público. Si se decidiera compartir este tipo de información, habrá que ser selectivo y mantener el anonimato para asegurar que la identidad de los afectados se comunique salvaguardando su dignidad, protección y seguridad. La información puede compartirse en forma de análisis general para evitar la divulgación de datos que permitan la identificación personal.

Las agencias gestoras de campamentos pueden difundir información a través de instancias de coordinación, las reuniones y los mecanismos de referencia existentes para transmitir incidentes y casos individuales a las agencias responsables de darles seguimiento. En el caso de la protección de la infancia, por ejemplo, esta agencia sería UNICEF.

Los informes se difunden entre las agencias líderes de los distintos grupos sectoriales, junto con las estadísticas y una descripción de las actividades y los estándares de los sectores específicos. Al hacerlo, pueden subrayarse los vacíos y solapamientos identificados, así como las posibles preocupaciones y recomendaciones.

! Gestión de información y los medios de comunicación

Los medios de comunicación son claves para llamar la atención sobre las crisis y para garantizar que el público en general esté al tanto de los aspectos humanitarios del desplazamiento. En este sentido los medios de comunicación y los actores humanitarios han de aliarse alrededor de un objetivo común. No obstante, la agencia gestora del campamento, en colaboración con el resto de las agencias colaboradoras, tiene la responsabilidad de controlar el acceso al campamento por parte de los medios de comunicación y que sus población y el personal únicamente sean entrevistados con previo consentimiento y conocimiento de causa.

Se puede regular el acceso de los medios de comunicación al campamento haciendo que todos ellos informen de su presencia a la agencia gestora del campamento para que facilite su visita. Esta agencia, o la agencia responsable de las cuestiones de protección o de violencia de género, ha de actuar como guardián, primero solicitando el consentimiento de los posibles entrevistados y después presentándoselos a los periodistas. Es importante tener en mente que la gente que ha vivido experiencias traumáticas, como violaciones, o los que hablan inglés, francés u otro idioma global, suelen atraer a los medios. Hay que tener sumo cuidado para que este tipo de gente no se vea expuesta a una presión excesiva o resulte incluso re-traumatizada por acceder a múltiples entrevistas. Por otra parte, es posible que algunas personas quieran repetir sus historias y no debería impedírseles que lo hagan.

Por lo general, los actores humanitarios y los medios de comunicación tienen roles similares en torno a la asistencia de la población desplazada. No obstante, la agencia gestora del campamento u otros actores del mismo podrían verse criticados por la respuesta humanitaria o las condiciones generales del campamento. En estos casos, ponerse a la defensiva no sirve de nada. Al contrario, ello puede generar aún más críticas. Lo importante es corregir las ideas equivocadas, hablar de los esfuerzos de los diferentes actores para mejorar las condiciones en el campamento y utilizar la oportunidad para abogar a favor de un mayor apoyo a la población desplazada.

Al difundir información entre la comunidad del campamento, es importante que la agencia gestora del mismo se asegure de que la información se extienda a través de todo el campamento y llegue a todos los interesados, sin quedarse atascada al nivel de los líderes. Éstos pueden utilizar la información como herramienta de poder, control o para manipularla o utilizarla para sus propios fines. Es importante desarrollar las instancias y los mecanismos adecuados para promover el flujo de información hacia la comunidad en general.

Existen toda una serie de mecanismos para difundir la información de manera efectiva entre toda la población del campamento. La elección de un mecanismo u otro dependerá del tipo de mensaje que se quiera comunicar, del tamaño y el perfil de la población a la que se quiera llegar, de las consideraciones pertinentes de protección, así como de la tecnología disponible en el campamento. También habrá que ocuparse de las cuestiones relacionadas con el idioma y el índice de alfabetización. Los mecanismos de difusión pueden incluir tabloneros de anuncios, reuniones de los comités, folletos, posters, talleres de sensibilización, emisiones de radio, mecanismos para dirigirse al público en general, visitas a los hogares, distribución de las actas de las reuniones y actos teatrales.

Consideraciones acerca de la protección de datos para la gestión de información

La recopilación de información individual es necesaria para ajustar adecuadamente las intervenciones de protección y de asistencia, pero un tratamiento irresponsable de este tipo de información puede exponer a individuos concretos a situaciones de alto riesgo e invadir su privacidad. Para lograr el equilibrio entre la recopilación e intercambio de información en beneficio de la población de los campamentos, y la protección del individuo frente al uso incorrecto de la información hay que tener en cuenta los siguientes principios:

- Al definir qué tipo de información se va a recopilar, evaluar cuidadosamente la razón: únicamente hay que recopilar aquella información que tenga un objetivo específico.
- Identificar los datos que puedan ser especialmente delicados para garantizar la adopción de las medidas de protección pertinentes a la hora de recopilarlos y compartirlos con otros.
- La forma en que se recopila la información puede poner en peligro la seguridad y la privacidad de los individuos y habrá que tener en cuenta, por tanto, los posibles problemas de protección
- Acordar con los otros actores humanitarios cómo se va a compartir la información y definir los motivos para hacerlo: únicamente hay que compartir la información necesaria para lograr un objetivo concreto de protección.
- En caso de que se comparta información de manera sistemática, se recomienda concluir un acuerdo entre las agencias sobre intercambio de información.
- En principio, la información individual únicamente se puede compartir con el consentimiento del individuo con conocimiento de causa: es importante explicar esto al individuo cuando se recoge la información.

- Asegurarse de que existen los mecanismos apropiados para garantizar la seguridad de la información – incluidos recintos seguros bajo llave, copias de seguridad, contraseñas y acceso restringido a información delicada.

▲ “Do No Harm” (no hacer daño) y la confidencialidad – Voces del terreno

Una agencia gestora de campamentos en Uganda comenta lo siguiente en un documento en el que explica su metodología para el monitoreo de la situación de protección:

“Para las entrevistas individuales y las discusiones en grupos focales se da prioridad a las personas más vulnerables, es decir, a los individuos y grupos a los que no se suele consultar y que pueden estar expuestos a mayores riesgos, como las mujeres, las niñas y los niños, las familias más desfavorecidas, los grupos minoritarios y las personas con algún tipo de discapacidad. En cada etapa se garantiza la confidencialidad de la información, según se va recopilando – incluida la identidad de los supervivientes y de los testigos. Algunas de las medidas que se utilizan para garantizar la confidencialidad de la información recabada incluyen la utilización de códigos y contraseñas o el archivo separado de los documentos que identifican a las personas, por un lado, y los que contienen información sobre las mismas, por otro. Los informes en papel se trasladan inmediatamente al ACNUR para su archivo seguro. La agencia gestora del campamento no lleva un archivo. Los equipos de monitoreo reciben una capacitación de dos semanas que incluye técnicas de entrevista y el principio de “Do No Harm” (no hacer daño). Asimismo, suelen participar en talleres de actualización y dan prioridad al interés superior de los supervivientes y la seguridad y dignidad de las comunidades respectivas. Los mandatos de la agencia gestora del campamento y de la agencia coordinadora de campamentos suelen difundirse en los seminarios para la sensibilización de las autoridades que se realizan periódicamente a nivel local.”

La cadena de datos

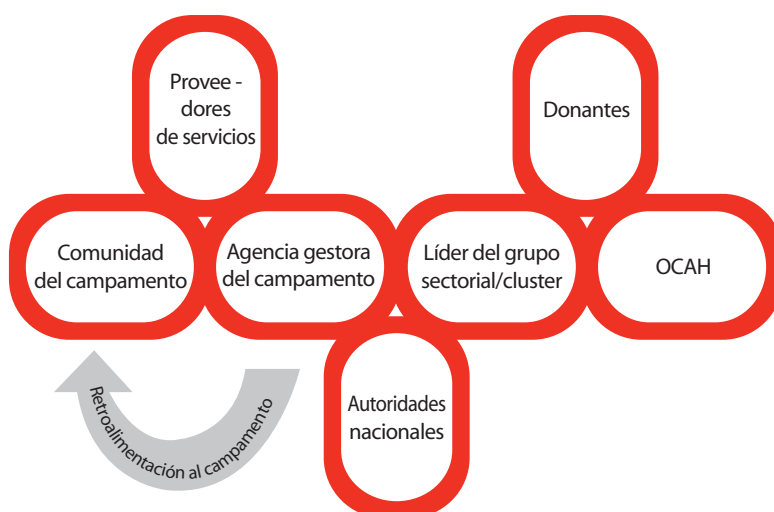
La imagen de abajo representa cómo se utiliza y difunde la información. Es posible visualizar la utilización de información para el monitoreo y la mejora de los servicios y de la asistencia en los campamentos como una cadena que parte de la población en cuestión y enlaza a través de la agencia gestora del campamento con los otros actores (incluida la agencia líder del grupo sectorial). Las autoridades nacionales juegan un papel central en todo el proceso, y la flecha muestra cómo se retroalimenta la información al campamento a través de la agencia gestora. Las actividades para recabar información directamente de la población en cuestión o mediante la observación directa (por ej. examinando un pozo o

creando un grupo focal de discusión) es lo que se conoce como “recopilación de datos primarios”, tarea que corresponde a los proveedores de los servicios del campamento y a la agencia gestora.

La “recopilación de datos secundarios” consiste en recabar la información recogida por los diferentes actores y compilarla para desarrollar nuevos análisis. La agencia coordinadora de campamentos o la agencia líder del grupo sectorial suele recopilar la información recabada inicialmente por las agencias gestoras de los campamentos.

Cuando las autoridades nacionales, la OCAH o los donantes lo requieren, es necesario recabar información directamente de la fuente (el campamento). Antes de empezar, no obstante, los actores del campamento, junto con la agencia líder del grupo sectorial, tienen que decidir qué tipo de información se va a recopilar, quién lo va a hacer, cada cuánto tiempo y cómo va a hacerse.

La cadena de datos



Los diferentes vínculos en la cadena de datos dependen de cada contexto. Por ejemplo, en determinadas circunstancias, los proveedores de servicios pueden estar en contacto directo con las autoridades nacionales y otros actores. En otras ocasiones, la comunidad del campamento puede estar en contacto directo también con las autoridades locales.

Diferente tipo de agregación para objetivos diferentes

Cada actor requiere un tipo de información diferente para orientarse en la toma de decisiones. Los que están más cerca de la población en cuestión, que suelen ser los proveedores de servicios y las agencias gestoras de campamentos, son los que más información detallada requieren, mientras que los que se encuentran más lejos, cubriendo vastas zonas geográficas, requerirán por lo general información agregada así como el producto del análisis de datos. Las tablas que se presentan a continuación muestran dos ejemplos de los diferentes tipos de información que pueden necesitar las diferentes contrapartes en un enfoque de grupo sectorial de CCCM. Según se desciende por las filas, va disminuyendo la cantidad de información requerida de cada campamento y va aumentando el área geográfica de cobertura informativa. El cuadro de información a continuación de las tablas explica el significado del término “denominador” y de la información estadística desagregada, así como su importancia y pertinencia.

EJEMPLO DE AGREGACIÓN DE DATOS RELATIVOS A LA EDUCACIÓN		
Actor	Decisiones de programa	Información requerida
Proveedor del servicio de educación y la agencia gestora del campamento	Contratación de profesores para cada curso escolar; asignación de recursos para la compra de pupitres y libros; análisis de vacíos en el índice de escolaridad en un campamento determinado	Estadísticas de escolaridad de niños y niñas de un campamento por curso
Agencia coordinadora de campamentos o líder del grupo sectorial o cluster	Asignación presupuestaria para la educación en cada campamento; análisis de vacíos en la asistencia escolar entre los diferentes campamentos	Estadísticas de escolaridad por campamento
OCAH / Coordinador Humanitario / otros grupos sectoriales o clusters	Relación entre el índice de escolaridad y otros indicadores sectoriales, como situación de protección de niñas y niños y estadísticas de salud	Estadísticas de escolaridad de todos los campamentos en un distrito determinado

Nota: esta tabla es tan solo un ejemplo; el intercambio de información sobre educación y la toma de decisiones pueden variar de una operación a otra.

EJEMPLO DE AGREGACIÓN DE DATOS RELATIVOS AL AGUA		
Actor	Decisiones de programa	Información requerida
Proveedor del servicio de agua y la agencia gestora del campamento	Análisis de vacíos de abastecimiento de agua en cada zona del campamento; identificación de los lugares de excavación de fosas para letrinas o pozos.	Información sobre localización, estado (si funciona o no) y uso de cada fosa para las letrinas y los pozos en el campamento
Agencia Coordinadora de Campamentos o Líder del Grupo Sectorial o cluster	Asignación presupuestaria para el agua en cada campamento; análisis de vacíos de abastecimiento de agua entre los campamentos	Datos agregados sobre el suministro de agua a cada campamento
OCAH / Coordinador Humanitario / otros grupos sectoriales o clusters	Relación entre la disponibilidad de agua y otros indicadores sectoriales, como los datos sobre la protección y la salud	Suministro de agua a todos los campamentos de un distrito determinado (por ejemplo)
Nota: esta tabla es tan solo un ejemplo; el intercambio de información sobre el agua y la toma de decisiones pueden variar de una operación a otra.		

! Verificar la coherencia de la información

Es importante que la recopilación de información sea lo suficientemente completa como para que tenga sentido y sea pertinente en el contexto actual del campamento. Si hay que conocer, por ejemplo, el número de artículos de primera necesidad distribuidos o cuántas personas se han beneficiado de un determinado servicio, la cifra únicamente tendrá sentido si se sitúa en el contexto general de la totalidad de la población del campamento.

Para el cálculo se utilizan dos términos matemáticos: “numerador” y “denominador”. En muchos casos, las cifras ligadas a la población global del campamento serán utilizadas como el “denominador”. Para calcular el número de personas por letrina en el campamento se utiliza la población global del mismo como “denominador” y se divide entre el número de letrinas disponibles (“numerador”). Para calcular la tasa de inscripción escolar en una escuela en el campamento, se compara el número de niños y niñas en edad escolar actualmente inscritos en las escuelas del campamento (“numerador”) con el número total de niños y niñas edad escolar en el campamento (“denominador”). El resultado de la comparación del número de niños y niñas inscritos en las escuelas del campamento con el del total de la población, incluidos los adultos, no tendría sentido alguno.

LISTA DE VERIFICACIÓN PARA LAS AGENCIAS GESTORAS DE CAMPAMENTOS

- Se ha utilizado la experiencia existente sobre la gestión de la información
- Se dispone de datos estadísticos precisos y cifras actualizadas de la población del campamento por sexo
- Se dispone de información sobre las personas en mayor situación de riesgo así como los grupos e individuos con necesidades específicas en el campamento
- Los sistemas de gestión de la información están bien planificados y se basan en la necesidad de la información para la toma de decisiones
- Los actores de la operación del campamento se coordinan sobre la base de información exacta, actualizada y pertinente
- Se ha elaborado un inventario de la información disponible para evitar duplicaciones
- La agencia gestora del campamento recopila información sobre el nivel y los estándares de los servicios y de la asistencia en el campamento
- Los formularios para recabar información reflejan la información específica necesaria y han pasado pruebas de campo
- Los formularios de recogida de información contienen estándares e indicadores claros para dar seguimiento a las intervenciones sectoriales
- El personal de la agencia gestora del campamento ha recibido formación para el monitoreo efectivo de la situación en el campamento y la utilización de formularios de recogida de información.
- Se dispone de información sobre el sistema de gobierno del campamento; los niveles de participación; las cuestiones de seguridad; las reuniones ordinarias y las iniciativas nuevas.
- Existe una base de datos “Who, What, Where” (“Quién, Qué, Dónde”) acerca de los proveedores de servicios y las agencias que operan en el campamento.
- Hay diálogo y coordinación entre los diferentes actores respecto a quién recaba qué tipo de información para evitar solapamientos, exceso de información y fatiga informativa.

- Se informa a los residentes del campamento sobre su derecho a la confidencialidad y a ser informados de qué tipo de información se está recabando, para qué se va a utilizar y qué tipo de retroalimentación y seguimiento pueden esperar.
- La agencia gestora del campamento utiliza los datos primarios para compilar un análisis de los posibles vacíos existentes en el campamento
- La información se comparte también con otros actores, tales como los proveedores de servicios, la agencia líder del grupo sectorial, la OCAH, y las autoridades nacionales para su análisis, respetando las cuestiones de seguridad y confidencialidad.
- La información se utiliza en las diversas instancias de coordinación para la referencia de casos individuales, para abogar a favor de determinadas intervenciones de protección y para que se llenen los vacíos identificados con relación al suministro de asistencia y los servicios.
- La seguridad y confidencialidad de la información están garantizadas. Hay un acceso restringido a las bases de datos y se adaptan la documentación y los informes sobre incidentes en el campamento para asegurar el anonimato en la medida de lo necesario.
- La comunidad del campamento participa y está involucrada en la gestión de la información. Suministran y reciben información acerca de las condiciones de vida en el campamento, su derecho al abastecimiento adecuado de asistencia y servicios; y aquellos procesos de toma de decisiones que les afectan.
- Existen diversos mecanismos de difusión de información dependiendo de las necesidades y se intenta garantizar que la información llegue a toda la población del campamento, incluidos aquellos con necesidades específicas y la población iletrada.
- La información sobre los residentes del campamento se recopila, almacena y difunde con sumo cuidado. Se comparte juiciosamente para garantizar que únicamente se utilice para asistir a la población del campamento y defender sus derechos. Su protección y seguridad constituyen la prioridad en todo momento.
- Se monitorea y evalúa el funcionamiento del sistema de gestión de la información en el campamento; la agencia gestora del campamento está dispuesta a realizar las modificaciones necesarias para mejorarlo a raíz de la retroalimentación recibida.

HERRAMIENTAS

! Prácticamente todas las herramientas, publicaciones y demás documentos de referencia están incluidos en el CD-ROM adjunto a la versión impresa del Kit. También se incluyen los enlaces a los recursos en internet.

- ‘Agencias por sectores’, tabla de Darfur, Sudan
- Análisis de necesidades de la gestión de campamento (modelo de lista de verificación)
- Formulario de Evaluación de Campamento de Timor Oriental
- Formulario de Evaluación de Campamento (modelo)
- Mapa de campamento (modelo en Excel) de Darfur, Sudan
- Informe sobre la situación en el campamento y base de datos (modelo)
- Grupo sectorial de CCCM: estándares sobre la gestión de información
- Lista de verificación sobre la gestión de información, participación y responsabilidad.
- Lista de verificación “Hasta dónde llega tu responsabilidad” El control de la información pública
- Diagnóstico rápido de necesidades en emergencias (modelo de formulario)
- HIC. Pistas rápidas para la evaluación
- Formulario de evaluación rápida de la población desplazada en Indonesia
- Formulario de evaluación rápida de la población desplazada en Afganistán
- Formulario de evaluación rápida de la población desplazada (directrices para usuarios)
- Lista de verificación ‘Calidad de Vida’ de Sri Lanka
- Formulario de inventario de la capacidad de gestión del asentamiento, Sri Lanka
- “Estándares vs. Asistencia actual” tabla del campamento de Jembe
- Formulario del Mecanismo de Monitoreo de Asentamientos Tradicionales en Indonesia
- Términos de referencia para la discusión en grupos focales (modelo)
- **ACNUR, 2006. *Herramienta del ACNUR para el diagnóstico participativo en las operaciones*. www.acnur.org/biblioteca/pdf/6404.pdf**

LECTURAS RECOMENDADAS Y BIBLIOGRAFÍA

CARE, 2001. *Benefits-Harms Handbook*. [www.reliefweb.int/rw/lib.nsf/db900SID/LHON-67EHB9/\\$FILE/Handbook_Harm_Benefit_CARE_2001.pdf?OpenElement](http://www.reliefweb.int/rw/lib.nsf/db900SID/LHON-67EHB9/$FILE/Handbook_Harm_Benefit_CARE_2001.pdf?OpenElement)

IASC, 2007. *Orientación operacional sobre las responsabilidades de los líderes de grupo/sector y la oficina de la coordinación de asuntos humanitarios (OCAH) en la gestión de la información*. <http://www.humanitarianreform.org/humanitarianreform/Portals/1/cluster%20approach%20page/Res&Tools/IM/Orientacion%20Operational%20sobre%20las%20responsabilidades%20de%20los...pdf>

IFRC, 1996. *Vulnerability and Capacity Assessment. Toolbox*. [www.reliefweb.int/rw/lib.nsf/db900SID/LGEL-5G8F5Q/\\$FILE/ifrc-Toolbox-oct96.pdf?OpenElement](http://www.reliefweb.int/rw/lib.nsf/db900SID/LGEL-5G8F5Q/$FILE/ifrc-Toolbox-oct96.pdf?OpenElement)

Charles Kelly, Benfield Hazard Research Centre, 2004. *Your Assessment of My Needs. Contrasting Crisis and Normal Impact Assessment*. www.benfieldhrc.org/disaster_studies/rea/PA133KellyYourAssessmentofMyNeeds.pdf

Lessons Learned in Applying Sphere Standards - The Experience of Christian Aid UK. www.sphereproject.org/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=272

NGO Impact Initiative, 2006. *An Assessment by the International NGO Community*. www.redcross.org/news/in/tsunamis/ngoreport.pdf

CNR, 2006. *Outcome Report Camp Monitoring and Support, Aceh Province, Indonesia*

OCAH, Field Information Support (FIS), 2004. *Field Information Management Strategy*. www.humanitarianinfo.org/IMToolbox/01_Info_Mgt_Overview/Background_Docs/2004_FIM_Strategy.pdf

OCAH. *Cartographic Communication*. www.humanitarianinfo.org/IMToolbox/03_Mapping_GIS_GPS/Map_Templates_Guidelines/Ref_Guidlines/Cartographic_Communication.Pdf

OCAH, 2005. *Acronyms & Abbreviations*. www.humanitarianinfo.org/IMToolbox/10_Reference/Miscellaneous/2005_Acronyms_And_Abbreviations_OCHA.pdf

ODI, HPG, 2005. *Interpreting and Using Mortality Data in Humanitarian Emergencies. A Primer for Non-Epidemiologists*. www.humanitarianinfo.org/IMToolbox/10_Reference/Humanitarian_General/2005_Mortality_Data_In_Humanitarian_Emergencies_HPNI.pdf