**6. GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y REGISTRO**

|  |
| --- |
| **Mensajes clave**   * La gestión de la información es responsabilidad de las partes interesadas, y consiste en labores de recopilación, análisis, almacenamiento y difusión. * La recopilación de datos en emergencias se centra en recabar información sobre las características de las comunidades desplazadas y de los Centros Colectivos utilizados, así como sobre la accesibilidad y disponibilidad de servicios básicos. * A mediano y largo plazo, la gestión de la información facilita el proceso de reconocimiento de los Centros Colectivos y proporciona actualizaciones sobre el desplazamiento. * Debe considerarse la utilización de métodos de recopilación de información tanto cualitativos como cuantitativos. * Los Centros Colectivos en ocasiones albergan un número considerable de individuos vulnerables no desplazados, creando un serio dilema para las partes interesadas. |

**6.1 Responsabilidades relacionadas con la gestión de la información**

*La importancia de la gestión de la información*

Para la gestión de un Centro Colectivo es esencial contar con información precisa, actual, confiable y desglosada de manera adecuada.

**La importancia de la gestión de la información**

Al recopilar o difundir información, debe tomarse en consideración el número de Centros Colectivos, su diversidad, la disponibilidad o el acceso que tienen los mismos a servicios básicos (agua, salud, etc.) y, sobre todo, las características y las necesidades de sus residentes. La provisión oportuna y adecuada de asistencia, así como el desarrollo de estándares y políticas apropiadas, dependen en gran medida de la calidad de los datos suministrados. Al seleccionar la metodología de recopilación de datos deben considerarse muchos factores, incluyendo si la situación aún es considerada de emergencia, o si ya se ha estabilizado. Por lo tanto, la gestión de la información es una parte crucial de las operaciones que se desarrollan dentro un Centro Colectivo y requiere un fuerte compromiso de todas las partes interesadas.

**División de responsabilidades**

Las responsabilidades de gestión de la información en los Centros Colectivos, incluyendo la recopilación de datos y la formación para la recopilación, compilación, análisis y difusión de los mismos, es compartida entre el Administrador, el Coordinador y el Gestor del Centro Colectivo así como los residentes o proveedores de servicios de los mismos.

**Descripción general de las responsabilidades de gestión de la información**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Parte interesada** | **Recopilación/recolección** | **Análisis y uso** | **Difusión** |
| **Residentes y proveedores de servicios de los Centros Colectivos** | * Recopila información en Centros Colectivos | * Utiliza información del Gestor del Centro Colectivo para la toma de decisiones | * Proporciona datos al Gestor del Centro Colectivo * Comparte información del Gestor del Centro Colectivo |
| **Gestor del centro colectivo** | * Recopila datos sobre los residentes y proveedores de servicios de los Centros Colectivos * Lleva a cabo evaluaciones * Cumple con los estándares de los datos * Recopila datos sobre sus Centros Colectivos respectivos | * Utiliza la información del Coordinador del Centro Colectivo para obtener un análisis básico descriptivo, incluyendo un análisis de vacíos * Utiliza los datos para el diseño de proyectos | * Comunica los datos al Coordinador del Centro Colectivo * Comparte los datos con los residentes del Centro Colectivo, las administraciones locales y la comunidad local |
| **Coordinador de centros colectivos** | * Fija estándares de recopilación de datos, si es posible * Designa puntos focales para la gestión de información * Recopila datos de múltiples Centros Colectivos para la región como una unidad * Asegura la confidencialidad/protección de los datos | * Realiza análisis de los vacíos a nivel inter-regional * Ofrece/solicita apoyo en el análisis de la información * Utiliza los datos para la planificación estratégica | * Comunica los datos al Administrador del Centro Colectivo y a otras entidades nacionales de coordinación así como a donantes * Comparte datos con el Gestor del Centro Colectivo |
| **Administrador de centros colectivos** | * Realiza el registro de los Centros Colectivos y de sus residentes * Realiza el monitoreo de actividades de asistencia | * Realiza análisis de los vacíos a escala nacional * Utiliza los datos para la planificación estratégica | * Comunica los datos a las autoridades locales/regionales * Gestiona los datos públicos/oficiales |

**Administrador de Centros Colectivos**

**Responsabilidad del Estado**

Es una función central del Estado el reconocer formalmente a los residentes de un Centro Colectivo y el garantizar que la población desplazada tenga acceso a la documentación nacional de identificación. El Estado puede hacer uso de su propio sistema de gestión de la información para el registro de residentes, pero debe coordinar su base de datos con los datos que estén disponibles por el Coordinador de Centros Colectivos.

**Recopilación y gestión de datos**

Con frecuencia, el Estado es el principal responsable de la gestión de las bases de datos de los Centros Colectivos y de sus residentes. Dependiendo de su capacidad, las agencias estatales, tanto locales como centrales, pueden asumir la recopilación de datos así como también las responsabilidades de gestionar los mismos. Cuando los Estados realizan la recopilación de datos, pueden solicitar asistencia y apoyo técnico a los actores humanitarios, quienes posiblemente tengan más experiencia en recopilación de datos para la provisión de asistencia humanitaria. En algunos casos, el Coordinador de Centros Colectivos, reconociendo plenamente el papel del Estado como el principal responsable, podría ofrecer su apoyo para mejorar las bases de datos y metodologías de evaluación, especialmente aquellas que estén relacionadas con los principios generales de no discriminación, protección y confidencialidad/protección de datos.

|  |
| --- |
| ***Experiencia en el terreno***  En Haití, el Coordinador de los Centros Colectivos abogó por la inclusión de una base de datos de Centros Colectivos en el Plan Nacional de Contingencia. |

**Toma de decisiones y difusión de las mismas**

El Estado junto con el Coordinador de Centros Colectivos, deberá hacer uso de todos los datos disponibles para evaluar los vacíos en la asistencia y formular estrategias, y debe también difundir información exhaustiva a las autoridades regionales y locales, siempre tomando en cuenta los estándares relevantes de protección de datos fijados por el Coordinador de Centros Colectivos.

**Coordinador de Centros Colectivos**

**Rol del coordinador**

El Coordinador de Centros Colectivos asume un papel clave en la gestión de la información y con frecuencia actúa como el eje principal de la recopilación y difusión de datos. Una tarea clave del Coordinador de Centros Colectivos es fijar estándares para la gestión de los datos en coordinación con otras partes interesadas a nivel nacional y/o internacional. Estos estándares tienen como propósito asegurar que la calidad de la información recopilada sea alta. También deberá, entre otros, especificar las tareas y responsabilidades de las diferentes partes interesadas, así como definir actividades de formación y procedimientos para el monitoreo de la recopilación y compilación de datos. Para que los datos recopilados en el proceso puedan ser utilizados para actividades de cabildeo, análisis de vacíos, coordinación de asistencia y diseño y planificación de programas y soluciones duraderas, es esencial que los mismos gocen de aceptación.

**Flujo de Información**

Cuando el Coordinador de Centros Colectivos actúa como punto central para la recolección y difusión de la información tiene la responsabilidad de asegurar que la información fluya hacia el Administrador de Centros Colectivos, y viceversa. Por lo tanto, el Coordinador de Centros Colectivos también asegura que el almacenamiento de los datos es adecuado, así como la confidencialidad y la protección de aquellos de carácter delicado. Para apoyar técnicamente la gestión de la información, el Coordinador de Centros Colectivos puede designar a un punto focal para este tema.

|  |
| --- |
| ***Recomendaciones***  Contar con una base de datos centralizada facilita el análisis y el procesamiento de grandes volúmenes de datos de los Centros Colectivos. |

**Gestor del Centro Colectivo**

**Vínculo con los residentes**

Los Gestores de Centros Colectivos juegan un papel crucial en la recopilación de la información debido a su cercanía con los residentes. Éstos son los primeros que deben cumplir con los estándares acordados para el proceso de recopilación de datos. El Gestor del Centro Colectivo recoge los datos recibidos de los residentes del Centro y realiza evaluaciones, además de comunicar los datos obtenidos al Coordinador de Centros Colectivos.

**Función de informar la toma de decisiones**

El Gestor del Centro Colectivo es normalmente el que recopila la información de cada Centro. Los datos obtenidos se utilizan en el análisis de vacíos para hacer comparaciones entre localidades y, posteriormente, para el diseño de proyectos y la provisión de asistencia.

El Gestor del Centro Colectivo juega un papel importante en el intercambio de datos con los residentes del Centro Colectivo, las autoridades locales y las comunidades locales.

**Difusión General de la información**

Otra tarea del Gestor del Centro Colectivo es proporcionar información general. Como es probable que tengan problemas de desplazamiento o aislamiento, los residentes de los Centros Colectivos generalmente carecen de información acerca del mundo que los rodea, incluyendo noticias regionales o nacionales. La disposición de información confiable se interpreta como una señal de que la situación se está normalizando. Esto incrementa la sensación de bienestar y ayuda a desmentir rumores que pueden contribuir a crear una tensión innecesaria dentro de la comunidad.

|  |
| --- |
| ***Experiencia en el terreno***  En Sri Lanka, la distribución de periódicos nacionales entre la población desplazada como herramienta informativa tuvo una respuesta muy positiva. |

**Los residentes y los proveedores de servicios**

**Recopilación interna y difusión**

Los residentes y proveedores de servicios de los Centros Colectivos deben formar parte integral de los esfuerzos en la gestión de información. Su tarea primordial es la recopilación de datos a ser compartidos con el Gestor del Centro Colectivo, así como la difusión directa de información a los residentes del Centro. Aunque su trabajo es relativamente informal, de igual manera deben cumplir con los estándares; por ejemplo, deben llenar formularios y hojas de datos de manera veraz.

Resulta de particular ayuda el establecimiento de comités especializados de residentes en los Centros Colectivos formados en técnicas básicas de recopilación de datos, quienes consecuentemente puedan apoyar la función del Gestor del Centro.

**Monitoreo de datos**

En vista de que contar con datos confiables es clave para la programación humanitaria, el papel de los residentes es muy importante en la recopilación de datos, y debe regirse por los procedimientos adecuados. También debe considerarse para este propósito el fortalecimiento de capacidades y destrezas de los residentes. En este caso, la función del Gestor del Centro Colectivo es monitorear la recopilación de datos y revisar minuciosamente la precisión de los mismos. En los casos en que estas rutinas aún no se hayan establecido, el Gestor del Centro (o el Administrador, si tiene la capacidad) deberá asumir un papel más relevante en la recopilación de datos.

**6.2 Recopilación de datos en situaciones de emergencia**

**Evaluación rápida de la situación**

En vista de que los Centros Colectivos generalmente surgen en grandes cantidades, existen retos importantes en la recopilación de datos durante las emergencias. Si no se han hecho preparativos de contingencia o si la emergencia ocurre de manera inesperada, el objetivo principal es obtener un panorama general de la situación de desplazamiento. El uso de herramientas de evaluación rápida o de métodos cualitativos de recolección de la información podría ser apropiado en estos casos. Además, en estas situaciones, se recomienda que la información se recolecte a nivel consolidado (pueblo, comunidad y centro), y no casa por casa o de manera individual.

**Función principal del Coordinador**

Con frecuencia, el Coordinador del Centro Colectivo debe tomar la iniciativa en la recopilación de datos de emergencia, dado que los Gestores de los Centros Colectivos pueden no haber sido nombrados para esta función, o los esquemas de organización interna no se han establecido aún. Es muy importante que la gestión de la información esté bien organizada desde el inicio de una situación de desplazamiento.

**Datos sobre poblaciones desplazadas**

**Datos sobre poblaciones desplazadas**

Durante una emergencia, los datos sobre las características de los Centros Colectivos y la población desplazada se recaban con frecuencia por medio de ejercicios separados.

**Datos básicos sobre la emergencia**

Con el propósito de obtener de manera inmediata un panorama general que guíe la fase inicial de la coordinación de la respuesta a la emergencia, se considera suficiente contar con información sobre el patrón de desplazamiento, su localización y perfil básico, incluyendo las necesidades de asistencia. La información básica que debe ser recolectada se resume en la siguiente tabla.

**Datos de emergencia sobre poblaciones desplazadas**

|  |  |
| --- | --- |
| **Categoría** | **Datos** |
| **Número de desplazados** | * Número de desplazados registrados/verificados * Número estimado de desplazados * Número de desplazados que necesitan asistencia humanitaria |
| **Ubicación de los desplazados** | * Región y municipalidades con afluencia de desplazados * Nombre y ubicación de Centros Colectivos (planeados y espontáneos * Coordenadas de Sistema de Posicionamiento Global (Global Positioning System, GPS) |
| **Perfil Básico** | * Estadísticas de edad * Estadísticas de sexo * Establecer vulnerabilidad (riesgo de protección, personas con necesidades específicas tales como personas con discapacidad o personas que sufren enfermedades crónicas o personas mayores, etc.) de forma individual para la gestión de los casos * Fecha de llegada * Necesidades de asistencia * Accesibilidad a servicios básicos (por ejemplo, agua, servicios sanitarios y de salud) |

**Recolección e intercambio de datos**

En principio, este conjunto de datos iniciales se recopila por medio de visitas a todos los Centros Colectivos. La lista anterior de datos no es exhaustiva y deben considerarse otros elementos importantes, que dependerán del contexto y el entorno de las personas desplazadas. Un equipo de personal altamente formado tendrá que utilizar fórmulas y hojas de datos donde se especifique toda la información necesaria. Los datos deberán comunicarse al Coordinador de Centros Colectivos, quien entonces recopila, analiza y difunde la información a las partes interesadas.

|  |
| --- |
| ***Experiencia en el terreno***  En Georgia, en 2008, los esfuerzos conjuntos entre el Estado, la ONU, ONGIs, ONGs y las redes de voluntariado facilitaron el registro rápido de los Centros Colectivos y de las poblaciones desplazadas en una base de datos central manejada por el Estado. |

**Identificación de los centros colectivos**

El reto primordial es identificar los Centros Colectivos. Su detección requiere de un gran esfuerzo, especialmente si los mismos se han establecido de manera espontánea:

• Se debe establecer una buena coordinación con las estructuras locales. Es probable que tanto las agencias gubernamentales como las organizaciones no gubernamentales (ONGs) locales conozcan los Centros Colectivos que operan en su área de acción.

• Los encargados de cumplir con funciones de enlace, cuya función es la de coordinarse con los equipos nacionales de respuesta a emergencias, la policía, las brigadas de bomberos o las fuerzas armadas, podrían tener acceso a información acerca de los Centros Colectivos a través de sus contrapartes.

• Podrían formarse equipos locales para recorrer el área de afluencia con el fin de hacer el registro de los Centros Colectivos y sus residentes. Los residentes de los Centros Colectivos con frecuencia mantienen algún tipo de comunicación con miembros de su comunidad que están fuera de los mismos, así que éstos podrían informar a los equipos acerca de otros Centros ubicados en el área.

• Se pueden instalar líneas de asistencia para los residentes de los Centros Colectivos, junto con servicios de radio u otros medios para anunciar la disponibilidad de este servicio.

• Se deberían establecer servicios, o vínculos a servicios, para que las familias puedan localizar a sus miembros perdidos, particularmente para que los niños y las niñas puedan localizar a sus padres y vice versa.

**Datos sobre los Centros Colectivos**

**Información cualitativa detallada**

Cuanto más dure un desplazamiento, más información detallada se requerirá acerca de los Centros Colectivos. Dado que éstos disponen de un amplio rango de características, debemos recoger información cualitativa. Además de la ubicación y el tamaño de los Centros que funcionan a largo plazo, se necesita la siguiente información para poder proporcionar los servicios apropiados:

**Información clave sobre los Centros Colectivos**

|  |  |
| --- | --- |
| **Categoría** | **Datos** |
| **Ubicación** | * Región y municipalidad * Poblado o barrio * Nombre (o descripción) * Coordenadas GPS |
| **Uso del Centro Colectivo** | * Usos anteriores del edificio (antes de ser utilizado como Centro Colectivo) * Edificio activo o inactivo * Interrumpe/disminuye/impide servicios para la comunidad que los aloja * Fecha de inicio de uso como Centros Colectivo |
| **Propiedad** | * Tipo de propiedad * Existencia de un acuerdo sobre el uso del edificio como Centro Colectivo (por ejemplo si el propietario ha autorizado el uso del edificio como Centro Colectivo o si existe riesgo de desalojo) * Duración del acuerdo |
| **Medioambiente** | * General, local, infraestructura, o contaminación interna |
| **Estabilidad** | * Nivel de estabilidad general y seguridad de los Centros Colectivos |
| **Impermeabilización** | * Descripción y mecanismo de calificación para impermeabilizar Centros Colectivos * Necesidades de acondicionamiento para el invierno o ventilación natural |
| **Infraestructura** | * Nivel de conexión a y/o disponibilidad de infraestructura, incluyendo agua y sanidad |
| **Comentarios** | * Observaciones especiales sobre el Centro Colectivo, por ejemplo, en cuanto a protección, privacidad, salud, temas psicosociales y de seguridad |

**6.3 Recopilación de datos a mediano y largo plazo**

**Asistencia para el monitoreo**

En situaciones de desplazamiento a mediano plazo, los requerimientos de información cambian y se centran más en abordar vacíos y evitar solapamientos en la distribución de asistencia, así como en registrar formalmente los Centros. Para este fin, los Gestores de Centros Colectivos deberán estar al tanto de qué organizaciones humanitarias están interviniendo, y en qué Centros. Esta información deberá ser recopilada y utilizada por el Coordinador de Centros.

|  |
| --- |
| ***Experiencia en el terreno***  En Timor del Este, el fortalecimiento de capacidades de las estructuras locales se realizó por medio de equipos móviles. Esto mejoró la calidad de los servicios brindados a los residentes de los Centros durante años. |

**Registro de Centros Colectivos**

Debido a que el registro de los Centros constituye un reconocimiento normativo de los mismos, y normalmente otorga algún tipo de derecho a sus residentes, en principio será el Estado quien lo realice. El Coordinador de Centros tiene la función de abogar para que se implementen modalidades apropiadas de registro, incluyendo la definición de lo que se considera un *Centro Colectivo.*

**Consolidando la recopilación de datos**

Por lo que se refiere a la recopilación de datos y al registro para brindar asistencia humanitaria, es importante enfatizar que ambas actividades a mediano y largo plazo deberán consolidarse como parte de otras prácticas de recopilación y registro. Esto sirve para asegurar que los residentes de Centros Colectivos no son pasados por alto ni reciben una atención especial en temas en los cuales sus derechos y necesidades no difieren sustancialmente de los de las demás personas desplazadas. Esto también asegura que el proceso de recopilación cumpla con los mismos estándares de calidad en todos los casos, especialmente cuando se hayan registrado o valorado situaciones delicadas tales como protección, violaciones a los derechos humanos, abusos sexuales y otras formas intolerables de violación.

**6.4 Registro de individuos o familias**

**Registro**

En algunas situaciones de desplazamiento interno (aunque no en todas), se registran hogares o individuos para poder brindar asistencia humanitaria, o para recabar información.

**Registro por hogar**

En el registro por hogares, se recopila el nombre del cabeza de hogar y algunos otros detalles, así como el número de familiares desglosado por edad y sexo.

Este nivel de registro es más rápido que el registro individual y puede ser utilizado en situaciones de emergencia.

**Registro Individual**

En este caso, se recopila el nombre, el sexo, la edad y otra información de cada familiar. Este nivel de registro puede utilizarse en situaciones en las cuales la oportunidad, la capacidad y la necesidad lo permiten.

**Registro continuo**

En situaciones de desplazamiento a largo plazo en Centros Colectivos, puede ser necesario hacer actualizaciones regulares, o ingresar varias veces los datos de las personas desplazadas registradas (a esto se le denomina “registro continuo”). Los residentes de Centros Colectivos suelen intentar reasentarse para poder unirse a otros familiares o vecinos desplazados. Por lo tanto, se desplazan de un Centro Colectivo a otro. Además de este movimiento, los nacimientos también incrementan la población registrada de personas desplazadas mientras que los fallecimientos la disminuyen. A causa de estos cambios, el perfil demográfico de los residentes y las tasas de ocupación de los Centros también cambian, por lo tanto deben ser sometidos a un registro periódico.

**Censos**

El registro individual o de hogares puede que no sea la respuesta apropiada en situaciones de desplazamiento a gran escala con altos volúmenes de desplazados o cuando hay una movilidad alta de personas desplazadas. Bajo estas circunstancias, los censos con muestreos representativos pueden utilizarse como herramienta para recopilar la información.

**6.5 Residentes no desplazados de Centros Colectivos**

**Residentes no desplazados**

Muchos Centros Colectivos albergan no sólo poblaciones desplazadas, sino también miembros vulnerables de la comunidad de acogida, lo cual afecta de manera especial los temas relativos a la provisión de servicios y al registro. La inclusión de estas personas puede crear tensiones dentro de los Centros Colectivos y, en particular, con la comunidad de acogida. Su exclusión, por otra parte, puede crear situaciones éticas para los proveedores de asistencia, ya que va en contra del principio de la provisión de asistencia humanitaria imparcial a las poblaciones afectadas. En todos estos casos, se deberá consultar al Coordinador de Centros Colectivos (y al gobierno como Administrador Central), para que se apliquen estándares uniformes a todos los Centros.

**Análisis caso por caso**

La solución más frecuente que se aplica es el análisis “caso por caso”. Este puede facilitarse a través de las estructuras locales de gestión de los Centros, quienes por lo general tienen conocimiento local de los hogares y de cómo estos han sido afectados. La inclusión de estos individuos en los Centros puede generar mayor entendimiento y aceptación hacia este grupo. Esto permite a todas las partes interesadas considerar las circunstancias específicas de los residentes no desplazados de los Centros Colectivos. En muchas ocasiones, los no desplazados son tolerados hasta cierto punto dentro de los Centros, y se les incluye solamente en algunos aspectos del esquema de asistencia.

**Instituciones sociales nacionales**

Debe haber una coordinación estrecha con las instituciones sociales nacionales. Esta cooperación proporciona una opción para que a los no desplazados se les tome en cuenta y se les incluya en los sistemas de bienestar nacional. Este tema también se puede abordar con normas nacionales o niveles menores de normativa sobre el asunto de la población no desplazada que reside en Centros Colectivos.

Si dichas regulaciones existen, las decisiones acerca de los no desplazados pueden basarse en la política nacional, con el Administrador de Centros Colectivos como garante.

**Retos adicionales**

El dilema sobre la provisión de asistencia a residentes no desplazados de los Centros Colectivos se torna más grave cuando se deben encontrar soluciones duraderas para los residentes de los mismos. Los residentes no desplazados de los Centros son regularmente excluidos de las soluciones, y no tienen derecho a recibir beneficios potenciales. Esto se aplica sobre todo en aquellas soluciones en la que la asistencia se proporciona según el estatus en vez de la necesidad (por ejemplo, subsidios para personas desplazadas). Una alternativa a esto podría ser cambiar los estándares de selección para que la asistencia se base en la vulnerabilidad y no en el estatus. Esto, sin embargo, es una decisión importante, y significaría un cambio total en la clase de respuesta: de asistencia a los desplazados a bienestar social general.

**Lecturas adicionales**

UNHCR, 2003 (publicación provisional). Handbook for Registration. Procedures and Standards for Registration, Population Data Management and Registration.

Disponible: http://www.unhcr.org/3f8e93e9a.html

UNHCR, 2007. Handbook for Emergencies/Manual para Emergencias.

Disponible: www.reliefweb.int/rw/lib.nsf/db900SID/AMMF

75TFLQ?OpenDocument

NRC, 2008. The Camp Management Toolkit; Chapter 5:

Information Management; Chapter 9: Registration and

Profiling.

Disponible respectivamente: http://www.nrc.no/arch/\_img/

9293555.pdf y http://www.nrc.no/arch/\_img/9293563.pdf