

2011

Guía: rol de los centros de información en la respuesta a emergencias y desastres



Presentación	3
Introducción.....	4
1 Gestión de información.....	5
1.1 La información en situaciones de emergencia o desastre	5
1.2 Usuarios/as de la información	5
1.3 Demanda de información según los grupos operativos	7
1.4 Tecnologías de la información y manejo de emergencias	10
2 Asistencia humanitaria.....	12
2.1 Principales instrumentos de gestión de la asistencia internacional.....	12
2.2 Mecanismos de cooperación	14
2.3 Importancia del manejo de información en la asistencia internacional	15
3 Organización para emergencias y desastres	17
3.1 Organización de los sistemas nacionales de atención de emergencias y desastres ..	17
3.2 Centro de Operaciones de Emergencia (COE) como instancia de gestión de información y toma de decisiones	17
4 Producción de información en emergencias y desastres	20
4.1 Reportes de situación (Sit-Rep).....	20
4.2 Informes periódicos y finales	20
4.3 Nuevas normas y procedimientos para la respuesta	21
4.4 Páginas web y productos específicos derivados de las tecnologías de información..	22
4.5 Materiales de sensibilización y comunicación	23
4.6 Otros recursos de información.....	24
5 Planificación y preparación para emergencias	25
5.1 Perfil y ubicación del centro de información	25
5.2 Papel del centro de información especializado en gestión del riesgo	25
5.3 Preparación de recursos, disponibilidad y divulgación de la información	26
5.4 Seguridad de la información disponible	31
5.5 La importancia de las redes de centros de información.....	31
5.6 Elementos a considerar en la planificación de la respuesta interna	32
6 Respuesta a emergencias	33
6.1 Proceso de activación y operación del centro de información.....	33
6.2 Activación según alertas institucionales	34
6.3 Procedimientos operativos.....	36
6.4 Manejo de información pública	35
6.5 Seguimiento y sistematización de la información	35
6.6. Cierre de operaciones del centro	36
7 Anexo 1. Fuentes de información disponibles en línea	35
8 Anexo 2. Mapeo de actores según país de trabajo	39
9 Glosario de siglas.....	35
10 Referencias bibliográficas.....	36

Presentación

Desde hace más de dos décadas, el Centro Regional de Información sobre Desastres para América Latina y el Caribe ([CRID](#)) presta asistencia técnica en la creación de unidades, servicios y productos de información especializados en el tema de gestión del riesgo y desastres en diferentes países de América Latina.

En el marco de esta colaboración, se ha advertido que los centros y unidades de información especializados en el ámbito de la gestión del riesgo a los que ha venido apoyando el CRID disponen de un importante acervo de información que, con diferentes grados de especialización, es útil y práctica para la gestión del riesgo y los preparativos y respuesta a emergencias y desastres. Sin embargo, estos centros o unidades no disponen del conocimiento ni de la experiencia práctica de cara a brindar su apoyo en el manejo de información en situaciones de emergencias y desastres.

Detectada esta necesidad, el CRID ha venido trabajando durante el año 2011 en la elaboración de este documento de carácter práctico, bajo el título ***Guía: rol de los centros de información en la respuesta a emergencias y desastres.***

La Guía pretende ser un primer esfuerzo para orientar a los centros y unidades de información sobre el papel que podrían llegar a jugar en situaciones de emergencias y desastres, trabajando desde su ámbito de especialidad, es decir, la gestión de información.

Esta Guía no solo se dirige a los responsables de los centros de información y a los funcionarios que trabajan en éstos, sino también a las autoridades institucionales responsables de tomar decisiones para el funcionamiento de los centros de información en situaciones de emergencia a fin de concienciarles sobre la importancia de que estos centros puedan apoyar el trabajo de manejo de información en la respuesta a emergencias y desastres.

La Guía se divide en 6 capítulos que abordan la gestión de información, la asistencia humanitaria, la organización para emergencias y desastres, la producción de información en emergencias y desastres, la planificación y preparación para emergencias y la respuesta.

El desarrollo y elaboración de esta Guía ha sido posible gracias al apoyo técnico y financiero de la Organización Panamericana de la Salud ([OPS/OMS](#)). De manera particular es necesario reconocer y agradecer la contribución de Alexander Solís Delgado, consultor en gestión del riesgo, que ha trabajado con el personal del Centro Regional de Información sobre Desastres para América Latina y el Caribe (CRID), liderado por Isabel López, especialista en información y gestión del conocimiento del Área de Preparativos para Situaciones de Emergencia y Socorro en Casos de Desastre de la Organización Panamericana de la Salud (OPS/OMS).

La primera edición de esta Guía es susceptible de ser revisada, mejorada y ampliada. La gestión de información en el ámbito de la respuesta a emergencias y desastres es un terreno amplio y cuyo conocimiento está en desarrollo permanente. Por ende, una Guía de este estilo debe ser periódicamente actualizada y renovada con las lecciones extraídas de la práctica en el terreno y de las necesidades de los profesionales que trabajan en la respuesta a emergencias y desastres. Solo así la información podrá responder de mejor manera a reconocer y suplir estas necesidades.

Introducción

Los centros de información que forman la Red Latinoamericana de Centros de Información sobre Desastres (RELACIGER) disponen de un acervo de información que, con diferentes grados de especialización, es útil y práctica para la gestión del riesgo y los preparativos y respuesta a emergencias y desastres. No obstante, estos centros requieren desarrollar mecanismos operativos que permitan optimizar la gestión de información para apoyar los procesos de atención inmediata.

El documento *Guía: rol de los centros de información en la respuesta a emergencias y desastres* es un instrumento de orientación sobre el papel de los centros de información en los procesos de atención y recuperación.

Como parte de los contenidos se incluye una caracterización de los modelos y mecanismos de coordinación en la atención a eventos adversos, el perfil de los centros de información y el papel de estos en los procesos de respuesta, aspectos que coadyuvan en la preparación de los centros para cumplir un rol importante en las emergencias y desastres.

¿A quién está dirigida?

- Responsables de la gerencia del centro de información.
- Responsables de gestión y manejo técnico de la información.
- Autoridades institucionales responsables de tomar decisiones para el funcionamiento de los centros de Información en situaciones de emergencia.

La utilización de la guía permite:

- Identificar el papel del centro de información con los procesos de atención a emergencias y desastres.
- Relacionar los tipos de usuarios/as con los perfiles de información requerida en una situación de emergencia.
- Planificar el trabajo del centro para el apoyo a usuarios/as durante situaciones de emergencia.
- Ejecutar procedimientos operativos para la activación, respuesta, sistematización de la información sobre la emergencia, cierre de operaciones y evaluación.

1 Gestión de información

1.1 La información en situaciones de emergencia o desastre

El manejo de desastres tiene tres ambientes o condiciones en los que se desarrolla la coordinación y la toma de decisiones. Por ello la pertinencia, la oportunidad, la validez y la calidad de la información disponible marca la diferencia en la intervención oportuna y la efectiva reducción del tiempo en la respuesta. De hecho las situaciones de emergencia no intervenidas a tiempo pueden convertirse en crisis humanitarias.

Los ambientes para la coordinación y toma de decisiones se definen como: el ambiente de incertidumbre en el cual se desconocen los impactos y su evolución, no hay control sobre las acciones ejecutadas y su efectividad; el ambiente de riesgo cuando la información con la que se cuenta para solucionar el problema es incompleta y no se conocen con certeza los resultados que pueden arrojar y el ambiente de certidumbre, que se da cuando se tiene conocimiento total sobre el problema y las alternativas de solución que se plantean van a causar siempre resultados conocidos e invariables.

La coordinación operativa, la toma de decisiones, la logística y el control en la respuesta a emergencias se ejecutan en múltiples escenarios entre los que destacan los Centros de Operaciones de Emergencia (COE) de nivel nacional, provincial o municipal, puestos de mando operativos y como parte de las acciones de los equipos de respuesta que se movilizan al campo y ejecutan las acciones en los puntos de impacto.

En este contexto los centros de información pueden jugar un papel importante durante la respuesta humanitaria y la asistencia técnica, puesto que la información es la materia prima más preciada e importante, aquello que todos buscan y necesitan para tomar decisiones y sobre todo, para poder brindar una respuesta oportuna, rápida y adecuada a las personas afectadas (OPS/OMS, 2009).

Esta información se relaciona con el conocimiento de los actores sociales en las zonas bajo riesgo o impactadas, la investigación científica sobre los riesgos potenciales, la evaluación técnica sobre los impactos manifiestos y las necesidades, el acervo de conocimiento para las acciones de repuesta a la emergencia disponible en normativas, ensayos, informes, manuales de campo, guías prácticas, protocolos o procedimientos operativos de respuesta a emergencias y desastres.

1.2 Usuarios/as de la información

Considerando las formas de organización de los grupos de actores humanitarios y comunitarios, se identifican cuatro categorías principales de usuarios/as de información en la respuesta a emergencias y desastres, que delimitan también el perfil de la información que será demandada:

- Usuarios/as en el nivel de toma de decisiones: funcionariado de nivel gerencial, responsables de la dirección institucional de la respuesta a emergencias, de la conducción de los procesos de recuperación económica y de reconstrucción. En este grupo se incluyen los/as representantes del COE.
- Usuarios/as de nivel técnico/profesional: profesionales especialistas que cumplen funciones de asesoría y evaluación del riesgo ante situaciones de emergencia. Asimismo, planifican o asesoran sobre las acciones de prevención y mitigación inherentes a la misma

respuesta de emergencias. Se incluye también en este grupo a profesionales que ejecutan los procesos de recuperación y reconstrucción.

- ☑ Usuarios/as de nivel institucional/operativo: equipos que apoyan en la respuesta local e institucional, tales como especialistas en búsqueda y rescate, equipos de respuesta sanitaria, evaluación de daños, administración de albergues, salud mental, etc. Asimismo, se incluyen los equipos y misiones internacionales que brindan asistencia técnica y logística a la emergencia.
- ☑ Usuarios/as de nivel local/comunitario: líderes locales de instituciones como municipalidades, organismos no gubernamentales, asociaciones comunitarias, grupos de voluntariado y la misma comunidad organizada.



Imagen 1: sesión de trabajo de un equipo técnico de profesionales del sector salud (El Salvador, 2009).



Imagen 2: usuarios/as institucionales y comunitarios coordinan y gestionan información (Costa Rica, 2005).

Tabla 1: Usuario/a y perfil de información

USUARIO/A	INFORMACIÓN QUE DEMANDA
Personas en el nivel de toma de decisiones	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Normativa técnica, estudios de riesgo según especialidad, informes de situación del evento, informes generales de otros eventos. ✓ Análisis de situación previa al desastre.
Personas de nivel técnico/profesional	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información histórica de eventos o condiciones análogas. ✓ Estudios técnicos desarrollados sobre los impactos observados en las áreas afectadas. ✓ Normas y códigos de construcción. ✓ Planes de ordenamiento territorial y otros mecanismos de regulación del desarrollo. ✓ Publicaciones científicas relacionadas.
Representante institucional/operativo	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Guías prácticas y recomendaciones técnicas sobre respuesta humanitaria. ✓ Normas y códigos internacionales para el manejo de población en situación de vulnerabilidad. ✓ Procedimientos institucionales normados o propuestos en el país o en países con condiciones organizativas similares. ✓ Protocolos y procedimientos internacionales usados en la respuesta humanitaria. ✓ Informes de situación.
Personas de nivel local/comunitario	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Planes locales o municipales de respuesta a emergencia. ✓ Formatos y guías prácticas de la respuesta a emergencias. ✓ Alertas y recomendaciones generales de seguridad. ✓ Listados de insumos básicos para la supervivencia.

Fuente: elaboración del autor.

1.3 Demanda de información según los grupos operativos

Partiendo de las categorías de usuarios/as y la información que estos demandan se puede establecer una aproximación de grupos potenciales de actores humanitarios y los materiales de relevancia para estos grupos. La tabla 2 relaciona algunos temas e instrumentos que comúnmente son requeridos como recursos de información.

Corresponde, entonces, a los centros de información ofrecer documentos (disponibles en diversos formatos) acordes con los grupos de usuarios/as, o bien establecer los vínculos con otros centros en la red o redes de soporte que posibiliten obtener y suministrar la información relevante.

Tabla 2: Información requerida en situaciones de desastre

GRUPOS DE ACTORES	INFORMACIÓN REQUERIDA	MATERIALES DE RELEVANCIA
Comité comunal de emergencias y población	<p>Organización.</p> <p>Zonas de riesgo.</p> <p>Informes de situación.</p>	<p>Esquemas de organización de grupos de trabajo y funciones.</p> <p>Formatos de cuadros y tablas para censos de población e inventarios de recursos.</p> <p>Alertas, detalle de zonas impactadas, información sobre el evento y recomendaciones a la población.</p>
Servicios hospitalarios y equipos de salud	<p>Aspectos médicos en el manejo de desastres.</p> <p>Salud pública.</p> <p>Vigilancia epidemiológica.</p> <p>Sistemas de triage.</p> <p>Cuidados específicos de pacientes en situaciones de desastre.</p>	<p>Protocolos médicos.</p> <p>Listados de insumos médicos, botiquines de emergencia y kits sanitarios.</p> <p>Literatura de enfermedades y tratamientos típicos.</p> <p>Guías técnicas de vigilancia y control de enfermedades.</p>
Grupos internacionales de respuesta y comunidad internacional	<p>Información del país.</p> <p>Procedimientos generales.</p> <p>Informes de situación.</p> <p>Instrumentos y guías generales (IASC-CLUSTER).</p>	<p>Indicadores sociodemográficos y mapas geopolíticos del país.</p> <p>Mapas de carreteras y caminos del país.</p> <p>Descripción de la organización nacional y la normativa para el manejo de las operaciones de emergencia.</p> <p>Informes de situación del COE o de otras instituciones.</p>
COE y salas de situación	<p>Organización y control.</p> <p>Procedimientos operativos.</p> <p>Escenarios de amenazas y riesgos.</p> <p>Normativa.</p> <p>Informes de situación.</p>	<p>Procedimientos de convocatoria.</p> <p>Listados de integración de COE nacionales, institucionales o locales.</p> <p>Bases de datos de comités locales o municipales de emergencia.</p> <p>Planes de emergencia de nivel nacional, local y otros.</p> <p>Mapas de amenazas por municipio o cantón.</p> <p>Manuales de procedimientos y guías prácticas de COE.</p> <p>Ley nacional de emergencia y reglamentos conexos.</p>

GRUPOS DE ACTORES	INFORMACIÓN REQUERIDA	MATERIALES DE RELEVANCIA
		<p>Formatos de reporte de situación.</p> <p>Mecanismos para gestión de recursos de organismos cooperantes.</p> <p>Formatos de instrumentos de gestión de proyectos con organismos donantes.</p> <p>Informes de situación de los COE.</p>
Centros de albergue temporal	<p>Aspectos de organización y administración.</p> <p>Aspectos salud y saneamiento en albergues.</p> <p>Saneamiento ambiental, manejo de residuos sólidos y excretas.</p> <p>Control nutricional y seguridad en el manejo de alimentos.</p> <p>Aspectos de seguridad en los albergues.</p> <p>Legislación/normativas sobre la atención de personas.</p>	<p>Procedimientos de habilitación, administración y cierre de albergues.</p> <p>Formatos para inventario de recursos en albergues.</p> <p>Recomendaciones de seguridad humana y patrimonial en albergues.</p> <p>Guías técnicas de salud mental en albergues.</p> <p>Guías técnicas para manejo de pacientes crónicos y discapacitados.</p> <p>Formularios y formatos para la vigilancia epidemiológica y control sanitario.</p> <p>Guías técnicas sobre aspectos nutricionales.</p> <p>Formatos para el control de la seguridad, inocuidad y control de inventario de medicamentos.</p> <p>Recetas y raciones recomendadas según grupos etarios en albergues.</p>
Municipalidades	<p>Escenarios de amenazas y riesgos.</p> <p>Informes de situación.</p> <p>Planes locales de emergencia.</p>	<p>Inventario de documentos sobre identificación de amenazas y vulnerabilidad.</p> <p>Detalle de investigaciones sobre zonas de riesgo en el municipio (mapas, bases de datos y otros).</p> <p>Estudios integrales de cuencas hidrográficas.</p> <p>Planes de emergencia locales vigentes o previos.</p>
Equipos de respuesta en terreno	<p>Equipos de respuesta institucionales.</p> <p>Equipos de respuesta internacionales.</p> <p>Equipos comunitarios.</p>	<p>Guías técnicas específicas para la respuesta a eventos adversos.</p> <p>Manuales de procedimientos y protocolos de respuesta.</p> <p>Manuales de seguridad en operaciones de campo.</p> <p>Guías para la logística humanitaria y manejo de donaciones.</p>

Fuente: elaboración del autor.

1.4 Tecnologías de la información y manejo de emergencias

De la combinación de los sistemas de computación, las técnicas de comunicación y los sistemas de gestión de información se tiene como resultado el desarrollo de las tecnologías de información. Este término describe cualquier tecnología que ayuda a producir, manipular, almacenar y/o comunicar datos e información.

Cotidianamente se utilizan variadas herramientas tales como programas de cómputo, correo electrónico, redes sociales y/o blogs, sistemas que usan la plataforma de Internet, lo que hace posible capturar y utilizar los datos en el momento que se generan, es decir, tener procesos de gestión de información en línea.

Las tecnologías de la información permiten mejorar el procesamiento, el manejo y la transferencia de datos, por lo que es aplicable en todas las áreas funcionales de la toma de decisiones, aspecto que se traduce en ventajas comparativas, tales como:

- Reducen el tiempo que se invierte en reuniones cuando se usan herramientas como las teleconferencias, videoconferencias o sesiones virtuales de trabajo bajo la modalidad de pizarras colaborativas.
- Permite optimizar el uso de los recursos de transporte y el tiempo de los especialistas al evitarse los desplazamientos hasta los sitios de reunión.
- Se acelera el flujo de información por medio del uso de Internet, el correo electrónico, redes sociales e intranet, entre otros.
- Los sistemas de procesamiento de información sobre la situación de emergencia son mucho más eficientes y facilitan la toma de decisiones en forma oportuna.
- Permiten abarcar una mayor cantidad de usuarios/as de la información en un tiempo mucho menor.

La información disponible en las páginas web, blogs o cuentas en redes sociales de los centros de información, las instituciones de atención de emergencia y los organismos regionales, es útil para usuarios/as múltiples y la población en general que requiere ser alertada o que tiene dudas sobre el alcance de las alertas, advertencias y recomendaciones hechas por los entes oficiales.

Los especialistas técnicos y personas que tienen la responsabilidad de la toma de decisiones tienen otro tipo de requerimiento de información, ellos precisan de datos más detallados sobre los escenarios probables de afectación, los parámetros históricos de impacto, las capacidades de los sistemas nacionales o locales, por lo que preferirán las consultas en bases de datos de uso restringido, entre las que destacan los sistemas de vigilancia de la salud, censos oficiales, informes de gestión institucional, atlas de amenazas o recursos, entre otras. Los grupos académicos, historiadores y los medios de comunicación son usuarios/as potenciales de ambos modelos.

Adicionalmente, el uso de las redes sociales en situaciones de emergencia toma fuerza en la actualidad, un ejemplo de ello es el flujo de información que durante los terremotos de Haití (enero 2010) Chile (febrero 2010) y Japón (marzo 2011) circuló por estas redes, donde en múltiples situaciones el uso de un teléfono celular conectado a una red social fue el único medio de comunicación.



Imagen 3: centro de información y comunicación, instalado por la ONG Telecomunicaciones Sin Frontera, en el municipio de Waspan (RAAN-Nicaragua, 2007).



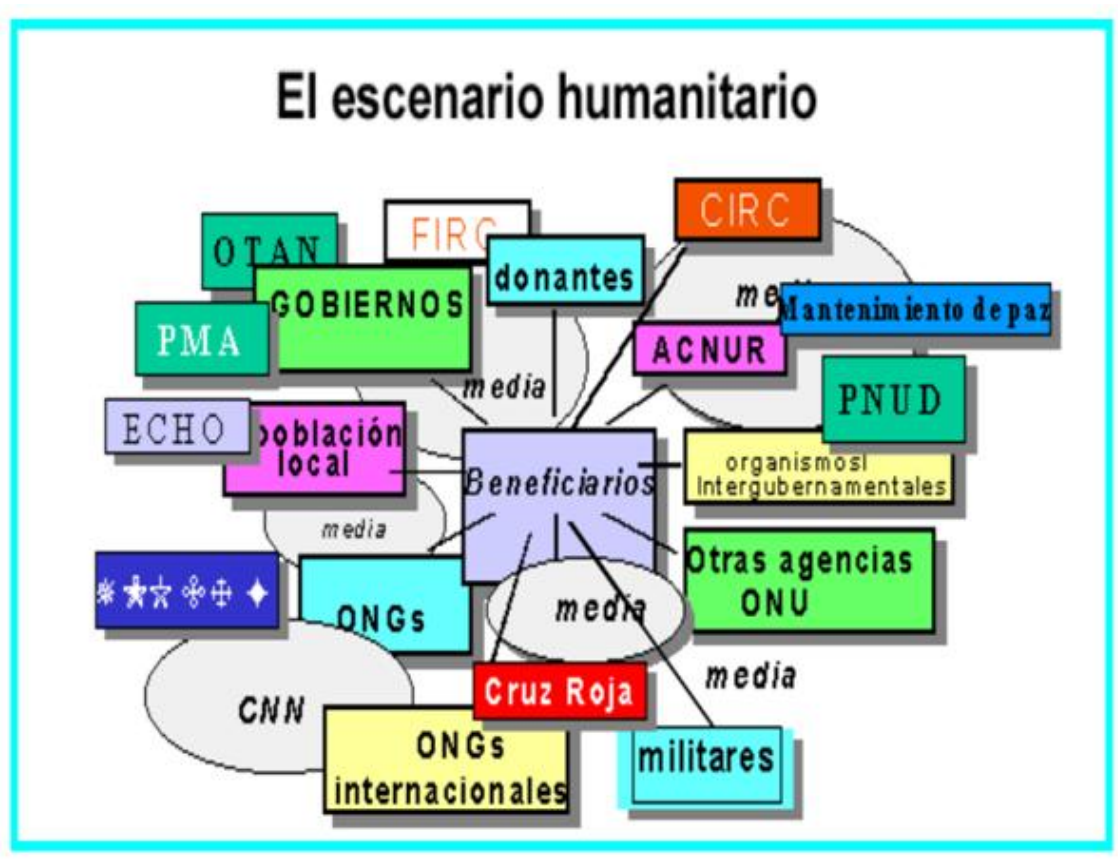
Imagen 4: teleconferencia semanal realizada por el Equipo Regional de Respuesta de OPS-OMS, con autoridades de OPS/OMS (El Salvador, 2009).

2 Asistencia humanitaria

2.1 Principales instrumentos de gestión de la asistencia internacional

Es común que ante grandes desastres, múltiples organizaciones de ayuda y gobiernos se presenten a los sitios de impacto con la intención de apoyar al país afectado. Asimismo, estos equipos de trabajo requieren publicar información de gran importancia para la gestión que realicen otros países, organizaciones y la misma comunidad, y que quizá es uno de los insumos principales para obtener ayuda para las personas damnificadas.

Por lo anterior las personas responsables de la comunicación y la gestión de información deben conocer quién hace qué, identificar muy bien los flujos de información y estar preparados para contribuir en la preparación de informes, propuestas o proyectos con y para la cooperación internacional (OPS/OMS, 2009).



En los últimos 20 años se han hecho diferentes esfuerzos globales, regionales o locales con el objetivo de regular y coordinar las acciones humanitarias en situaciones de desastre. Uno de los primeros es el denominado Proyecto Esfera que contiene la Carta Humanitaria y las Condiciones Mínimas para la Respuesta Humanitaria a Desastres, promovido por la Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja, que ha sido actualizado mediante la [versión 2011](#).

Quizá el esfuerzo global más importante para la coordinación de las acciones interagenciales de la respuesta internacional a situaciones de desastre es la Reforma Humanitaria que fue establecida por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) a partir del año 2005.

El objetivo fundamental de la Reforma Humanitaria es mejorar la capacidad de la respuesta a desastres, previsibilidad, rendición de cuentas y asociación. Esto representa un gran esfuerzo por parte de la comunidad humanitaria internacional para llegar a más población beneficiaria, con especial atención en la protección y la provisión de ayuda basada en las necesidades de una manera más eficaz y previsible.

La Reforma Humanitaria se convierte en el marco de referencia para la conformación de redes que permitan la coordinación y el intercambio de información para la respuesta y la recuperación ante el desastre.

La Reforma Humanitaria se fundamenta en tres áreas principales:

Enfoque sectorial o cluster:

Permite organizar a los actores humanitarios de la respuesta en sectores (cluster), liderados o coliderados por agencias del sistema y socios humanitarios. El enfoque de cluster se activa a solicitud de los gobiernos frente a grandes desastres cuando los recursos son insuficientes para enfrentar la crisis humanitaria.

A través del enfoque de cluster el Sistema de Naciones Unidas (SNU) organiza a los diferentes actores humanitarios con presencia en los diferentes países, y establece mecanismos de cooperación, comunicación, procedimientos y metodologías operativas.

Tabla 3: Enfoque de cluster y agencias líderes en la promoción y coordinación

ÁREAS TÉCNICAS	AGENCIAS
Nutrición	UNICEF
Salud	OPS/OMS
Agua y saneamiento	UNICEF
Albergue y refugio de emergencia por IDP	ACNUR
Albergue y refugio de emergencia por desastres	FICR (convoca)
Áreas transversales	
Coordinación de campo en situaciones de IDP	ACNUR
Coordinación de campo en situaciones de desastre	OIM
Protección en situaciones de IDP	ACNUR
Protección en situaciones de desastre y conflictos civiles internos	ACNUR/ODH/UNICEF/PNUD
Recuperación temprana	PNUD
Áreas de servicios comunes	
Logística	PMA
Telecomunicaciones	OCHA/UNICEF/PMA

Fuente: elaboración del autor, con base en presentación técnica de OPS/OMS sobre la Reforma Humanitaria.

Liderazgo y coordinación efectivos en emergencias humanitarias:

Partiendo de la multiplicidad de funciones, responsabilidades, enfoques y prioridades de las organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y hasta comunitarias que se integran

en los Cluster, deberá existir en cada país una organización gubernamental o del Sistema de Naciones Unidas (SNU) que conduzca los procesos, priorice las intervenciones y garantice el uso racional de los recursos y la participación integral en la gestión de la asistencia humanitaria, técnica y económica.



Imagen 5: un equipo de manejo de información de OPS/OMS participa en un COE-Salud, durante un ejercicio de simulación en Costa Rica.



Imagen 6: conformación del Cluster-Salud para el manejo de las operaciones por el sismo de Haití de 2010 (OPS/OMS, 2010).

Financiamiento adecuado, oportuno y flexible:

El Fondo Central de Respuesta a Emergencia (CERF en inglés) es un fondo humanitario establecido por la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en el 2006 para habilitar la asistencia humanitaria a la población afectada por desastres y conflictos armados, de manera rápida y efectiva. El fondo se repone anualmente a través de contribuciones de los gobiernos y el sector privado, y constituye un grupo de fondos de reserva para apoyar la acción humanitaria (Naciones Unidas, 2006).

Los objetivos establecidos por la Asamblea General del SNU para el CERF son:

- ☑ Promover la acción y la respuesta temprana para evitar pérdida de vidas.
- ☑ Mejorar la respuesta a solicitudes de tiempos críticos.
- ☑ Fortalecer elementos claves de la respuesta humanitaria que no cuentan con fondos suficientes.

2.2 Mecanismos de cooperación

Existen múltiples mecanismos de cooperación de orden bilateral y multilateral que se activan por medio de organizaciones no gubernamentales (ONG), alianzas municipales, consorcios privados o comerciales y organizaciones sociales diversas. Los instrumentos operativos de estos mecanismos se mencionan en la tabla 4.

Tabla 4: Los mecanismos de cooperación y los respectivos actores

TIPO	ACTORES Y MECANISMOS	INSTRUMENTOS
Bilateral	Gobierno donante a gobierno del país afectado.	Mecanismos diplomáticos / Cancillería.
Por medio de NNUU	Red humanitaria nacional Mecanismo de cluster (internacional).	Plan inter-agencial aprobado por el gobierno.
A través de ONG	ONG internacional o país donante a filial nacional u ONG nacional.	Convenios específicos o plan interagencial.
A través de Cruz Roja	FICR a sociedades nacionales de Cruz Roja.	Convenios con instituciones de gobierno. Plan nacional de gestión del riesgo o de preparativos y respuesta a emergencias y desastres.
Organizaciones de base local	Gobierno con municipios y ONG nacionales.	Planes municipales de respuesta o manejo de emergencias, normas de manejo local de recursos públicos.
Grupos privados	Empresas multinacionales. Corporaciones locales. Medios de comunicación. Entidades bancarias.	Normas y procedimientos sobre la administración de los recursos de emergencias. Planes de manejo de la emergencia y la reconstrucción.

Fuente: elaboración del autor.

2.3 Importancia del manejo de información en la asistencia internacional

En la asistencia internacional humanitaria participan múltiples actores entre los que destacan las organizaciones no gubernamentales, los organismos o agencias multilaterales y los países amigos, que mediante sus representaciones diplomáticas participan en los procesos de asistencia humanitaria.

Este conjunto de actores utiliza la información como materia prima para tomar decisiones que permiten establecer dónde intervenir, cómo apoyar y cuánto invertir en la respuesta. Para llegar a estas decisiones se deben contestar una serie de preguntas que sólo encuentran respuesta en información fiable, clara y de calidad sobre el impacto del desastre en la población y las soluciones pendientes o ya puestas en marcha (OPS/OMS, 2009).

El anexo 2 de la presente guía contiene la lista de los principales actores humanitarios que desarrollan acciones en la región. Adicionalmente, cada centro debe levantar su propia lista de actores locales (nivel de país).

En el capítulo 4 de este módulo se analizará cómo la participación activa de los centros de información será de gran utilidad para los equipos nacionales e internacionales de respuesta. En este contexto los centros podrían proporcionar información debidamente validada y oficial sobre indicadores del país y la zona afectada, los impactos del evento y los antecedentes de vulnerabilidad, entre otros.



Imagen 7: equipo interagencial del Sistema de Naciones Unidas Costa Rica, en evaluación de campo (Costa Rica, 2009).



Imagen 8: sesión de análisis de información para asistencia internacional del equipo del Sistema de Naciones Unidas de Guatemala (Guatemala, 2009).

3 Organización para emergencias y desastres

3.1 Organización de los sistemas nacionales de atención de emergencias y desastres

La mayor parte de los países de América Latina y El Caribe disponen de modelos de preparativos y respuesta a desastres fundamentados en los esquemas de coordinación interinstitucional. Estos esquemas de organización y coordinación están integrados por instancias político-estratégicas, instancias técnico-operativas, instancias técnico-científicas y las instancias territoriales. Asimismo, forman parte activa las organizaciones no gubernamentales y algunos organismos privados.

En general las leyes de manejo de emergencias, protección civil o gestión del riesgo de los países¹ nombran juntas o consejos directivos de alto nivel en los que participan ministros/as de Estado. Estos órganos colegiados constituyen los máximos órganos de decisión, normalmente están dirigidos por funcionariado de nombramiento directo por parte de la presidencia del país.

Las instancias técnico-operativas están conformadas por el COE que es liderado por la institución coordinadora del sistema de prevención y atención de emergencias, tales como la Comisión Nacional de Emergencias, la Protección Civil, la Defensa Civil o institutos de prevención y atención de emergencias en cada país.

Las instancias técnico-científicas de los sistemas están conformadas por los institutos independientes, universidades, laboratorios y la misma empresa privada, que fungen como generadores del conocimiento a través de la elaboración de estudios técnicos sobre las condiciones de amenaza y vulnerabilidad en las comunidades.

Las instancias territoriales se conforman por los comités regionales de emergencia, gobernaciones, municipalidades, comités municipales o locales de emergencia, comités comunales, otras formas de organización de base comunitaria y las organizaciones no gubernamentales.

En otro orden y con mayor auge en los últimos años se encuentra la participación de la empresa privada, que brinda soporte al manejo de las operaciones. En algunos casos también esta resulta afectada, por lo que se convierte en usuaria de información para implementar sus propios esquemas de recuperación de los servicios o continuidad del negocio.

3.2 Centro de Operaciones de Emergencia (COE) como instancia de gestión de información y toma de decisiones

El COE es un mecanismo de coordinación, conducción y decisión que integra la información más relevante generada en situaciones de emergencia o desastre y la convierte en acciones de respuesta efectiva. En él confluyen los niveles político y técnico para la toma de decisiones generales (OPS, 2004).

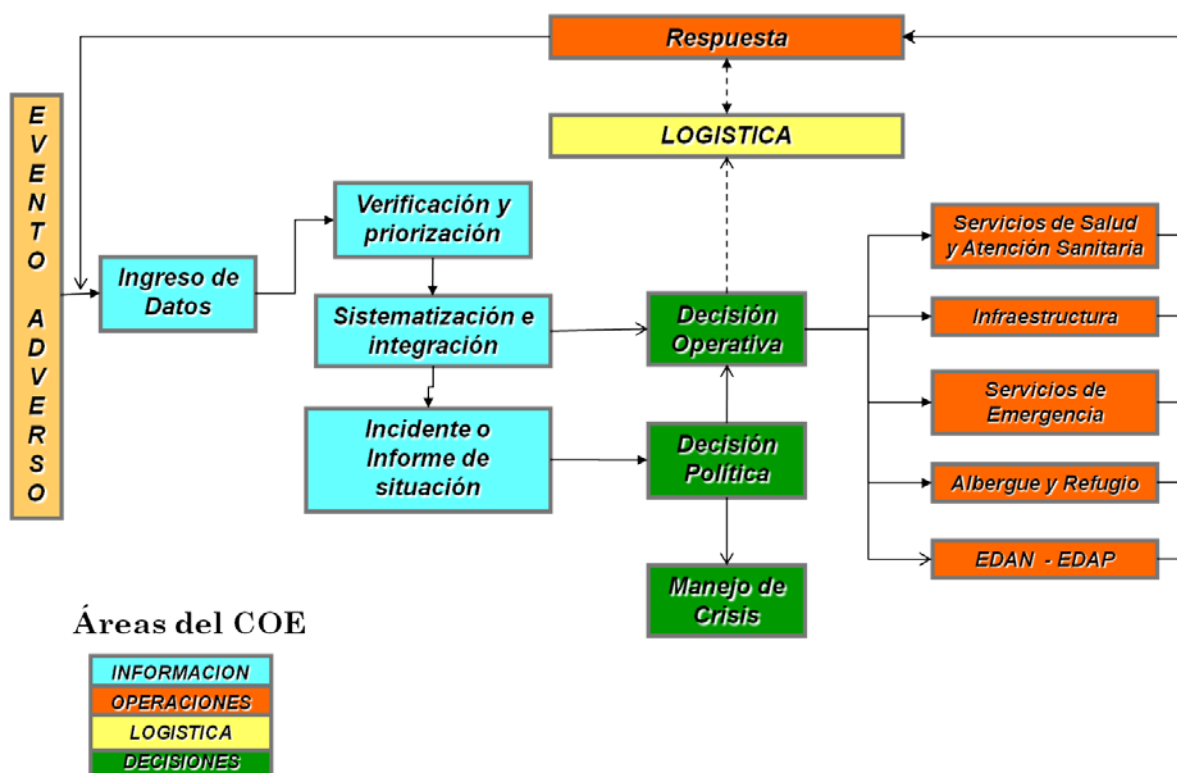
El COE es dirigido por la institución rectora del sistema de prevención y atención de emergencias o gestión del riesgo de cada país, usualmente se nombra a un director o directora permanente y se incluyen sistemas de escalonamiento de la autoridad según el nivel de la emergencia o desastre.

¹ Los términos referidos no se establecen en esta guía como sinónimos, más bien se hace la relación sobre los diversos enfoques de las leyes que regulan la materia en la región.

Los/as representantes institucionales que forman parte del COE se agrupan en diferentes equipos de trabajo que pueden ser denominados como mesas sectoriales, comités sectoriales (según la organización y funciones dadas a las instituciones por el plan nacional de respuesta de cada país), etc.

Cada institución nombra enlaces o representantes institucionales en el COE. Asimismo, la institución coordinadora debe disponer de un equipo interno de apoyo para la gestión administrativa y la logística interna para la operación del COE.

Figura 5: El flujo de información y toma de decisiones en el COE



Fuente: modificado de proyecto MACOE (USAID, 2002).

La figura 5 muestra la relación funcional entre los procesos de gestión de información, toma de decisiones, respuesta a emergencias y logística, que se describen a continuación:

Área de información y análisis:

Es el área funcional responsable de la gestión de la información, entendida la gestión como el proceso mediante el cual se reciben, verifican y procesan datos, que una vez sistematizados e integrados con otros datos previos se convierten en información óptima para la toma de decisiones. Esta información se presenta en forma de resúmenes, informes, cuadros, gráficos o mapas.

El área de información y análisis por excelencia la constituye el mecanismo de sala de crisis o sala situacional, que durante las operaciones de emergencia debe ser reforzado con personal de apoyo y personal técnico capacitado en gestión de información.

El proceso de planificación y análisis de los escenarios también es parte de las responsabilidades del área, por lo que le corresponde la tarea fundamental del monitoreo y advertencia temprana por eventos adversos.

Área de decisiones:

Es el área en la que se reúnen las personas que tienen la responsabilidad de tomar decisiones estratégicas a nivel ejecutivo o político. El equipo de trabajo recibe reportes del área de información, en base a los cuales se instruye al área de operaciones para que ejecute las acciones correspondientes.

Las personas asignadas al área de decisiones establecerán periodos ordinarios de reuniones en las que se tomarán las decisiones estratégicas o tácticas. No es necesario que estas personas estén en forma permanente en la sala. Para la toma de decisiones operativas, deberá delegarse autoridad a personal asignado a las demás áreas de trabajo.

Área de operaciones:

En el área de operaciones se concentra el manejo de la respuesta a la emergencia o desastre. En operaciones básicas responde y coordina con fundamento en los procedimientos operativos establecidos. Cuando la respuesta se torna más compleja ejecuta las tareas de acuerdo con las decisiones que emane el área de toma de decisiones y reporta al área de información y análisis lo actuado.

El equipo de trabajo debe estar conformado por personal técnico de las diferentes instituciones que a su vez se integran a las mesas sectoriales. El personal asignado a esta área debe trabajar por turnos de modo que se logre cubrir el total de las horas de activación del COE.

Área de logística:

Es responsable de suplir las instalaciones, comunicaciones, transporte, insumos y otros recursos indispensables para la operación de respuesta a emergencia. El área de logística responde a las demandas del área de operaciones y reporta sus movimientos y acciones al área de información y análisis.

Otras funciones como los trámites de movilización, alojamientos, medios de transporte, atención médica de los miembros de los equipos de respuesta son coordinadas por esta área de trabajo con las estructuras administrativas de las instituciones.

Las funciones principales del COE se resumen en la coordinación interinstitucional que permite el trabajo conjunto de las múltiples organizaciones que intervienen en la respuesta humanitaria, la planificación conjunta de las operaciones, la gestión de la información -insumo para los procesos de respuesta operativa-, la toma de decisiones para el manejo de la crisis y la evaluación por medio de la que se mide el impacto del evento y la efectividad en el manejo de la emergencia.

4 Producción de información en emergencias y desastres

4.1 Reportes de situación (Sit-Rep)

Como parte de las acciones humanitarias de respuesta a desastres, los equipos internacionales, las instituciones o agencias nacionales y las ONG preparan informes de situación (denominados Sit-Rep o términos similares según el tipo de organización).

Con base en estos informes, profesionales y técnicos en diferentes disciplinas elaboran perfiles de proyecto que permiten la obtención de los fondos derivados de los mecanismos de cooperación que se esbozaron en la tabla 4. Estos informes, en los que se describe normalmente con periodicidad diaria el estatus de la emergencia, su impacto, las necesidades de la población y las acciones llevadas a cabo para atenderlas, presentan hechos, no conjeturas, lo que les convierte en una fuente de información primaria fiable sobre el estado de la emergencia.

La producción de los Sit-Rep es una actividad prioritaria para los equipos que responden a una situación de emergencia, pues es ahí donde se recogen los resultados de la evaluación de daños y necesidades (EDAN) que permitirá la toma de decisiones para responder a los requerimientos de la población afectada. Las variables a considerar en la elaboración de los Sit-Rep incluyen pero no se limitan a:

- Descripción general del evento adverso.
- Impacto general en la población.
- Daños específicos en salud, infraestructura pública, servicios básicos y líneas vitales, vivienda, etc.
- Necesidades de la población.
- Asistencia recibida.

Cuando se trata de una emergencia de gran impacto, diferentes equipos o grupos de respuesta pueden elaborar los Sit-Rep o bien enviar insumos para su preparación. Esto hace imprescindible la consolidación y el análisis de la información de manera que se publique un informe oficial único cada día o con la periodicidad que se acuerde en concordancia con la política institucional y en atención a procedimientos específicos².

4.2 Informes periódicos y finales

En general todos los organismos tanto nacionales como internacionales establecen informes de situación que pueden ser: preliminares, complementarios o finales. Cada informe emitido debe estar identificado por el tipo (preliminar, complementario o final), el número de consecutivo y fecha.

Los informes preliminares se emiten en las primeras horas de la emergencia, usualmente entre las 8 y las 24 horas después del primer impacto del evento y con la información de los

² Puede consultar ejemplos concretos de Sit-Rep en el Anexo III (pág. 116) del documento [Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres: Guía para equipos de respuesta](#). OPS/OMS (2009).

primeros equipos que ingresan a las zonas o bien de las autoridades locales. Se estima que antes de 8 horas no se dispone de datos suficientes, después de las 24 horas la mayor parte de los impactos ha logrado identificarse, por lo que los informes siguientes precisarán los niveles de pérdida o magnitud de los impactos.

Los informes complementarios se desarrollan entre las 24 y 72 horas, tiempo en el que la mayor parte de los equipos ingresa a las zonas de impacto y registran con más detalle la evaluación de los daños y pérdidas. El margen de tiempo de 72 horas es solo una referencia pues en algunos casos este proceso puede tardar semanas.

El informe final será emitido por cada agencia o institución o bien por el COE cuando finalice la operación de emergencia. Usualmente este informe tiene un detalle certero de los impactos, pérdidas o acciones de respuesta.

El centro debe tener presente que durante la atención de la emergencia múltiples usuarios/as solicitan diariamente este tipo de informes.

4.3 Nuevas normas y procedimientos para la respuesta

Durante los procesos de atención a emergencias y desastres surgen condiciones que muchas veces no estuvieron previstas en los planes nacionales o locales de respuesta, y que, por consiguiente, requieren la modificación o promulgación y divulgación de normas y procedimientos específicos.

Lo anterior puede implicar la conformación de equipos técnicos responsables de la redacción, que en sí serán usuarios/as potenciales del acervo de información del centro. Como ejemplos se pueden citar los siguientes instrumentos:

- ☑ Reglamentos específicos para el manejo de campamentos y refugios temporales.
- ☑ Normas específicas para el manejo de donaciones o realización de campañas públicas para la ayuda a damnificados tras un desastre.
- ☑ Reglamentos o normas técnicas para la realización de demoliciones, manejo de escombros o de desechos especiales, tras la ocurrencia de una emergencia o desastre.

El personal de los centros a su vez debe mantenerse informado del avance en la promulgación y divulgación de este tipo de instrumentos, para que puedan ser parte de la oferta de información.

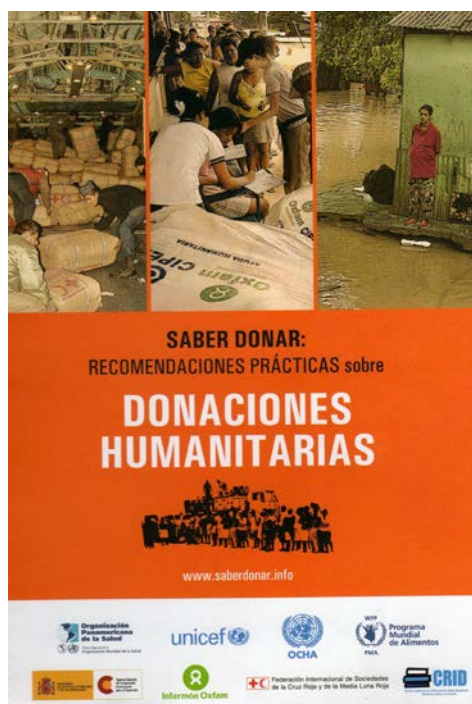


Imagen 10: materiales disponibles para campaña [Saber Donar](#).

4.4 Páginas web y productos específicos derivados de las tecnologías de información

Los actores humanitarios, las agencias de noticias, empresas privadas, agencias de gobierno y muchas personas profesionales y aficionadas a las tecnologías de información, desarrollan sitios web, portales de información, sistemas de notificación, blogs, herramientas multimedia, foros o chats, orientadas a la difusión o captura de información relacionada con la situación de desastre. Entre los productos más comunes con los que el centro se puede relacionar son:

- ☑ Enlaces a sitios que publican imágenes, videos, historias o noticias.
- ☑ Páginas y portales de gestión de donaciones.
- ☑ Bases de datos que permiten la identificación y localización de personas desaparecidas.

- ☑ Publicación de acciones institucionales, sistemas de control y transparencia en el manejo de las donaciones y la asistencia humanitaria.
- ☑ Sistemas de monitoreo de amenazas y alerta en tiempo real.

4.5 Materiales de sensibilización y comunicación

En el manejo de los desastres surgen necesidades para el desarrollo de recursos de información, que en ocasiones no fueron previstos o bien no se dispuso de una adecuada preparación para el evento, por lo que se vuelve indispensable la producción de materiales de sensibilización y promoción para prevenir impactos secundarios o bien para controlar impactos directos.



Imagen 11: materiales producidos para la promoción de la higiene durante la afectación por cólera (Haití-República Dominicana, 2010).

Entre los materiales que normalmente se producen en situaciones de emergencia se incluye:

- ☑ Afiches y volantes para campañas sanitarias.
- ☑ Rótulos y vallas publicitarias para campañas de donaciones.
- ☑ Material educativo y de promoción de la salud.
- ☑ Afiches con protocolos médicos o de respuesta a emergencia.
- ☑ Spots radiales y cortos de televisión.
- ☑ Publicaciones en periódicos y revistas
- ☑ Canciones, poemas, radionovelas y otros materiales multimedia.

En varias emergencias se ha observado una participación activa de los centros de información en los equipos técnicos responsables del desarrollo de estos instrumentos.

4.6 Otros recursos de información

Múltiples recursos de información pueden ser desarrollados en el contexto de la emergencia, los centros de información pueden colaborar de forma muy efectiva en la divulgación y uso adecuado de estos. Entre los recursos complementarios se menciona:

- Directorios de contactos.
- Listados de afectación.
- Lista de desaparecidos y fallecidos.
- Inventario de daños.
- Listas de donantes.
- Listas de necesidades.
- Registros de voluntarios.
- Ofrecimiento de recursos.
- Otros.

5 Planificación y preparación para emergencias

5.1 Perfil y ubicación del centro de información

El perfil técnico y la ubicación del centro son determinantes en la definición de los procedimientos de trabajo para situaciones de emergencia, por lo que deben distinguirse dos categorías a nivel de gestión:

En la primera están los centros de información que pertenecen a los organismos rectores de la gestión del riesgo, tales como comisiones nacionales de emergencia, protección civil, defensa civil o institutos nacionales de emergencia. A estos centros, dependiendo del nivel de alerta, les corresponde coordinar las redes de apoyo a la emergencia con los centros institucionales o especializados. Normalmente éstos se activan como entes de apoyo a los sistemas nacionales de prevención y atención de emergencias, por lo que el esquema de operación debe estar ligado al nivel de alerta general y operación del COE.

Y en la segunda están los centros de información institucionales o especializados, que se caracterizan por tener funciones muy concretas según la temática institucional. Se activan como entes de apoyo a la gestión interna de su institución y como soporte a otros centros atienden consultas y gestionan información relacionada con la especialidad institucional.

5.2 Papel del centro de información especializado en gestión del riesgo

Un centro de información especializado en gestión del riesgo tiene múltiples tareas que le identifican también como un actor proactivo en la respuesta a emergencias. Se le define como un espacio físico y virtual en el que se pueden compartir recursos y servicios informativos para la prevención y atención de desastres, tiene un rol importante en la transferencia de conocimiento y, por lo tanto, una incidencia en los procesos educativos y formativos. En otras palabras, es un promotor de la cultura para el intercambio de información, un punto focal para la gestión y la diseminación de datos, y un proveedor de productos y servicios de información, lo que lo convierte en un recurso común para todas las personas que se interesan por el tema de la información para la atención de desastres.

El papel de los centros de información en la respuesta a emergencias y desastres consiste en articular el flujo de información, diseñando las políticas apropiadas, segmentando los usuarios/as lo máximo posible, monitoreando el entorno para traer los recursos de información externos y participando de redes que multipliquen su alcance, con la misión de poner la información a disposición de aquellos que la necesiten (CRID, 2008).

Parte de las tareas del centro incluyen, entre otras, recopilar, organizar, conservar y diseminar información relacionada con la prevención y atención de desastres para promover el acceso equitativo, rápido y eficiente a esta información. En este sentido, el mismo Centro Regional de Información sobre Desastres para América Latina y el Caribe (CRID) ha establecido algunas responsabilidades inherentes a los centros (CRID, 2008):

- Asegurar la difusión, el acceso y la conservación de los recursos de información y colaborar en los procesos de creación de conocimiento.
- Prestar servicios basados en la sistematización de materiales informativos y la puesta a disposición de los múltiples usuarios/as (individuos, equipos de trabajo,

organizaciones) que los requieren para investigar, planificar y tomar decisiones en el ámbito de la gestión del riesgo y la respuesta a emergencias.

- ☑ Favorecer las condiciones en que se distribuye la información con políticas abiertas de difusión.
- ☑ Tener disposición para jugar un rol de intermediación al extender y hacer llegar la información y la documentación a múltiples fuentes, tanto demandantes como productoras de información, relacionadas de manera física y/o virtual.
- ☑ Contribuir a la gestión del conocimiento mediante el enriquecimiento de la información a partir de las propias dinámicas de trabajo.

En la respuesta a emergencias y desastres el centro asume una responsabilidad como proveedor de información útil para las operaciones de respuesta y la toma de decisiones, por lo que cumple un papel fundamental en cuanto a:

- ☑ Disponer en línea de las herramientas de apoyo para el trabajo de los equipos de respuesta y todas las personas usuarias.
- ☑ Conformar una red de apoyo con otros centros de información para fortalecer el acervo documental en función de las necesidades de la respuesta humanitaria en ejecución.
- ☑ Apoyar en la sistematización de la información generada por los equipos de trabajo, tales como salas de situación, equipos EDAN, equipos de respuesta sanitaria, centros de operaciones de emergencia, puestos de mando, cluster, entre otros.
- ☑ Publicar y divulgar informes de situación oficiales, informes de agencias y ONG acreditadas en el país, grupos comunales oficiales u otros usuarios/as debidamente autorizados por el sistema nacional de emergencia o por órganos multilaterales y agencias cooperantes.

5.3 Preparación de recursos, disponibilidad y divulgación de la información

En la fase previa a la ocurrencia de una situación de emergencia o desastre el centro debe conocer y tener identificadas las necesidades de información de los actores que intervienen en la respuesta a una situación de emergencia para preparar y mantener disponible y actualizada la información útil. Para ello puede realizar una encuesta con el funcionariado responsable de la atención de emergencias, en el COE o en las instituciones responsables.

Tomando como referencia lo establecido en las tablas 1 y 2 del presente módulo, corresponde a los centros de información:

- ☑ Preparar los listados de referencias clasificadas por temas.
- ☑ Organizar información básica para ser llevada a campo en forma impresa con formatos de fácil uso, tales como formularios y guías de campo.
- ☑ Disponer de información en formato digital siempre y cuando el equipo de respuesta disponga de insumos, equipos y medios para acceder a la información.

En este sentido, se pueden preparar referencias, herramientas e instrumentos en CD/DVD o en línea por medio de portales de información, que estarán disponibles para todas aquellas

personas que en sus respectivas misiones y escenarios de respuesta acceden a este tipo de medios de información.

Asimismo, es básico disponer de un set de formularios generales de registro de información, mapas, guías técnicas y otras herramientas necesarias sobre la organización, procedimientos operativos, normativa y recursos del país o sector correspondiente.

La información necesaria incluye:

- Mapa físico, político y mapa de amenazas.
- Indicadores sociales de país.
- Normativa técnica por sector.
- Herramientas e instrumentos operativos del sistema nacional de atención de emergencias.
 - Procedimientos operativos.
 - Guías de evaluación de daños según sector o actividad.
 - Normativa sanitaria de referencia.
- Normas y procedimientos humanitarios de referencia:
 - [Normas Esfera](#).
 - [Normas INEE](#) (Inter-agency Network for Education and Emergency).
 - [Guías IASC](#) (Inter-agency standard Committee).
 - [LSS/SUMA](#) (Sistema de Apoyo Logístico para el Manejo de Suministros Humanitarios).
 - [Saber Donar](#).
- Inventario de recursos y planes nacionales o locales de respuesta a emergencias.

También es importante disponer de un paquete básico de recursos de información, organizado por tipo de eventos y funciones de la respuesta. Para cada uno de los temas de gestión debe seleccionarse de cinco a diez documentos o bien resúmenes preparados por el mismo centro y que cumplan por lo menos las siguientes condiciones:

- Actualizados, preferiblemente con no más de cinco años de antigüedad, salvo excepciones justificadas.
- Debidamente validados por los organismos relacionados con la temática o bien por las autoridades oficiales de un país.
- Disponibles en formatos fácilmente utilizables (en los programas de cómputo en los que fueron creados originalmente) o bien que el formato de los instrumentos y la calidad de impresión permitan una reproducción adecuada.
- De preferencia bajo formatos de guía simple.
- De corta extensión o fácil lectura.
- Que obedezcan a estudios de casos relacionados con el evento y tema, o bien normativa de referencia.
- Que no esté sujeto a restricciones o derechos de autor mayores al requerimiento de citar la fuente.

Para tener un panorama sobre los recursos disponibles en la actualidad el CRID ha creado un [portal web](#)³ con una selección de herramientas sobre preparativos y respuesta a emergencias y desastres, lo que constituye sin duda un recurso útil para que los centros puedan preparar su propia colección de información.

Sin embargo, no solo es importante tener la información preparada con antelación, sino ser capaz de divulgarla eficazmente para que sea realmente de utilidad durante la emergencia. Este proceso de divulgación involucra a múltiples actores que van desde la comunidad organizada, los equipos de respuesta en campo, los equipos de mando en las instituciones, hasta las máximas autoridades de los países.

Asimismo, los sistemas de prevención y atención de emergencias promueven la existencia de espacios de coordinación interinstitucional o intersectorial como el COE. Estos espacios son un escenario ideal para desarrollar la divulgación y el intercambio de la información.

En consecuencia, los centros de información deben establecer una estrategia para divulgar la información disponible mediante la publicación en línea de documentos, la impresión de materiales o el almacenamiento de documentos en medios electrónicos, en función de la demanda de información que genere la emergencia, su evolución y de la disponibilidad de acceso a la información por parte de los actores de la respuesta. Esta es una responsabilidad primaria del centro y se basa en la relación directa con los/as usuarios/as, sea en forma individual, con apoyo de otros centros de información o mediante un equipo oficial de respuesta.

En la fase de la emergencia, en un plazo máximo de 24 horas, el centro de información debe disponer de una sección específica en su página web que permita desplegar y descargar las referencias técnicas disponibles, y mostrar la información más reciente producida en el contexto de la emergencia. Esta sección debe actualizarse varias veces al día en los primeros momentos y después diariamente, en función de la evolución del acontecimiento. Además, la página web debe ofrecer información sobre el canal permanente de comunicación con el centro, ya sea por medio de correo electrónico, números telefónicos o comunicación en línea (vía chat, redes sociales, etc.), según las posibilidades de cada centro. El anexo 1 suministra una lista de fuentes de información en línea, con los enlaces correspondientes y la descripción de los servicios disponibles. La mayor parte de estas páginas disponen de sistemas de registro para usuarios/as, así como sistemas de notificación y alertas por medio de correo electrónico, mensajes SMS, notificaciones RSS y otros sistemas.

El manejo de esta información en línea permite al/a usuario/a obtener información útil para la respuesta a la emergencia y la toma de decisiones. Por ejemplo, desde que inició la temporada de huracanes en 2011, el CRID ha dado seguimiento a los huracanes Emily e Irene, que si bien no han sido emergencias de gran magnitud, han generado diversos recursos de información por parte de los organismos internacionales y nacionales especializados en la gestión del riesgo.

Para la recopilación de esta información fue necesario revisar constantemente las páginas web de OPS, UNISRD, FICR, OCHA, Redhum, Reliefweb, ministerios de salud y comisiones nacionales de emergencia de las zonas afectadas.

Al tratarse de eventos con impactos no muy elevados, fue suficiente con actualizar la información diariamente y ponerla a disposición de los/as usuarios/as en una sección específica en la página web del CRID, que incluía la evolución de los fenómenos, sus impactos sobre la población, dos paquetes básicos de información sobre huracanes e inundaciones,

³ El portal Herramientas para Preparativos y Respuesta del CRID <http://preparativosyrespuesta.cridlac.org> ofrece más de 350 documentos técnicos a texto completo y de fácil acceso, distribuidos a modo de catálogo con los temas más recurrentes durante los preparativos y respuesta a emergencias y desastres.

informes de situación y enlaces a instituciones de referencia, como el Centro Nacional de Huracanes de Estados Unidos (NOAA) o la Agencia Caribeña de Respuesta a Emergencias por Desastres (CDEMA), entre otros. Además, se difundió la existencia de este material en las páginas oficiales del CRID en Facebook y en Twitter.

Las redes sociales brindan información en tiempo real sobre lo que está sucediendo a las personas que están en medio de la emergencia. A su vez, estas personas se convierten en fuentes de información de las agencias humanitarias y de los gobiernos, que se pueden hacer una idea más realista del acontecimiento y actuar con más probabilidades de éxito.

Por lo tanto, especial relevancia cobra en este sentido la construcción de espacios en las redes sociales donde se publique la información más relevante, ya que cada vez son más las personas que recurren a su uso durante las emergencias. Las más utilizadas hoy en día son Facebook y Twitter, que, además, permiten la interacción con los/as usuarios/as y favorecen el mejor conocimiento de sus demandas y necesidades durante los desastres.

Estos espacios deben estar identificados como páginas oficiales de la institución y darse a conocer como tal, ya que después del evento se multiplican los grupos y páginas dedicados a brindar apoyo e información sobre el acontecimiento y se tiende a confundir cuáles son las fuentes de información.

[« Volver](#)**Acerca de los huracanes...**

El huracán es un tipo de ciclón tropical, término genérico que se usa para cualquier fenómeno meteorológico que tiene vientos en forma de espiral... [Más](#) »

**Listado de artículos para sobrevivir a un huracán.**

Alimentos enlatados, sopas, jugos y leche, agua (un galón por persona al día), linterna y baterías de reserva... [Más](#) »

Medidas de seguridad ante la amenaza de un huracán.

Se recomienda acatar las siguientes recomendaciones y medidas de seguridad ante la amenaza y ocurrencia de un huracán. [Más](#) »

Temporada de Huracanes 2011.

Arlene, Bret, Cindy, Don, Emily, Franklin, Gert, Harvey, Irene, Jose, Katia, Lee, Maria, Nate, Ophelia, Philippe, Rina, Sean, Tammy, Vince, Whitney.

Otros recursos de información sobre huracanes» **Prevención y atención**» **Planes de emergencia y evacuación**» **Atención de la salud**» **Asistencia a grupos vulnerables**

- **Personas discapacitadas**
- **Adultos mayores**

» **Cartillas informativas: preparativos ante las lluvias fuertes y huracanes**» **Crónicas**» **Lecciones aprendidas**» **Sitios de interés**

Fuente: kit temático por evento del CRID
(http://www.cridlac.org/esp_serv_minikits_huracanes.shtml).

Irene deja 20 muertos a su paso por la costa este de Estados Unidos

CRID, 29 de agosto de 2011



Irene, que se formó el pasado 21 de agosto en el Mar Caribe, perdió fuerza a categoría 1 a su paso por la costa este de Estados Unidos, donde ha dejado un balance de una veintena de muertos y a 4,5 millones de personas sin electricidad. En el país sigue activada la alerta por riesgo en las crecidas de los ríos.

Actualmente Irene se sitúa sobre Canadá como tormenta tropical y, según el Centro Nacional de Huracanes de Estados Unidos (NOAA), los pronósticos indican que seguirá perdiendo fuerza hasta convertirse en un sistema postropical.

Por el momento, ha dejado sin electricidad a unos 248.000 hogares en la provincia de Quebec.

A su paso por República Dominicana, dejó a más de 10.000 personas desplazadas, más de 2.000 viviendas inundadas y cortes en el suministro eléctrico. Según informaciones del Centro de Operaciones de Emergencias (COE), solo las provincias de San Cristóbal y San José de Ocoa continúan en alerta amarilla.

Más información:

CRID: [Minikit informativo sobre huracanes](#)

[Minikit informativo sobre inundaciones](#)

Último informe de situación del Centro de Operaciones de Emergencia de República Dominicana (COE)

Último informe de situación de la Organización Panamericana de la Salud (OPS)

Último informe de situación de la Agencia Caribeña de Respuesta a Emergencias por Desastres (CDEMA)

Centro Nacional de Huracanes de Estados Unidos (NOAA)

Federal Emergency Management Agency (FEMA)

[≈ Top](#)

Fuente: seguimiento del CRID al huracán Irene 2011
(http://www.cridlac.org/esp_noticias_crid_4.shtml).

5.4 Seguridad de la información disponible

Los centros deben establecer y probar mecanismos de contingencia para mantener al resguardo la información crítica que garantice la operatividad de las herramientas web, de tal modo que estén accesibles en el momento requerido por cada usuario/a. Algunos de estos mecanismos son:

- Replicación del contenido de la web en un hosting/alojamiento externo.
- Contenidos adecuados a dispositivos móviles.
- Publicación simultánea en redes sociales.
- Soluciones informáticas en sitios de respaldo fuera de las instalaciones del centro.

Las principales ventajas de este tipo de herramientas es que su disponibilidad no se ve afectada por los eventos por ser independientes de la estructura tecnológica del centro, y la posibilidad de alimentar su contenido desde cualquier dispositivo con acceso a Internet, como teléfonos móviles, tabletas y otros.

5.5 La importancia de las redes de centros de información

Los centros de información normalmente no trabajan solos. Forman parte de un conjunto de redes que, formalmente constituidas o no, interactúan y comparten información. Por ejemplo, un centro de información de una institución que pertenece a los organismos rectores de la gestión del riesgo, tales como comisiones nacionales de emergencia, protección civil, defensa civil o institutos nacionales de emergencia, probablemente tenga importantes vínculos de trabajo con otros centros de información de ministerios afines a la temática y de institutos de investigación, entre otros. Asimismo, no solo tendrá vínculos con otros centros de información, sino también con otro tipo de actores productores, generadores o simplemente transmisores de información sobre el tema.

Estos vínculos son muy útiles a la hora de proveer y compartir información en respuesta a una situación de emergencia. Sin embargo, no deben activarse únicamente cuando se da la citada situación de emergencia. Deben mantenerse vivos en todo momento, ya que las redes actúan como importantes fuentes generadoras de información.

En una situación de emergencia como tal se pueden coordinar estrategias de soporte y colaboración con otros centros/instituciones de la red para que pongan disponible la información relacionada con el evento en sus sitios y podrían asumir un rol de apoyo en la difusión de información a través de la web y de las redes sociales.

Asimismo, en el caso de una red de centros formalmente constituida, y si está en el interés de todos o de la mayor parte de los centros de información que la conforman, podría incluso establecerse una dinámica de cooperación en respuesta a una emergencia, de manera que, si uno de los centros de la red resulta afectado, otro centro asumiera un rol de asistencia e información, así como la coordinación de acciones con los demás miembros de la red. En el caso de los sistemas nacionales de atención de emergencias normalmente sus instituciones funcionan como parte de un sistema, con lo que el establecimiento de mecanismos de

colaboración viene dado de manera institucional, aunque no está de más tener estrategias concretas de colaboración.

En el caso de los centros de la Red Latinoamericana de Centros de Información sobre Gestión del Riesgo (RELACIGER), dado que todos ellos trabajan en la misma temática y en diferentes países de América Latina con importante vulnerabilidad ante los desastres, sería bueno poder establecer una dinámica de apoyo no solo para la publicación o transmisión de información sino, incluso, a efectos de contar con un *back up* o respaldo en diferentes países que garantizara la disponibilidad de la información cuando los servidores de uno de los centros quedan inutilizados al haber sido afectados por una situación de emergencia y/o desastre.

5.6 Elementos a considerar en la planificación de la respuesta interna

El apoyo que brindan los centros de información en la respuesta a emergencias no se limita al momento mismo del impacto y la atención, ya que el proceso empieza con el establecimiento de un plan de acción para respuesta a emergencias que considere:

- ☑ La identificación de los riesgos para la continuidad de las operaciones del centro. Estos riesgos pueden ser físicos, funcionales u organizativos.
- ☑ El plan de control de los riesgos identificados y las acciones de contingencia para enfrentar los imprevistos en la respuesta a emergencias.
- ☑ La disponibilidad de un respaldo para el acervo de información y de un sistema o servidor redundante para el funcionamiento continuo del centro, aunque las instalaciones o los servicios sean impactados por un evento adverso.
- ☑ Los procedimientos de activación y operación bajo condiciones de emergencia y en apoyo a la respuesta externa.
- ☑ Un listado de colaboradores/as del centro que puedan asumir funciones de apoyo en situaciones de emergencia.
- ☑ Listado de contactos internos y externos debidamente actualizado y disponible para el equipo de trabajo.
- ☑ Convenios con instituciones y empresas para uso de plataformas o apoyo con recurso humano especialista en gestión de información durante la atención de situaciones de emergencia.
- ☑ Roles de trabajo para el personal del centro y personal de apoyo durante la fase de respuesta a emergencia.
- ☑ Un plan de capacitación y ejercicios prácticos de funcionamiento del centro.

6 Respuesta a emergencias

6.1 Proceso de activación y operación del centro de información

La OPS/OMS ha mencionado que el manejo de la información será más exitoso en la medida que se planifiquen y preparen los mecanismos para su recopilación, producción y divulgación (2009, pág. 41), por lo que resulta indispensable que el centro desarrolle un proceso de planificación para emergencias que incluya diferentes situaciones o condiciones en las que debe tomar acciones.

Entre los escenarios de acción posibles, se incluyen la afectación del centro por el evento adverso, el apoyo en emergencias nacionales o el apoyo en emergencias de ámbito internacional. Asimismo, debe planificar la intervención para el cumplimiento de las funciones propias del centro y el apoyo a las personas que forman los equipos para la toma de decisiones.

Al momento de una situación de emergencia el personal del centro debe activar el plan de atención de emergencia de modo tal que se aplique el siguiente orden de prioridades:

- Garantizar la seguridad del personal del centro, por medio de la aplicación del plan interno de respuesta a emergencias de la institución.
- Verificar la condición de familiares directos del personal del centro que, por la índole de sus tareas, deban asumir responsabilidades esenciales para la organización.
- Establecer los vínculos institucionales y con la red de centros para garantizar la disponibilidad de información.
- Disponer de un equipo básico para atender las demandas de información.

Durante situaciones de emergencia es necesario que los centros amplíen sus horarios de servicio, por lo que se recomienda analizar cada caso específico. Aun cuando el COE funcione 24 horas al día no se considera indispensable que los centros asuman este tipo de horarios, máxime que no se cuenta con suficiente personal para ello.

La activación del centro en situaciones de emergencia tiene como objetivo garantizar el trabajo continuo en apoyo al manejo de información para la atención y seguimiento del evento adverso. Para ello el centro puede realizar coordinaciones previas que permitan:

- Gestionar el apoyo extraordinario de especialistas temáticos:

Los centros de información podrán disponer de un esquema de trabajo por medio de voluntariado, convenios institucionales u otras formas de apoyo. La iniciativa consiste en disponer de especialistas técnicos en diversas áreas del conocimiento y en gestión de información que puedan colaborar durante las fases extraordinarias de activación para respuesta a emergencias.

Los equipos de trabajo deben ser capacitados sobre las técnicas y procedimientos del centro y la importancia de cumplir los horarios extraordinarios y fortalecer los procesos de consulta en línea mediante correo electrónico, sistemas de notificación como RSS y acceso a las redes sociales.

Establecer roles especiales de trabajo:

Los roles especiales de trabajo implican definir los niveles de intervención del centro en función de las alertas del país y los mecanismos de activación de las instituciones a las que pertenecen. En función de lo anterior, se identificará a los especialistas y los turnos de trabajo recomendados de modo tal que se disponga de por lo menos:

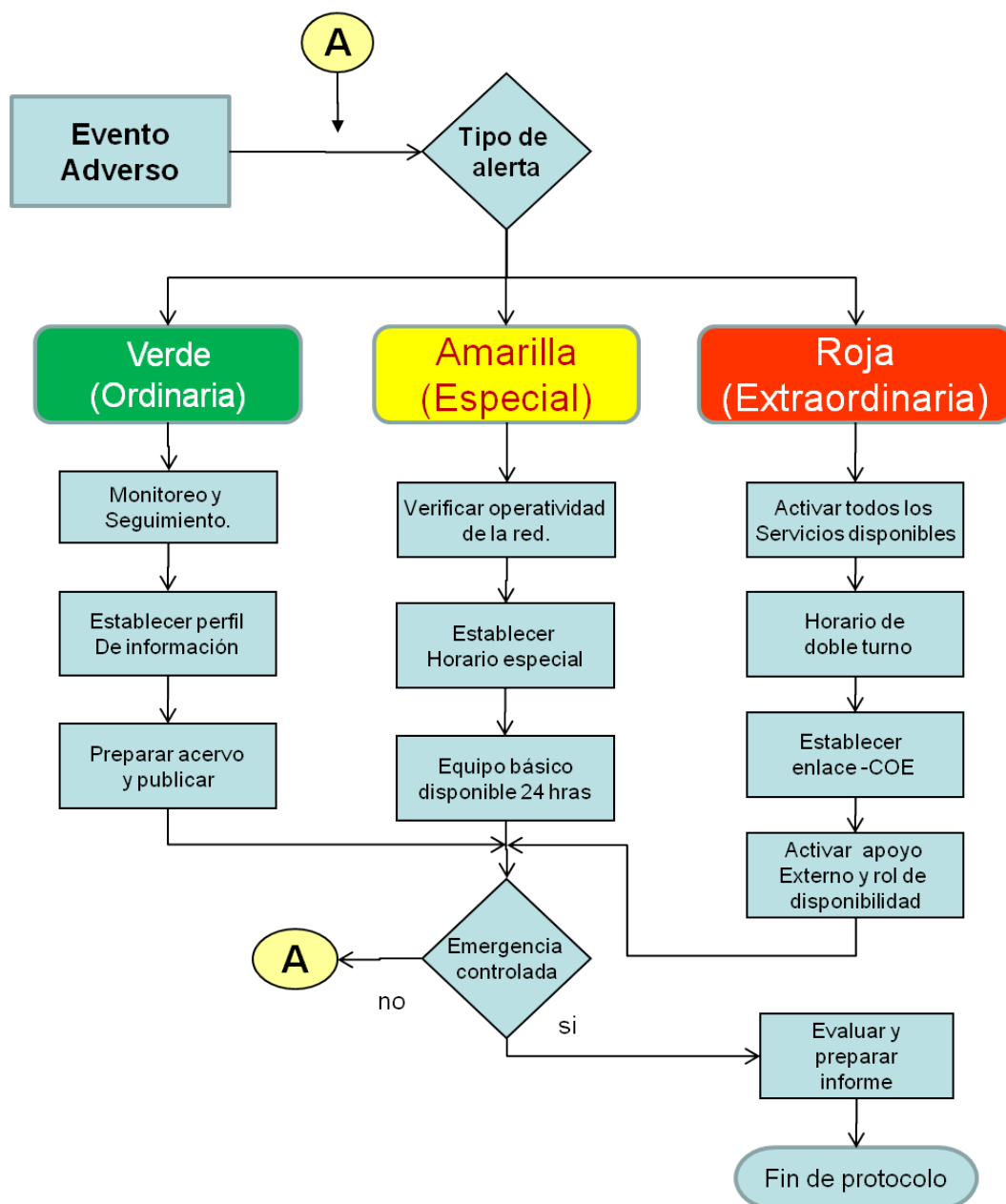
- Un/a profesional en gestión de la información.
- Un/a profesional en tecnologías de la información.
- Un/a profesional responsable de coordinar las labores del centro.

6.2 Activación según alertas institucionales

Definir las alertas es una potestad de la institución coordinadora del sistema nacional de prevención y atención de emergencias. Las restantes instituciones del sistema están llamadas a aplicar una serie de acciones operacionales típicas de la alerta. El flujograma de la figura 6 resume las acciones operacionales que corresponden en cada nivel de alerta, a la vez que define el nivel de activación recomendado para los centros de información.

Asimismo, la figura muestra una recomendación sobre la activación de los centros en función de las alertas cuando la emergencia afecta al país en el que se instala en centro. En caso de emergencias ocurridas fuera del país, el centro podrá establecer un nivel de activación especial.

Figura 6: Activación del centro según el modelo de tres niveles de alerta



Fuente: elaboración del autor.

Los criterios de activación de la figura 6 se detallan a continuación:

- ☑ **Ordinaria:** la condición está referida al modo de operación normal del centro, con la salvedad de que en este caso le atañe el cumplimiento de una acción operacional típica de la alerta verde como es informarse e informar sobre la condición del evento adverso potencial. Asimismo, compete una revisión completa de las fuentes y referencias en función del evento y la correspondiente actualización en caso necesario.
- ☑ **Especial:** este nivel de activación implica la preparación, adecuación y disponibilidad de fuentes de información y referencias debidamente corroboradas y adaptadas a las

particularidades del evento en evolución o que ha impactado un sector, sea en el país o a nivel internacional. En esta categoría de alerta el centro activará su rol de disponibilidad, podrá ampliar el horario de trabajo, reducir los horarios de atención al público y contar con un/a profesional en gestión de información y un/a profesional en informática, disponibles. El acceso a la información debe ser garantizada de manera permanente.

- Extraordinaria:** corresponde al máximo nivel de alerta en el centro, lo que implica la activación de los procedimientos para operar bajo el modo de emergencia. Se dispondrá de uno o más profesionales que atiendan la información en línea (vía website), un enlace con el COE o la sala de situación, personal disponible para atención de líneas telefónicas y personal de informática en disponibilidad las 24 horas.

En esta fase el centro podrá solicitar apoyo a otros centros no vinculados a la emergencia que puedan facilitar personal preidentificado y preparado para apoyar en situaciones de emergencia. Los horarios del centro pueden ampliarse a dos turnos de trabajo, en cada turno se debe contar con por lo menos dos profesionales en gestión de información, un enlace con el COE y un/a profesional en informática. Las funciones se relacionan con la asesoría y el soporte en el proceso de análisis de información, sistematización y divulgación. Adicionalmente los centros pueden ofrecer sus plataformas y redes para el proceso de traslado y publicación de información.

6.3 Procedimientos operativos

La persona responsable del centro de información mantiene estrecha coordinación con las áreas de operaciones y monitoreo de la institución a efecto de informarse sobre la ocurrencia, evolución de eventos y la declaratoria o modificación de las alertas.

El grado de activación del centro dependerá del nivel de alerta. Asimismo, el tiempo y esquema de respuesta se ejecuta en función de la hora del evento.

- En horas hábiles se informará al/a coordinador/a o disponible del centro por medio de correo electrónico o los teléfonos de uso interno.
- En horas no hábiles se informará al/a coordinador/a del centro por los medios disponibles (teléfono celular o teléfono de residencia).

De acuerdo con la experiencia en manejo de emergencias referida tanto por especialistas en gestión de información como por técnicos y tomadores de decisiones en situaciones de emergencia, los centros pueden adaptar y aplicar el siguiente procedimiento:

Si la emergencia es en el mismo país

- Evaluar la operacionalidad del centro de información.
- Revisar y adecuar las referencias y fuentes de información disponibles por cualquiera de los medios.
- Establecer contacto con el COE o bien con los centros de las instituciones del sistema de emergencias, salas de situación y equipos de respuesta en campo, para determinar el tipo de necesidades y establecer la oferta de referencias y fuentes según la emergencia.
- Activar el rol especial de modo tal que se disponga de personal para cumplir las diferentes tareas y horarios de trabajo para:
 - Atención en línea y vía telefónica a usuarios/as institucionales y equipos de respuesta a emergencias.
 - Apoyo al COE en la sistematización de información y divulgación de información para el manejo de la emergencia.
 - Soporte técnico en tecnologías de información.
- Establecer vínculos de comunicación con la red nacional y regional de centros según las demandas de la emergencia.
- Dar seguimiento a la evolución de la emergencia y las necesidades de la operación para mejorar la oferta de referencias y fuentes.
- Debe funcionar como un centro de información humanitaria local para las organizaciones y equipos de apoyo internacional.

Si la emergencia impacta la zona de ubicación del centro

- Garantizar la seguridad del personal del centro.
- Evaluar la capacidad de operación del centro en cuanto a seguridad y funcionalidad de las instalaciones, disponibilidad y estado del personal.
- Activar el plan de emergencia para la continuidad de las operaciones del centro y los planes de contingencia respectivos.
- Evaluar la efectividad del servicio en función de la disponibilidad de los sistemas y sus respaldos.
- Actuar según criterios aplicables a una emergencia en el país.

Si la emergencia es en otro país

- Los centros de los países no afectados operan bajo condiciones normales, salvo que le sea solicitado el apoyo por el país afectado o bien por organizaciones que responden a la emergencia, en cuyo caso activará sus procedimientos operativos.
- Mantener disponible el acervo de información por medio de las herramientas en línea.
- Establecer contacto con los centros de información homólogos en el país afectado, para disponer de información actualizada sobre la situación en ese país.
- Publicar informes y enlaces para el seguimiento a la situación de emergencia.

6.4 Manejo de información pública

Dado que en la mayoría de los casos las instituciones disponen de departamentos de comunicación institucional, promoción y divulgación, relaciones públicas, educación u otros que también trabajan en gestión de información, corresponde al centro, según las políticas institucionales, coordinar con estas dependencias lo correspondiente a la divulgación masiva o bien para grupos específicos, de referencias como:

- Cartillas de información y seguridad.
- Fichas preventivas.
- Material educativo bajo enfoque pedagógico según la edad y en formatos impresos o multimedia.
- Campañas sanitarias y de prevención de enfermedades o lesiones.
- Campañas informativas sobre donaciones (Saber Donar).

El papel fundamental del centro en estos casos se orienta en la identificación, localización y suministro de las referencias o fuentes de información, lo cual ejecuta por medio de la relación con otros centros de la red, portales de organismos internacionales como [Reliefweb](#), [OSSOC](#) (On-Site Operations Coordination Centre), [Redhum](#), [RELAC](#) (Grupo Regional de Riesgo, Emergencia y Desastre de América Latina y el Caribe), [HIC-OCHA](#) (Humanitarian Information Centre-Office for the Coordination of Humanitarian Affairs), entre otros.

El apoyo en el manejo de la información pública a través de los medios de comunicación es otra de las tareas en las que se puede involucrar al centro de información, pues es aquí donde se concentran los insumos de información sobre lo que ha ocurrido y las recomendaciones técnicas. En este caso compete al centro proporcionar al departamento de prensa o similar la información técnica disponible en cuanto a antecedentes, informes de riesgos, reportes oficiales de daños y otros reportes institucionales que sirvan como fuente para:

- Boletines de prensa.
- Conferencias de prensa.
- Entrevistas a voceros/as institucionales.
- Artículos de opinión.
- Derecho de respuesta.
- O bien otros instrumentos de gestión de información pública usadas por periodistas y comunicadores/as.

6.5 Seguimiento y sistematización de la información

Toda situación de emergencia o desastre en sí es una fuente de aprendizaje, pues la respuesta y la información que produce es parte de un proceso de producción del conocimiento.

Es común que los organismos responsables del manejo de emergencias elaboren memorias, realicen talleres de análisis y lecciones aprendidas o bien que los organismos contralores elaboren informes que deben ser recopilados y sistematizados. Los centros de información pueden apoyar y facilitar este tipo de iniciativas, para lo que es necesario haber dado seguimiento a la información producida en la atención de la emergencia.

El trabajo en esta fase supone un retorno a las condiciones normales de funcionamiento del centro. Las actividades más importantes se describen a continuación:

- ☑ Enlace con otros centros homólogos para obtener informes técnicos, memorias, comunicados oficiales o informes finales de la emergencia.
- ☑ Participación activa en los procesos internos (institucionales) de análisis y elaboración de informes, memorias u otros.
- ☑ Consolidación y preparación de la información para su publicación.
- ☑ Recopilación de nuevas herramientas creadas durante la emergencia (manuales de atención, informes de respuesta y otros).

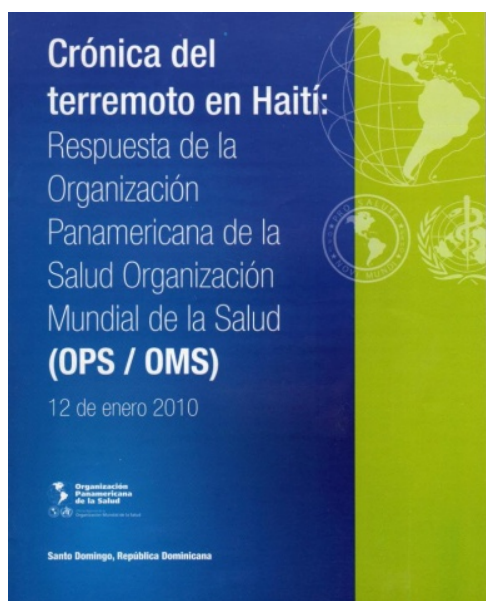


Imagen 9: informe de la respuesta de la OPS/OMS en República Dominicana, por el sismo de Haití 2010 (República Dominicana, 2010).

6.6. Cierre de operaciones del centro

Finalizada la operación de emergencia corresponde al/a coordinador/a del centro de información levantar la fase de activación establecida para apoyar las labores de respuesta.

El cierre de las operaciones de apoyo por parte del centro implica también un proceso de recopilación, sistematización y publicación de la información generada por el COE, las instituciones vinculadas al manejo de la situación y los equipos internacionales de respuesta.

Tras el cierre de las operaciones de emergencia, el centro debe desarrollar un análisis de los resultados de la intervención en la respuesta y las lecciones aprendidas. La evaluación debe considerar aspectos como:

- Efectividad de los mecanismos de activación y operación en la fase de emergencia.
- Tipo de consultas y flujo de información gestionada.
- Perfil de las personas que consultaron.
- Brechas detectadas en el proceso de gestión de la información.

Toda la información se sistematiza en un informe de operación debidamente firmado por el/a coordinador/a del centro.

- Los centros de información cumplen un papel de gran importancia en los procesos de respuesta a situaciones de emergencia y desastre.
- Los actores de la respuesta a emergencias y desastres utilizan diversos materiales de información que pueden estar disponibles tanto en línea como almacenados en medios digitales que pueden ser movilizados al campo.
- Los centros de información deben establecer planes de acción que permitan la protección de su personal técnico, el acervo de información y los medios de divulgación.

7 Anexo 1. Fuentes de información disponibles en línea

FUENTE DE INFORMACION	TEMAS O SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
CERF Fondo Central de Respuesta a Emergencias	Proporciona información en línea sobre las herramientas, instructivos y ejemplos para la aplicación del CERF en la respuesta a desastres. Asimismo, permite hacer el seguimiento de los CERF activos.	CERF es una herramienta creada por las Naciones Unidas para el financiamiento de las acciones humanitarias. Fue establecido para mejorar el Fondo Rotatorio Central para Emergencias mediante la inclusión de un elemento de subvención sobre la base de contribuciones voluntarias de los gobiernos y las organizaciones del sector privado, tales como empresas, individuos y organizaciones no gubernamentales.
Global Disaster Alert and Coordination System	Se emiten alertas en caso de sismos, tsunamis, amenazas volcánicas, ciclones tropicales.	Permite informarse casi en tiempo real sobre emergencias y desastres por fenómenos de origen natural alrededor del mundo. La herramienta facilita la respuesta y coordinación, incluido el monitoreo de prensa. Asimismo, dispone de mapas, catálogos y coordinación virtual de las operaciones.
Global mapping of emergency stockpiles	Mapa global de las reservas de emergencia. Ayuda humanitaria por sector, organización, tipo y región.	Es una de las herramientas de Naciones Unidas para el registro y seguimiento de las situaciones de emergencia. Requiere una inscripción al sistema para hacer el seguimiento a los diferentes ítems.
HealthMap	Alerta y notificación de brotes y epidemias, cuya notificación y alerta es regulada por el Reglamento Sanitario Internacional (RSI).	Ofrece un servicio de alerta de enfermedades infecciosas emergentes y sus efectos en la salud humana y animal. Recopila noticias de este tipo procedentes de diversas fuentes y también representa su incidencia geográfica en un planisferio. Basado en la plataforma de Google, permite obtener las referencias de notas de prensa publicadas.
Humanitarian Early Warning Service	El servicio HEWSweb dispone de páginas especiales para cada tipo de amenaza. Incluye páginas dedicadas a las inundaciones, las tormentas, la langosta, volcanes, terremotos, tiempo y otros peligros.	Es un servicio del IASC, impulsado por el Programa Mundial de Alimentos de las Naciones Unidas. Es un servicio de monitoreo multiamenaza a nivel mundial para apoyar los procesos de preparativos y respuesta a emergencias y desastres.

FUENTE DE INFORMACION	TEMAS O SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
<p>IASC</p> <p>Herramientas en línea para el plan interagencial de contingencia</p>	<p>Incluye las herramientas e instrumentos para:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Preparación. • Análisis. • Plan de respuesta: <ul style="list-style-type: none"> ○ Objetivos y estrategias. ○ Manejo y coordinación. ○ Aplicación del plan de respuesta. • Implementación. 	<p>La caja de herramientas dispone de lineamientos, directrices, formularios y formatos necesarios para la respuesta humanitaria desarrollada por las agencias que forman parte de la Reforma Humanitaria. Además, es aplicable a todos los equipos de respuesta sean de orden nacional e internacional. Adicionalmente provee un calendario estacional de amenazas aplicable en 73 países en los que el PMA tiene presencia.</p>
<p>Humanitarian news and analysis</p>	<p>Entre los servicios más destacados se incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Información para mejorar la toma de decisiones y uso de recursos. • Equipos de trabajo humanitario mejor informados. • Que los medios de comunicación y el público en general tomen conciencia y se comprometan con la acción humanitaria. 	<p>Es un servicio de la Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios de las Naciones Unidas. IRIN publica noticias sobre acciones humanitarias que cubren todas las partes del mundo, muchas de ellas a menudo subestimadas, incomprendidas o ignoradas. Ofrece elaboración de informes únicos de la primera línea de la acción humanitaria a más de un millón de lectores/as en línea.</p>
<p>Logistics Cluster</p>	<p>Incluye:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operaciones logísticas en ejecución por parte del cluster. • Alertas. • Herramientas de gestión, coordinación y aplicación. 	<p>El cluster de logística es la plataforma global de coordinación de las operaciones logísticas de las agencias y organizaciones humanitarias. Dispone de directrices, lineamientos, mecanismos e instrumentos de trabajo para los procesos de abastecimiento, transporte, almacenamiento y distribución de suministros, equipos y otros recursos humanitarios.</p>

FUENTE DE INFORMACION	TEMAS O SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
National Hurricane Center	Seguimiento a ciclones tropicales, pronósticos, información general sobre los huracanes e historia de huracanes entre otra información. Asimismo, suministra datos para la interpretación y aplicación de modelos a los servicios meteorológicos de cada país.	Dispone de información pública sobre el seguimiento a sistemas de baja presión y ciclones tropicales en el Atlántico y Pacífico. Se establecen alertas regionales y locales con base en la coordinación con los servicios meteorológicos locales.
UNOCHA Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios	Información general sobre el trabajo de OCHA. Centros de Información Humanitaria (HIC-OCHA).	OCHA es la oficina de la Secretaría de las Naciones Unidas encargada de reunir a los actores humanitarios para asegurar una respuesta coherente a las situaciones de emergencia. El HIC ofrece tanto un espacio físico como virtual para el intercambio de información e interacción entre los respondedores humanitarios.
PreventionWEB - ISDR	Mapas, publicaciones, calendario de eventos y herramientas múltiples para los programas de reducción del riesgo, manejo de emergencias y recuperación en caso de desastres.	Proporciona la información necesaria para los actores humanitarios y de la gestión del riesgo. Incluye el desarrollo de herramientas para el intercambio de información que facilita la cooperación entre actores. También se puede acceder a la información sobre el diseño y desarrollo de proyectos junto con la documentación necesaria.
CIRA Cooperative Institute for Research in the Atmosphere	Area de meteorología. RAMSDIS Online.	Provee información meteorológica, imágenes satelitales y animaciones de grupos de imágenes para diferentes zonas de la región. Dispone de información para el público e información específica para los servicios meteorológicos.
Redhum Red de Información Humanitaria para América Latina y el Caribe	Kit de información para emergencias, alertas, emergencias en foco.	Proporciona instrumentos de trabajo para el manejo de la información en situaciones de desastre. Se publican las alertas vigentes en la región según la categoría establecida por cada sistema nacional de emergencias de país. Posibilita el seguimiento a emergencias que están sucediendo en el periodo de consulta.

FUENTE DE INFORMACION	TEMAS O SERVICIOS	DESCRIPCIÓN
ReliefWEB	ReliefWeb disemina información humanitaria actualizando su sitio web 24 horas al día. Incluye: <ul style="list-style-type: none"> • Llamamientos y financiación. • Políticas, recursos profesionales y mapas. • Documentos generales sobre situaciones de emergencias e histórico. • Actualizaciones sobre las emergencias en el mundo. 	ReliefWeb es un portal en línea con información sobre emergencias humanitarias y desastres. Fue diseñado específicamente para poder asistir a la comunidad internacional humanitaria en el envío efectivo de asistencia de emergencia, ofreciendo información mientras que los eventos se desarrollan.
RSOE-EDIS Disaster and Emergency AlertMap	Alerta e información general sobre la ocurrencia de emergencias y desastres en todo el mundo.	Esta página de origen húngaro es un servicio completo de alerta por emergencias y desastres en todo el planeta. Las alertas se representan en un planisferio basado en la tecnología de Google Maps. Todos los acontecimientos están clasificados y una escala de colores muestra el nivel de gravedad del suceso. Permite obtener una ficha resumen con el detalle del evento ocurrido y su evolución.
SATCAweb Sistema de Alerta Temprana para Centroamérica	Información del tiempo, sequía, inundación, huracanes, sismos, volcanes, tsunami, ENOS y medios de vida. El objetivo final de SATCAweb es mitigar y reducir el impacto de los desastres sobre las poblaciones más vulnerables a las amenazas en la región.	SATCAweb presenta la alerta temprana en una misma plataforma web para facilitar el acceso rápido y eficiente por parte de las instituciones que son responsables de la prevención, preparación, planificación y respuesta humanitaria.
Storm Pulse	Seguimiento a la ruta de ciclones tropicales, estado del tiempo, información de modelos, alertas vigentes.	Permite hacer el seguimiento a la ruta de ciclones tropicales, brinda distancias aproximadas de puntos de referencia en los países. Posibilita activar y desactivar opciones para visualizar posibles comportamientos del fenómeno según modelos meteorológicos, alertas establecidas y desarrollo de nubes entre otros.
Earthquake Hazards Program	Sismicidad en el mundo, mapas por regiones, alertas por sismos mayores a 4.5 Mg.	Registra los sismos ocurridos en todo el mundo, cuya magnitud sea de 4.5 Mg o más. Se puede tener una aproximación del epicentro, magnitud y distancias a puntos geográficos importantes en el país o país limítrofe. En todos los casos siempre será mejor consultar a los servicios locales de sismología.

8 Anexo 2. Mapeo de actores según país de trabajo

ORGANIZACIÓN/ACTOR HUMANITARIO	TIPO DE ACTOR	PAÍSES DE TRABAJO EN AMÉRICA LATINA Y CARIBE
ACH Acción Contra el Hambre	ONG Internacional	Bolivia, Colombia, Ecuador, Guatemala, Haití, Nicaragua, Paraguay, Perú
ACNUR Agencia de Naciones Unidas para los Refugiados	Agencia de Naciones Unidas	Argentina, Bolivia, Brasil, Canadá, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, México, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela
ACPP Asamblea de Cooperación por la Paz	ONG Internacional	El Salvador, Haití, Honduras, Nicaragua, República Dominicana
ACTED Agencia d'Aide a la Coopération Technique et au Développement	Organización Internacional	Haití, Nicaragua
Action Aid	ONG Internacional	Brasil, Guatemala, Haití, República Dominicana
ADRA Agencia Adventista de Desarrollo y Recursos Asistenciales	Iglesia	Honduras, Nicaragua
AECID Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo	Agencia de Cooperación	Honduras, Nicaragua, El Salvador, Haití, Guatemala, Paraguay, Bolivia, Perú, Ecuador y República Dominicana
CAPRADE Comité Andino para la Prevención y Atención de Desastres	Organización Internacional intergubernamental	Bolivia, Colombia, Ecuador, Perú, Venezuela
CARE CARE Internacional	ONG Internacional	Bolivia, Brasil, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Nicaragua, Perú
CÁRITAS ACF	ONG Internacional, Iglesia	Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Puerto Rico, Uruguay, Venezuela
Cascos Blancos AR Comisión Cascos Blancos	Gobierno	Argentina, Bolivia, Brasil, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Panamá, Paraguay, Perú, Trinidad & Tobago, Uruguay, Venezuela.
CDEMA Agencia Caribeña de Manejo de Emergencias	Organización Internacional Intergubernamental	Anguilla, Antigua, Bahamas, Barbados, Belice, República Dominicana, Granada, Guyana, Jamaica, Trinidad y Tobago, Haití.
CEPAL (ECLAC) Comisión Económica para América	Agencia de Naciones Unidas	Bogotá, Brasilia, Buenos Aires, Montevideo, Washington DC.

ORGANIZACIÓN/ACTOR HUMANITARIO	TIPO DE ACTOR	PAÍSES DE TRABAJO EN AMÉRICA LATINA Y CARIBE
Latina		
CEPRENAC Centro de Coordinación para la Prevención de los Desastres Naturales en América Central	Organización Internacional Inter-Gubernamental	Centroamérica y República Dominicana
Christian Aid	ONG Internacional, Iglesia	Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Colombia, Perú, Bolivia, Brasil, Jamaica, Haití, República Dominicana
Cooperación Italiana Cooperación Italiana al Desarrollo Programa Emergencia	Agencia de Cooperación	
COOPI Cooperación Internacional	Agencia de Cooperación	Bolivia, Colombia, Ecuador, Guatemala, Haití, Honduras, Paraguay, Perú.
COSUDE (SDC) Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación	Agencia de Cooperación	Bolivia, Haití, Colombia, Cuba Perú, América Central.
CRS Catholic Relief Services	Iglesia	Bolivia, Brasil, Colombia, Cuba, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Perú, República Dominicana
ECHO Oficina Europea de Ayuda Humanitaria	Agencia de Cooperación	Regional, América Latina y el Caribe
FAO Organización para la Agricultura y Alimentación de las Naciones Unidas	Agencia de Naciones Unidas	Argentina, Bahamas, Barbados, Belice, Bolivia, Brasil, Chile Colombia, Costa Rica, Cuba, Ecuador, El Salvador, Granada, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, República Dominicana, Uruguay, Venezuela.
FLM DSM Federación Luterana Mundial	ONG Internacional	El Salvador, Honduras, Guatemala, Nicaragua.
GOAL	ONG Internacional	Haití, Honduras.
GIZ Cooperación Técnica Alemana	Agencia de Cooperación	Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay, Perú.
Hábitat para la Humanidad	ONG Internacional	Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, El Salvador, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Paraguay, Republica Dominicana, Trinidad y Tobago.
IFAD Fondo Internacional de Desarrollo Agrícola	Agencia de Naciones Unidas	Argentina, Bahamas, Barbados, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Uruguay.
FICR Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja	Organización Internacional	Antigua, Barbuda, Argentina, Bahamas, Barbados, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, República Dominicana, Ecuador, Granada, Guatemala,

ORGANIZACIÓN/ACTOR HUMANITARIO	TIPO DE ACTOR	PAÍSES DE TRABAJO EN AMÉRICA LATINA Y CARIBE
		Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, El Salvador, Uruguay, Venezuela.
OIM Organización Internacional para las Migraciones	Organización Internacional	Argentina, Bahamas, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Perú, Uruguay, Venezuela.
JICA Agencia de Cooperación Internacional Japonesa	Agencia de Cooperación	Belice, Costa Rica, República Dominicana, El Salvador, Guatemala, Honduras, Jamaica, México, Nicaragua, Panamá, Santa Lucía, Argentina, Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Uruguay, Venezuela.
LWF Federación Luterana Mundial	Iglesia	Bolivia, Brasil, Colombia, Perú, Venezuela.
Mercy Corps	ONG Internacional	Colombia, Guatemala, Haití, Honduras, Nicaragua.
MSF Médicos Sin Fronteras	Organización Internacional	Argentina, Brasil, México.
OCHA Oficina de Coordinación de Asuntos Humanitarios	Agencia de Naciones Unidas	Ámbito regional.
OEA Organización de los Estados Americanos	Organización Internacional, multilateral de carácter regional	Ámbito regional, según países miembros.
OFDA Oficina de Estados Unidos de Asistencia para Desastres	Donante	Centroamérica, América del Sur, México y Caribe
UNOHCHR Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos	Agencia de Naciones Unidas	Ámbito regional.
OPS/OMS Organización Panamericana de la Salud / Organización Mundial de la Salud	Agencia de Naciones Unidas	Ámbito regional.
OXFAM Oxfam Internacional	ONG Internacional	Centroamérica, América del Sur, México y el Caribe.
PDA Presbiteriano de Asistencia a Desastres	Iglesia	Brasil, Colombia, Costa Rica, Cuba, República Dominicana, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Perú.
PLAN Plan Internacional	ONG Internacional	Brasil, Colombia, República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Haití, Honduras, Nicaragua, Bolivia, Guatemala, Paraguay, Perú.

ORGANIZACIÓN/ACTOR HUMANITARIO	TIPO DE ACTOR	PAÍSES DE TRABAJO EN AMÉRICA LATINA Y CARIBE
PMA Programa Mundial de Alimentos	Agencia de Naciones Unidas	Ámbito regional, según indicadores de cada país.
PNUD Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo	Agencia de Naciones Unidas	Ámbito regional.
Save the Children	ONG Internacional	Guatemala, Honduras, El Salvador, Nicaragua, Cuba, Haití, Ecuador, Perú, Bolivia, Chile, Argentina, Paraguay.
SP Bolso del Samaritano	Iglesia	Bolivia, Perú, Ecuador, Honduras, Guatemala, México, Costa Rica
Trocaire	ONG Internacional	Honduras, El Salvador, Bolivia, Colombia, Guatemala, Haití, Nicaragua.
UNESCO Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura	Agencia de Naciones Unidas	Ámbito regional.
UNFPA Fondo de Población de Naciones Unidas	Agencia de Naciones Unidas	Ámbito regional.
UNHABITAT Programa de Naciones Unidas para los Asentamientos Humanos	Agencia de Naciones Unidas	Ámbito regional.
UNICEF Fondo de Naciones Unidas para la Infancia	Agencia de Naciones Unidas	Ámbito regional.
USAID Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional	Agencia de cooperación	Ámbito regional.
BM Banco Mundial	Organización Internacional	Antigua y Barbuda, Argentina, Bahamas, Barbados, Belice, Bolivia, Brasil, Chile, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Granada, Guatemala, Guyana, Haití, Honduras, Jamaica, Nicaragua, Panamá, Perú, Paraguay, República Dominicana, Trinidad y Tobago, Uruguay, Venezuela.
WVI Visión Mundial	ONG Internacional	Bolivia, Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Haití, Honduras, México, Nicaragua, Perú, República Dominicana.

9 Glosario de siglas

ACNUR: Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados.

CDEMA: Agencia Caribeña de Respuesta a Emergencias por Desastres.

CERF: Fondo Central de Respuesta a Emergencia.

COE: Centro de Operaciones de Emergencia.

CRID: Centro Regional de Información sobre Desastres para América Latina y el Caribe.

EDAN: Evaluación de Daños y Necesidades.

FICR: Federación Internacional de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja.

HIC-OCHA: Humanitarian Information Centre-Office for the Coordination of Humanitarian Affairs.

IASC: Inter-Agency Standing Committee.

IDP: Internally displaced person.

INEE: Inter-agency Network for Education and Emergency.

LSS/SUMA: Sistema de Apoyo Logístico para el Manejo de Suministros Humanitarios.

MACOE: Manual del Centro de Operaciones de Emergencia.

NOAA: Centro Nacional de Huracanes de Estados Unidos.

OCHA: Oficina para la Coordinación de Asuntos Humanitarios de Naciones Unidas.

ODH: Oficina de Desarrollo Humano del PNUD.

OIM: Organización Internacional para las Migraciones.

OMS: Organización Mundial de la Salud.

ONG: Organización no Gubernamental.

ONU: Organización de las Naciones Unidas.

OPS: Organización Panamericana de la Salud.

OSSOC: On-Site Operations Coordination Centre.

PMA: Programa Mundial de Alimentos.

PNUD: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.

RELAC: Grupo Regional de Riesgo, Emergencia y Desastre de América Latina y el Caribe.

RELACIGER: Red Latinoamericana de Centros de Información sobre Desastres.

RSS: Really Simple Syndication.

SNU: Sistema de Naciones Unidas.

UNICEF: Fondo de Naciones Unidas para la Infancia.

UNISRD: Estrategia Internacional para la Reducción de Desastres.

10 Referencias bibliográficas

Centro Regional de Información sobre Desastres para América Latina y Caribe, CRID (2008). *Documento Marco Creación de Centros de Información sobre Desastres*. San José: CRID.

Organización Panamericana de la Salud, OPS/OMS (2004). *Manual de evaluación de daños y necesidades en salud para situaciones de desastre*. Ecuador: OPS/OMS.

Organización Panamericana de la Salud, OPS/OMS (2009). *Gestión de la información y comunicación en emergencias y desastres: Guía para equipos de respuesta*. Washington, DC: OPS/OMS.

Proyecto Esfera (2011). *Carta Humanitaria y Normas Mínimas de Respuesta Humanitaria en Casos de Desastre*. Ginebra: Proyecto Esfera.

Strengthening of the coordination of emergency humanitarian assistance of the United Nations. [A/RES/60/124](#). United Nations (2006).

