

NOTA ORIENTATIVA: RESPONSABILIDAD DE LOS DATOS Y RENDICIÓN DE CUENTAS ANTE LAS POBLACIONES AFECTADAS EN LA ACCIÓN HUMANITARIA

PRINCIPALES CONCLUSIONES:

- La responsabilidad de los datos es la gestión segura, ética y eficaz de los datos personales y no personales para la respuesta operativa. Es fundamental para la Rendición de Cuentas ante las Poblaciones Afectadas (AAP, por sus siglas en inglés) del sistema humanitario.
- Entre los ejemplos de gestión de datos relacionados con AAP se incluyen la comunicación con las comunidades, el procesamiento de quejas y comentarios, y el seguimiento de las percepciones de la comunidad.
- La recogida de datos de y sobre las comunidades puede conducir a una mejor comprensión de las prioridades y preferencias de las personas afectadas, así como a un aumento en su participación y apropiación de la acción humanitaria.
- Sin embargo, la gestión de datos relacionada con AAP puede conllevar riesgos, como la exposición de datos sensibles que podrían perjudicar a las personas afectadas o al personal humanitario, y llevar a la pérdida de confianza entre las personas afectadas, las organizaciones humanitarias y las partes interesadas.
- El personal humanitario debe realizar evaluaciones del impacto de los datos, diseñar teniendo en cuenta la responsabilidad de los datos, desarrollar diagramas de gestión de datos, mantener un registro de gestión de datos, establecer acuerdos de intercambio de datos e introducir procedimientos de gestión de incidentes con datos.

INTRODUCCIÓN

La Rendición de Cuentas ante las Poblaciones Afectadas (AAP) es un enfoque colectivo que garantiza que las necesidades y los intereses de las personas estén en el centro de la acción humanitaria. Se basa en el compromiso de tomar en cuenta, rendir cuentas y dar respuesta a las personas a las que las organizaciones humanitarias tratan de ayudar.¹ En sus actividades relacionadas con la AAP, el personal humanitario recopila y utiliza cada vez más datos. Su gestión responsable es fundamental para garantizar que estas actividades no perjudiquen a las personas afectadas, y forma parte del cumplimiento de los compromisos relacionados con AAP.

¹ Para más información sobre la PAA en la acción humanitaria, y el papel de OCHA, véase: [OCHA: Rendición de cuentas ante las personas afectadas](#).

Esta Nota Orientativa analiza la responsabilidad de los datos y AAP en la acción humanitaria. Identifica los beneficios y los riesgos comunes relacionados con los datos y AAP, explica cómo el personal humanitario puede implementar las acciones de la Guía Operativa del IASC sobre la Responsabilidad de los Datos en la Acción Humanitaria y ofrece ejemplos de enfoques conjuntos para este trabajo.

GESTIÓN DE DATOS RELACIONADOS CON AAP

A través de la AAP, el personal humanitario busca garantizar que la acción humanitaria proteja y preserve los derechos y la dignidad de las personas afectadas por las crisis, siga siendo pertinente y eficaz, no deje a nadie atrás y defienda los principios humanitarios.² Al reconocer que las personas afectadas por las crisis experimentan la ayuda de manera diferente, la AAP permite al personal humanitario trabajar con las personas afectadas para garantizar que la toma de decisiones y el diseño de los programas se centren en sus diversas necesidades, vulnerabilidades y capacidades.

El personal humanitario hace esto principalmente a través de las siguientes actividades:

- Proporcionar sistemáticamente a las personas y comunidades, información oportuna, pertinente y práctica sobre la respuesta humanitaria, sus actores y sus actividades.
- Apoyar la participación significativa y el liderazgo de las personas afectadas en la toma de decisiones, independientemente de su sexo, edad, condición de discapacidad y otras diversidades.
- Garantizar la existencia de mecanismos de retroalimentación comunitarios que permitan a las personas afectadas evaluar y comentar sobre el desempeño de la acción humanitaria, así como presentar quejas sobre cualquier asunto, incluidos temas delicados como protección, violencia de género, explotación y abusos sexuales, fraude, corrupción, racismo y discriminación, violaciones medioambientales y otros.

Las organizaciones humanitarias utilizan cada vez más los canales digitales para relacionarse con las comunidades. Como resultado, se recopilan y utilizan grandes cantidades de datos que requieren una gestión adecuada. La responsabilidad de los datos -la gestión segura, ética y eficaz de los datos personales y no personales para la respuesta operativa- es fundamental para estos esfuerzos.³ Garantizar que las actividades de gestión de datos⁴ no perjudiquen a las personas afectadas forma parte del cumplimiento de los compromisos relacionados con AAP.

Entre las actividades habituales de gestión de datos relacionadas con AAP se incluyen:

- Comunicación con las comunidades mediante el suministro de información oportuna y pertinente.
- Mecanismos para recopilar, analizar, remitir y poner en marcha quejas y comentarios.
- Sistemas de seguimiento de las percepciones de la comunidad, los rumores y la información errónea, la desinformación y los discursos de odio.
- Actividades de gestión de la información para informar sobre la prestación y coordinación de la ayuda, incluidas evaluaciones y análisis conjuntos de las necesidades, encuestas de percepción y mapeo de la presencia y las actividades de los socios en diferentes puntos.
- Análisis del ecosistema de información⁵ para captar la relación entre la oferta y la demanda de información hacia y desde las comunidades.

² Declaración de los Directores del Comité Permanente entre Organismos (IASC) sobre la rendición de cuentas ante las personas afectadas en la acción humanitaria.

³ Guía operativa del IASC sobre la responsabilidad de los datos en la acción humanitaria (2023).

⁴ Una actividad de gestión de datos es cualquier actividad que implique la gestión de datos e información como parte de la respuesta humanitaria. Esto incluye el diseño de la actividad, así como la recopilación, recepción, almacenamiento, garantía de calidad, análisis, intercambio, uso, retención y destrucción de datos e información por parte de los actores humanitarios. Guía operativa del IASC sobre la responsabilidad de los datos en la acción humanitaria (2023).

⁵ El análisis del ecosistema de la información trata de captar todas las dimensiones de la relación entre la oferta y la demanda de información. Para más información, véase: [Internews, Information Ecosystem Analysis - A Human-Centered Approach \(2021\)](#).

Comprender cómo se relacionan estas actividades entre sí y cómo se transmiten los datos entre individuos, comunidades y organizaciones, forma parte de un planteamiento responsable de la gestión de datos.⁶

BENEFICIOS Y RIESGOS DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN DE DATOS RELACIONADAS CON AAP

Comprender y equilibrar los beneficios y riesgos de la gestión de datos es un componente clave de la responsabilidad de los datos. Los beneficios y riesgos de las actividades de gestión de datos relacionadas con AAP varían en función del contexto y pueden incluir los siguientes beneficios y riesgos comunes:

Beneficios comunes:

- Mejor comprensión de las prioridades y preferencias de las personas afectadas, como de los canales que prefieren para enviar y recibir información.
- Mayor participación y apropiación de la acción humanitaria por parte de las personas afectadas.
- Aumento de la eficacia de la acción humanitaria al dar respuesta a la retroalimentación de la comunidad.
- Mayor transparencia y rendición de cuentas.

Riesgos comunes:

- Exposición accidental o intencionada de datos personales o no personales sensibles que podría conducir a la reidentificación, represalias, estigmatización, violencia u otras formas de daño para las personas afectadas.
- Posible uso indebido de los datos con fines no humanitarios. Por ejemplo, esto puede ocurrir cuando un proveedor de software comercial que proporciona un canal de comunicación comunitario utiliza el historial de chat para sus propios fines comerciales.
- Análisis sesgados que lleven a una mala toma de decisiones. Esto puede ocurrir cuando se utilizan datos no representativos de encuestas de percepción para extraer conclusiones a nivel de la respuesta.
- Oportunidades perdidas de utilizar los datos disponibles cuando no se coordinan los esfuerzos, lo que puede provocar fatiga en la recopilación de datos por parte de las comunidades afectadas y de las personas que tienen que volver a compartir las mismas historias difíciles.
- Pérdida de confianza entre las personas afectadas, las organizaciones humanitarias y otras partes interesadas cuando se divulgan o filtran datos sensibles.

ACCIONES RECOMENDADAS PARA LA RESPONSABILIDAD DE LOS DATOS EN AAP

La responsabilidad de los datos requiere la puesta en marcha de acciones a diferentes niveles de una respuesta humanitaria, en línea con la Guía Operativa del IASC. El Centre for Humanitarian Data recomienda las siguientes acciones para apoyar la responsabilidad de los datos como parte de AAP:

⁶ Para más información, véase el [Centre for Humanitarian Data sobre la comprensión de los ecosistemas de datos](#).

- **Realizar evaluaciones del impacto de los datos**
- **Diseñar para la responsabilidad de los datos**
- **Desarrollar diagramas de gestión de datos**
- **Mantener un registro de gestión de datos**
- **Establecer acuerdos de intercambio de datos**
- **Introducir procedimientos para la gestión de incidentes de datos**

Realizar evaluaciones del impacto de los datos

Una **evaluación del impacto de los datos** (DIA, por sus siglas en inglés)⁷ tiene como objetivo determinar las repercusiones previstas de una actividad de gestión de datos y ayuda a identificar recomendaciones para mitigar las posibles repercusiones negativas. Muchas actividades de gestión de datos relacionadas con AAP implican la gestión de datos sensibles tanto personales como no personales o hacen uso de nuevas herramientas digitales. Por ello, las organizaciones deben realizar una DIA antes de iniciar una actividad para evaluar si ésta puede llevarse a cabo de forma responsable.

Diseñar para la responsabilidad de los datos

Diseñar para la responsabilidad de los datos significa identificar formas de hacer que la gestión de datos sea segura, ética y eficaz. Todas las medidas relativas a la responsabilidad de los datos deben recogerse en un **procedimiento operativo estándar** (SOP, por sus siglas en inglés). claro y replicable. Un SOP debe incluir las funciones y responsabilidades de las partes implicadas, herramientas y procesos para la gestión de datos, medidas para evitar la exposición de datos sensibles y condiciones claras para la conservación y destrucción de datos. Además, un SOP debe especificar la finalidad de la gestión de los datos, así como su base legítima, incluido, entre otros, el consentimiento informado. El SOP también debe especificar medidas para defender los derechos de los interesados a ser informados sobre cómo se utilizarán sus datos, así como a interactuar con ellos, o incluso a solicitar su eliminación total.

Cuando elabore un SOP, consulte la evaluación del impacto de los datos en la actividad en cuestión para determinar medidas de mitigación de riesgos adecuadas, viables y sólidas.

Desarrollar diagramas de gestión de datos

Un **diagrama de gestión de datos** ofrece una comprensión visual de una actividad y puede ayudar a identificar brechas en el intercambio de datos, disposiciones legales, infraestructuras u orientaciones (por ejemplo, esto debería hacerse al planificar los flujos de información dentro de un Mecanismo Comunitario de Retroalimentación).

Mantener un registro de gestión de datos

Un **registro de gestión de datos** proporciona un resumen de las actividades clave de gestión de datos dirigidas por diferentes actores en el contexto de la respuesta, incluidos los datos gestionados en esas actividades. Debe indicar el nivel de sensibilidad de cada tipo de datos, y alinearse con las clasificaciones de sensibilidad de los datos y la información existentes para el contexto de la respuesta, cuando estén disponibles.⁸ Debe ser actualizado de forma continua por el mecanismo interinstitucional pertinente (por ejemplo, el Grupo de Trabajo de AAP).

⁷ Para más información, consulte esta [Nota Orientativa sobre las Evaluaciones del Impacto sobre los Datos](#).

⁸ Una Clasificación de Sensibilidad de Datos e Información forma parte de un Protocolo de Intercambio de Información (ISP), que sirve como principal documento de referencia que rige el intercambio de datos e información en la respuesta. La Clasificación indica el nivel de sensibilidad de los diferentes tipos de datos e información para un contexto determinado. Se trata de un componente clave de un PSI y debe elaborarse mediante un ejercicio colectivo en el que las distintas partes interesadas se pongan de acuerdo sobre lo que constituyen datos sensibles en su contexto.

Establecer acuerdos de intercambio de datos

Cuando se comparten datos personales o altamente sensibles, las organizaciones deben establecer un **acuerdo de intercambio de datos** (DSA, por sus siglas en inglés). Un DSA establece los términos y condiciones que rigen el intercambio de datos personales específicos y datos no personales sensibles entre dos o más partes. Compruebe si el intercambio de datos está sujeto a un marco específico de protección de datos (por ejemplo, si una de las partes está sujeta a la legislación nacional). En ese caso, el DSA debe cumplir los requisitos especificados en el marco de protección de datos aplicable, incluidos los derechos y solicitudes pertinentes de los interesados. Puede que no se requiera un DSA si se incluyen cláusulas específicas sobre el intercambio de datos en acuerdos más amplios, como memorandos de entendimiento y contratos de servicios.

Introducir procedimientos de gestión de incidentes de datos

Los incidentes de datos relacionados con AAP incluyen la exposición o filtración de datos ('data, breach' en inglés), que podría dar lugar a represalias, estigmatización, violencia u otras formas de daño para las personas afectadas, y el uso indebido de los datos de las personas afectadas para fines no humanitarios. La gestión de incidentes de datos se refiere a los procesos y herramientas para identificar, resolver, rastrear y comunicar estos eventos.⁹ Es un componente clave de la gestión de datos transparente y responsable, y puede ayudar a prevenir futuros incidentes. Las organizaciones deben establecer un **procedimiento operativo estándar para la gestión de incidentes de datos**, y un registro o bitácora para rastrear los incidentes de datos y cómo se manejaron. Cuando el incidente de datos constituye una filtración de datos personales, las organizaciones deben cumplir las obligaciones establecidas en el marco de protección de datos pertinente y en los acuerdos de intercambio de datos aplicables. Esto puede incluir facilitar información sobre la filtración a las personas cuyos datos personales hayan quedado expuestos.

Estudio de caso de Afganistán: Responsabilidad de los datos en AAP

Tras el decreto de las autoridades de facto de diciembre de 2022 por el que se prohibía a las mujeres afganas trabajar para las ONG, el IASC estableció unos criterios mínimos para la programación, incluidos unos compromisos sólidos en torno a AAP. El Grupo de Trabajo de AAP (AAP WG) lanzó la **Plataforma de Voces Comunitarias y Rendición de Cuentas de Afganistán** (Afghanistan Community Voices and Accountability Platform) para ayudar al personal humanitario a recopilar, analizar y responder a las opiniones de la comunidad en toda la respuesta en Afganistán de manera oportuna y segura.

Dada la sensibilidad de los datos compartidos a través de la plataforma colectiva, el AAP WG tomó medidas para garantizar la responsabilidad de los datos desde el diseño. Esto incluyó la realización de una evaluación del impacto de los datos para identificar y mitigar los riesgos relacionados con ellos, y el establecimiento de un procedimiento operativo estándar (SOP, por sus siglas en inglés) para la gestión de datos por parte de todos los socios implicados. El SOP especifica que no deben almacenarse datos personales en la plataforma. También incluye medidas para garantizar que la gestión de datos dentro de la plataforma no perjudique a nadie y promueva la igualdad y la no discriminación. Esto se consigue mediante el análisis colectivo de las quejas y opiniones recibidas de las comunidades afectadas, y la presentación de los principales datos de forma neutral e imparcial. El SOP está alineado con el **Protocolo de Intercambio de Información para todo el sistema en Afganistán**, que fue aprobado por el Equipo Humanitario de País en mayo de 2023.

Estudio de caso de Siria: Responsabilidad de los datos en la gestión de la retroalimentación de la comunidad

El AAP WG elaboró diagramas de gestión de datos para informar sobre la ampliación de la línea de atención. Estos diagramas visualizaban el flujo de datos e información entre los distintos actores implicados. Esto permitió al AAP WG identificar puntos de mejora en la gestión de las quejas y los datos de retroalimentación.

⁹ Para más información sobre la gestión de incidentes con datos, véase: **Centre for Humanitarian Data, Nota de orientación: Gestión de incidentes de datos (2019)**.

Estas mejoras se incorporarán a un SOP para la línea de atención conjunta, que se basará en las mejores prácticas de la línea de atención PSEAH existente. Las medidas de responsabilidad sobre los datos incluirán la restricción del acceso a datos sensibles, la exigencia del uso de canales encriptados para la transferencia de datos y la definición de un calendario de conservación y destrucción de datos sensibles una vez que ya no sean necesarios para cumplir la finalidad de la línea de atención.

Se anima a las organizaciones a compartir sus experiencias en el fomento de la responsabilidad en materia de datos en el diseño y la aplicación de AAP con el Centre for Humanitarian Data, a través de centrehumdata@un.org.

El **Centre for Humanitarian Data**, junto con socios clave, está publicando una serie de notas de orientación y hojas de consejos sobre la responsabilidad de los datos en la acción humanitaria a lo largo de 2022 y 2023. La serie de notas de orientación continúa el trabajo iniciado en 2019 y 2020. También complementa la **Guía operativa del Comité Permanente entre Organismos sobre la responsabilidad de los datos en la acción humanitaria** (revisada en abril de 2023) y las **Directrices de la OCHA sobre responsabilidad de los datos** (octubre de 2021). A través de esta serie, el Centre for Humanitarian Data pretende proporcionar orientación adicional sobre cuestiones, procesos y herramientas específicos para la responsabilidad de los datos en la práctica. Las notas de orientación y las hojas de consejos publicadas en 2022-2023 han sido posibles gracias al apoyo del Gobierno de Suiza.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Federal Department of Foreign Affairs FDFA