

E.6. Gestión de información, crisis y emergencias

Por Ricardo Eito-Brun

Eito-Brun, Ricardo. "Gestión de información, crisis y emergencias".

En: *Anuario ThinkEPI*, 2008, pp. 159-163.



Resumen: La comunidad dedicada a la gestión de emergencias debe actuar con prontitud y eficacia en respuesta a desastres naturales y situaciones de crisis. Las condiciones en las que tienen que desarrollar su actividad estos profesionales suelen ser extremas, con numerosas dificultades, y la gestión de la información resulta un factor decisivo para asegurar la eficacia de sus actuaciones.

En torno a la gestión de emergencias encontramos numerosos requisitos relacionados con la gestión de la información: desde la identificación y comunicación inmediata de situaciones de emergencia efectivas o previstas, hasta datos necesarios para la coordinación de distintos equipos de trabajo, cartografía digital, información logística, etc.

En esta contribución se describe brevemente unas iniciativas relevantes en este área: los servicios ReliefWeb, AlertNet, y se hace referencia al uso del software libre como una herramienta que permite organizar y gestionar la información en este tipo de situaciones.

Palabras clave: Gestión de emergencias, Sistemas de información, Portales web, AlertNet, Reuters, ReliefWeb.

Title: Information management, crisis and emergencies

Abstract: Emergency and crisis management professionals work in complex conditions. Information management is a key factor in ensuring the efficiency of their work. In this area of activity we can find numerous requirements for managing real-time information to coordinate the efforts of the different teams involved in these complex scenarios. These requirements include the identification and diffusion of alerts in response to actual or potential crisis, management of and access to logistic and geographical information, etc. This brief overview of some relevant information systems dedicated to emergency and crisis management (ReliefWeb and AlertNet) also addresses the use of open source software tools to organise and manage this information.

Keywords: Emergency and crisis management, Information services, Web portals, AlertNet, Reuters, ReliefWeb.

CUANDO HABLAMOS DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN pensamos de forma inmediata en aquellos que soportan la actividad empresarial e institucional: sistemas ERP (enterprise resource planning), CRM (customer resource management), sistemas para la gestión y archivo de documentos, tramitación de expedientes, etc. Pero la gestión de información caracteriza toda actuación humana, y una de sus aplicaciones más desconocidas y menos tratadas por la bibliografía profesional son los sistemas para la gestión de emergencias o desastres (incendios, inundaciones, terremotos, atentados, hambrunas, etc.).

Para afrontar estas catástrofes se exige disponibilidad inmediata de información de distinto tipo: desde datos que faciliten un conocimiento operativo del entorno geográfico en el que deben desarrollar su labor los equipos de trabajo, hasta información logística para conocer el estado y situación física de equipos de rescate y de los bienes que se envían a las zonas afectadas.

Un atributo crítico de la información que debe gestionarse en estas situaciones es, junto a la inmediatez, la precisión, ya que en torno a ella se debe coordinar la actividad de profesionales y voluntarios dispares que, con toda probabilidad, nunca hayan colaborado anteriormente en un escenario equiparable.

“Estas características hacen de la gestión de información en situaciones de emergencia un exponente de cómo la disponibilidad y la calidad de la información constituyen la base de una coordinación efectiva”.

La gestión de emergencias se inicia con la identificación y comunicación de una situación catastrófica efectiva o potencial (debemos señalar que la capacidad de prever estas situaciones y poner los medios necesarios para evitar y paliar sus efectos adversos se ha incrementado en gran medida en los últimos años gracias a distintos avances técnicos). Otro reto que debe afrontarse en estas situaciones es la gestión logística de bienes y la coordinación de las personas dedicadas a luchar contra las catástrofes. Aquí juegan un papel determinante los sistemas de información geográfica y los datos cartográficos a los que en muchas ocasiones, y dependiendo de la naturaleza de los desastres, se exige mostrar en tiempo real del estado de las zonas afectadas.

Servicios de alerta

Un breve análisis de las principales tendencias en esta área nos permite identificar dos tipos de implementaciones: por una parte, encontramos sistemas de información que sirven como bases de datos para dar a conocer situaciones de crisis, y en los que se pueden encontrar y compartir datos críticos (principalmente cartografía) para su gestión; por otra parte, se han desarrollado aplicaciones informáticas que tienen como objeto permitir a ONGs, departamentos gubernamentales o servicios de emergencia gestionar la información necesaria en estos escenarios.

Dentro del primer grupo de sistemas de información destacan dos servicios de información de contrastado prestigio: *ReliefWeb* y *AlertNet*, éste último vinculado a la agencia de noticias *Reuters*.

ReliefWeb

Es un servicio lanzado a finales de 1996 por las *Naciones Unidas* (concretamente, por la *UN Office for the Coordination of Humanitarian Affairs* u *Ocha*). Se define como una “pasarela de información en línea sobre desastres

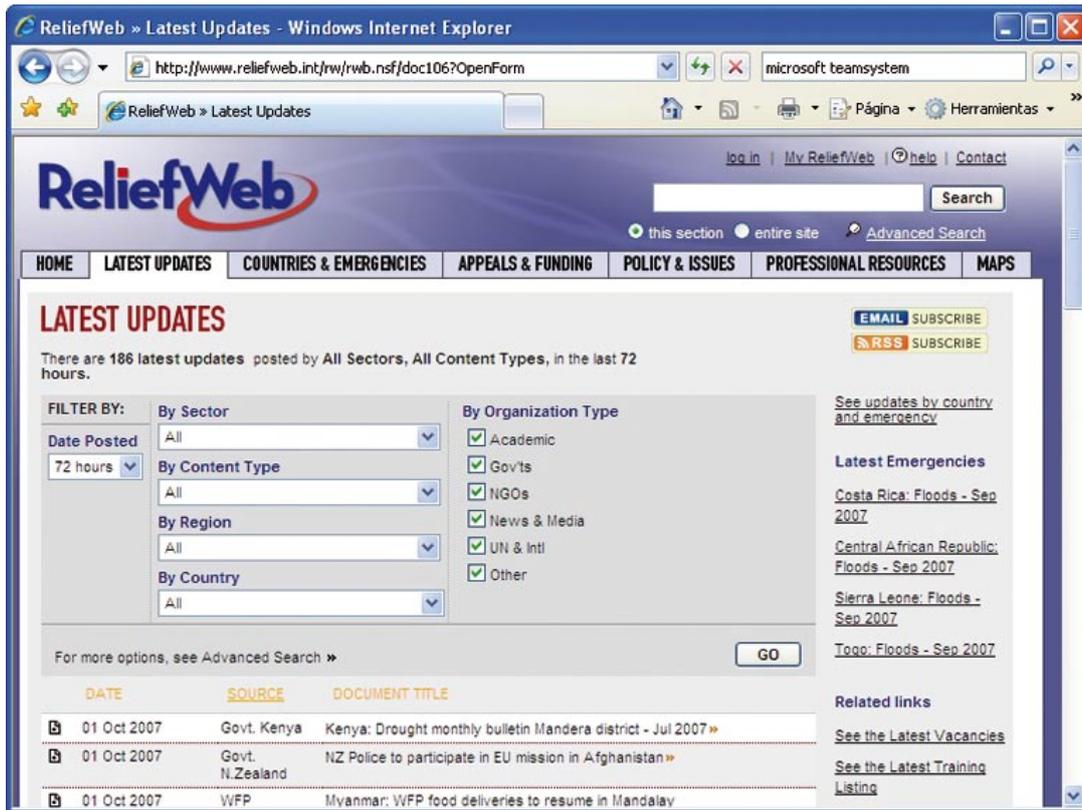
Un atributo crítico de la información que debe gestionarse en situaciones de emergencia es, junto a la inmediatez, la precisión

y emergencias que requieren actuaciones y ayuda humanitaria”, y ofrece un repositorio de información compartida en tiempo real, donde encontrar: a) información sobre situaciones de emergencia activas, b) documentos relevantes para la gestión de estas situaciones, y c) cartografía digital que permita conocer el entorno donde deben operar los equipos de emergencia.

La información disponible en *ReliefWeb* procede de agencias gubernamentales y ONG, y es recuperable por país, región y tipo de emergencia. Para obtener estos datos mantiene un sistema de publicación en línea y datos de contacto accesibles vía correo-e donde cualquier entidad puede enviar sus alertas. Éstas serán contrastadas y revisadas por el equipo de *ReliefWeb* antes de proceder a su difusión. La gestión del servicio de información se efectúa desde tres sedes (Nueva York, Kobe y Ginebra); y este servicio ha sido destacado como un ejemplo de aplicación de las técnicas de gestión del conocimiento. Además del acceso a los datos a través del portal web, *ReliefWeb* ofrece un sistema de suscripción de alertas para recibir información a través de correo-e y mediante titulares RSS.

Como muestra de la actividad de este servicio, en su sede web se señala un incremento diario medio de ciento cincuenta contribuciones, su base de datos recoge unos trescientos mil mapas (disponibles a través del llamado *MapCenter*) y documentos procedentes de unas dos mil organizaciones diferentes.

Junto a esta colección – que constituye el núcleo del servicio – *ReliefWeb* ofrece otros materiales relevantes para la comunidad internacional dedicada a la ayuda humanitaria y a la gestión de emergencias: solicitudes para la obtención de fondos, políticas de ayuda humanitaria, comunidades en línea y oportunidades profesionales, directorio de organizaciones, etc.



AlertNet

Es otro servicio similar a *ReliefWeb*, puesto en marcha por la *Reuters Foundation* en 1997. Su motivación se encuentra en los conflictos acaecidos en Ruanda en 1994, en los que se hizo manifiesta la descoordinación entre las organizaciones involucradas en su gestión debido –en gran parte– a una gestión deficiente de la información.

Su objetivo inicial fue habilitar una red de noticias en línea que alertase de situaciones de crisis y emergencia utilizando los mismos principios y el rigor que caracterizan el tratamiento de la información de esta prestigiosa agencia de noticias. De hecho, la gestión técnica del servicio se realiza desde el *Docklands Technical Centre*, donde también se gestiona la distribución de la información que comercializa *Reuters*. La experiencia y la capacidad técnica –así como la red de reporteros de esta agencia– han sido aspectos clave en el desarrollo de este servicio.

Su portal recibe contribuciones de una red de cuatrocientas organizaciones, y sus servicios de alerta a través de correo-e llegan a más de diecisiete mil usuarios. Junto

a la *Reuters Foundation*, *AlertNet* es posible gracias a la colaboración de la *ESA (Agencia Espacial Europea)* –que facilita imágenes vía satélite–, *Sun Microsystems*, *Microsoft*, y el *Department for International Development* del Reino Unido.

Relacionado con *AlertNet* se encuentra otro proyecto de la *Reuters Foundation* llamado *MediaBridge*, cuyo fin es facilitar a los periodistas recursos necesarios para la cobertura de situaciones de emergencia. Tuvo su origen en un informe elaborado por *AlertNet* y la Facultad de Periodismo de la *Universidad de Columbia* en 2004, en el que analizó la función de los reporteros en situaciones de

Una gestión efectiva de la información, unida a las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías, puede darnos el mayor de los beneficios: garantizar la prestación de ayuda a nuestros semejantes y paliar los daños causados por situaciones de crisis



emergencia y su interacción con organizaciones humanitarias.

Entre los datos que ofrece *MediaBridge* se encuentran: el estado de las situaciones de emergencia, datos demográficos de las zonas afectadas, organizaciones que prestan servicios en estas áreas y cartografía, junto a recursos formativos y documentos que pueden resultar de interés para voluntarios y profesionales. Se complementa con fotografías procedentes de la agencia *Reuters* y con textos procedentes de una serie de socios que facilitan contenidos al portal, entre los que se encuentran *Factiva* (110 publicaciones agregadas por este proveedor están accesibles a través de *AlertNet*), *Human Rights Watch*, *Fews NET* (*Famine Early Warning Systems Network*), *International Crisis Group* y los servicios de *Naciones Unidas Irin* (*Integrated Regional Information Networks*), *WFP* (*World Food Programme*) y *Unosat* (*UN Operational Satellite Applications Programme*).

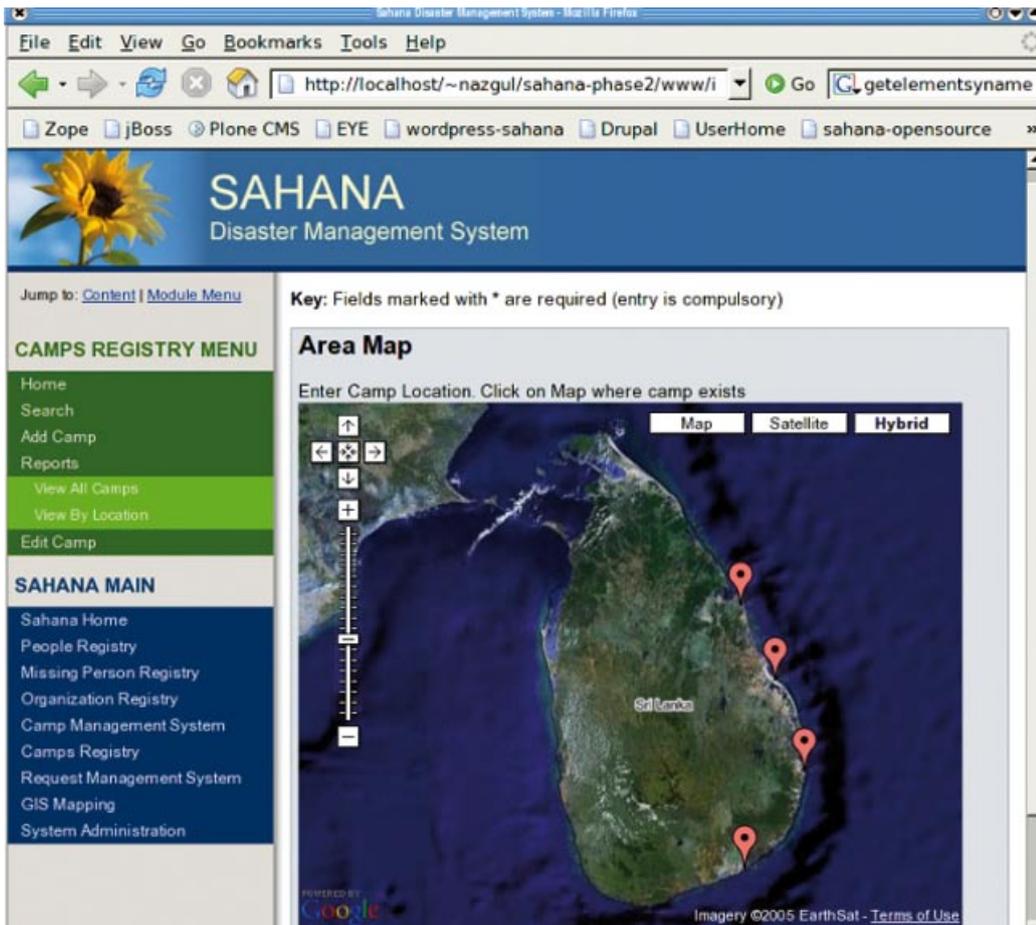
Respecto al mantenimiento de la información publicada en *AlertNet*, se organiza de forma similar a *ReliefWeb*, y ofrece una serie de formularios web donde las instituciones y

personas autorizadas pueden publicar alertas y contenidos.

Software libre

No podemos concluir sin hacer una mención a otro tipo de recursos relacionado con la gestión de emergencias: las aplicaciones informáticas diseñadas expresamente para capturar, mantener y distribuir la información que se genera en estas situaciones.

Señalaremos que este área también se ha visto impactada por el uso de aplicaciones *software libre*, hecho que no debe extrañarnos si pensamos que la mayoría de países donde se producen este tipo de crisis disponen de recursos financieros escasos. Como ejemplo de estas aplicaciones citaremos la popular *Sahana*, desarrollada por la *Lanka Software Foundation* y que ha contado con el apoyo de la *Swedish Development Agency*, *Google* y la *US National Science Foundation*. Este programa se utilizó en la gestión del terremoto de Sri Lanka de 2005 (esta catástrofe está estrechamente vinculada al desarrollo del sistema).



Sahana es representativo de las características que ofrecen estos sistemas. Entre sus funciones se encuentran: el registro de personas desaparecidas, una base de datos de organizaciones y voluntarios que operan en el área afectada, el registro y seguimiento de peticiones de ayuda, gestión de inventarios (cantidad, procedencia, destino y localización de bienes), localización de campamentos y áreas habilitadas para atender a los damnificados, e integración con sistemas de información geográfica y cartografía digital para conocer el entorno donde se ha producido la emergencia.

Conclusiones

No son éstos los únicos ejemplos de servicios de información para la gestión de desastres y situaciones de emergencia. Por ejemplo, el *Disaster Management Information System* del *Sristi (Society for Research &*

Initiatives for Sustainable Technologies and Institutions) indio es otra iniciativa en la que se destacó la necesidad de documentar la experiencia adquirida por organizaciones e individuos en la gestión de crisis para mejorar futuras actuaciones.

Todos los casos antes citados demuestran cómo una gestión efectiva de la información, unida a las posibilidades que ofrecen las nuevas tecnologías pueden darnos el mayor de los beneficios: garantizar la prestación de ayuda a nuestros semejantes y paliar los daños causados por situaciones de crisis.

Referencias:

- ReliefWeb
<http://www.reliefweb.int>
- AlertNet
<http://www.alertnet.org>
- Sahana
<http://www.sahana.lk>
- Sristi
<http://www.sristi.org/dmis/>