

ESTRATEGIA DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

2022–2026

Para fortalecer la protección, impulsar la autosuficiencia y optimizar nuestra presencia

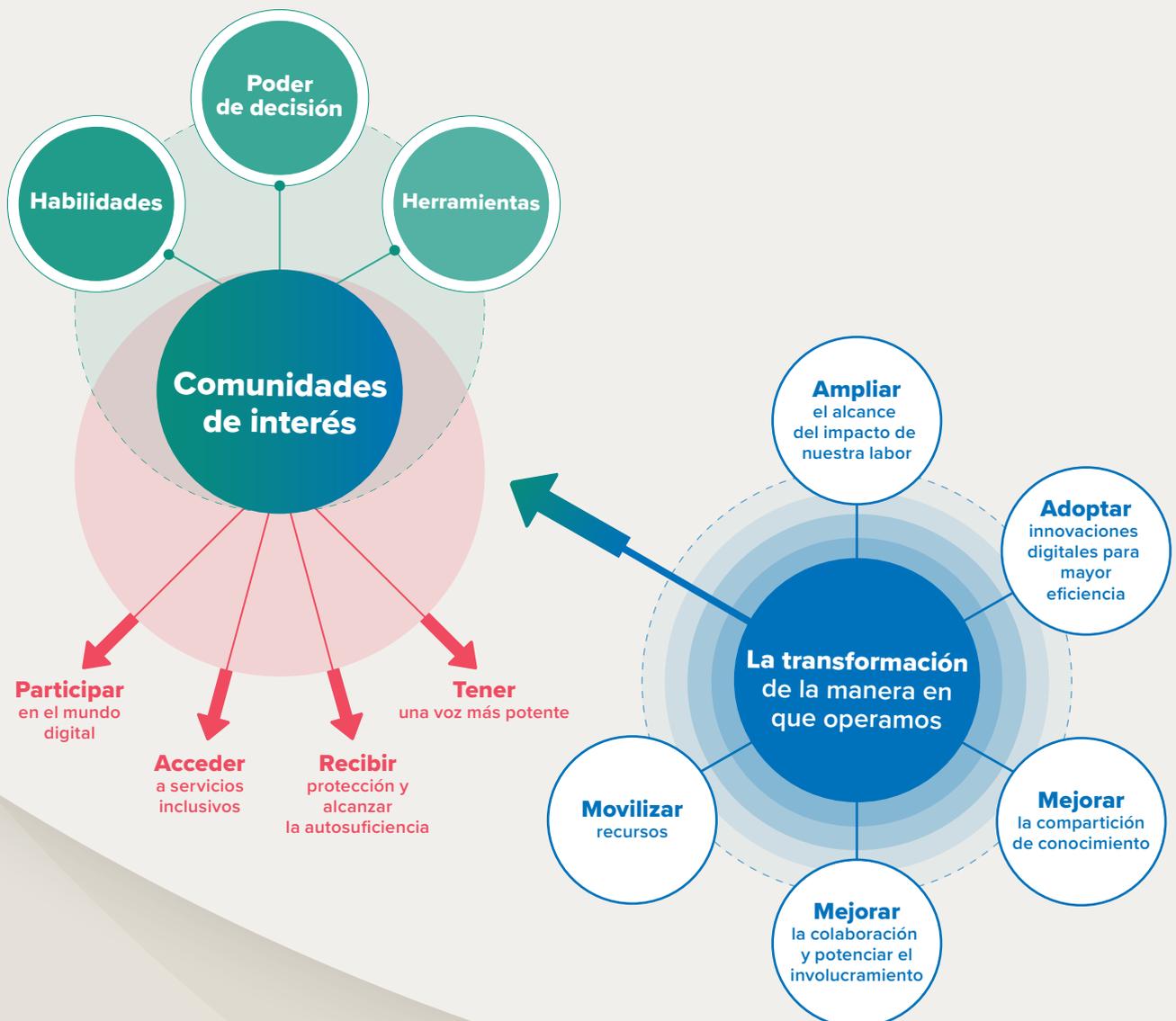
La Estrategia de Transformación Digital ofrece un enfoque y una visión unificados para hacer valer el derecho de las personas refugiadas a la inclusión y protección digitales. Con el propósito de alcanzar sus objetivos estratégicos, ACNUR está reconfigurando el uso que hace de los canales digitales y de otras tecnologías relacionadas.



Propósito de la transformación digital

ACNUR sueña con que las comunidades de interés cuenten con habilidades tecnológicas, recursos, herramientas y poder de decisión para ocupar un espacio en el mundo digital; de ese modo, podrán acceder a servicios inclusivos, protegerse, alcanzar la autosuficiencia y tener voz en las decisiones que impactan sus vidas.

Para alcanzar ese sueño, ACNUR tiene previsto transformar la manera en que opera mediante la innovación digital para que los procesos sean más eficientes; mejorar la compartición de conocimiento, el involucramiento y la colaboración; movilizar recursos; y ampliar el alcance del impacto de su labor.



Efectos prioritarios

La Estrategia de Transformación Digital de ACNUR gira en torno a cinco ejes de efectos prioritarios, que tendrán un impacto externo (en las personas de interés) e interno (en la manera en que ACNUR y su personal trabajan).

Prioridades en la creación de un entorno digital para:



Enfoques transversales

Para avanzar en los cinco ejes de efectos prioritarios, ACNUR adoptará diversos enfoques transversales, a saber:



VÍA Y MARCO PARA LOS SERVICIOS DIGITALES

ACNUR invertirá en soluciones digitales a nivel local y nacional; también invertirá en la capacidad de gestión de su identidad digital global para que las personas de interés puedan tener acceso a servicios digitales en línea.



CONJUNTO DE HERRAMIENTAS DIGITALES

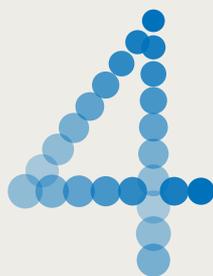
ACNUR invertirá en la adopción y la promoción de herramientas y soluciones digitales, lo que empoderará a las regiones para comunicar, trabajar y brindar protección con mayor eficiencia.



ALIANZAS E INCIDENCIA

ACNUR hará incidencia ante gobiernos, órganos reguladores y el sector privado para fomentar la creación de espacios y la adopción de enfoques digitales que sean más protectores e inclusivos.

De igual forma, colaborará con los gobiernos y el sector privado para movilizar recursos, crear contenido de manera conjunta, diseñar proyectos de valor compartido, y tener acceso a experiencia y conocimientos especializados.



FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

El fortalecimiento institucional se llevará a cabo al interior de ACNUR y junto con partes interesadas clave para desarrollar habilidades digitales, así como poner a disposición recursos humanos adicionales que tengan más experiencia y conocimientos.



INVESTIGACIÓN Y EVIDENCIA

ACNUR fortalecerá su base de evidencia mediante la realización de análisis e investigaciones más robustas, lo cual permitirá diseñar e implementar servicios, estrategias y marcos digitales más adecuados.

Principios rectores

ACNUR implementará esta estrategia en congruencia con los principios rectores que se detallan a continuación:

RENDICIÓN DE CUENTAS ANTE LAS PERSONAS AFECTADAS

ACNUR garantizará que el compromiso de rendición de cuentas ante las personas afectadas se considere en todos los ejes estratégicos, poniendo especial énfasis en la participación y la inclusión, el diseño colaborativo, la comunicación y la transparencia, la retroalimentación y la respuesta, así como la adaptación y el aprendizaje a nivel organizacional.

ÉTICA, DERECHOS Y PROTECCIÓN

ACNUR impulsará que se amplíe el alcance de la protección brindada en línea a las personas de interés, lo que incluye prevenir abusos o daños en la virtualidad que pudieran trasladarse a espacios fuera de ella. Esto abarca el derecho a la privacidad y el derecho a ser parte de una sociedad interconectada, no solo en las actividades que se realicen en el mundo virtual, sino también en el tratamiento de datos personales que realicen ACNUR y otros actores.

Las comunidades recibirán el apoyo y los elementos que les permitan gestionar los riesgos digitales; de ese modo, podrán conectarse con confianza. El uso que ACNUR haga de las tecnologías digitales respetará los derechos humanos y se apegará a normas éticas internacionales, con especial énfasis en las tecnologías, los usos y los contextos de mayor riesgo.

SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL

El uso que ACNUR hace de las tecnologías digitales tiene un gran impacto en la huella ambiental de la organización. Por tanto, ACNUR se asegurará de contar con pesos y contrapesos para garantizar que la Estrategia de Transformación Digital sea congruente con los objetivos del Marco estratégico para la acción climática.

ACCESO PARA TODAS LAS PERSONAS

ACNUR colaborará con socios que se especializan en tecnología para garantizar que las plataformas y los servicios digitales que se prestan a nivel interno y externo sean accesibles para todas las personas, sin importar su edad, género, identidad racial, condición socioeconómica, orientación sexual, identidad de género, discapacidad u otra característica. Por tanto, se evaluará y optimizará la accesibilidad del contenido creado.

EFICIENCIA DIGITAL

ACNUR procurará la eficiencia digital reutilizando soluciones y diseñando procesos institucionales para llevar a cabo su labor de una forma mucho más eficiente y rentable.

Asimismo, monitoreará las nuevas soluciones digitales que se desarrollen en el terreno para identificar si estas pueden llevarse a otras operaciones para evitar que se dupliquen los esfuerzos. Además, siempre que sea posible, ACNUR reutilizará y mejorará las soluciones digitales que sus socios u otras agencias hayan desarrollado.

Cuando corresponda, ACNUR empleará normas técnicas abiertas, que incluyen datos biométricos y seguridad de los datos, así como bienes públicos digitales, para garantizar que las personas de interés se beneficien ampliamente.

PRESERVACIÓN DE DATOS Y CONTENIDOS

ACNUR garantizará que se conserve el contenido de valor a largo plazo y que este sea accesible, de forma segura, para su uso y reutilización. Preservar contenidos digitales implica mitigar la obsolescencia de sistemas y soluciones.