

Mapeo de Servicios

Manual de Uso

*Plataforma Regional de Coordinación
Interagencial para Refugiados y
Migrantes de Venezuela*

Marzo 2020

Tabla de Contenido

Definiciones

Principios Operativos Clave

Objetivo General

Plataformas de Acceso y Visualización

Información disponible

Idioma

Usuarios/as y Roles

Uso de la Plataforma de Escritorio Web

Uso de la Aplicación Web

Manteniendo y Actualizando la Información

Tipos de Formularios

Protección de la Información

Monitoreo – Análisis Web

Estrategia de Diseminación

Definiciones

- **Mapeo de Servicios:** herramienta de referencia diseñada para proporcionar a personas refugiadas y migrantes, comunidades de acogida, repatriadas, pendulares y en riesgo de apatridia, entre otras, así como a proveedores de servicios, acceso a información actualizada sobre servicios y Espacios de Apoyo disponibles en cada país.
- **Espacios de Apoyo:** iniciativa regional impulsada por la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela, que busca promover de manera coordinada y conjunta, una red de espacios donde las personas reciben información, orientación y servicios básicos que responden a sus necesidades más urgentes. Un Espacio de Apoyo puede proporcionar información, orientación e identificación de casos con necesidades específicas (por ejemplo, Punto de Información/Escritorios de Protección) o puede tener servicios integrados que respondan a necesidades urgentes (por ejemplo, Espacio Amigable para niños, niñas y adolescentes, conectividad, primeros auxilios psicológicos, Espacio para mujeres y niñas, entre otros). La caja de herramientas regional, nota conceptual y hoja informativa sobre los Espacios de Apoyo se pueden encontrar en este link: <https://r4v.info/es/documents/details/72707>
- **Servicios:** se refiere a cualquier provisión de asistencia y apoyo en diferentes áreas (por ejemplo, educación, salud, protección) y por diferentes tipos de organizaciones/actores. Las personas refugiadas y migrantes son referidas a diferentes servicios, incluidos los especializados (por ejemplo, gestión de casos para sobrevivientes de violencia de género) para recibir apoyo y seguimiento.
- **Proveedor de Servicio:** organización, agencia, institución o cualquier actor que brinde información y servicios.
- **R4V:** la Plataforma Regional de Coordinación Interagencial para Refugiados y Migrantes de Venezuela, tiene como objetivo abordar las necesidades de protección, asistencia e integración de personas refugiadas y migrantes de Venezuela en los países afectados de América Latina y el Caribe - para más información visite: <https://r4v.info/en/situations/platform>
- **Usuario/a:** proveedores de servicios con diferentes niveles se organizan según sus roles (regionales, nacionales, locales) y permisos para agregar, modificar o editar información sobre Espacios de Apoyo y servicios - un proveedor de servicios puede tener múltiples usuarios/as. Los/as diferentes usuarios/as y permisos se explican en este documento en la sección "Usuarios/as y Roles".
- **Usuario/a-final:** se refiere a personas refugiadas y migrantes, comunidades de acogida, repatriadas, pendulares y en riesgo de apatridia, entre otras, como el grupo objetivo que recibe apoyo.
- **Categoría:** se utiliza para organizar los dos tipos de estructuras en este mapeo de servicios: Espacios de Apoyo y servicios - para más información ver: *TaxonomíaSectores_MapeoServicios.xls*
- **Sector:** forma de organizar los tipos de servicios/actividades según las especialidades. Actualmente hay diez tipos de sectores en el mapeo de servicios: asistencia básica, educación, seguridad alimentaria, información, salud, medios de vida, conectividad y logística, nutrición, agua, saneamiento e higiene. Se pueden agregar o modificar más sectores según la necesidad.
- **Subsector:** subcategorías para cada sector. Por ejemplo, Protección tiene Protección de la Niñez, Violencia de Género y Trata y Tráfico, entre otros.
- **Actividad:** subcategorías para cada subsector.

Principios Operativos Clave

Objetivo General

La herramienta de Mapeo de Servicios es una aplicación web diseñada para proporcionar información útil sobre servicios para personas refugiadas y migrantes, comunidades de acogida, repatriadas, pendulares y en riesgo de apatridia, entre otras. La herramienta permite ver dónde se puede acceder a información actualizada y la ubicación de: 1) Espacios de Apoyo y 2) Servicios, en cada país.

El Mapeo de Servicios es una herramienta intersectorial que proporciona información sobre servicios y asistencia disponibles en diferentes sectores (por ejemplo, Protección, Salud, Seguridad Alimentaria). Brinda a los miembros de la plataforma regional y nacional la posibilidad de actualizar la información sobre los servicios y la asistencia disponibles para la comunidad para que sea utilizada para auto referencias y referencias a través de proveedores de servicios.

¿Importancia durante las emergencias?

Esta herramienta de Mapeo de Servicios es presentada como un esfuerzo intersectorial para facilitar la entrega oportuna y precisa de información sobre servicios y asistencia. Durante el desarrollo de nuevas emergencias, como la del COVID-19, dado su rápido desarrollo y su impacto en las personas refugiadas y migrantes, existe una necesidad urgente de garantizar información coherente y actualizada sobre servicios esenciales disponibles para las comunidades. Por lo tanto, se recomienda un enfoque coordinado en el uso de esta herramienta, evitando la duplicación y maximizando los esfuerzos.



Plataformas de Acceso y Visualización

Se puede acceder y visualizar la herramienta de Mapeo de Servicios en dos formas diferentes:

- **Plataforma de Escritorio Web:** Esta plataforma digital es una herramienta web de gestión de datos que permite a los proveedores de servicios acceder a información actualizada sobre servicios y Espacios de Apoyo. En esta herramienta, los proveedores de servicios pueden editar, actualizar, crear y eliminar información sobre los Espacios de Apoyo y los servicios en cada ubicación. También permite crear y editar permisos de usuarios/as. Para garantizar la calidad y la seguridad de los datos, solo los puntos focales autorizados de los proveedores de servicios tienen acceso a esta plataforma. <https://espacios.r4v.info>
- **Aplicación Web con integración a Google Maps:** Esta plataforma es la interfaz para que los/as usuarios/as finales (personas refugiadas y migrantes) obtengan la información necesaria. Toda la información ingresada a través de la **Plataforma de Escritorio Web** aparecerá en el mapa móvil y se compartirá públicamente. Se puede acceder al mapa por celular/tabletas/computadoras. En este mapa se puede filtrar por Espacios de Apoyo y servicios, así como por sectores. También se puede obtener información detallada sobre la ubicación, actividades, horario de atención y otros. A través de Google Maps se ven las instrucciones de

cómo llegar a los servicios y Espacios de Apoyo. La aplicación web se puede acceder por - <https://espacios.r4v.info/en/map> y también escaneando con la cámara del celular este código QR.



Es importante resaltar que la información sobre ubicaciones confidenciales para servicios especializados (por ejemplo albergues para sobrevivientes de violencia de género o víctimas de trata) no estarán disponibles en esta herramienta.

Información disponible

La siguiente información está disponible en la herramienta de Mapeo de Servicios:

- Proveedor de Servicio brindando asistencia.
- Servicios categorizados en sector, subsector y actividad.
- Ubicación – dirección exacta.
- Información de contacto – correo electrónico, teléfono, página web, medios sociales.
- Horario de atención – horas, días y otros detalles.
- Enlace a Google Maps para obtener la dirección desde la ubicación del usuario/a.

Idioma

Ambas plataformas se encuentran disponibles en inglés, español y portugués.

Usuarios/as y Roles

Hay diferentes tipos de usuarios/as dentro de esta herramienta y esto está determinado por el tipo de rol que tenga cada uno/a:

- 1) Super Administrador/a (Super admin)
- 2) Regional (más de un país, por ejemplo coordinadores regionales sectoriales de R4V)
- 3) Nacional (nivel de país)
- 4) Local (departamento/provincia/ubicación específica)

La tabla abajo detalla las funciones, alcance y permisos para cada tipo de usuario/a:

Tipo de usuario/a	Funciones	Alcance	Rol	Aprobación
Super admin	Puede VER, EDITAR, CREAR y BORRAR Sectores, Subsectores y remover Espacios de Apoyo y servicios. Puede crear/borrar usuarios/as.	En todos los países, provincias y ciudades.	Punto focal regional. Necesita aprobar todos los cambios en los servicios y Espacios de Apoyo. Las notificaciones aparecerán en el menú principal.	
Regional	Puede VER todo, EDITAR, CREAR servicios.	Asignación de países, provincias y ciudades bajo su cobertura.	Las modificaciones necesitan ser aprobadas por el super admin.	✓

Nacional	Puede VER, EDITAR, CREAR servicios y Espacios de Apoyo. Puede crear/borrar usuarios/as interagenciales y nacionales.	Solo en el país asignado.	Las modificaciones necesitan ser aprobadas por el super admin. Las notificaciones aparecen en el menú principal.	✓
Local_inter agencial	Puede VER, EDITAR, CREAR servicios y Espacios de Apoyo. Puede crear/editar usuarios/as locales.	Solo en el departamento/provincia asignada.	Las modificaciones necesitan ser revisadas por el/la usuario/a nacional y aprobadas por el super admin.	✓
Local	Puede VER, EDITAR, y CREAR servicios.	Solo en la ciudad/localidad asignada.	Punto focal asignado por cada organización. Las modificaciones necesitan ser revisadas por el/la usuario/a nacional y aprobadas por el super admin.	✓
Solo-VISTA	Solo puede VER la información desplegada. Acceso proporcionado para revisar la herramienta.	--	--	N/A

Un anexo con información detallada sobre los diferentes tipos de usuarios/as será desarrollado a nivel regional y nacional.

Uso de la Plataforma de Escritorio Web

Todos los proveedores de servicios pueden tener acceso a la **Plataforma de Escritorio Web** para ver información sobre servicios y Espacios de Apoyo en su área de operación. De acuerdo con los roles descritos en la sección anterior pueden actualizar, crear y editar servicios.

En la sección de “Espacios de Apoyo & Servicios” (ver imagen abajo) el/la usuario/a podrá acceder a la base de datos y ver información específica en las subsecciones: 1) Toda la información (servicios y Espacios de Apoyo), 2) Servicios, 3) Espacios de Apoyo, 4) Mi Red. Esta información puede ser filtrada para facilitar la búsqueda de información por sector, subsector, actividad, etc. En esta sección, los/as usuarios/as pueden añadir información de los Espacios de Apoyo y servicios, y reportar problemas en la información.



Agregando Servicios/ Espacios de Apoyo

Para agregar un servicio nuevo o Espacio de Apoyo, el/la usuario/a deberá hacer clic en “Añadir Espacio de Apoyo” o “Añadir Servicio” (ver imagen abajo), luego una ventana aparecerá para que se complete la información relacionada al Espacio de Apoyo o servicio.



Para poder añadir un Espacio de Apoyo o servicio es importante completar toda la información que aparezca con un asterisco (*). Por ejemplo, un país, ciudad, localidad (ver imagen abajo).

¡IMPORTANTE!

Cuando añada las geo coordenadas, por favor asegúrese de usar sólo el **formato decimal** y que las coordenadas sean **exactas** y **correctas**.

Después de llenar toda la información (nombre, lugar, contactos, horario de atención, actividades, rol del proveedor de servicios) haga clic en la pestaña “crear un servicio” para completar todos los pasos (ver imagen abajo).

Editando un Servicio/Espacio de Apoyo

Para editar un Espacio de Apoyo o servicio el/la usuario/a deberá hacer clic en el botón “Editar” (ver imagen abajo). Para cada servicio o Espacio de Apoyo, el/la usuario/a podrá ver o editar. Sin embargo, para “borrar” la opción es limitada y depende del tipo de rol que cada usuario/a tenga (ver tabla sobre “Usuarios/as y Roles”).



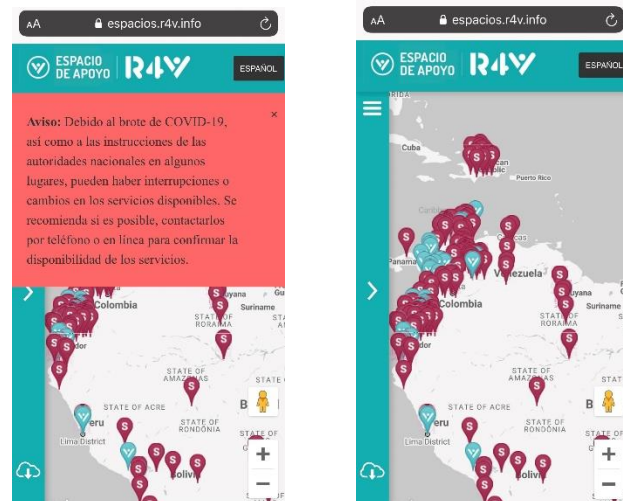
Una vez que el/la usuario/a haya editado la información, los/as usuarios/as Local_interagencial y nacional deberán verificar la información ingresada por los proveedores de servicios locales y confirmarla en la Plataforma de Escritorio Web (ver imagen arriba “verificado: no-rojo/si-verde”). La información puede ser editada cuantas veces sea necesario.

Uso de la Aplicación Web


Todos/as los/as usuarios/as tienen acceso a la **Aplicación Web** para poder ver la información sobre **servicios** y **Espacios de Apoyo**. La Aplicación Web es una forma de visibilizar la información ingresada por proveedores de servicios en la Plataforma de Escritorio Web y accesible en una computadora o celular.

Formas de acceder al mapa:

- 1) Ingresa: <https://espacios.r4v.info/en/map>
- 2) Escanea el QR abajo con la cámara de un celular:



Filtrando la información:

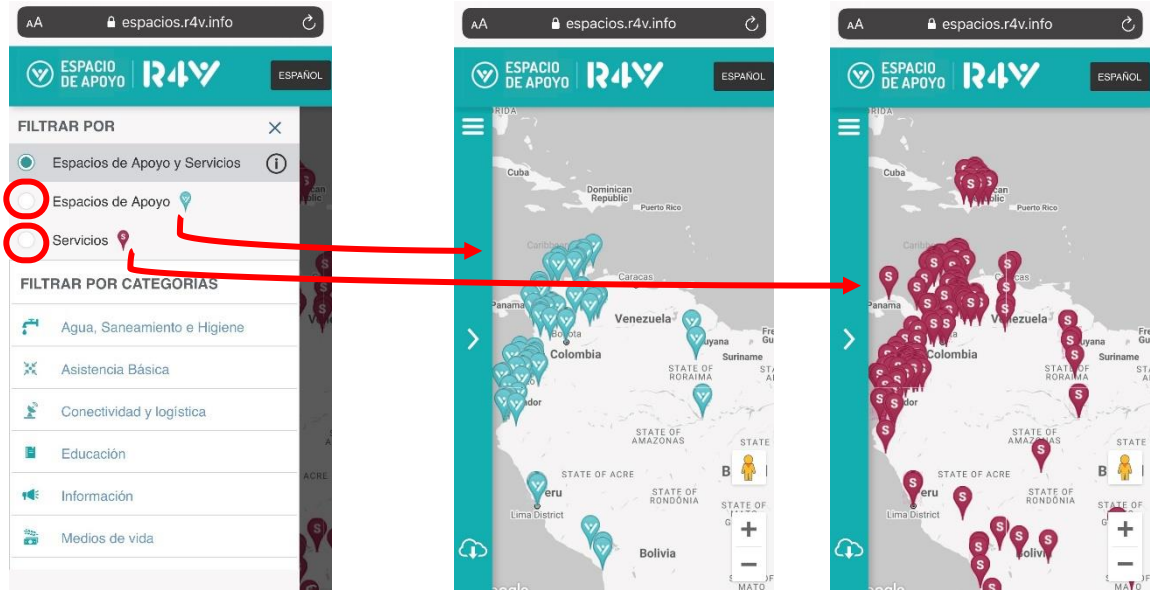
Antes de filtrar por categoría, se puede hacer clic en el ícono  (ver imagen abajo) para poder leer la definición de Espacio de Apoyo y Servicios.

Hay tres categorías para filtrar la información (ver abajo):

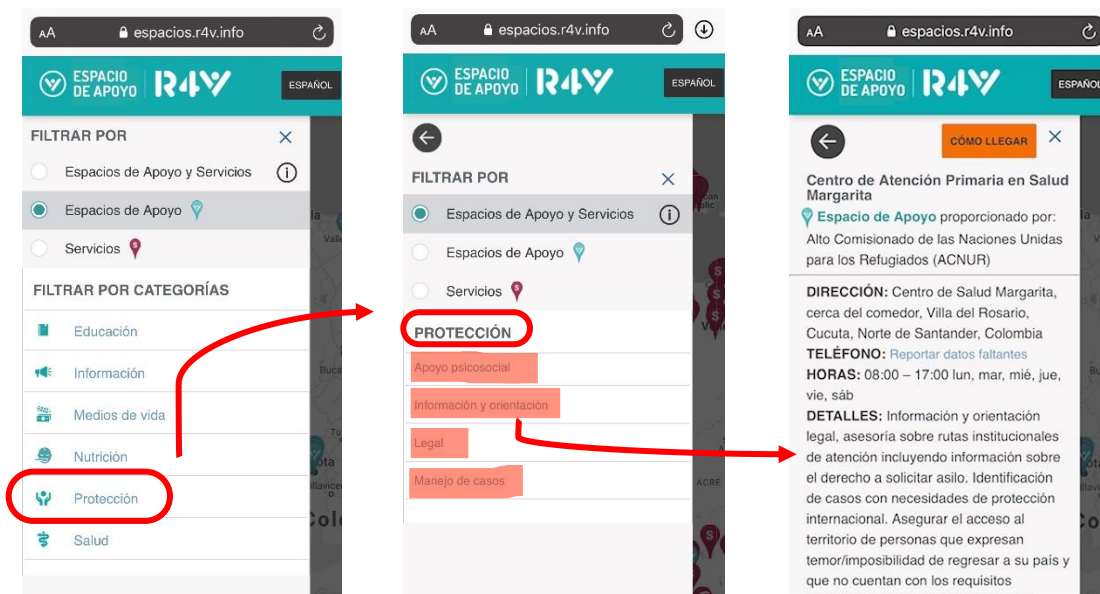
1) Espacios de Apoyo & Servicios

2) Espacios de Apoyo

3) Servicios



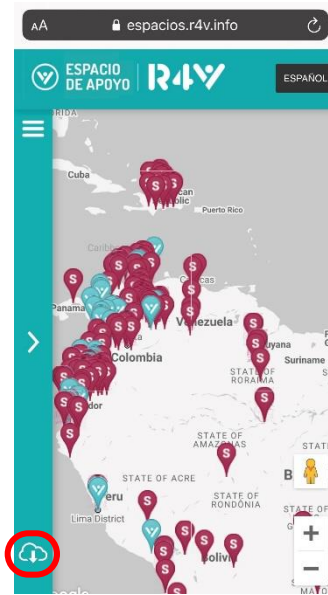
También se puede acceder a la información seleccionando un sector (por ejemplo Protección) bajo “Filtrar por categorías” y haciendo clic en uno de éstos. Una vez que se ingresa a un sector se puede acceder a los subsectores (por ejemplo Información y Orientación), cuando se hace clic en uno de ellos, se puede ver información detallada en la pantalla (ver imagen abajo).



Algunos tips:

- La información en el mapa está disponible en inglés y español: haga clic en la esquina derecha de arriba para cambiar el idioma.
- Una vez que un servicio o Espacio de Apoyo ha sido seleccionado, puede acceder a información haciendo clic en “cómo llegar”. Esto abrirá google maps (ver imagen abajo):

Para poder descargar información sobre Espacios de Apoyo o servicios, haga clic en el ícono abajo (círculo rojo) y tenga esta información disponible en su celular inclusive cuando no tenga conexión a internet.



Manteniendo y Actualizando la Información

Los/as coordinadores/as de sector a nivel regional y nacional (por ejemplo, Protección, Seguridad Alimentaria, Educación) solicitarán a sus miembros que revisen los servicios y la asistencia incorporada en la herramienta de Mapeo de Servicios. Los/as coordinadores/as interagenciales serán responsables de comunicarse con los miembros del sector para actualizar sus servicios/información en la herramienta y revisar que la información esté completa. El Grupo de Espacios de Apoyo regional coordinará con los puntos focales de los Espacios de Apoyo nacionales para garantizar que la lista de Espacios de Apoyo y sus servicios estén actualizados y completos.

Mantener y actualizar la información es un elemento clave para garantizar la calidad de los datos y la prestación de servicios a personas refugiadas y migrantes. La información en esta herramienta será revisada mensualmente por los puntos focales a nivel regional, nacional y local para garantizar la precisión de la información disponible (ver el cuadro a continuación).

Los procesos de verificación a nivel nacional deben, como mínimo, tener en cuenta lo siguiente: tiempo de prestación del servicio, si la organización es conocida o no, evaluación de los servicios, etc.

Los/as usuarios/as nacionales y regionales actuarían como revisores de los datos, proporcionando una segunda capa de seguridad y como apoyo adicional para los proveedores de servicios locales.

RESPONSABILIDADES:

¿Quién es responsable de actualizar la información sobre los servicios? Los puntos focales de los proveedores de servicios. Cada organización/actor deberá asignar a un punto focal el/la cual recibirá un nombre de usuario/a y una contraseña para acceder a la plataforma de escritorio web.

¿Quién supervisa que se actualice la información en la herramienta de mapeo de servicios? Los/as coordinadores/as sectoriales y los/as coordinadores/as interagenciales a nivel nacional y regional.

¿Quién es responsable de actualizar la información de Espacios de Apoyo? Los puntos focales de los Espacios de Apoyo a nivel nacional y regional son responsables de actualizar la información de los Espacios de Apoyo.

¿Quién supervisa la herramienta de mapeo de servicios en general? Se ha establecido un equipo multifuncional a nivel regional para monitorear la implementación de la herramienta, analizar datos y garantizar la sostenibilidad. El equipo está compuesto por Manejo de Información, Protección, Espacios de Apoyo y puntos focales de coordinación intersectorial. Este grupo también decidirá si hay cambios a realizar en la herramienta (por ejemplo, nuevas funcionalidades) necesarias y que se puedan incluir.

FRECUENCIA:

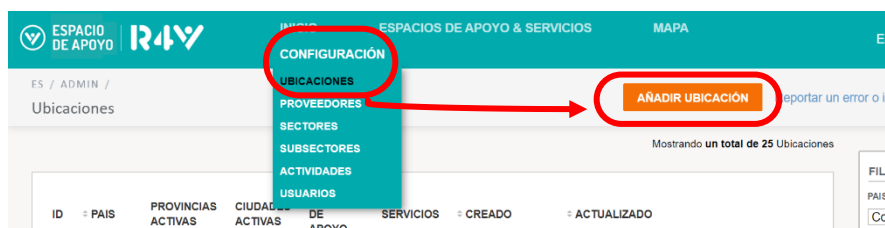
La información debe actualizarse como mínimo una vez al mes durante las emergencias (por ejemplo, COVID-19) y cada tres meses durante los períodos normales. La herramienta debe mantenerse actualizada y siempre debe reflejar con precisión las actividades y servicios de los programas.

Tipos de Formularios

Formulario para editar usuarios/as

En la pestaña de configuraciones, los/as usuarios/as nacionales y local_interagencial tienen la posibilidad de agregar o actualizar información sobre un país, provincia/departamento. Para realizar esto, haga clic en la pestaña "ubicaciones" (ver imagen a continuación). Un formulario específico está disponible para usuarios/as regionales para agregar países y para usuarios/as nacionales para agregar o editar información dentro de su país específico.

- o Formulario para editar información regional: usado para agregar países.

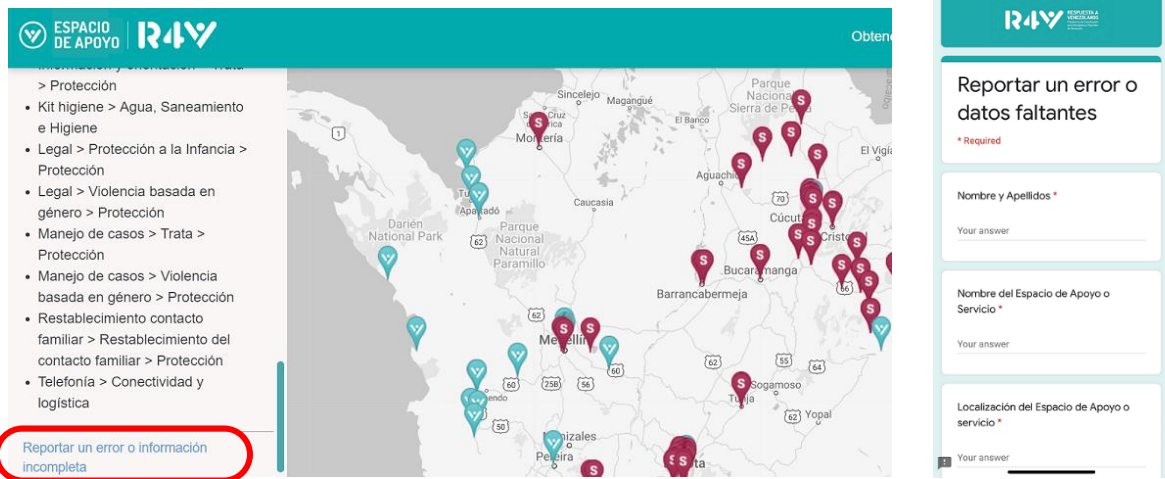


- Formulario para editar información nacional: usado para añadir/editar configuraciones de usuarios/as a nivel nacional.



Formato para retroalimentación de Usuario/a-Final

En la Aplicación Web, este formulario permite a los/as usuarios/as finales (personas refugiadas y migrantes) proporcionar comentarios sobre la herramienta de Mapeo de Servicios, incluidos los desafíos al usar la herramienta, la información que no es precisa, la que necesita ser actualizada o necesita una revisión adicional. Es importante resaltar que esta herramienta de Mapeo de Servicios mantiene el anonimato del/de la usuario/a. La retroalimentación de personas refugiadas y migrantes nos ayudarán a mejorar las características actuales de la herramienta y las funcionalidades futuras para responder a sus necesidades.



Durante la fase de testeo de la herramienta de Mapeo de Servicios con personas refugiadas y migrantes de Venezuela realizada entre diciembre de 2019 y marzo de 2020, se recopiló información clave mediante el formulario "Preguntas Guía para el pilotaje del Mapeo de Servicios". Este ejercicio ayudó a identificar las necesidades y preocupaciones de las personas refugiadas y migrantes para acceder a información actualizada y continuar mejorando la herramienta.

Protección de la Información

La **Plataforma de Escritorio Web** se ha desarrollado con un acceso seguro para garantizar la protección de los datos introducidos y la fiabilidad de la herramienta. Solo los/as usuarios/as acreditados creados por los/as usuarios/as Super Admin en coordinación con las plataformas nacionales tendrán acceso a la plataforma. Se prevé que no se recopilarán datos de identificación personal o grupal en esta iniciativa.

La información existente será verificada mensualmente por los puntos focales nacionales y locales para proporcionar otra capa de monitoreo. Además, los/as usuarios/as finales tienen la posibilidad de informar directamente cualquier observación que tengan sobre la prestación del servicio, incluida la información obsoleta o incorrecta capturada en la herramienta.

Mitigación: a medida que se implementa el sitio web y otros portales relacionados, pueden surgir ciertos incidentes en los que será necesario eliminar temporalmente ciertas características o datos del sitio web. Deben establecerse medidas para permitir estas funcionalidades y garantizar que los/as usuarios/as Super Admin y sus reemplazos puedan resolver los problemas de manera oportuna.

Monitoreo – Análisis Web

Analítica Google

Esta herramienta en línea le dará la posibilidad de monitorear el tráfico de la audiencia en tiempo real, número de visitas, perfil sociodemográfico de los/as usuarios/as, principales horas y días visitados y ubicaciones geográficas, entre otros.

Reporte

El monitoreo general de la herramienta de Mapeo de Servicios se llevará a cabo a nivel regional y los comentarios se compartirán con los niveles nacionales y locales. Los informes se publicarán y compartirán con los miembros de R4V mensualmente.

Estrategia de Diseminación

Se desarrollará una estrategia de difusión en coordinación con el Sector de Protección, Comunicación, Comunicación con las Comunidades/Comunicación para el Desarrollo (CwC/C4D) y Grupos de Trabajo de Espacios de Apoyo, junto con los diferentes sectores de la plataforma regional y en consulta con las plataformas nacionales. La base de esta estrategia será el Plan de Comunicaciones de Espacios de Apoyo. La difusión debe adecuarse a las necesidades y la situación actual en cada ubicación, incluso en el contexto del COVID-19.

Medios sociales

Se están elaborando tarjetas para redes sociales y GIF para difundir información sobre la herramienta de Mapeo de Servicios. Este material se distribuirá en canales existentes y de confianza utilizados por personas refugiadas y migrantes, incluidos WhatsApp, Facebook, Instagram y Twitter. Los grupos comunitarios y las estructuras comunitarias desempeñarán un papel clave en el intercambio de información con sus comunidades. Ejemplo de tarjeta social a la derecha:

Macros y GIF:

- Código QR para acceder al mapeo de servicios en línea
- Chatbot # (no activo todavía)
- Cómo usar la herramienta de Mapeo de Servicios



- Cómo usar el PDF interactivo
- Cómo usar el Chatbot

Material impreso

- Tarjetas impresas que se entregarán en las rutas de tránsito con QR para acceder al mapa en línea.
- Carteles para colocar en Espacios de Apoyo y ubicaciones clave en zonas fronterizas y urbanas.

Espacios de Apoyo

- Sesiones informativas a realizarse en salas de espera sobre qué es el Mapeo de Servicios y cómo acceder a él.
- Materiales impresos que se difundirán y colocarán en todos los Espacios los Apoyo, incluidos los afiches con el código QR para facilitar el acceso a la herramienta.
- Computadoras/tabletas/celulares con acceso directo al Mapeo del Servicios estarán disponibles en todos los Espacios de Apoyo como una herramienta de referencia para las comunidades.
- Voluntarios/as comunitarios, youtubers/influencers y grupos comunitarios para ayudar a difundir la herramienta cuando se comunique con las comunidades y a través de sus redes comunitarias existentes.
- Puntos de acceso de conectividad gratuitos a través del proyecto "Conectividad para refugiados", implementado por el ACNUR en Colombia y Perú, y posibles Espacios de Apoyo que se conectarán en 2020. Se agregará a la herramienta de mapeo de servicios una "página de bienvenida" de la página de destino.

