

📍 Global

Orientaciones sobre el mapeo de servicios comunitarios¹

Introducción

El mapeo de los servicios de protección y emergencia permite identificar información sobre los servicios disponibles a los que se puede remitir a las personas supervivientes de violencia y abusos, así como a aquellas que necesiten apoyo en materia de protección. Un análisis de las barreras de acceso a los servicios puede complementar este mapeo identificando medidas para superarlas.

Normalmente, el mapeo de servicios se lleva a cabo en dos ocasiones. Se debe realizar uno básico como parte del [perfil comunitario](#) al comienzo de un programa de protección basada en la comunidad. Esto otorgará a los equipos de las organizaciones de apoyo la información necesaria para remitir a las personas supervivientes de violencia y abusos a los servicios correspondientes mientras establecen el programa con las comunidades.

El mapeo de servicios debe ser holístico y no limitarse a los servicios centrados únicamente en la violencia de género.

Con apoyo, los miembros de las estructuras de protección comunitaria realizarán un segundo mapeo de servicios, en paralelo a su análisis de protección. Estos constituirán la base de las actividades de remisión, [sensibilización](#), [incidencia](#) y, potencialmente, apoyo material en torno al acceso a los servicios. Dado que la disponibilidad, la seguridad y la calidad de los servicios pueden cambiar con el tiempo, es importante actualizar periódicamente el mapeo de servicios.

Información que debe incluirse

Para que un mapeo de servicios sea viable y útil, únicamente deberá recoger la información necesaria para la remisión, sensibilización e incidencia con respecto al acceso a los servicios. Por lo general, debería incluir lo siguiente:

- **Nombre y tipo del proveedor del servicio.** Por ejemplo, un servicio público, un servicio privado, un grupo comunitario, una organización religiosa, un líder tradicional, otros particulares, una organización de la sociedad civil, una ONG local/nacional/internacional o una agencia de las Naciones Unidas.
- **Año en el que comenzó el servicio.**
- **Tipo de servicio(s).** Por ejemplo, gestión de casos, servicios de salud, servicios de atención

¹ Esta herramienta global toma como referencia y amplía los documentos de orientación elaborados por los equipos de Protección de Oxfam en la República Democrática del Congo (RDC), y el Equipo Humanitario Global.

psicológica, servicios jurídicos y administrativos, apoyo psicosocial, servicios de protección de la infancia, educación, servicio para supervivientes de violencia de género, dinero en efectivo para la protección, reinserción socioeconómica, o mediación y resolución de conflictos.

- **Descripción del servicio.** Incluya el número de personas que prestan los servicios, desglosado por género, así como detalles sobre el servicio prestado (ver los ejemplos del Cuadro 1).
- **Ubicación del servicio.** Utilice puntos de referencia, nombres de calles y lugares destacados que los miembros de la comunidad conozcan.
- **Horario operativo y duración.** Anote los días y horas en los que el servicio está abierto y recibe clientes. Si el servicio está limitado a un período concreto (por ejemplo, solo está disponible durante tres meses debido a un proyecto de corta duración), indíquelo aquí.
- **Usuarios/as del servicio.** Registre quién puede acceder al servicio; por ejemplo, ¿el servicio está dirigido a una categoría concreta de personas, por ejemplo, género, edad, origen étnico, religión, personas refugiadas, personas desplazadas internamente, etc.? ¿El servicio está limitado a un número de personas?
- **Pago.** ¿El servicio es gratuito o tiene algún coste? En caso afirmativo, ¿cuánto cuesta y cuándo debe abonarse (p. ej. pago por adelantado)?
- **Documentos necesarios.** Por ejemplo, ¿necesitan los usuarios documentos legales, títulos de propiedad, certificados médicos o formularios de remisión?
- **Accesibilidad.** ¿El servicio es accesible físicamente? ¿Está lejos de la aldea/ciudad/campamentos? ¿Se encuentra en una zona segura? ¿Existe algún tipo de barrera para las personas con discapacidad? ¿Es necesario concertar una cita?
- **Contacto.** Registre el nombre, cargo, sexo y detalles de contacto de una persona con la que puedan ponerse en contacto los miembros de la comunidad. El contacto debe dar su consentimiento libre, previo e informado para que sus datos se incluyan en el mapeo de servicios y para que se compartan con la comunidad. Si se mapean diferentes servicios prestados por una organización, es preferible disponer de un contacto por servicio.
- **Comentarios.** Si existen preocupaciones sobre la seguridad o la calidad de los servicios, deberá tomarse nota e investigarse.

Las organizaciones especializadas en la gestión de casos y la prestación de servicios = para supervivientes y personas que necesiten protección tendrán información más detallada, por ejemplo, información de carácter más específico sobre los diferentes aspectos de un servicio.

Cuadro 1: Ejemplos de servicios

- **Gestión de casos**, p. ej. gestión de casos de carácter general, gestión de casos de protección de la infancia, gestión de casos de violencia de género.
- **Servicios de salud**, p. ej. atención primaria, servicios de emergencia, servicios posteriores a una violación, cirugía.
- **Servicios jurídicos y administrativos**, p. ej. asistencia jurídica, asesoramiento legal, policía, determinación de la condición de refugiado, documento de identidad, títulos de propiedad/catastro.
- **Apoyo psicosocial**, p. ej. primeros auxilios psicológicos, centros comunitarios de escucha, asesoramiento, grupos de apoyo entre pares.

- **Servicios sociales**, p. ej. refugios para mujeres, familias de acogida.
- **Servicios especializados de protección de la infancia**, p. ej. localización de familias, reunificación familiar.
- **Educación**, p. ej. reinserción escolar, clases de alfabetización para personas supervivientes.
- **Servicios especializados para supervivientes de violencia de género.**
- **Dinero en efectivo para la protección**, p. ej. para el transporte o documentos legales.
- **Reinserción socioeconómica**, p. ej. formación en habilidades para la vida, formación profesional, actividades generadoras de ingresos para personas supervivientes.
- **Mediación y resolución de conflictos**, p. ej. mecanismos tradicionales de mediación, comités de resolución de conflictos de tierras, tribunales de paz, asesoramiento familiar.
- **Otros servicios especializados**, p. ej. servicios para personas con discapacidad, servicios para personas mayores.

Los servicios incluidos en el mapeo deben tener vínculos claros con las necesidades de protección de los miembros de la comunidad para que este sea conciso.

Métodos para recabar información

En el [Anexo 1](#) figura un ejemplo de plantilla de mapeo de servicios. Aquí se muestra la información que se puede recopilar sobre los servicios.

1. Datos secundarios

Para minimizar sus propios esfuerzos de recopilación de datos, revise los datos disponibles de otros equipos, organizaciones, autoridades e instituciones. Entre ellos se encuentran los mapas de servicios existentes, las vías de remisión, los informes de evaluación y valoración, los informes sobre visitas al terreno, la información administrativa, etc. También se puede obtener información secundaria entrevistando a los coordinadores y coordinadoras de los grupos temáticos y a las autoridades locales y nacionales. Las organizaciones humanitarias de apoyo y/o los miembros de la estructura de protección comunitaria pueden llevar a cabo este paso.

El mapeo de servicios es lo mínimo que debe realizarse para crear un perfil comunitario. Los siguientes pasos pueden completarse en función del tiempo disponible.

2. Dibujar un mapa

Puede ser útil dibujar un mapa de la localidad e indicar en él los servicios existentes. Para ello, los miembros de la estructura o de la comunidad indican dónde se encuentran los diferentes servicios en un mapa dibujado o impreso con las principales vías y edificios. Los y las participantes pueden dividirse en grupos que se centren en diferentes zonas geográficas para complementar el trabajo de los demás.

3. Paseo comunitario

En un paseo comunitario, los miembros de la estructura dividen su localidad en diferentes zonas y las recorren en parejas, anotando todos los servicios que van encontrando. La información obtenida de este modo puede complementar el mapa que hayan dibujado previamente. Los paseos comunitarios también permiten a los miembros de la estructura observar la zona en la que se encuentra un servicio y el camino que hay que seguir para llegar a él. Sin embargo, este método se limita a los servicios que están claramente marcados.

Consejo: Los miembros de la estructura y el personal de las organizaciones de apoyo pueden tender inicialmente a pensar en los servicios formales; pídeles que incluyan también los servicios informales y tradicionales.

4. Visitar los lugares donde se prestan servicios

Un método importante para recopilar información sobre los servicios es visitar el lugar donde se prestan dichos servicios y hablar directamente con los proveedores. El personal de las organizaciones humanitarias de apoyo, junto con los miembros de la estructura o de la comunidad, puede dividir los servicios identificados y realizar preguntas previamente acordadas directamente a los proveedores de servicios. Antes de las visitas, el personal de las organizaciones de apoyo y los miembros de la estructura deben debatir exactamente qué información pretenden obtener y por qué esta información es importante para las remisiones. Si la información que pretenden obtener resulta no ser importante, deberá eliminarse del cuestionario para evitar recopilar datos innecesarios.

Mostrar y compartir el mapa de servicios

Los miembros de la estructura y las organizaciones humanitarias de apoyo deben compartir los mapas de servicios una vez completados, con otros miembros de la comunidad, los garantes de derechos y otros actores que trabajen en la prestación de servicios y las remisiones. Esto incluye el sistema de grupos temáticos humanitarios, cuando esté presente.

Deben utilizarse diferentes formatos y canales en paralelo para llegar a todos los grupos de la comunidad, incluidos:

- Mujeres y hombres;
- Diferentes grupos de edad;
- Personas con movilidad reducida;
- Personas con discapacidad (física, sensorial, cognitiva, de salud mental u otro tipo);
- Personas con bajo nivel de alfabetización;
- Personas de diferentes religiones; y
- Personas de diferente origen étnico.

Para personalizar el mapa, hay opciones como los mapas visuales (ver [Anexo 2](#)) que indican la información básica de cada servicio y su ubicación, y la versión simplificada de la plantilla de mapeo de servicios (ver [Anexo 1](#)). Las canciones, las emisiones de radio, los pósteres, los folletos y los panfletos pueden utilizarse también para anunciar la ubicación de los servicios.

Analizar y abordar las barreras de acceso a los servicios

Las barreras que impiden el acceso a los servicios también deben analizarse con el fin de abordar estos obstáculos mediante la sensibilización, la incidencia y el apoyo material. Estas actividades pueden incluirse en los [planes de acción de protección comunitaria](#).

Las barreras incluyen:

- la falta de información sobre un servicio; p. ej. entre las mujeres o las personas desplazadas;
- la ausencia de un servicio específico;

- el coste de un servicio;
- la distancia de un servicio;
- un servicio que no hace uso del idioma necesario para un subconjunto de la población;
- desconfianza;
- el acoso o la exclusión de determinados grupos de un servicio por parte del personal del proveedor;
- horarios de apertura problemáticos, por ejemplo, coincidentes con los días de mercado;
- la falta de personal femenino en un servicio;
- la falta de servicios de guardería mientras se utiliza el servicio; y
- la extorsión o el cobro de tarifas ilegales.

Los miembros de la estructura, acompañados por las organizaciones humanitarias de apoyo cuando sea necesario, pueden trabajar para abordar y ayudar a las comunidades a superar algunas de estas barreras.

El siguiente proceso puede utilizarse junto con el modelo de cuestionario del [Anexo 3](#) para identificar las barreras y las posibles medidas de mitigación.

1. Preparación con los miembros de la estructura de protección comunitaria

El personal de las organizaciones de apoyo humanitario y los miembros de la estructura deben debatir el objetivo del análisis de las barreras de acceso y los ejemplos de barreras que existen en su contexto. Deben identificar las preguntas que se utilizarán en la recopilación de datos (ver [Anexo 3](#) para algunos ejemplos de preguntas). A continuación, deberán debatir cómo recopilar datos del mayor número posible de grupos diferentes en su comunidad, comenzando con la información de la que ya disponen los propios miembros de la estructura, que incluye por ejemplo, una revisión de la información secundaria y los datos de los debates de grupos focales o bilaterales con los miembros de la comunidad, los funcionarios y funcionarias locales y los proveedores de servicios.

Cuadro 2: Un ejemplo de cómo abordar barreras en la RDC

En Lubero, territorio de Kivu del Norte (RDC), una estructura de protección comunitaria había detectado que el personal de un centro de salud pedía a las supervivientes de violencia sexual que pagaran por los certificados médicos necesarios para presentar una denuncia ante la policía. A los miembros de la estructura les preocupaba que esto impidiera a las supervivientes acudir a la justicia. Finalmente, los miembros lograron interceder satisfactoriamente ante los responsables del centro de salud y de la zona sanitaria consiguiendo que se cancelase el pago por la expedición del certificado.

2. Recopilación de datos y confidencialidad

Antes de que los miembros de la estructura, acompañados por personal de las organizaciones de apoyo si es necesario, realicen entrevistas y debates para recopilar datos, se debe haber tratado el principio de confidencialidad² y acordado las medidas pertinentes. Cada entrevista o debate debe comenzar con una explicación clara del objetivo y los principios del ejercicio, y debe recogerse el consentimiento libre, previo e informado. Es importante analizar los riesgos involucrados al

2 Para obtener más información sobre la confidencialidad en relación con los servicios, véase por ejemplo, "Confidentiality, the Right to Choose and Consent" del Área de Responsabilidad de Violencia de Género (2010), disponible en https://gbvguidelines.org/wp/wp-content/uploads/2017/01/mod_4_fr_Confidentiality-the-Right-to-Choose-and-Consent.doc.

recopilar, almacenar, utilizar y compartir estos datos. Los datos recopilados deben evitar poner a las comunidades en riesgo y deben identificar maneras de mitigar dichos riesgos.³

3. Análisis de datos y decisión de las acciones

Los miembros de la estructura pueden utilizar la plantilla del [Anexo 4](#) para resumir y analizar los datos. El personal de las organizaciones de apoyo puede facilitar el diálogo, o simplemente observar y hacer preguntas para profundizar en el análisis cuando sea necesario. Una vez añadidos los datos a la plantilla, los miembros de la estructura y el personal de las organizaciones humanitarias de apoyo pueden acordar acciones concretas para abordar cada barrera, como por ejemplo:

- incidencia con los proveedores de asistencia jurídica para que organicen clínicas móviles en la comunidad si la distancia es un problema;
- sensibilización de las personas desplazadas internamente que se encuentran viviendo en un campamento sobre su derecho a recibir un servicio, en caso de que exista la percepción generalizada de que no pueden acceder a él; o
- incidencia con organizaciones humanitarias para que proporcionen cupones o dinero en efectivo a las personas que carecen de recursos para pagar la tarifa de un servicio que no puede abarataarse.

Para cada acción, debe llevarse a cabo un [análisis de riesgos](#) para determinar a qué riesgos podrían estar expuestos como resultado los miembros de la estructura, los miembros de la comunidad y el personal de las organizaciones de apoyo.

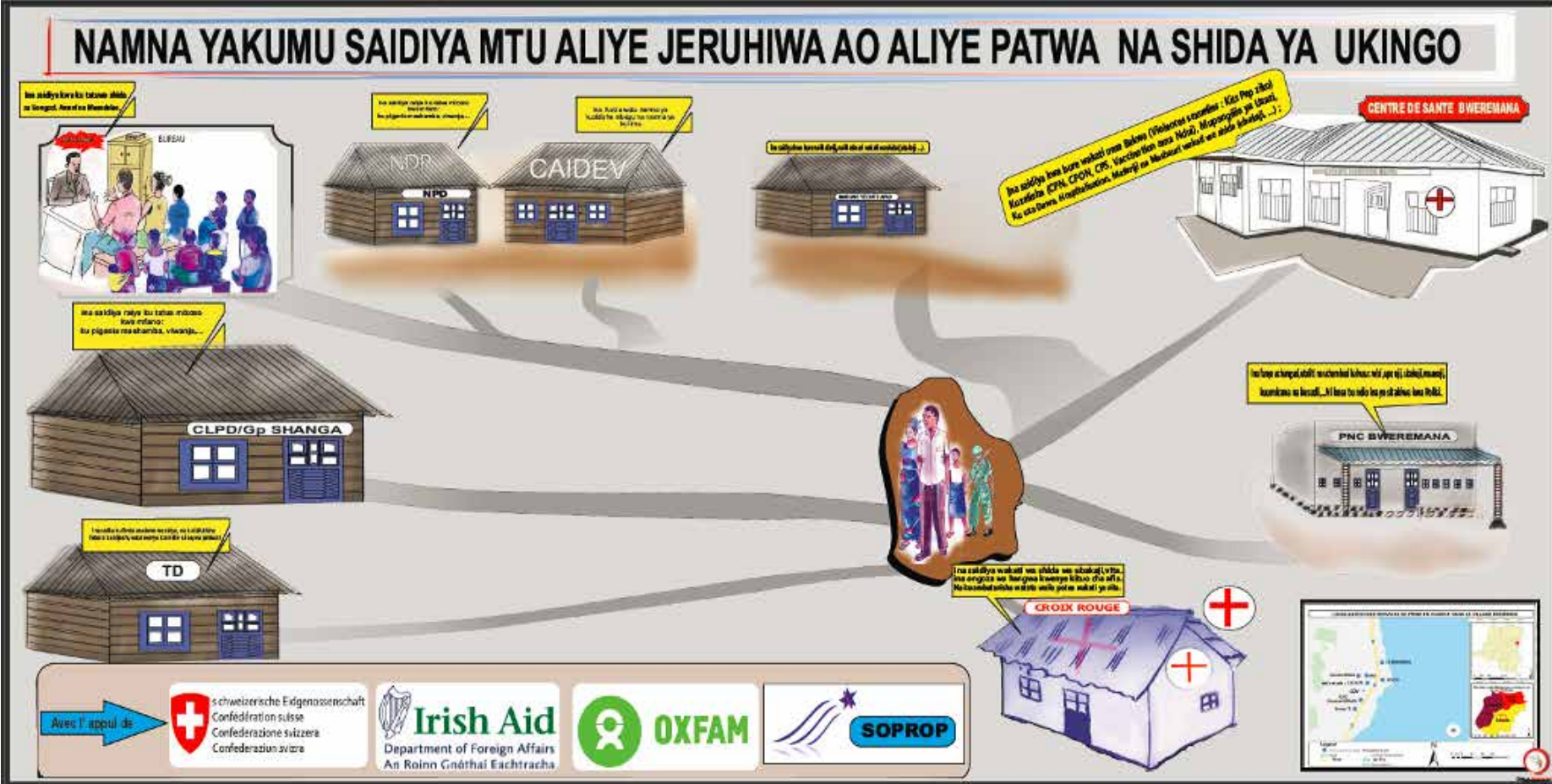
3 Para más información sobre la gestión de datos responsable, consulte la Política de Oxfam relativa al tratamiento responsable de los datos de programa, 2015, disponible en <https://oxfamilibrary.openrepository.com/bitstream/handle/10546/575950/ml-oxfam-responsible-program-data-policy-es-270815.pdf?sequence=2&isAllowed=y> y los Recursos de formación de Oxfam sobre gestión responsable de datos, 2017, disponibles en <https://policy-practice.oxfam.org/resources/responsible-data-management-training-pack-620235/>

Anexo 1: Plantilla de mapeo de servicios

Comunidad	
Fecha	
Nombre del miembro del personal	

Nombre del proveedor del servicio	Fecha de inicio (año)	Tipo de servicio	Descripción de actividades concretas	Ubicación	Horario operativo	Quién tiene acceso	Cómo acceder	Accesibilidad física	Contacto (nombre, designación, sexo, número de teléfono)	Comentarios (p. ej. sobre seguridad, calidad)

Anexo 2 : Ejemplo de un mapa de servicios visual de un programa de protección basada en la comunidad en la RDC



Anexo 3: Ejemplo de cuestionario para que los miembros de la estructura de protección comunitaria recopilen datos sobre las barreras de acceso a los servicios⁴

Introducción

Como miembro del Comité de Protección Comunitaria, me gustaría entender mejor las diferentes barreras que encuentran las personas de nuestra comunidad para acceder a los servicios médicos, jurídicos y psicosociales, y los problemas a los que se enfrentan al utilizar estos servicios.

El objetivo es identificar cómo se pueden encontrar soluciones a ciertas barreras, por ejemplo, a través de debates, negociaciones o incidencia a nivel local.

Su nombre no quedará registrado, y no es necesario que hable de los problemas personales a los que se ha enfrentado si no se siente cómodo/a.

Preguntas

1. Cuando se trata de acceder a los servicios, ¿qué problemas y barreras cree que existen para las personas de esta comunidad?
2. ¿Cuál es el impacto de estos problemas/barreras?
3. ¿Cree que es la misma experiencia para todas las personas, o solo para ciertas personas en particular?
4. ¿Cree que si se abordasen estos problemas se podría acceder mejor a estos servicios?

⁴ En base a la Guía sobre protección basada en la comunidad del programa de país de Oxfam en la RDC, sin publicar.

Anexo 4: Plantilla de barreras de acceso

Barrera	¿A qué servicio(s) afecta?	¿Para quién representa una barrera?	Acción propuesta	Posible riesgo vinculado a la acción	Medida de mitigación	Actualizaciones (incluida la fecha)